

# action

## & performance

P.13

## Renforcer et accompagner la qualité des soins

*Strengthening and supporting  
the quality of care*

P.08

**Une démarche  
QSE au fil de l'eau**  
*QSE in a streamlined  
approach to water  
management*

P.10

**Actualité  
de la marque NF**  
*NF mark current  
events*

P.21

**L'ISO 14001 par  
étapes s'exporte**  
*ISO 14001 step by step  
is becoming popular  
abroad*



## Double gagnant pour Areva



Jacques Beslin, directeur général délégué d'AFNOR Certification et Mickaëla Simsen, directeur des sites Areva de la région parisienne.

*Jacques Beslin, Deputy Director General of AFNOR Certification, and Mickaëla Simsen, Director of Areva Greater Paris sites.*

La direction des sites de la région parisienne d'Areva a obtenu la double certification ISO 14001 et OHSAS 18001 pour son système de management intégré en santé, sécurité et environnement déployé sur les sites La Fayette et Tour Areva. En octobre dernier, Jacques Beslin, directeur général délégué d'AFNOR Certification a ainsi remis le double certificat à Mickaëla Simsen, directeur des sites de la région parisienne, en présence de la présidente, Anne Lauvergeon, et des principaux acteurs qui ont participé, depuis mi 2008, à la mise en place du système de management. Cette certification, délivrée par AFNOR Certification au terme d'un audit approfondi, témoigne de l'engagement et de la volonté de la Direction de décliner les politiques santé, sécurité et environnement d'Areva et d'inscrire la sécurité dans tous les actes professionnels tout en minimisant l'empreinte environnementale des sites parisiens.

*Double achievement for Areva Executive management at Areva's Greater Paris sites was awarded dual ISO 14001-OHSAS 18001 certification for their health, safety and environment integrated management system, which is deployed across the La Fayette and Tour Areva sites. Last October, Jacques Beslin, Deputy Director General of AFNOR Certification, presented the dual certificate to Mickaëla Simsen, Director of Areva's Greater Paris sites, in presence of AREVA President Anne Lauvergeon and the key players who, since May 2008, had helped usher in the management system. This certification, issued by AFNOR Certification after an extensive in-depth audit process, bears witness to the commitment and dedication of Areva's executive management team to systematise AREVA's health, safety and environment policies and to endorse safety as a pillar underpinning all work at Areva, while at the same time minimizing the environmental footprint of the corporation's Paris sites.*

## Sevme Informatique, un bel exemple de fidélité client

Premier dossier ouvert par AFNOR Certification (AFAQ à l'époque !), la société Sevme Informatique & Services, certifiée depuis 1991, renouvelle pour la sixième fois consécutive sa certification ! Un bel exemple de fidélité client pour cette structure à taille humaine d'une vingtaine de salariés, située à Aubagne, et dont le responsable qualité est en contact avec AFNOR Certification depuis l'origine.

## Sevme Informatique, a fine example of customer loyalty

*Sevme Informatique & Services was the first application opened by AFAQ. Certified since 1991, the company is renewing its certification for the 6<sup>th</sup> consecutive time! A fine example of customer loyalty for this Aubagne organisation that operates on a human scale with twenty employees and whose quality manager has been in contact with AFNOR Certification from the outset.*



## Onze entreprises du Languedoc-Roussillon évaluent leur responsabilité sociétale

Suite aux initiatives développement durable menées en Languedoc-Roussillon, l'Ademe et la Région ont souhaité mesurer, selon une méthodologie objective et fiable, le niveau de performance d'entreprises impliquées dans ces démarches. Une mission confiée au groupe AFNOR et son modèle d'évaluation AFAQ 1000NR. 11 PME languedociennes\*, de 6 à 153 personnes, se sont prêtées à l'exercice en 2009. Les résultats sont probants, la moitié des effectifs ont obtenu la note « maturité » (3/4). Outre le fait de conforter les chefs d'entreprise dans la pertinence de leur démarche,

les bilans responsables confirment que la notion de responsabilité sociétale n'est pas réservée qu'aux grandes entreprises !

*Eleven Languedoc-Roussillon-based companies assess their corporate social responsibility*

*In the wake of a series of sustainable development initiatives led in the Languedoc-Roussillon region, ADEME (French agency for the environment and energy management) teamed up with the local regional council with the aim of getting reliable, fully-objective metrics on the real*

*performances of companies signed up to the initiatives. The mission was entrusted to the AFNOR Group and its AFAQ 1000NR assessment model. AFNOR teams audited 11 Languedoc-based SMEs\*, each counting 6 to 153 employees, over 2009. The results are convincing, since half of the population obtained the 'maturity' rating (3/4). Besides reassuring the business managers that their approach was on the right track, the CSR performance reviews confirmed that corporate social responsibility was far from being monopolized by the majors enterprises alone!*

\* AGROSUD, APF INDUSTRIES, BIOVIVA EDITIONS, ILO, JEANJEAN, LES BRASERADES, MEDITHAU MAREE, PAD, POLES SUD, SAIPOL, TERRA SOL.

## ■ Aéroport Lyon Bron

# L'aéroport de Bron se sent pousser des ailes

>>>>>>>>> Tout juste certifié ISO 9001, l'aéroport d'affaires lyonnais souhaite naviguer vers d'autres certifications. Même si, pour l'heure, il entend capitaliser sur la « maturité » de sa démarche soulignée par les auditeurs d'AFNOR Certification pour renforcer plus encore sa qualité de service.

### *Lyon-Bron airport, looking to take off*

>>>> *Freshly-certified to ISO 9001, the Lyon-based business airport is charting a course towards other certifications. In the meantime, the watchword is to capitalize on what the AFNOR Certification auditors highlighted as the 'maturity' of its approach so as to further anchor the quality of service delivery.*



La démarche ISO 9001 de l'aéroport met fortement l'accent sur la qualité du service aux utilisateurs.

*The airport's ISO 9001 procedure places a strong emphasis on the quality of service for users.*

Contrairement à son grand frère Saint-Exupéry, certifié ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001, l'aéroport d'affaires de Bron n'avait jusqu'en 2006, entrepris aucune démarche de certification. « Il fallait rattraper notre retard », résume Éric Dumas, directeur de l'aéroport de Bron, géré par Aéroports de Lyon qui coiffe les deux sites aéroportuaires lyonnais. À travers la certification ISO 9001 décrochée en décembre dernier, il s'agissait aussi de fiabiliser les méthodes de travail, de passer d'une culture orale à des instructions écrites et de s'ancrer dans une logique de suivi et d'améliora-

tion. « Notre but était d'afficher un atout concurrentiel et de disposer d'un sésame permettant de faire savoir que l'aéroport de Bron place le client au cœur de ses préoccupations », ajoute Éric Dumas.

### **Un audit « sans pression particulière »**

Pendant trois ans, la direction a donc déployé sa démarche ISO 9001 en mettant fortement l'accent sur la qualité du service rendu aux utilisateurs. Dans ce but, elle a choisi de certifier un périmètre englobant l'ensemble des prestations d'aviation d'affaires : de l'assistance d'escale (déchargement des bagages, fourniture d'énergie et d'eau potable pendant le stationnement de l'avion...) aux aspects techniques des métiers de l'aviation. Une démarche conduite en autonomie par

*In opposition to the bigger, more recent, Lyon-Saint-Exupéry airport, which boasts ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 certification, the Lyon-Bron business airport had never chased any certification until 2006. "It was time to make up for lost time" claims Eric Dumas, director of the Lyon-Bron airport, managed by the Aéroports de Lyon which has overall responsibility for the two airport sites in the Lyon agglomeration. The aim of acquiring the ISO 9001 certification last December was also to solidly anchor the work methods, to switch from a verbal task management culture to written instructions, and to bed in a systemized process*



/ SUITE / FOLLOWING /

## L'aéroport de Bron se sent pousser des ailes

*Lyon-Bron airport, looking to take off*

■ ■ ■  
rapport à Saint-Exupéry, même si certains processus supports comme la sûreté, la gestion des ressources humaines et financières, les achats ou la maintenance sont pris en charge par du personnel

commun aux deux sites. « Bron a su construire un système qualité de façon indépendante, et il est très bien organisé pour répondre aux exigences de l'aviation d'affaires », souligne Robert Massot, qui a audité le site. « Il développe aussi une bonne gestion de son patrimoine, en capitalisant sur son savoir-faire pour s'ouvrir à d'autres activités. Bron accueille par exemple les rotations de transport d'organes qui demandent une grande disponibilité de la piste ». Un atout qui a permis aux équipes de se familiariser avec les démarches de certification. « Pour prolonger les heures d'ouverture de la tour de contrôle, nous devons en effet être certifiés par l'aviation civile sur tout ce qui concerne les prestations d'information de vol », explique Éric Dumas. Aussi l'audit de certification ISO 9001 s'est-il déroulé « sans pression particulière », de l'aveu du directeur qui estime que « la bonne compréhension de l'activité aéroportuaire dont font preuve les équipes du groupe AFNOR », a facilité l'exercice.

Éric Dumas envisage donc une suite à cette première certification, mais prévient-il, « nous allons d'abord nous attacher à faire vivre le système et à l'améliorer ». La tâche devrait être facilitée par « une vision amélioration continue pertinente bien gérée avec les outils informatiques », et par la forte implication de la direction. Les Aéroports de Lyon s'apprêtent ainsi à faire partie des premiers participants du club EFQM en voie de création par la délégation régionale du groupe AFNOR en Rhône-Alpes. ■

# ■ Aéroport Lyon Bron



**Bron allie efficacement démarche qualité et processus supports mutualisés avec Saint-Exupéry.**

*Bron effectively combines an independent QMS and support processes shared with Saint-Exupéry.*

■ ■ ■  
*monitoring and improvement policy. As Eric Dumas adds, "our goal was to display a competitive edge and to have an open sesame in order to vector the message that Lyon-Bron airport is entirely customer-oriented".*

### An "audit with no real pressure"

*Top management therefore set out on a three-year programme to deploy ISO 9001, with the onus naturally on quality of service delivery to airport users. They elected to certify a perimeter encompassing the full range of business flight services: from stop-over support (baggage handling, or energy supply and drinking water delivered while the aircraft is parked) through to technical aviation support services. The certification initiative was conducted independently from Saint-Exupéry, even though certain flight support processes such as safety, HR and finances, purchasing, and maintenance are handled by personnel common to both sites. Robert Massot, who audited the site, reports that "Lyon-Bron has been able to independently build its own quality system, and is exceptionally well-organised to meet business aviation needs. It has also developed a solid system for managing its asset base, capitalizing on its core skillsets to expand into other activity centres, as illustrated*

*by the fact that Lyon-Bron hosts a donor organ transportation shuttle, which is heavily dependent on runway slots being made available". Assets like these have enabled the teams to get to grips with the certification approaches. Eric Dumas adds that "before we can extend the airport control tower operating hours we need to secure civil aviation certification across the full scope of flight information services". He claims that, all in all, the ISO 9001 certification audit was conducted with "no real pressure" \_ especially since the exercise was facilitated by what he qualified as a "comprehensive understanding of airport activities demonstrated by the AFNOR Group team".*

*He has now turned his sights towards the next step up in certification, although he underlines that "our primary mission right now is to nurture and improve the system. There are IT tools in place to keep our continual improvement vision focused and managed" \_ a factor that, alongside strong top-down commitment from executive management, should facilitate the task. The Aéroports de Lyon is also getting ready to become one of the first members of an EFQM club initiative currently being set up by the AFNOR Rhône-Alpes regional delegation. ■*

### Repères

Troisième aéroport d'affaires français derrière le Bourget et Cannes-Mandelieu, Bron a vu son activité progresser de 15 % chaque année entre 2005 et 2008. Il gère aujourd'hui 7 000 mouvements d'aviation d'affaires par an. L'aéroport lyonnais, comme celui de Saint-Exupéry, est membre des Aéroports de Lyon, détenu majoritairement par l'État (60 %), la CCI de Lyon (25 %) et les collectivités locales (Grand Lyon 5 % ; Département du Rhône 5 % ; Région Rhône Alpes 5 %).

