

# action

## & performance



P.11

Services

**Tout pour le client !**  
*Everything for the customer!*

P.03

**La politique  
citoyenne selon  
Colas**  
*The socially-aware policy  
according to Colas*



P.19

**Label Marianne,  
c'est parti**  
*The Marianne label  
is launched*



P.21

**Améliorer  
ses performances**  
*To improve  
its performance*





## AFAQ AFNOR Certification accréditée pour l'ISO 22000...

**AFAQ AFNOR Certification (A2C) est accréditée par le Cofrac (Comité français d'accréditation) pour délivrer la certification ISO 22000 relative au système de management de la sécurité des denrées alimentaires.**

**A2C est ainsi le seul organisme français** conforme à l'ISO/TS 22003 qui spécifie les exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification dans ce domaine.

Seule norme internationale relative à la sécurité des aliments, l'ISO 22000 permet d'harmoniser les pratiques et constitue un véritable passeport pour l'export.

Première à obtenir cette accréditation Cofrac, A2C confirme sa place d'acteur majeur pour accompagner et valoriser les performances des entreprises du domaine agroalimentaire, et garantit à ses clients la reconnaissance internationale du certificat ISO 22000 qu'elle délivre.

### ... et pour la certification de compétences de diagnostic immobilier

AFAQ AFNOR Certification a également reçu du Cofrac l'accréditation pour délivrer les certificats AFAQ COMPETENCES « Diagnostic immobilier ». Les diagnostiqueurs immobiliers, pour exercer leur activité, devront obligatoirement être titulaires d'un certificat de compétences à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2007.

Portant sur les diagnostics amiante, plomb, performance énergétique et termites, les certificats sont valables 5 ans, avec une évaluation de suivi à mi-parcours.

### AFAQ AFNOR Certification accredited for ISO 22000...

**AFAQ AFNOR Certification (A2C) is accredited by Cofrac (French accreditation committee) to issue ISO 22000 certification relating to the food safety management system.**

*A2C is therefore the only French organisation to comply with ISO/TS 22003, which sets out the requirements for organisations involved in auditing and certification in this field.*

*ISO 22000 is the only international food safety standard; it harmonises practices and acts as a real passport to exports.*

*The first to obtain this Cofrac accreditation, A2C confirms its position as a key player in*

*accompanying and developing the performance of food industry companies, and guarantees its clients international recognition of the ISO 22000 certificate that it issues.*

### ... and for the certification of property diagnosis skills

*AFAQ AFNOR Certification has also received accreditation from Cofrac to issue the AFAQ SKILLS "Property diagnosis" certificates. From 1<sup>st</sup> November 2007, property surveyors will have to have a skills certificate in order to carry out their activity.*

*These certificates relate to checks for asbestos, lead, energy performance and termites. They are valid for 5 years, with a follow-up evaluation half way through the period.*

## Télécoms : dimension européenne avec le QuestForum



**AFAQ AFNOR Certification** est devenue officiellement l'un des membres de la structure européenne du QuestForum, organisme à l'origine de l'élaboration du référentiel TL 9000. Seul certificateur français au niveau du bureau européen, A2C renforce ainsi sa dimension de partenaire professionnel sur le marché des télécommunications.

### Telecommunications: European stature with QuestForum

*AFAQ AFNOR Certification has officially become a member of the European structure, QuestForum, the body behind the preparation of the TL 9000 standard. The only French certifying body at European bureau level, A2C thus strengthens its role as a professional partner on the telecommunications market.*

Colas Nord-Picardie

# D'une politique QSE à une attitude citoyenne

>>>> Qualité, sécurité, environnement : Colas Nord-Picardie est certifié depuis bientôt 10 ans. Ce leader régional de la construction routière, pionnier en matière d'engagement qualité aborde aujourd'hui l'étape développement durable. Avec à sa tête une femme, responsable qualité depuis six ans.

## *From a QSE policy to a socially-responsible attitude*

>>>>>>>>> *Quality, safety, environment: Colas Nord-Picardie has been certified for nearly 10 years. This regional leader in road construction, a pioneer in terms of commitment to quality, is today embarking on the step of sustainable development, led by a woman, its quality manager for six years.*



© Joachim Bertrand

Martine Bourdon, président de Colas Nord-Picardie, a souhaité conserver un rôle de responsable qualité transverse.

