



## « Mon entreprise est résolument engagée dans la voie du développement durable et cette formation m'a permis de concrétiser cette démarche »

### Entretien avec Ernestine Ilboudo, Responsable Qualité et développement durable

Juin 2010

Le groupe Imprimerie Nationale, entreprise certifiée ISO 9001, est l'un des premiers imprimeurs français. Après sa formation AFNOR Compétences, Ernestine Ilboudo est devenue Responsable Qualité et Développement Durable à l'Imprimerie Nationale.

#### Pouvez-vous nous présenter votre entreprise ?

**Ernestine Ilboudo (EI) :** Le groupe Imprimerie Nationale, est une Société privée à capitaux publics, une entreprise citoyenne moderne et responsable au service de l'État et de la Personne. Sa mission principale : intégrateur de solutions de confiance pour les documents, au service du citoyen. Le Groupe Imprimerie Nationale produit 15 Millions de titres sécurisés par an dont le passeport biométrique, gère clés en main de grands volumes de documents imprimés et personnalisés pour des administrations, accompagne la dématérialisation et la simplification des démarches administratives, tiers de confiance et bientôt autorité de gestion de la preuve, l'Imprimerie Nationale développe des moyens d'authentification et de certification électroniques.

Nous avons depuis septembre 2009 un nouveau PDG qui est très favorable et soutient véritablement le projet DD.

**« La formation  
« Cycle  
développement  
durable » m'a permis  
de comprendre  
comment mettre en  
place une logique  
développement  
durable »**

Preuve en est l'engagement 2010-2015, signé par Didier Trutt, notre PDG, et par tous les cadres dirigeants de l'entreprise, qui prévoit notamment d'intégrer le développement durable dans notre pilotage stratégique, de lancer la démarche d'intégration QSE (Qualité, Sécurité, Environnement), d'obtenir pour le groupe déjà signataire de la charte Diversité le label du même nom, de préparer l'entreprise à une évaluation en développement durable de type 1000 NR. Le programme est donc ambitieux et concret.

#### Pourquoi avez-vous suivi cette formation ?

**EI :** Dans le but de mieux remplir ma mission au sein de la cellule qualité et développement durable, structure nouvellement créée par la direction. Notre direction a d'ores et déjà mis en place plusieurs actions en faveur du développement durable. Nos produits sont fabriqués conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires en vigueur. Nous sommes certifiés ISO 9001 depuis 2007, nous sommes certifiés FSC-PEFC depuis décembre 2009, nous venons d'obtenir le niveau 1 de la démarche environnementale par étape 123, nous avons également, depuis 2007, la marque Imprim'vert démarche environnementale des imprimeries.

Cependant, nous avons décidé d'aller encore plus loin. Mon master en Management et qualité globale obtenu en 2004 ne couvre pas les trois piliers (l'économique, l'environnement, le social) sur lesquels repose la démarche développement durable. Cette formation DD devait me permettre d'avoir la base requise pour la mise en place d'un système de management intégré (QSE), selon les référentiels ISO 9001 (Qualité), ISO 14001 (Environnement) et OHSAS 18001 (Hygiène et Sécurité du travail).

### **Que vous a apporté cette formation ?**

**EI :** La formation « Cycle développement durable » m'a permis de comprendre comment mettre en place une logique développement durable.

J'ai pu évaluer le niveau de notre engagement dans ce domaine et mieux appréhender comment définir les priorités pour notre Groupe. L'un de nos objectifs aujourd'hui est de mettre en place des outils performants. La boîte à outil préconisée pour la mise en place de cette démarche propose un déploiement en 7 étapes : diagnostic, sensibilisation du personnel, identification des impacts DD et attentes des parties prenantes, restitution, identification des enjeux, information et communication, plan d'action et bilan des actions.

### **Pourquoi AFNOR Compétences ?**

**EI :** J'ai déjà participé à des formations AFNOR Compétences : Mesurer la satisfaction client, Qualité-sécurité-Environnement, Audit interne et Qualité...

Pourquoi l'AFNOR ? Peut être parce que j'attends toujours un peu plus à chaque formation et c'est pour moi un moyen de mesurer votre performance. Peut-être aussi parce que j'ai confiance en l'AFNOR qui a, comme nous, une mission de service public.

L'intervenant pour ce module maîtrisait son sujet. Il s'est parfaitement adapté aux attentes des participants. Le travail de groupe consécutif aux exposés a été très enrichissant et a permis un échange approfondi et un partage d'expériences entre stagiaires et formateur. Nous nous sommes entraînés à nos futures fonctions grâce aux travaux pratiques d'inter sessions et chacun a participé aux corrections animées par l'intervenant.

### **Quels outils utilisez-vous aujourd'hui ? Quelles sont les répercussions sur votre travail ?**

**EI :** Comme préconisé lors de la formation, j'ai établi, dès mon retour, un tableau de bord qui reprend certains indicateurs du GRI, déjà existants dans l'entreprise, et élaboré un plan d'action DD. Le programme de la formation inclut également une analyse approfondie du guide SD 21000 très utile dans la mise en place d'actions concrètes : le tri des déchets, la gestion de la consommation d'eau, d'électricité, avec des bennes pour le tri sélectif et des engagements avec des organismes responsables, analyse des risques professionnels, document unique. La communication sur nos actions en matière de développement durable est assurée par la cellule qualité et développement durable que je représente, par le secrétariat général et par la direction générale. Notre objectif ? Mettre en place à plus long terme un système intégré RSE selon l'ISO 26000.

L'Imprimerie Nationale se donne les moyens de tenir ses engagements en matière de développement durable comme de sécurité. Sa stratégie normative est claire et je suis fière d'y apporter mon expertise renforcée par cette formation.