### At a glance

*Third biggest business airport in France behind Le Bourget and Cannes-Mandelieu, Lyon-Bron posted a 15% annual growth rate over the 2005-2008 period. It now handles 7,000 business and commercial flights a year. Like the other Lyon-based airport Saint-Exupéry, Lyon-Bron is a part of the Aéroports de Lyon, in which the government is majority shareholder (60%), followed by Lyon Chamber of Commerce and Industry (25%) and local council authorities (Greater Lyon 5%; Rhône department 5%; Rhône-Alpes region 5%).*

# Sicame conforte ses réseaux de management intégré QSE

>>>> En signant un accord cadre avec AFNOR Certification, le groupe Corrèzien, spécialiste des réseaux de transport et de distribution d'énergie, souhaite partager ses meilleures pratiques entre ses 47 filiales. Sans qu'aucune ne perde son autonomie.

## *Sicame reinforces its integrated QSE management systems*

>>>> *In signing a framework agreement with AFNOR Certification, the Corrèze group, which specialises in transport and energy distribution systems, is seeking to share its best practices between its 47 subsidiaries, without any of them losing their autonomy.*



La croissance du groupe est rythmée par l'ouverture à de nouveaux référentiels de management.

*As the group has grown, it has opened out to new management standards.*

**En 50 ans, le groupe Sicame,** né à Pompadour en Corrèze, s'est construit par croissances interne et externe. Il regroupe aujourd'hui 47 sociétés dans le monde. Toutes œuvrent dans les métiers des réseaux, de la distribution d'énergie électrique, de la fabrication ou de la vente de produits et services liés à ces activités (matériels de sécurité, connectique...). Une spécificité pour une société qui se définit comme "un groupe original de PME en mouvement" : chaque filiale est autonome dans sa gestion même si, à l'échelle du groupe, des structures de coordination en marketing, vente, qualité, gestion industrielle, R&D, garantissent

une certaine homogénéité. « Ce modèle de management a largement contribué à notre réussite », reconnaît Philippe Armand, directeur général de Sicame. Tout comme la qualité : « la qualité des produits et des services, due à nos clients, a toujours été notre souci majeur. Elle a permis d'assurer au groupe sa croissance régulière et rapide. Notre première certification ISO 9000 remonte à 1993. Un partenariat a très tôt été conclu avec AFNOR Certification afin de renforcer nos démarches qualité au fur et à mesure de notre croissance et de nous ouvrir à de nouveaux référentiels de management », retrace Philippe Armand. Ces priorités ont conduit la totalité des usines du groupe à la certification ISO 9001. Plusieurs sont également certifiées ISO 14001, et des démarches sécurité sont en cours de déploiement.

*Over 50 years, the Sicame Group, founded in Pompadour, Corrèze, has built itself up via internal and external growth. It now contains 47 companies worldwide, all working in the field of systems and electrical energy distribution, and manufacturing or selling products and services linked to these activities (safety equipment, connectors, etc.). A unique feature for a company that sees itself as "an original group of fast-moving firms": each subsidiary is autonomous in its management, even though, on a group scale, coordination structures for marketing, sales, quality, production management and R&D provide a certain consistency. "This management model has made a great contribution to our success",*



/ SUITE / FOLLOWING /

■ Sicame

## Sicame conforte ses réseaux de management intégré QSE

*Sicame reinforces its integrated QSE management systems*

### ■ ■ ■ Un benchmarking adapté aux réalités du terrain

Depuis cinq ans, Sicame s'est engagé dans une étape plus ambitieuse : « Grâce à une collaboration soutenue entre nos filiales, nous avons souhaité donner un nouvel essor à cette stratégie. Notre objectif est d'abord d'avoir un maximum de sociétés françaises engagées dans un système de management intégré QSE d'ici à 2012 et de faire partager les bonnes pratiques », annonce le directeur général. Dans cet objectif, Sicame et AFNOR Certification ont signé en décembre dernier un accord cadre. Il permettra de tirer partie des meilleures expériences de chaque société.

Un auditeur coordinateur sera désormais chargé de suivre les démarches pour en retenir le meilleur et de mettre à disposition ces enseignements pour toutes les filiales. « Au fil des années, nous avons remarqué que des auditeurs étaient intervenus dans plusieurs sociétés, et leurs rapports intégraient bien souvent ce paramètre en établissant certaines comparaisons. Avec le groupe AFNOR, nous avons décidé d'aller plus loin et de tirer partie des expériences de certification des filiales. Ce travail va également nous permettre de voir comment la politique du groupe est appliquée. Mais en aucun cas il ne vise à imposer un système commun, car chaque filiale a ses contraintes, son identité et il nous tient particulièrement à cœur de respecter cela », insiste Philippe Armand. Cette autonomie permet aussi aux filiales, à l'échelle mondiale, d'adapter leurs démarches de certification à l'environnement, aux contraintes locales et surtout aux exigences de leurs propres clients. ■

*group's factories towards ISO 9001 certification. A number of them also have ISO 14001 certification, and safety procedures are currently being deployed.*

### Benchmarking adapted to the realities of the field

*In the last 5 years, Sicame has embarked on a more ambitious stage: "As a result of close collaboration between our subsidiaries, we wanted to give the strategy a new lease of life. Our aim is, first and foremost, to have as many French companies as possible involved in an integrated QSE management system between now and 2012 and to share good practices", stated the Managing Director. With this aim in mind, Sicame and AFNOR Certification signed a framework agreement last December, which will allow the group to benefit from each company's best experiences. A coordinating auditor will now be responsible for monitoring procedures, choosing the best and providing this information for all the subsidiaries. "Over the years, we noticed that auditors had intervened in several companies and their reports often included this parameter by drawing certain comparisons. With the AFNOR Group, we have decided to take a step further and benefit from our subsidiaries certification experiences. This will also enable us to see how group policy is being applied. But it has no intention of imposing a common system, as each subsidiary has its own constraints, and identity and we are particularly keen to respect that", emphasised Philippe Armand. This autonomy also allows the subsidiaries worldwide to adapt their certification procedures to the environment, to local constraints and, above all, to their own customers' requirements. ■*

### Repères

Présent dans 23 pays et sur les cinq continents, le groupe Sicame est composé de 47 sociétés, dont 14 situées en France. Le groupe est spécialisé dans le transport et la distribution d'énergie électrique. Il fabrique et commercialise également de l'outillage et des produits permettant d'installer et d'entretenir les réseaux de transport et de distribution d'électricité. Il emploie 1 850 personnes (1 100 en France) et a réalisé 272 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2008.

### Markers

*The Sicame Group operates in 23 countries on five continents, (head office in Pompadour, Corrèze). It is made up of 47 companies, 14 of which are in France. The group specialises in transport and electrical energy distribution. It also manufactures and sells tools and products used to install and maintain transport and electricity distribution systems. It employs 1,850 people (1,100 in France) and achieved sales of 272 million euros in 2008.*

■ ■ ■

*said Philippe Armand, Managing Director of Sicame. Just like quality: "the quality of the products and services that we offer our customers has always been our major concern. It has helped the group to achieve steady, rapid growth. Our first ISO 9000 certification goes back to 1993. We very quickly set up a partnership with AFNOR Certification to reinforce our quality procedures as we grew and to introduce us to new management standards", said Philippe Armand. These priorities led all the*


 PORTRAIT

## Sens et qualité, une conviction pour Judith Dumas

En prônant une vision de la qualité dénuée de toute logique de contrainte, la directrice du recrutement, de l'emploi et de la communication de Ségula Technologies a contribué à donner du sens et à exprimer la véritable identité d'un groupe en forte expansion. Itinéraires croisés entre une femme convaincue et une organisation « apprenante ».

À la tête de la direction du recrutement, de l'emploi et de la communication du groupe Ségula Technologies, Judith Dumas s'attache à « construire la marque employeur de Ségula Technologies ». Un nouveau challenge pour celle qui était auparavant directrice qualité/organisation de la société spécialiste de l'ingénierie et du conseil en innovation. Ségula Technologies œuvre en effet pour les secteurs de l'aéronautique, du nucléaire, du ferroviaire, de la pharmacie, et a su s'attacher la confiance de clients comme Total, EADS, Alstom, la RATP et bien d'autres. « J'ai acquis la conviction que la qualité doit être un outil au service de l'organisation des entreprises, et un moyen de faire en sorte que tous les collaborateurs perçoivent cette vision et s'y reconnaissent. Partant de là, les référentiels sont des outils qui offrent des repères et qui permettent de viser une organisation optimale », commente celle qui a conduit des dizaines de démarches de certification depuis le début de sa carrière et a notamment permis à Ségula Technologies d'être certifié ISO 9001 et EN 9100. Elle fait encore aujourd'hui volontiers le lien entre sa nouvelle mission et l'ancienne : « Travailler sur des enjeux comme l'égalité homme femme, ou celui de la diversité au travers du plan espoir banlieue, se rapporte étroitement au déploiement d'un référentiel. À partir d'un cadre, il s'agit de voir comment se l'approprier et faire en sorte que cela suscite l'adhésion des équipes », estime Judith Dumas.

### Construire sur la durée

L'enjeu est de taille puisque Ségula Technologies intègre depuis plusieurs années près de 1 500 nouveaux collaborateurs par an, sans compter ceux issus des opérations de croissances externes. « La qualité nous a permis de définir les besoins de notre organisation, de mettre en place les outils pour y répondre et de donner du sens en homogénéisant la culture de l'entreprise », explique Judith Dumas, qui croit également beaucoup au modèle de « l'entreprise apprenante ». Elle est ainsi à l'origine de la mise en place d'un système de documentation en ligne pour rassembler « la mine de documents » que sont les procédures qualité et une multitude de règles de bonnes pratiques en vigueur dans l'entreprise. De quoi structurer une organisation pérenne et de la doter d'une image qui lui ressemble : « Nous sommes dans une entreprise familiale et patrimoniale que nous construisons sur la durée. Pour nous, bâtir une image d'entreprise signifie communiquer sur notre principale richesse : l'expertise et la passion des hommes qui composent nos équipes », conclut elle.