*Martine Bourdon, Chair of Colas Nord-Picardie, wished to retain a role as company-wide quality manager.*

« La rigueur qu'impose la certification QSE contribue sans conteste à une meilleure image de la profession et trouve un écho très favorable auprès de nos clients. » Pour Martine Bourdon, président de Colas Nord-Picardie, deuxième filiale du groupe certifiée QSE, outre un bénéfice incontestable en matière d'organisation, l'investissement QSE de l'entreprise répond à une demande des grands donneurs d'ordre. Face à ses activités industrielles qui pourraient impacter l'environnement, l'entreprise a réagi en élargissant son périmètre de certification. Gestion des déchets et des carrières, développement de la sécurité sur les chantiers...

le système de management QSE est une réalité quotidienne au sein de la filiale. « L'obligation de l'OHSAS 18001 nous a fait progresser sur l'aspect santé au travail », témoigne Martine Bourdon qui, en plus de sa fonction de président, a souhaité conserver un rôle de responsable qualité transverse, « même si nous appliquons une politique sécurité depuis 1990. En matière d'environnement, je citerai le recyclage des déchets lors de travaux routiers par exemple. Nous avons réalisé à la demande du Conseil général du Nord la première route HQE, ce qui supposait entre autres de recycler les matériaux de déconstruction sur le chantier même, au fur et à mesure de l'avancement des travaux. » Mais la filiale régionale ne travaille pas seule et s'appuie sur les recherches du laboratoire du Groupe en matière de R&D, le plus grand laboratoire privé européen. Car la

*"The strictness imposed by QSE certification undoubtedly contributes to an improved image of the profession and finds a highly favourable echo amongst our clients." For Martine Bourdon, Chair of Colas Nord-Picardie, the second of the Group's subsidiaries to receive QSE certification, as well as being an incontestable benefit in terms of organisation, the company's investment in QSE responds to the demand of major contractors. Faced with its industrial activities that could have an impact on the environment, the company has reacted by widening its area of certification. Waste and quarry management, development of on-site safety... the QSE management system is a daily reality within the subsidiary.*

*"The obligation contained in*



/ SUITE / FOLLOWING /

## D'une politique QSE à une attitude citoyenne

*From a QSE policy to a socially-responsible attitude*

### Colas Nord-Picardie en chiffres

- 1 040 collaborateurs
- 4 sociétés
- 25 sites
- CA : 200 millions d'euro
- QSE : Colas Nord-Picardie  
16 sites certifiés
- QSE : Service technique  
et développement  
Colas Nord-Picardie  
6 sites certifiés
- Qualité-Environnement :  
Travaux et produits  
routiers - 1 site certifié
- QSE : Les enrobés de  
Marquise - 1 site certifié

### Colas Nord-Picardie the figures

- 1,040 employees
- 4 companies
- 25 sites
- Turnover:  
200 million euros
- QSE:  
Colas Nord-Picardie  
16 sites certified
- QSE: Technical  
and Development  
Department of Colas  
Nord-Picardie - 6 sites  
certified
- Quality-Environment:  
Works and Road Products  
1 site certified
- QSE: Les Enrobés de  
Marquise - 1 site certified

■■■

démarche environnement est poussée par la direction générale et la prochaine étape de Colas Nord-Picardie sera de travailler sur les critères du SD 21000. D'ores et déjà, la filiale a identifié un certain nombre d'actions à mener, notamment dans le domaine des ressources humaines qui doivent s'intégrer dans le tissu local. Martine Bourdon s'explique. « *Le Nord Pas-de-Calais a souffert de la délocalisation des industries textiles notamment. Notre rôle d'entreprise citoyenne nous a poussés à travailler sur des actions de recrutement.* » Avec l'embauche et la formation de futurs chefs de chantier, qui ne sont issus ni du BTP ni de la technique mais sont d'anciens managers de secteurs radicalement différents. Ou encore l'embauche de jeunes en difficulté qui vont être formés aux métiers de la route. Lorsque l'on demande à Martine Bourdon ce qu'elle attend d'un organisme certificateur, elle répond d'emblée : « *nous faire progresser.* » Et le progrès, elle en est un peu le symbole, elle qui a été la première femme à accéder à la présidence d'une filiale du groupe. ■

Gestion des déchets et des carrières, développement de la sécurité sur les chantiers... le système de management QSE est une réalité quotidienne.