### Quality making sense, a conviction held by Judith Dumas

*By advocating a vision of quality stripped of any constraint-driven rationale, the director of recruitment, employment and communication for Ségula Technologies added a sense-making dimension and unlocked the real identity of a fast-expanding corporate group. Cross portraits of a committed woman and a 'learner organization'.*

*In her function as head of recruitment, employment and communication management at Ségula Technologies, Judith Dumas is wholly focussed on "building employership brand identity for Ségula Technologies". This is just the latest challenge for this former head of quality/organizational infrastructure at the sector-leading engineering and innovation consultancy. Ségula Technologies delivers solutions for industry sectors spanning aeronautics and nuclear power through to rail transport and pharmacy, earning the trust of blue-chip clients such as Total, EADS, Alstom, the RATP and many others. "I have acquired the conviction that quality must act as a tool at the service of corporate organisation, and constitute a means enabling all collaborators to perceive this vision and to adhere to it. Consequently, reference benchmarks are tools that provide organizational bearings, the stepping stones towards optimal organization". This is the experienced view of someone who, since the start of her career, has led dozens of certification initiatives, ultimately securing ISO 9001 and EN 9100 certification for Ségula technologies. Indeed, she is quick to cite quality standards as the tie for transitioning from her last mission to the new one: "Working on issues like gender equalities or diversity through the Hope plan for disadvantaged suburbs scheme is closely related to the operational deployment of a reference benchmark. You start out with a framework, and then look at how to adopt it and make sure your teams buy into it".*

### Building for the future

*The stakes are high, since in recent years Ségula Technologies has been recruiting new staff at a rate of up to 1,500 per year, without counting those integrated through mergers and acquisitions. Judith Dumas explains how "quality has enabled us to define our organizational needs, implement tools to meet these needs, and give meaning to what we do by facilitating a core, shared, corporate culture". She is also a firm advocate of the 'learner organization' model – a belief that led her to introduce an on-line document management system to reel in what she calls the company's 'document wealth', i.e. the quality procedures and the multitude of good practice rules in use within the company. Means which, in turn, help scaffold a lasting future for the business, and forge the image that fits: "We are a traditionally family-owned, family-run business that is building for the future. Our guiding policy is that building our corporate identity means communicating on our core resource: the expertise and raw dedication of our team people".*



Judith Dumas a conduit des dizaines de démarches de certification depuis le début de sa carrière.

*Since the start of her career, Judith Dumas has led dozens of certification initiatives.*

### Repères

Fondé en 1985, le groupe Ségula Technologies opère dans le secteur de l'ingénierie et du conseil en innovation. Il apporte des solutions innovantes pour les développements produits, les moyens de production et les systèmes d'informations de ses clients. La société rassemble aujourd'hui 6 500 collaborateurs et affiche 514 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2008, dont 20 % réalisés à l'international. Organisé en « départements marchés » pour mieux répondre aux exigences et spécificités de chaque secteur d'activité, le groupe est présent dans une vingtaine de pays répartis sur 4 continents.

### At a glance

*Ségula Technologies was founded in 1985 as an engineering and innovation consultancy. It provides its customers with innovative product development, production facilities and information systems solutions. The firm currently employs a staff of 6,500, and in 2008 posted €514M in turnover, 20% of which was achieved at international level. Organised into 'market departments' to best meet the specific needs and requirements of each business segment, Ségula technologies has agencies in around twenty countries across four continents.*

# Une démarche qualité, sécurité, environnement au fil de l'eau

>>>> En partant d'un système d'analyse des risques prenant en compte à la fois les dimensions santé, sécurité et environnement, la Sénégalaise des Eaux déploie peu à peu sa démarche QSE dans une stratégie globale de développement durable.

### **QSE in a streamlined approach to water management**

>>>>> *Starting out from a risk analysis system co-integrating health, safety and environment dimensions, the Sénégalaise des Eaux has progressively deployed its QSE approach into a core sustainable development strategy.*



L'usine "test" pour la démarche S&ST était isolée de toute infrastructure et des premiers secours.

*The test factory for the S&ST procedure was deliberately isolated from all infrastructures and from emergency services.*

**La SDE (Sénégalaise des Eaux)** fournit de l'eau potable à près de 5 millions de Sénégalais. Pour le management de l'entreprise, le rôle de la SDE va bien au-delà de la simple exploitation d'une dizaine d'usines et du réseau national d'eau potable : qualité, sécurité et environnement sont aujourd'hui le fondement même de son activité. « *Nous avons découvert la qualité en 1999, lorsqu'Olivier Bouygues en a fait une priorité pour l'ensemble de son groupe. Nous y avons pris goût car cela nous a permis de gagner en efficacité et d'accroître nos performances* », explique

Abdourahmane Ba, responsable QSE de la SDE.

### **Un test grandeur nature**

Après avoir décroché la certification ISO 9001 en 2002, les dirigeants de l'entreprise ont mis l'accent sur la santé et la sécurité. « *Notre métier comporte des risques importants pour nos collaborateurs comme la manipulation de produits chimiques, les risques incendie, électriques, routiers, les travaux en hauteur* », justifie le responsable QSE. Des missions qui présentent un danger pour les hommes comme pour l'environnement. « *En plus de la mise en place d'une méthodologie d'analyse des risques en santé et sécurité, nous avons intégré des analyses environnementales dans l'ensemble de nos installations* », souligne Abdourahmane Ba.

*The Sénégalaise des Eaux (SDE) provides around 5 million Senegalese with drinking water. To manage this enterprise, the role mandated to the SDE extends well beyond simply acting as operator of a dozen treatment plants alongside the national water supply network: quality, safety and the environment have now emerged as the very foundation underpinning the SDE's core activity. Abdourahmane Ba, the SDE's chief QSE officer, explains that "we were introduced to quality in 1999, when Olivier Bouygues set quality as a strategic corporate-wide priority across the Bouygues holding. The idea took hold, as it enabled*

Des outils d'analyse ont ainsi été mis en œuvre dans une usine test, située loin de toute infrastructure de transport et plus encore des premiers secours. « *En cas de situation d'urgence, tout problème se serait transformé en catastrophe* », commente le responsable QSE. Deux années ont été nécessaires pour décrocher la certification OHSAS 18001. Depuis toutes les usines ont été certifiées. La certification QSE concerne également le service de maintenance centrale et le laboratoire central. Le fruit d'un cheminement par étapes : « *En mettant en œuvre dès 2006 l'évaluation AFAQ 1000NR, nous avons pris conscience que nous faisons déjà des « choses bien » en environnement, et qu'il suffisait de les structurer et de les intégrer dans notre système d'amélioration continue. Sous l'impulsion d'AFNOR Certification, nous nous sommes engagés dans le système de certification AFAQ Environnement par étapes. Le principe est la mise en œuvre progressive d'un système de management de l'environnement en trois niveaux, avec une reconnaissance pour chaque étape. Cette approche nous a permis d'obtenir l'ISO 14001 en 2009, à l'exception d'une usine* », retrace Abdourahmane Ba.

Désormais, la majorité des rejets, issus de l'utilisation de produits chimiques, sont neutralisés à la source. Les consommations énergétiques, l'utilisation de produits chimiques sont de mieux en mieux maîtrisées, et les déchets sont triés et valorisés. « *Les contraintes étaient nombreuses : les ouvrages*

*que nous exploitons ne nous appartiennent pas en raison de la nature de notre contrat, où la législation est parfois en déphasage avec le contexte (décharges sauvages, absence de plateformes de tri des déchets...).* Devant le peu d'implication de l'autorité affermante, nous avons décidé d'investir sur nos propres fonds pour réaliser des travaux indispensables à la mise en œuvre d'une démarche QSE », souligne Abdourahmane Ba, qui souhaite désormais étendre la démarche QSE à l'ensemble du périmètre du groupe. ■

■■■  
*us to become more efficient while improving performance”.*

#### A life-size test

*After securing ISO 9001 certification in 2002, the SDE top management honed in on health and safety. As underlined by QSE manager Abdourahmane Ba, “technicians and teams in our business face major risks, such as handling chemicals, fire risks, electrical risks, or the risks involved in road haulage or working at heights”. The missions involved generate dangers not just for people but also the environment. Abdourahmane Ba is keen to add that “the implementation of risk analysis procedures was extended from health and safety to equally encompass the environment, though analyses spanning all our facilities”.*

*Risk analysis tools were implemented in a test plant located well away from any transport infrastructure, and even further away from the national emergency services. The chief QSE officer summed up the situation in these terms: “if we had to contend with an emergency, any problem would have quickly spiralled into a*

*disaster”. It took a full two years to secure the first OHSAS 18001 certification. All SDE's plants have since been certified, with QSE certification now encompassing central maintenance services and the central laboratory. SDE got there in stages, through a process retraced by Abdourahmane Ba: “As we set out on AFAQ 1000NR assessment back as early as 2006, we learned we were already doing things ‘right’ on the environmental front, and just had to structure our procedures for integration into the continual improvement system. AFNOR Certification coached us into the AFAQ Environnement step-b—step environmental management certification system. The principle hinges on progressively implementing a three level environmental management system, gaining certified recognition at each step completed. This approach culminated in ISO 14001 certification, which we secured in 2009 for all but one plant”.*

*The vast majority of waste stemming from the chemicals employed is now neutralized at-source. Process control over energy consumption and the chemicals used is improving constantly, and all waste is sorted and recovered. “We faced a number of constraints: the framework governing our leasehold contract means we do not own the infrastructural property we operate, and the legislation sometimes proves out-of-phase with the reality on the ground (open dumping, absence of waste recycling platforms, etc.). Since we were getting little sign of backing from the leaseholder agency, we elected to pump in our own funds to complete the building work so crucial to our QSE approach” says Abdourahmane Ba, adding that he now intends to extend the QSE initiative across the full perimeter of the corporate holding. ■*

#### Repères

- **Activités** : production, traitement, distribution d'eau potable et gestion clientèle.
- **Actionnariat** : ancienne filiale du groupe Bouygues, la SDE est aujourd'hui contrôlée à 65 % par Finagection filiale du fonds d'investissement ECP aux côtés du groupe Bouygues.
- **Siège** : Dakar.
- **Effectif** : 1 125 personnes.
- **Chiffre d'affaires** : 58,9 milliards FCFA (90 millions d'euros environ).
- **Organisation** : la SDE exploite sous contrat d'affermage avec l'État sénégalais 11 usines de production d'eau potable, 160 forages et environ 7 000 kilomètres de réseaux de distribution. Elle compte environ 500 000 clients représentant 5 millions de consommateurs.

#### At a glance

- **Core activities**: production, treatment and distribution of drinking water; subscriber contract management.
- **Shareholders**: SDP was formerly a subsidiary of Bouygues holdings. Finagection, a subsidiary of private equity firm Emerging Capital Partners, currently holds a 65% controlling share, alongside the Bouygues group.
- **Headquarters**: Dakar.
- **Workforce**: 1,125 employees.
- **Turnover**: 58.9 billion CFA francs (roughly 90 million Euros).
- **Organization**: SDE operates under an affermage-frameworked leasing contract with the Senegalese government covering 11 drinking water production facilities, 160 boreholes and a 7,000 km water supply network. SDE has a registered 500,000 subscribers, providing water to 5 million people.



## NF Bâtiments tertiaires en exploitation associée à la démarche HQE : les premiers certifiés

**La Tour EDF, le siège social de Bouygues SA, Cœur Défense... huit premiers sites de bâtiments de bureaux et d'activités viennent d'obtenir cette certification.**

**Afficher la marque NF Bâtiment tertiaire démarche HQE**, c'est être en mesure de démontrer la qualité intrinsèque de bâtiments confortables, sains et respectueux de l'environnement, c'est attester de la qualité environnementale de leur exploitation et des bonnes pratiques de leurs occupants.

Face aux objectifs environnementaux fixés par le Grenelle environnement, cette certification s'impose comme une réponse opérationnelle, mise à disposition des propriétaires, exploitants et utilisateurs.

## Nouveau ! Le BIC Vert...

**Le Groupe BIC est le premier fabricant à recevoir la marque NF Environnement Instruments d'écriture pour sept de ses produits dont l'emblématique stylo à bille BIC orange.**

**Pour obtenir cet écolabel**, les produits ont démontré leur conformité à des critères écologiques et d'aptitude à l'usage : limitation des quantités de matière utilisées dans les produits ou utilisation de matières recyclées, grande longueur d'écriture et résistance des mines. Les instruments d'écriture marqués NF Environnement contribuent à réduire l'impact

négatif des produits sur l'environnement, à développer le comportement éco-responsable des consommateurs et répondent à l'une des exigences du Grenelle environnement qui définit à horizon 2012 pour les administrations des obligations d'achats éco-responsables.

***NF Tertiary Buildings in Operation combined with the HQE® (High Environmental Quality) procedure: the first to be certified***

***The EDF Tower, Bouygues SA's head office, "Cœur Défense", ... Eight premier office and business buildings have just obtained this certification.***

*Displaying the "NF Tertiary Buildings/HQE procedure" label means being able to demonstrate the intrinsic quality of comfortable, healthy, environmentally friendly buildings, and to attest to the environmental quality of the way in which they are operated and the good practices of its occupants. Faced with the environmental targets set by the "Grenelle de l'Environnement", the French Government's Environmental Consultation exercise, this certification is a necessary operational response available to owners, operators and users.*

***New: the Green BIC...***

***The BIC Group is the first manufacturer to receive the NF Environment Writing Instruments label for seven of its products, including the famous orange ball-point pen.***  
*To obtain this eco-label, the products had to show that they complied with certain ecological and usage suitability criteria: limited quantities of materials used in the products or use of recycled materials, long writing time and long-lasting leads. Writing instruments with the NF Environment label help to reduce the products' negative impact on the environment, develop eco-responsible behaviour among consumers and meet one of the requirements of the French government's environment debate, which obliges administrations to move towards eco-responsible purchasing by 2012.*

## La marque NF DAAF en campagne

En France, un incendie se déclare toutes les deux minutes, avec pour conséquence 800 décès et 10 000 blessés.



Des chiffres qui devraient être revus à la baisse : depuis le 23 février, l'installation de détecteur avertisseur autonome de fumée (DAAF) est rendue obligatoire dans les logements de particuliers. L'occasion pour la marque NF de partir en campagne. Créée en 1999 à l'initiative d'industriels soucieux de la fiabilité de leur produit, la marque NF DAAF distingue aujourd'hui 41 références, le marché en comptant près de 98. Apposée sur ces détecteurs qui alertent par un signal sonore d'un début d'incendie, l'estampille NF garantit fiabilité et efficacité. Pour renforcer la fréquence et le contenu des contrôles, le cahier des charges sur lequel s'appuie la certification NF DAAF a été révisé.

Une information à destination des consommateurs est disponible sur [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com).

### *The NF DAAF mark on the campaign trail*

**A new fire breaks out every two minutes in France, leading to 800 deaths and 10,000 injuries every year.**

*These figures should now be revised downwards: since February 23, it has been made compulsory to have autonomous sensor smoke alarms ('DAAF') fitted in private homes. The time was right for the NF mark to hit the campaign trail. The NF DAAF mark was created back in 1999 for a group of manufacturers keen to underscore the reliability of their smoke-alarm systems. It is now stamped on 41 of the 98 referenced products in the marketplace, where 'NF' is the hallmark of reliable, efficient smoke detectors that issue an audible alarm if a fire breaks out. The specifications governing NF DAAF certification have been redrafted to step up the frequency and content of inspections.*

*A consumer information advisory service is available at [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com).*

## Teleperformance France étend sa certification NF Service Centre de relation client à tous ses centres de contact

Cette certification constate les progrès menés par les différentes entités de Teleperformance France et souligne les points forts du nouvel ensemble : une démarche structurante pour l'intégration des sociétés au sein de la nouvelle UES Teleperformance France, une notion de service rendu au client final fortement ancrée dans les pratiques des conseillers clients, les cercles qualité, l'efficacité des plans d'actions, le professionnalisme et l'engagement des équipes à tous les niveaux de l'entreprise.

### **Teleperformance France extends its NF Service "Customer Relations Centre" certification to all its contact centres**

*This certification recognises the progress being made by the various Teleperformance France entities and highlights the strengths of the new unit: a structuring procedure for integrating companies into the new UES Teleperformance France, a notion of service rendered to the final customer that is strongly rooted in the practices of the customer advisors, the quality circles, the effectiveness of action plans, professionalism and the commitment of teams at all levels of the company.*

## en bref/ Keynotes/

### **La marque NF Service Centre de relation client**

évolue pour prendre comme cadre de référence la norme européenne NF EN 15838. L'objectif ? Intégrer les nouveaux enjeux des centres de relation clients : la performance du service, l'organisation de la structure et le volet social !

### **The NF Service CRC mark**

*is being upgraded to adopt European standard NF EN 15838 as reference framework. The objective is to integrate new challenges for customer relations centres: service performance levels, structural organization, and the social dimension! To learn more: [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)*

## Des professionnels de l'économie sociale certifiés

**La certification de compétences** des évaluateurs des organisations de l'économie sociale a déjà séduit 215 professionnels. Délivré pour quatre ans, ce certificat garantit les compétences de la personne à mener l'évaluation d'une structure du secteur social ou médico-social tel que définie dans le décret 2007-975 du 15 mai 2007. S'appuyant sur la norme ISO 17024 – exigences relatives à la certification de compétences – la démarche propose trois niveaux de compétences. Le plus complet

« évaluateur externe expert » s'adresse principalement aux directeurs d'établissements et aux consultants du secteur possédant une vision globale de la gestion des structures. Le deuxième niveau concerne les managers désireux de progresser dans la pratique de l'évaluation externe et le dernier vise les intervenants qui débutent dans la démarche de l'évaluation interne.

### Certification for social-economy professionals

*Certification of competences for auditing social-economy organizations is catching on, with 215 professionals already signed up. This certificate is valid for a four-year period,*

*providing guarantees that the assessor is competent and qualified to assess social or medical-social services as defined in the decree 2007-975 of May 15, 2007. The initiative is based on ISO 17024 – requirements relative to the certification of competences – and proposes three levels of competence. The highest level – "expert external assessor" – is primarily targeted at directors of social-sector institutions and sector consultants with an all-round vision of how the sector structures are managed. The second level concerns managers who wish to progress in running independent audit assessments, while level three is a starter level for people setting out in internal assessment.*

## Schneider Electric ouvre le volet du management énergétique

**Schneider Electric confie à AFNOR Certification** l'évaluation de sa démarche de management de l'énergie selon la norme EN 16001. Le site retenu pour cette certification pilote n'est autre que le siège social HQE de Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine). Inauguré fin 2008, le HIVE (pour Hall de l'innovation et vitrine de l'énergie) livre des chiffres remarquables : une consommation d'énergie divisée par quatre, les 1 700 employés des 6 sites historiques de la région parisienne rassemblés dans un même bâtiment, 3 000 poutres froides destinées à mieux répartir la

chaleur dans le bâtiment... Autant de performances qui résultent de la mise en œuvre de solutions maison : mesures par usage, système de gestion technique du bâtiment assurant l'optimisation et le pilotage de sa performance énergétique. À travers cette certification, Schneider Electric, spécialiste mondial de la gestion de l'énergie, vise deux objectifs : être exemplaire dans la gestion de l'énergie sur ses propres sites, et présenter une vitrine de son savoir-faire et des offres qu'il propose à ses clients.

### Schneider Electric opens the energy file

*Schneider Electric has given AFNOR Certification the task of evaluating its energy management procedure under the EN 16001 standard. The site*

*chosen for this pilot certification is none other than the HQE in Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine). Inaugurated in 2008, the "HIVE" (Hall of innovation and energy showcase) has produced some remarkable figures: energy consumption divided by four, the 1,700 employees from the 6 historic sites in the Paris region brought together under the same roof, 3,000 chilled beams to distribute heat more efficiently around the building... All of which has come from using home-made solutions: measurement by use, and a building management system that optimises and manages energy performance. Schneider Electric, a world specialist in energy management, has two aims arising out of this certification: to set the energy management example on its own sites, and to act as a showcase for its know-how and the products and services it offers its customers.*

Secteur de la santé

The health sector

engagements de service  
guide ISO 22716  
BioQualité  
ISO 9001 ISO 13485  
3485 - évaluation - industrie pharmaceutique - BioQualité - p  
accréditation - ISO 13485 - évaluation - in  
centres de ressources biologiques - accréditation - ISO 13485  
ervice - laboratoires d'analyse médicale - hôpital  
certification



# Renforcer et accompagner la qualité des soins

*Strengthening and Supporting the Quality  
of Care*

>>>>> Quand la santé est en jeu, la qualité est de mise ! Aux côtés des professionnels de santé, AFNOR Certification construit une offre adaptée pour contribuer à l'amélioration de la qualité des soins.

>>>>>>> *When health is at stake, quality must be a reality! Alongside healthcare providers, AFNOR Certification is building a suitable offer in order to help improve the quality of care.*

## Secteur de la santé

The health sector

### Renforcer et accompagner la qualité des soins

*Strengthening and Supporting the Quality of Care*

*encadrement des pratiques  
professionnelles ».*

Conséquence directe de la loi, les laboratoires d'analyses médicales doivent dorénavant obtenir une accréditation auprès du Cofrac. D'ici le 1<sup>er</sup> novembre 2016, ils devront se conformer à la norme ISO 15189 qui spécifie les exigences de qualité propres à leur métier.

Pour l'industrie pharmaceutique, la qualité et la sûreté des médicaments sont au cœur des préoccupations. Les grands laboratoires obéissent donc à des règles strictes d'autorisation de mise sur le marché et de bonnes pratiques de fabrication. Et depuis la loi sur l'assurance maladie d'août 2004, leur activité de visite médicale doit être certifiée selon une procédure de la Haute Autorité de Santé (HAS) en vue d'améliorer la qualité de l'information diffusée aux médecins. Avec la certification de l'activité de « visite médicale » et la démarche mise en place par l'association BioQualité, AFNOR Certification accompagne les professionnels de santé vers la conformité. Et leur permet d'aller plus loin.

#### « Assurer une sécurité optimale »

Dans le secteur hospitalier et clinique notamment, les approches destinées à améliorer la qualité du service apporté aux malades sont nombreuses. Certaines cliniques privées optent pour des référentiels d'engagements de service sur l'accueil, l'information et l'écoute du patient et la prise en charge de la douleur. D'autres, privilégient l'ISO 9001. « Des établissements hospitaliers, déjà soumis à un audit complet mené par la HAS, choisissent

*Placing the patient at the core of the healthcare system. This objective unites research centres, medical laboratories, hospitals, as well as big pharmaceutical companies and their suppliers. In their line of sight stands the improvement of the global level of quality, before, during and after the patient's care. In this context, practices are closely framed by regulation, which stands as the first guarantee of care excellence, in the manner of the "Hôpital Patient Santé Territoire" law (Hospital Patient Health Territory) voted in July 2009. "This bill aims to modernize the organisation of our healthcare system in order to allow everyone equal access to quality care, explains Marie-Jésus Herrero, Commercial Engineer for the health sector at AFNOR Certification. It tackles major health issues such as quality of care, cost-efficiency, supply rationalisation, and the management of professional practices". Consequently from now on, medical laboratories will have to be accredited by the COFRAC, the French Accreditation Committee. By November 1<sup>st</sup> 2016, they will have to comply with the ISO 15189 standard, which specifies quality requirements related to their activity.*

*As for pharmaceutical companies, the quality and safety of drugs represents one of their main concerns. They must comply with strict rules concerning marketing approval and good manufacturing practices. And since the law of August 2004 on health insurance, their medical sales business has to be certified following a procedure established by the*

**Mettre le patient au cœur du système de santé.** Ce même objectif rassemble aussi bien les centres de recherches, les laboratoires d'analyse médicale, les hôpitaux que les grands laboratoires pharmaceutiques et leurs fournisseurs. Dans la ligne de mire, une amélioration globale de la qualité des soins, avant, pendant et après la prise en charge des patients. Première garante de l'excellence des soins, la réglementation encadre déjà étroitement les pratiques, à l'instar de la loi Hôpital Patient Santé Territoire (HPST) de juillet 2009. « Elle vise à moderniser l'organisation de notre système de santé pour permettre à tous un accès aux soins de qualité, explique Marie-Jésus Herrero, ingénieur commercial Santé chez AFNOR Certification. Le texte répond ainsi à de grands enjeux politiques, économiques et de santé publique : qualité des soins, réduction des coûts, rationalisation de l'offre et



© CHU Nantes

200 sites hospitaliers  
sont certifiés ISO 9001.

200 hospital related  
units are already certified  
according to ISO 9001.

de faire certifier certains champs de leur activité (stérilisation, urgences, bloc opératoire, etc.), détaille Marie-Jésus Herrero. Ces démarches volontaires ont comme enjeux l'amélioration de la qualité des soins et la sécurité des patients. »

200 sites relevant du secteur hospitaliers sont ainsi déjà certifiés ISO 9001. Le CHU de Nantes en fait partie. « L'unité de pharmacie clinique oncologique, qui fabrique les chimiothérapies, est certifiée depuis juillet 2000. Elle travaille ainsi à fournir une sécurité optimale au patient comme aux professionnels et participe au processus de sécurisation du circuit du médicament, souligne Isabelle Mahé-Galissou, responsable du développement des systèmes qualité de la Direction des usagers, des risques et de la qualité du CHU. L'unité de thérapie cellulaire et génique a fait reconnaître son expertise dès décembre 2000. Quant au centre d'assistance médicale à la procréation, il est certifié depuis 2006. » Trois laboratoires du CHU sont par ailleurs en cours de certification. Selon Isabelle Mahé-Galissou, « ces démarches ont contribué à diffuser une culture générale de gestion des risques et d'amélioration continue à l'ensemble du CHU. »

### S'adapter aux enjeux de santé publique

La Direction Européenne de la Qualité des Médicaments (Conseil de l'Europe - DEQM), qui établit les normes de contrôle qualité des matières premières pharmaceutiques, a elle aussi opté pour l'ISO 9001. « Nous devons nous adapter rapidement aux nouveaux enjeux de santé publique qui apparaissent, explique Pierre

Leveau, responsable qualité, sécurité, environnement. Nous voulions aussi nous montrer exemplaires pour nos utilisateurs du secteur pharmaceutique. »

Il souligne les apports d'une démarche qui « a renforcé la crédibilité de la DEQM par rapport aux standards exigés de l'industrie privée ».

Ces exigences grandissent à mesure que les marchés s'élargissent. Alors que les principes actifs destinés aux médicaments se fabriquent essentiellement en Asie, l'assurance qualité est devenue un gage d'innocuité. Dans des domaines aussi sensibles que l'hygiène et la sécurité d'une crème pour le visage ou encore la traçabilité d'échantillons d'ADN exploités à des fins de recherche, les attentes du public sont considérables. Par conséquent, « les professionnels cherchent à renforcer les principes de sécurité et de précaution, à s'assurer que toute la chaîne est maîtrisée, depuis l'approvisionnement des matières à la livraison du produit fabriqué », observe Joëlle Bohy, auditrice pour AFNOR Certification.

### Des référentiels métiers en plein essor

Les référentiels métiers, qui mêlent ISO 9001 et compétences spécifiques, répondent

Haute Autorité de Santé – the French National Authority for Health. It aims to improve the quality of information delivered to physicians. With the “medical sales” certificate and the quality approach developed by the association BioQualité, AFNOR Certification supports healthcare professionals towards conformity. And helps them go even further.

### “Ensuring maximum safety”

In the hospital sector, approaches designed to improve the quality of service provided to patients are numerous. Some private hospitals choose to turn to service commitment frameworks controlling patients' care and information, but also health personnel's availability or pain management procedures. Others favour the ISO 9001 standard. “Some hospitals, although already submitted to a full audit conducted by the French National Authority for Health, decide to have some fields of their activity certificated (sterilization, casualty department, surgical unit, etc.), details Marie-Jésus Herrero. These proactive approaches aim to improve the quality and safety of care provided to the patient.” 200 hospital-related units are already certified according to ISO 9001. The Nantes University Hospital is one of them. “The hospital oncology pharmacy unit, which designs chemotherapies, is certified since July 2000. It works towards providing optimum security to both patients and professionals. It also contributes to secure the drug-use-process, underlines Isabelle Mahé-Galissou, Head of Quality systems development at the Users, Risks and Quality Department of the teaching hospital. The cell and gene

## BioQualité, une étape sur la voie de l'accréditation

Depuis 2002, l'association BioQualité soutient le développement de la qualité dans les laboratoires d'analyses médicales. Pour cela, elle a conçu son référentiel avec AFNOR Certification selon les exigences du Guide de Bonne Exécution des Analyses (GBEA), et des normes ISO 9001 et ISO 15189. Une grille de questions évaluée sur 1 000 points permet aux adhérents d'obtenir leur qualification. Un échantillon des labos qualifiés est ensuite audité par AFNOR Certification.

« En 2009, 554 structures ont été qualifiées et 80 auditées, soit au total 900 depuis la création », précise Christelle Badet, chef de projet. Les labos ont tout à gagner à obtenir le label, reconnu comme une étape de l'engagement vers l'accréditation selon la norme ISO 15189, obligatoire d'ici 2016 depuis la loi Hôpital Patient Santé Territoire (HPST).

## BioQualité, a step on the path to accreditation

As an association, BioQualité supports the development of quality in medical laboratories since 2002. In order to do that, it conceived a reference framework together with AFNOR Certification. This referential follows the requirements of the French guide good biomedical analysis and the ISO 9001 and ISO 15189 standards. A 1,000 points questionnaire enables members to gain their qualification. AFNOR Certification then audits a sample of the qualified labs. “554 structures were qualified and 80 audited in 2009. In total, 900 laboratories have been qualified since the association's creation”, details Christelle Badet, project manager. They have everything to gain by getting the label since it has been acknowledged as a step towards accreditation. Indeed, the law makes conformity to the ISO 15189 standard compulsory before 2016.

/ SUITE / FOLLOWING /

## Santé / Health

à ce besoin de fiabilité et de transparence. « *Le secteur de la santé se base depuis longtemps sur des guides de bonnes pratiques et des procédures de bonne fabrication qui garantissent la qualité des produits. Mais ces méthodes n'étaient pas forcément toutes formalisées ni structurées en lien avec un système de management de la qualité* », analyse Céline Druetz-Vérité, responsable du pôle marketing stratégique et chef de marché «industries de santé» au

Les référentiels métiers, qui mêlent ISO 9001 et compétences spécifiques, répondent aux enjeux de fiabilité et de transparence. *“Business” reference frameworks, which blend ISO 9001 and specific competences, answer this need for reliability and transparency.*

département Innovation et Développement. Adaptées à cette attente, les approches « métiers » décollent, à l'instar de la norme ISO 13485 sur le système de management



© CHU Nantes

des dispositifs médicaux ou de la certification selon le guide ISO 22716 sur les bonnes pratiques de fabrication en cosmétologie. Quant aux centres de ressources biologiques (CRB) qui conservent des collections de matériels biologiques, ils disposent depuis juillet 2008 d'une norme spécifique NF S 96-900. « *Elle devrait permettre notamment de réguler le marché en pleine croissance des échanges de matériel biologique et d'harmoniser l'ensemble des pratiques des CRB. Sur ce secteur un peu délicat où les questions éthiques sont nombreuses, une certification est un gage de confiance* », précise Céline Druetz-Vérité.

Le CRB de l'Institut Pasteur a été l'un des premiers certifiés. Chantal Bizet, sa responsable, espère que ce référentiel permettra de faciliter la construction de standards internationaux. « *Nous participons à plusieurs projets européens qui visent à monter des procédures communes de gestion et de contrôle pour les collections de souches déjà certifiées, afin de mieux réguler les échanges* ». Elle voudrait d'ailleurs voir les référentiels aller encore plus loin sur le contrôle de la qualité des échantillons.

Des exigences qui en disent long sur l'ouverture croissante du secteur de la santé aux démarches qualité et d'amélioration continue. ■

*therapy unit's expertise has been recognized in December 2000. As for the medically assisted procreation centre, it is certified since 2006.” Furthermore, three medical laboratories are currently engaged in the approach. According to Isabelle Mahé-Galissou, “these processes helped diffuse a general knowledge of risk management and continuous improvement to the entire hospital centre”.*

### Adapting to public health issues

*The European Directorate for the Quality of Medicines (Council of Europe - EDQM), which establishes quality control standards for pharmaceutical raw material, also opted for ISO 9001. “We must adapt quickly to new emerging public health issues, states Pierre Leveau, Quality, Security and Environment manager. We also want to be a model for our users of the pharmaceutical sector”. He emphasises the benefits of the approach, “which strengthened EDQM's credibility in relation to the standards required from private industry”. Those requirements grow as markets expand. While active principles for medicines are nowadays mainly manufactured in Asia, quality assurance has become a proof of innocuousness. Public expectations are high in such sensitive areas as a skin lotion's hygiene and safety or the traceability of DNA samples used for research purposes. Consequently, “healthcare professionals strive to reinforce safety and precaution principles. They are determined to make sure that the entire chain is under control, from material supply to the delivery of the final product”, points out Joëlle Bohy, auditor for AFNOR Certification.*

### A rising success for “business” reference frameworks

*“Business” reference frameworks, which blend ISO 9001 and specific competences, answer*

## Certipharm, la qualité pour tous les maillons de la chaîne de santé

L'association Certipharm a été créée en 1990. Son but ? Répondre aux besoins d'agrément des fournisseurs, prestataires de service et sous-traitants de l'industrie pharmaceutique. Le dispositif Certipharm décline des exigences spécifiques aux produits de santé dans plusieurs référentiels métiers (conditionnement, transport, fabrication de notices...). Dès 1997, AFNOR Certification a signé une convention pour effectuer des audits conjoints. « *Le nombre de certifiés augmente : les acteurs de la production pharmaceutique ont besoin de prouver à leurs partenaires qu'ils respectent les normes et les bonnes pratiques en vigueur* », souligne Jean-François Herry, responsable produit.

### Certipharm: all the links in the health chain aiming at quality

*The Certipharm association was created in 1990, in answer to the need for official approval of suppliers, service providers and sub-contractors in the pharmaceutical industry. The Certipharm system combines specific requirements for health products in several “business” reference frameworks (packaging, transportation...). And under the terms of a convention signed in 1997, AFNOR Certification conducts joint audits with Certipharm. “Nowadays, the number of certified companies is increasing: participants in the pharmaceutical production feel the need to show their partners that they abide with the effective standards and best practices”, underlines Jean-François Herry, product manager.*

# ■ Sanofi-Aventis

## « Accompagner notre performance commerciale »



Depuis 2004, la loi oblige les laboratoires à faire certifier leur activité de visite médicale. Sanofi-aventis a été l'un des premiers à se lancer. Brigitte de Tricornot, directeur qualité France et René Bénéat, responsable certification et process visite médicale, reviennent sur leur approche.

**A&P : Comment avez-vous abordé cette certification ?**

**Brigitte de Tricornot (B d T) :** Sanofi-aventis s'est porté volontaire pour participer à l'étude de faisabilité lors de l'élaboration du référentiel « visite médicale » par l'HAS. Celui-ci a été publié en juillet 2006. Nous avons anticipé sa mise en place dès la publication de la charte et demandé une visite d'évaluation à AFNOR Certification en mars 2006, afin de consolider notre plan d'actions. En effet, nous avons monté un comité de pilotage pluridisciplinaire et transverse, soutenu par la direction générale mobilisée autour de la nécessité d'un projet d'entreprise sur le sujet. Ce comité fut une étape essentielle pour faire partager à tous les collaborateurs l'existence et l'importance de ces nouvelles règles.

**A&P : Qu'est-ce que le référentiel a modifié dans votre organisation ?**

**B d T :** Cette certification n'a pas été une révolution culturelle, mais une évolution. À l'époque notre force de vente était répartie dans différentes *business units*, indépendantes mais travaillant sur des modes de fonctionnement et des procédures communs. Le changement le plus notable réside dans l'ajout du processus de validation du discours oral, un élément inédit. Les autres exigences telles que la formation, la maîtrise des documents promotionnels, la déontologie, préexistaient. La difficulté majeure a donc été de formaliser et de contrôler plus précisément ce qui se faisait déjà dans nos opérations.

**A&P : Quels bénéfices identifiez-vous aujourd'hui ?**

**René Bénéat :** En interne, cette démarche a permis une vraie mobilisation pour développer encore la qualité de l'information délivrée aux professionnels de santé. Pour les visiteurs médicaux, elle impacte essentiellement la formation, l'évaluation des connaissances et celle du discours oral. Nous avons également progressé en terme de traçabilité du matériel promotionnel, en adaptant notre outil. Aujourd'hui, nous resensibilisons régulièrement nos équipes afin de rappeler le champ global de la certification. Même si cela reste une contrainte, nous voulons démontrer que l'on peut évoluer à l'intérieur de ce nouveau cadre pour accompagner la performance commerciale de l'entreprise.

### “Supporting our Commercial Performance”

*Since 2004 law makes it compulsory for pharmaceutical companies to have their medical sales business certified. Sanofi-aventis was one of the first to implement the official framework. Brigitte de Tricornot, quality Director for France and René Bénéat, certification and medical sales process manager, comment on their approach.*

**A&P: How did you tackle this mandatory certification?**

**Brigitte de Tricornot (B d T):** Sanofi-aventis volunteered to take part in the feasibility study during the drafting of the “medical sale” referential by the French National Authority for Health. The reference framework was then published in July 2006. But we had anticipated its set up and thus asked AFNOR Certification for an evaluation as soon as March 2006, in order to consolidate our action plan. Indeed, we had already created a multidisciplinary and transverse steering committee, supported by the senior management, in order to build a real organizational project around this topic. This committee represented a key step in order to share with our colleagues both the existence and importance of this new regulation.

**A&P: What did the reference framework change in your organisation?**

**B d T:** This certification has been an evolution rather than a cultural revolution. At the time, our medical sales representatives were dispatched in various business units, which, although self-supporting, followed common procedure and modalities. So the most noticeable change has been the addition of the oral speech validation process, which was an entirely new element. Other requirements such as formation, promotional documents control or deontology pre-existed. The main difficulty consisted therefore in formalizing and controlling more precisely what was already done in our operations.

**A&P: What kind of positive effects would you point out?**

**René Bénéat :** Within our organisation, this approach generated a true mobilisation around the further development of the quality of information delivered to healthcare professionals. As for medical sales representatives, the certification mostly impacts their training, knowledge and oral speech evaluation. We also progressed in the field of promotional equipment traceability by adapting our tool. Nowadays, we increase our teams' awareness regarding the global field of this certification on a regular basis. Even though it remains a constraint, we want to demonstrate that the company can evolve inside this new framework and use it to support its commercial performance.

... this need for reliability and transparency. “The health sector has always been based on best practices guidelines and good manufacturing procedures, which all serve to guarantee the quality of health products. But until now, those methods were not necessarily formalized or structured within the framework of a quality management system”, analyses Céline Druetz-Vérité, Head of the strategic marketing unit and of the “health industries” market at AFNOR Certification’s Innovation and Development Department. As a consequence, “business” approaches are gaining interest, as proven by the ISO 13485 standard on medical devices management system or by the ISO 22716 guidelines on cosmetics good manufacturing practices. As for Biological Resources Centres (BRCs), which preserve collections of biological material, they can rely on a specific NF S 96-900 standard since July 2008. “Amongst other things, it should help regulate the ever growing market of biological material exchanges and harmonize BRCs’ practices. On this rather sensitive sector where ethical questions are numerous, certification is a token of reliability”, insists Céline Druetz-Vérité.

The Institut Pasteur’s BRC was one of the first to obtain the NF S 96-900 certificate. As its manager, Chantal Bizet hopes this frame of reference will ease the construction of international standards. “We are taking part in several European projects aiming to build common management procedures for strains collections that are already certified, in order to improve the control of exchanges.” Incidentally, she would like reference frameworks to go even further in their requirements regarding the control of samples’ quality.

These expectations say a lot about the health sector’s growing interest for quality assurance and continuous improvement approaches. ■

## « Le secteur gagne en maturité et en efficacité »

Paroles  
d'expert

1

Auditeur expert pour AFNOR Certification, Jean-Philippe Magnon intervient auprès des laboratoires pharmaceutiques, d'analyses médicales et des centres de ressources biologiques (CRB). Selon lui, le secteur a gagné en maturité, pour le plus grand bénéfice du système de soins.

**A&P : Comment les acteurs de la santé perçoivent-ils les démarches qualité ?**

**JPM :** Bien que les laboratoires pharmaceutiques abordent le référentiel « visite médicale » sous la contrainte, les audits se déroulent dans un esprit très positif. Cette démarche pourrait même amener certains labos à se tourner vers l'ISO 9001. Ils présentent une bonne maturité sur les questions de management de la qualité, grâce à leur taille mais aussi à leur expérience d'inspections et d'audits liés aux exigences réglementaires. En revanche, les laboratoires d'analyse médicale, eux, sont souvent de petites structures. Ceux qui se tournent vers BioQualité s'en tiennent en majorité à une approche de conformité aux exigences plus qu'à une logique d'amélioration continue – le chemin sera donc plus long pour que ces labos tirent tout le bénéfice de telles démarches. Quant aux CRB, ce milieu de chercheurs ressent les démarches qualité comme nécessaires, mais elles restent parfois loin de leurs préoccupations.

2

**A&P : Les scientifiques seraient ainsi plus « réticents » à l'audit ?**

**JPM :** Il peut y avoir un peu de méfiance dès que l'on aborde le contenu même de leur recherche. Mais il s'agit essentiellement pour l'auditeur « non pair » de trouver la bonne place. Il faut démontrer que l'on est compétent dans leur métier. Notre valeur ajoutée consiste à leur apporter des conseils pratiques sur le management de la qualité, le management des ressources humaines et la maîtrise des équipements, domaines qu'ils n'explorent pas habituellement.

3

**A&P : Quelle évolution globale des pratiques avez-vous observé ces dernières années ?**

**JPM :** Les CRB ont gagné en efficacité. Cela contribue à faire progresser la recherche médicale et l'innovation. Le fait d'être organisés, d'avoir amélioré les modes opératoires et les échanges avec l'extérieur ne peut que les conduire à plus de crédibilité. En ce qui concerne la visite médicale, la logique est focalisée sur une meilleure information des médecins et la réduction des dépenses de santé en France, devant ainsi bénéficier à l'assuré social. Quant aux laboratoires d'analyse médicale, la certification les conduit à renforcer la fiabilité de leurs résultats et l'accueil de leurs clients. Tout cela participe à une amélioration de la qualité des soins.

## “The health sector gains greater maturity and efficiency”

An auditor for AFNOR Certification, Jean-Philippe Magnon conducts audits for pharmaceutical companies, medical laboratories and Biological Resources Centres (BRCs). According to him, the sector gained maturity, thus benefiting the whole healthcare system.

**A&P: How do healthcare providers perceive quality approaches?**

**Jean-Philippe Magnon (JPM):** Even though pharmaceutical companies tackle the “medical sales” reference framework as an obligation, audits unfold in a very positive spirit. This approach could even lead some companies towards ISO 9001. They globally show an interesting maturity on quality management questions, thanks both to their size and their experience of regulation-related inspections. On the other hand, medical laboratories are often small structures. Those that turn towards the BioQualité label mostly tend to conform to requirements rather than progress towards continuous improvement. The path will therefore be longer before these labs can claim all the benefits of such approaches. As for BRCs, this researcher-populated sector considers quality approaches as necessary but far from their concerns.

**A&P: Does it mean that scientists are more “reluctant” to audit?**

**JPM:** A certain amount of distrust and cautiousness interferes as soon as you tackle the content of their research. As a result, the main challenge for the “non-peer” auditor is to find the right position. You have to prove your competence in your area of expertise. Our added value resides in the practical advice we can provide on quality management, human resources management and equipment control, which are all areas they do not usually explore.

**A&P: What global evolution did you observe these last few years?**

**JPM:** BRCs definitely gained efficiency, which contributes to the progress of medical research and innovation. Being organized, improving procedures and external exchanges can only give them greater credibility. As far as medical sales are concerned, the logic is focused on the delivery of better quality information to physicians and the reduction of health expenses in France. All of it should prove positive for the social insurance contributor. Finally, regarding medical laboratories, certification helps them strengthen the reliability of their results and the services they provide. This whole dynamics contributes to improve the quality of care.

Lean management

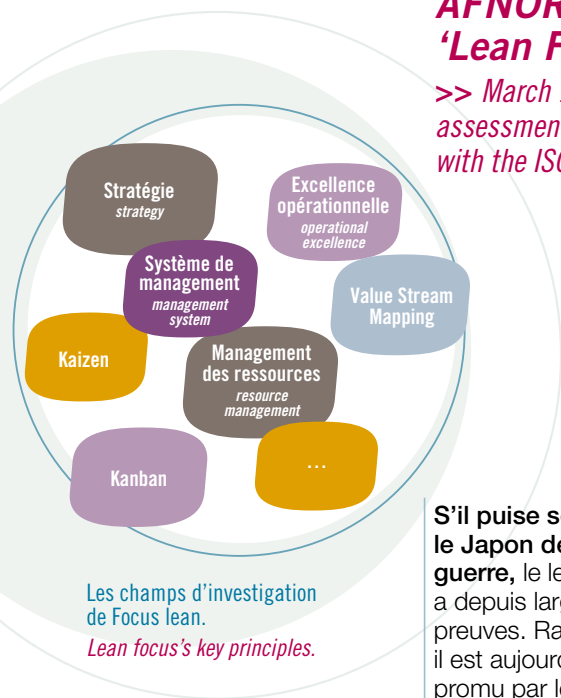
Lean management

# AFNOR Certification lance les évaluations « Focus lean » et « AFAQ lean management »

>>>>>>>>>> Depuis le 15 mars, AFNOR Certification propose aux entreprises deux nouvelles évaluations lean management. L'une permet de mettre en lumière les complémentarités et les apports respectifs du lean et de la norme ISO 9001 et l'autre d'approfondir sa démarche de lean management.

## AFNOR Certification launches new assessment packages: 'Lean Focus' and 'AFAQ Lean Management'

>> March 15 marked the release date for a new AFNOR Certification series of lean management assessment packages. One highlights the synergies and complementarities of coupling Lean with the ISO 9001 standard, while the other adds depth to the Lean management approach.



S'il puise ses racines dans le Japon de l'immédiat après guerre, le lean management a depuis largement fait ses preuves. Raison pour laquelle il est aujourd'hui activement promu par le « Plan Qualité & Performance 2010 », lancé en décembre 2008 par le Gouvernement. Méthode de gestion, mais aussi véritable état d'esprit, le Lean permet en effet de réduire les gaspillages, d'améliorer les flux, de réduire les cycles de production, et encore d'organiser le juste à temps... Un véritable outil

au service de la performance et qui, paradoxalement, est pourtant souvent opposé aux démarches qualité. À tort selon les experts d'AFNOR Certification, qui viennent de mettre au point l'évaluation « Focus lean ». « L'ISO 9001 et le lean sont des démarches totalement complémentaires qui doivent échanger entre elles pour permettre à l'entreprise de gagner en performance », soutient Philippe Bourdalé, chef de projet au département innovation d'AFNOR Certification. En rallongeant tout au plus d'une journée l'audit de certification ISO 9001 (ou QSE), les experts d'AFNOR Certification proposent donc aux organisations qui ont le souci de mettre ces deux démarches en synergie,

Lean management is rooted in the rebuild of post-war Japan, but has since caught on industry-wide, repeatedly rewarding adopters. So much so that French government is now actively promoting lean principles through its 'Plan Qualité & Performance 2010' program, launched in December 2008. More than just a business method, 'Lean' is a philosophy, an approach that can cut waste, improve process flows, scale-down production cycles, or platform just-in-time inventory strategy. A tool that enhances performance, but that in



/ SUITE / FOLLOWING /

## Évaluations « Focus lean » et « AFAQ lean management »

*New assessment:  
'Lean Focus' and 'AFAQ Lean Management'*

■ ■ ■  
d'évaluer les degrés de convergence. « *Le lean et l'ISO 9001 reposent sur les huit mêmes principes clés : l'orientation client, le leadership indispensable pour conduire ces démarches, l'implication du personnel, l'approche processus, le management par rapport au système, les indicateurs, le développement du partenariat et l'amélioration continue. Le lean permet à l'ISO 9001 de rendre les processus plus compétitifs, plus fluides, plus réactifs et plus agiles, et l'ISO 9001 apporte au lean des processus mieux maîtrisés, la préservation de la*

*satisfaction client, la surveillance des fournisseurs avec une pérennisation des gains et des pratiques lean », détaille Jean-Marie Reilhac, chef de projet lean 6 Sigma pour le groupe AFNOR. Avec l'assistance d'OK Pilot, solution en ligne d'évaluation des systèmes de management, « Focus lean » balaie chacune des problématiques du lean en lien avec l'ISO 9001 durant l'audit. Le résultat de « Focus lean » présente l'analyse de l'existant ainsi que les pistes d'évolution pour que les deux démarches se nourrissent mutuellement.*

### Se comparer aux meilleurs

En marge de l'évaluation « Focus lean », AFNOR Certification lance également une nouvelle offre à destination des entreprises qui souhaitent, indépendamment de l'audit ISO 9001, analyser leur démarche lean mise en œuvre depuis une durée significative. « *L'évaluation AFAQ lean management est une étude approfondie de la démarche lean à des fins d'étalonnage, au travers d'un regard extérieur et neutre », souligne Jean-Marie Reilhac. « Il s'agit de rentrer dans le dur cœur du lean et des outils qui y sont associés. Nous évaluons le niveau de performance de l'entreprise et sa capacité à aller plus loin. À l'issue de cette évaluation, nous remettons un rapport, ainsi qu'une attestation situant l'entreprise sur l'un des quatre niveaux de maturité que nous avons défini », précise Philippe Bourdalé. ■*

*AFNOR Group, walks us through: "Lean and ISO 9001 are underpinned by the same eight key principles: customer focus, the right leadership attitude guiding the approaches, staff involvement and commitment, the process-based approach, system-specific management, performance indicators, building partnerships, and continual improvement. Lean enables ISO 9001 to make process flows more competitive, more fluid, more responsive and more agile, while ISO 9001 provides Lean with better process control, secured customer satisfaction, monitoring of supplier performance rates, and adds sustainability to Lean gains and practices". Support is provided by OK Pilot, the online management system assessment solution, enabling the 'Lean Focus' audit to eliminate each of the sticking-points between Lean and ISO 9001. The 'Lean Focus' package culminates in an analysis of the legacy system together with paths for progress, enabling the two approaches to cross-fertilize.*

### En complément

Centrées sur l'entreprise, son organisation et ses pratiques, les deux nouvelles offres viennent en complément de la certification de compétence tierce partie « 100 % lean management ». Conçu et proposé par AFNOR Certification depuis fin 2009, ce certificat est fondé sur l'évaluation des connaissances et des aptitudes à mettre en œuvre et à accompagner les changements. Seule certification de compétence tierce partie, la démarche est principalement fondée sur la reconnaissance de savoir-faire et savoirs être avérés en lean management.

### Added solution options

*These two new offer packages are centered on the company, its organizational architecture, and its practices, adding solution options to the '100% Lean management' third-party certification of competences. Designed by AFNOR Certification and on offer since end-year 2009, this certificate is issued based on an assessment of the knowledge and skillsets a business needs in order to deploy the approach and to accompany the changes. As the only independently-audited competency certification on the market, the initiative is a platform providing recognition of proven Lean management knowledge, performance and attitudes.*

■ ■ ■  
*practice, paradoxically, often runs counter to quality-focused approaches – for no good reason, according to the AFNOR Certification experts team, who have just finalized the 'Lean Focus' assessment. Project leader at AFNOR Certification's innovation branch, Philippe Bourdalé maintains that "ISO 9001 and Lean are wholly complementary approaches that just need to be cross-fertilized in order to leverage performance gains". The AFNOR Certification experts need no more than to tack a day onto the ISO 9001 (or QSE) certification audit in order to assess the degrees of convergence between the two approaches at candidate organizations looking to synergize them. Jean-Marie Reilhac, Lean 6 Sigma project leader for the*

### Measuring up to the best

*Alongside the 'Lean Focus' package, AFNOR Certification has also launched a new offer targeting businesses looking to analyze their mature Lean approach independently of the ISO 9001 audit. Jean-Marie Reilhac explains that "the AFAQ Lean management assessment is an in-depth analysis of the Lean approach that, looking in from the outside, helps fine-tune the process. We scratch down to the roots of the lean approach and its related tools, assessing the company's performance level and sketching out its ability to go further. On completion of this assessment, the company gets a full report, together with an attestation ranking them in one of four AFNOR-defined maturity levels" adds Philippe Bourdalé. ■*

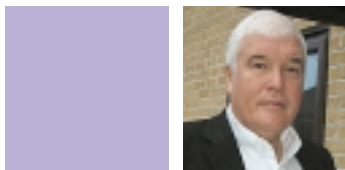
## ■ AirTanker Services

# Construire l'excellence environnementale pas à pas

>>>>>>>>>> En décembre, AirTanker Services devenait la première entreprise de Grande-Bretagne à obtenir le niveau 2 d'AFAQ Environnement par étapes. Cette approche graduée de l'ISO 14001 correspond au profil unique de cette société et à son souci de protéger l'environnement.

### *Building best environmental practices one step at a time*

>>>>>>>>>> *Last December, AirTanker Services became the first company to be awarded an AFAQ Environment step-by-step Level 2 certificate in Great Britain. This gradual approach to ISO 14001 fits both the company's unique profile and its desire to protect environment.*



① **Robert LUXTON**  
Responsable de la conformité AirTanker Services.  
Compliance Director AirTanker Services.

② **Arthur WILD**  
Auditeur. / Auditor.

**AirTanker Services est une entreprise de 40 salariés créée en 2008 pour remplir un contrat de 27 ans avec le ministère britannique de la Défense.** Cela dans l'objectif de fournir un service de ravitaillement et de transport aérien à la Royal Air Force (RAF). Dans ce contexte, « nous voulons devenir le meilleur prestataire de services de la RAF en lui fournissant les bonnes pratiques issues du civil mêlées aux exigences militaires, explique Robert Luxton, responsable de la conformité. En particulier, nous sommes déterminés à démontrer une performance environnementale solide en

contrôlant l'impact de nos activités, de nos services et de nos produits. » Pour y parvenir, AirTanker Services a choisi le référentiel AFAQ Environnement par étapes, tout juste disponible au Royaume-Uni. « Le meilleur moyen pour procéder de manière logique, progressive et mesurée. »

### Viser le niveau 2

« Chaque niveau est en effet abordé individuellement, ce qui permet une meilleure appréciation globale de la norme ISO 14001 », commente Arthur Wild, auditeur d'AirTanker Services. Carolyn Harris, directrice Business Développement de la branche britannique du groupe AFNOR, le confirme : « les trois niveaux du référentiel permettent aux petites entreprises, qui trouvent parfois l'ISO 14001 décourageante, d'avancer à leur rythme en capitalisant sur toutes les

*The 40-employee company AirTanker Services was established in 2008 to provide air-to-air refuelling and air transport service to the Royal Air Force (RAF) under the framework of a 27-year contract with the Ministry of Defence. In this unique context, "our vision is to be recognised as the best service provider to the RAF by delivering best practice derived from the civil world blended with a military ethos, states Robert Luxton, Compliance Director. More specifically, we are committed to achieve and demonstrate a sound environmental performance level by controlling the impacts of our activities, products and services". In order to do so, AirTanker Services chose AFAQ*



/ SUITE / FOLLOWING /

# ■ AirTanker Services

## Construire l'excellence environnementale pas à pas

*Building best environmental practices one step at a time*

### Repères

Sous contrat pour 27 ans avec le ministère britannique de la Défense, AirTanker Services a été lancée pour développer le programme *Future Strategic Tanker Aircraft* (« Futur ravitailleur stratégique »). Il vise à fournir à la Royal Air Force un service de ravitaillement et de transport aériens par l'intermédiaire de 14 nouveaux avions, convertis à partir d'Airbus commerciaux A 330-200.

Le premier avion sera livré en 2011. Selon ses prévisions, AirTanker Services comptera 500 salariés d'ici 2016, contre 40 aujourd'hui.

### Markers

*AirTanker Services was created to provide the Future Strategic Tanker Aircraft programme to the Ministry of Defence under a 27-year contract. Once fully operational, it will deliver to the Royal Air Force an air-to-air refuelling and air transport service using 14 new aircraft, derived from the Airbus A330-200 commercial airliner. AirTanker will also supply all support services. The first aircraft will be delivered in 2011. Now a 40-employee company, Air Tanker Services will employ over 500 people by 2016.*

■ ■ ■  
étapes ». Ce qu'a fait AirTanker Services. L'entreprise a tout d'abord incorporé l'environnement dans son business model, en sélectionnant un avion ultra moderne, dérivé de l'Airbus A330-200, pour assurer ses services. Puis, après l'obtention d'un certificat ISO 9001 en mars 2009, « nous avons construit les procédures conformes aux exigences du niveau 2 d'AFAQ Environnement par étapes », précise Robert Luxton. AirTanker Services a aussi lancé une campagne de communication et de sensibilisation dans toute l'entreprise. Et deux « champions » du système de management environnemental sont chargés de porter la démarche.

### Adaptation et flexibilité

■ ■ ■  
Après un audit de deux jours, Arthur Wild souligne le point fort de l'entreprise. « AirTanker Services a construit un modèle de référence qui lui permettra d'évoluer vers un système de management environnemental plus complexe. Leur SME saura s'adapter aux nouveaux process qui s'ajouteront à leur activité. » En d'autres termes, à mesure que l'impact environnemental d'AirTanker Services augmentera, chaque procédure pertinente aura déjà été mise en place. « Il est beaucoup plus facile de créer de nouveaux process que de modifier ceux qui existent déjà. En tant que start-up, nous avons l'avantage de n'avoir aucun passé à gérer », ajoute Robert Luxton.

AirTanker Services aborde déjà la troisième étape du référentiel. « Nous allons tenir de nouvelles revues de direction et continuer à renforcer notre performance environnementale », détaille Robert Luxton. L'audit est prévu pour

octobre 2010. D'ici la fin de l'année, AirTanker Services rejoindra donc les rangs des quelque 9 455 entreprises certifiées ISO 14001 au Royaume-Uni\*. « Toutes les démarches liées au développement durable et à l'environnement ont pris beaucoup d'importance, précise Carolyn Harris. Dans ce contexte, AFAQ Environnement par étapes peut contribuer à mener encore davantage d'entreprises vers l'ISO 14001 ». À noter que le Royaume Uni se situe déjà au 5<sup>ème</sup> rang mondial pour le nombre de certificats ISO 14001. ■

\* D'après l'ISO Survey 2008.

*needed to reach Level 2 of AFAQ Environment step-by-step», Robert Luxton explains. For example, AirTanker Services launched a global awareness and communication campaign throughout the company. It also appointed two environmental management system champions to tackle environmental issues.*

### Adaptive and flexible

*Looking back at the two-day audit, Arthur Wild underlines the company's strongest point. "AirTanker Services built a baseline model leading towards a more complex environmental management system. Therefore their EMS will be adaptive and flexible to the new processes they will introduce in the future." Meaning that as the environmental impact of AirTanker Services will grow, the appropriate management procedure will already be in place. "It's much easier to create new processes than to change existing ones. As a start-up, we don't have any legacy issues to deal with", adds Robert Luxton.*

*Building on this success, AirTanker Services has already started working on the steps leading to Level 3. "We will be holding further management reviews and we're building up our body of evidence", details Robert Luxton. The audit is already scheduled for October 2010. By the end of the year, AirTanker Services will join the ranks of the 9455 companies already certified according to ISO 14001 in the UK\*. "All approaches dealing with environment and sustainable development have become very important, emphasises Carolyn Harris. In this context, AFAQ Environment step-by-step can lead even more companies towards ISO 14001". Bearing in mind that Great Britain already ranks 5<sup>th</sup> in the world regarding the number of ISO 14001 certificates. ■*

\* Based on the ISO Survey 2008.

## L'ISO/TS 16949:2009 se cale sur l'ISO 9001:2008

**Pas de bouleversement majeur** : la norme ISO/TS 16949:2009 ne présente aucune modification, aucune exigence nouvelle par rapport à la version 2002. Elle évolue simplement pour prendre en compte la norme ISO 9001:2008. Les clients d'AFNOR Certification bénéficient de modalités de transition leur permettant de passer la certification l'ISO/TS 16949 édition 2009 en toute sérénité et sans allongement de la durée de l'audit. Un décryptage des nouvelles règles de certification établies par l'IATF, haute autorité du secteur, est également disponible pour les certifiés AFAQ dans leur espace client.

## ISO/TS 16949:2009 aligned to ISO 9001:2008

**No major overhaul to announce:** Standard ISO/TS 16949:2009 brings no changes and no new requirements compared to the 2002 version release. It has simply been revamped to integrate ISO 9001:2008. AFNOR Certification customers benefit from procedures enabling them to calmly tackle the transition to ISO/TS 16949:2009 with no extension to the audit period. AFAQ certification holders can sign into their customer space to read a keynote breakdown on the new certification rules established by sector-leader IATF.

## AFNOR Certification et ses filiales « multi-accréditées »

**AFNOR Certification développe régulièrement la portée de ses accréditations délivrées par le Cofrac dans ses différentes composantes : systèmes de management, produits, services et compétences.**

**En particulier en 2009**, AFNOR Certification et le réseau NF ont été accrédités sur l'ensemble de leurs certifications de produits industriels et de services, conformément à la nouvelle obligation législative (décret du 19/12/08). L'année dernière, l'évaluation Cofrac a représenté 57 jours hommes. À l'international, les quatre sites de Taïwan, Bulgarie, Maroc et Italie qui mettent en œuvre une part importante du processus de certification pour AFNOR Certification ont été positivement évalués par le Cofrac. Les nouveaux organismes certificateurs du groupe ont eux aussi obtenu l'accréditation : par le TAF pour la filiale taïwanaise et le TUNAC pour la Tunisie. Par ailleurs, les filiales du groupe ont déjà les accréditations TGA (Allemagne), UKAS (Royaume-Uni), ANAB (USA) et une reconnaissance SINCERT (Italie).

### AFNOR Certification and its "multi-accrédited" subsidiaries

**AFNOR Certification regularly develops the scope of its accreditations issued by COFRAC in its various components: management systems, products and services and skills.** In 2009 in particular, AFNOR Certification and the NF network were accredited for all their industrial products and services certifications, in accordance with the new legislative obligation (decree of 19/12/08). Last year, the COFRAC evaluation took up 57 man-days. Abroad, the four sites in Taiwan, Bulgaria, Morocco and Italy, which implement a significant proportion of the certification process for AFNOR Certification, were given a positive evaluation by COFRAC. The group's new certifying bodies were also awarded accreditation, by TAF for the Taiwan subsidiary and by TUNAC for Tunisia. The group's subsidiaries are also accredited by TGA in Germany, UKAS in the United Kingdom and ANAB in the USA, and are recognised by SINCERT in Italy.



## Nouveauté : la boutique certification de compétences en ligne

La boutique en ligne d'AFNOR Certification, ouvre ses portes avec l'offre de certification de compétences des auditeurs ICA. Inscription en ligne, paiement sécurisé, panorama sur l'offre d'un simple clic, pour l'internaute, et l'auditeur en particulier, les avantages sont nombreux. Une simple connexion suffit pour choisir sa certification, s'inscrire en ligne à la date d'examen de son choix et payer la prestation. Intuitive cette solution lui permet de revenir à chaque instant à l'étape précédente, et pour toute question, il peut toujours contacter notre service clients.

[www.boutique-certification.afnor.org/competences](http://www.boutique-certification.afnor.org/competences)

## New out: the online certification of competences store

**AFNOR Certification's online store has opened its doors, with the 'ICA' auditor competency certification offer.** Online subscribership, secure payment scheme, one-click offer showcasing... the new portal design offers online visitors – and especially auditors – a comprehensive, well-g geared user experience. Just log on to select a certification package, register online for the ideal exam date, and choose from a selection of service payment options. This user-friendly solution allows to return to the previous stage, and any questions can always be addressed to our customer support helpdesk.

[www.boutique-certification.afnor.org/competences](http://www.boutique-certification.afnor.org/competences)

## Agenda / Diary /

### Salons Shows

**AFNOR Certification vous donne rendez-vous :**

*AFNOR Certification looks forward to seeing you at:*

- **Salon du dépannage automobile de France** / du 22 au 24 avril / Parc des expositions / Saint-Étienne /
- **The French automobile breakdown recovery show** / 22 to 24 April / Exhibition Centre / Saint-Étienne /
- **Forum du déménagement** / du 6 au 8 mai / Palais des Congrès / Perpignan /
- **The Removals Forum** / 6 to 8 May / Conference Centre / Perpignan /
- **Preventica** / du 15 au 17 juin / Grand-Palais / Lille /
- **Preventica** / 15 to 17 June / Grand-Palais / Lille /
- **Planète PME** / le 16 juin / Palais des Congrès Porte Maillot / Paris /
- **"Planète PME" (small companies)** / 16 June / Conference Centre / Porte Maillot / Paris /

### Les événements en région Regional events

#### Tour de France ISO 26000

Une demi-journée pour comprendre, déployer, et évaluer votre démarche développement durable. / Saint-Denis 01/04, Lyon 29/04, Arras 11/05... /

#### ISO 26000 "Tour de France"

*A half-day event to help you understand, deploy and evaluate your sustainable development procedure. / Saint-Denis 01/04, Lyon 29/04, Arras 11/05... /*

#### Tour de France Environnement

Donnez une reconnaissance internationale à votre démarche environnementale. Témoignages, échanges, le débat est ouvert ! / Lyon 27/04, Valence 20/05, Nantes 27/05... /

#### Environnement "Tour de France"

*Attract international recognition for your environmental procedure. Personal accounts, discussions, the debate is open! / Lyon 27/04, Valence 20/05, Nantes 27/05... /*

#### Ateliers découverte EN 16001 pour piloter la performance énergétique

2h30 pour vous informer. / Grenoble 23/04, Toulouse 29/04, La Rochelle 18/05... /

#### EN 16001 discovery workshops to help you manage energy performance

*2 hr 30 of information. / Grenoble 23/04, Toulouse 29/04, La Rochelle 18/05... /*

Plus de dates sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

More dates on [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

## Publications /

### État des lieux des démarches qualité menées selon le référentiel Qualiville



Le groupe AFNOR et l'Université technologique de Compiègne (UTC) ont analysé les retours d'expérience de villes engagées dans des projets d'amélioration de leurs accueils du public, selon le référentiel Qualiville.

Téléchargez l'étude sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

### An inventory of quality procedures carried out under the Qualiville standard

*The AFNOR Group and Compiègne Technology University (UTC) have examined the feedback from towns involved in Qualiville standard projects to improve the way in which they receive the public.*

Download the study on [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

### Les rencontres Action&Performance

Organisées près de chez vous, les rencontres Action&Performance sont réservées aux certifiés. Vous bénéficiez de retours d'expérience à travers témoignages et échanges. Retrouvez les dates sur votre espace client.

### Action&Performance Days

*Action&Performance Days are organised in your region and are reserved for certified clients. You'll be given feedback through personal experiences and discussions. You'll find the dates on your client page.*

# action & performance

Directrice de la publication / **Publisher** : Florence Méaux  
Directrice de la rédaction / **Editorial director** : Nathalie Lochet  
Rédactrice en chef / **Editor** : Anne-Sophie Morinet  
Rédaction / **Staff** : Lucile Imbert, Françoise Sigot, Elisabethallery, Marie-Hélène Towhill et Charlotte Defendi le Guillou  
Graphisme / **Graphic artist** : Perrine Gretener  
Imprimé par / **Printed by** : IMP Graphic