*Management of waste products and quarries, development of on-site safety... the QSE management system is a daily reality.*



■■■

*OHSAS 18001 has caused us to make progress on the safety at work aspect", testifies Martine Bourdon, who, as well as her position as Chair, wished to retain a role as company-wide quality manager, "even though we had been applying a safety policy since 1990. In terms of the environment, I would mention the recycling of waste products during road works as an example. At the request of the General Council for the North, we constructed the first road following HQE procedures, which presupposed amongst other things the recycling of used construction materials on the site itself as work progressed." However, the regional subsidiary is not working alone, and relies on the research carried out by the Group's laboratory in matters of R&D, this being the largest private laboratory in Europe; for the environmental approach is being pushed by the general management, and the next step for Colas Nord-Picardie will be to work on the criteria for SD 21000. The subsidiary has already identified a number of*

*initiatives to take, notably in the field of human resources, which must be integrated into the fabric of the local area. Martine Bourdon explains: "The Nord Pas-de-Calais region has suffered from the relocation of the textile industries in particular. Our role as a socially-responsible business has forced us to work on recruitment initiatives." With the recruitment and training of future site managers, who come neither from a BTP (=building and public works) nor a technical background but are former managers from radically different sectors. Or taking on young people in difficulty who will be trained in the skills of road construction. When you ask Martine Bourdon what she expects from a certifying body, she immediately replies: "to make us go forward." And progress, she is something of a symbol of this, being the first woman to become Chair of one of the Group's subsidiaries. ■*

MGF Forgeval

# L'ISO 14001 à son rythme

>>>>> MGF Forgeval, fabricant de pièces métalliques pour l'industrie automobile, vient de franchir avec succès le 1<sup>er</sup> niveau vers la certification internationale ISO 14001. Avec la solution AFAQ Environnement par Étapes, la PME valencienne (22 salariés) entre progressivement dans la démarche, en l'adaptant à son rythme, à son organisation et à ses performances environnementales.

## ISO 14001 at your own pace

>>>>>>>>> MGF Forgeval, a manufacturer of metal parts for the car industry, has just successfully negotiated the 1<sup>st</sup> step towards international ISO 14001 certification. With the AFAQ Environment in Stages solution, the Valenciennes firm (22 employees) has gone gradually into the procedure and adapted it to his own pace, organisation and environmental performance.



Avec AFAQ Environnement par Étapes, les PME maîtrisent leurs coûts environnementaux. Des réductions significatives allant de 5 à 50 % pour les coûts d'élimination des déchets, de 5 à 100 % pour la consommation d'eau, et de 3 à 10 % pour les assurances.

*With AFAQ Environment in Stages, small firms can control their environmental costs: significant reductions of between 5 and 50% on waste elimination costs, 5 and 100% on water consumption and 3 and 10% on insurance.*

« Notre certification environnementale s'inscrit dans une logique de développement commercial » confie Jean-Michel Waroux Directeur général, « elle répond aux exigences de notre principal client, le japonais Toyota Industrie, tout en s'intégrant dans le projet de la ville de transformer notre site classé "à risque" en une véritable zone HQE (Haute qualité environnementale). » Si la certification ISO 14001 constitue un outil efficace de management environnemental pour MGF Forgeval, la marche à franchir pour qu'elle y accède est bien trop haute. La solution AFAQ Environnement par Étapes est conçue pour les petites structures comme elle.

« C'est un dispositif sécurisant qui permet d'aller vers la certification progressivement, mais

sûrement ! » assure le directeur général, « il s'agit de mieux comprendre les exigences de l'ISO 14001, afin de définir dès le départ des engagements environnementaux pertinents : entretenir un site de production propre et clair, maîtriser le rejet des eaux polluées, diminuer les nuisances sonores... ». L'autre intérêt du dispositif est qu'il permet de planifier les coûts dans le temps. « Nous avons une visibilité jusqu'à l'obtention du niveau 3 en 2008 ! Mais on constate d'ores et déjà un retour important sur ce petit investissement : les contrats s'enchaînent ! » Aujourd'hui l'entreprise se prépare à passer le niveau 2. ■

*"Our environmental certification forms part of our business development strategy", said Managing Director Jean-Michel Waroux. "It meets the requirements of our key customer, the Japanese Toyota Industrie, and is also part of the*

*council plan to turn our "at risk" site into a real HQE area (High Quality Environment)." Though ISO 14001 certification is an effective environmental management tool for MGF Forgeval, the bar is placed too high for the firm to jump at one go. The AFAQ Environment in Stages solution is designed for such small firms.*

*"It's a reassuring system that allows us to move slowly but surely towards certification" said the Managing Director. It's a question of gaining a better understanding of the requirements of ISO 14001 so that we can decide on the relevant environmental commitments from the outset: maintaining a clean, tidy production site, controlling polluted water discharges, reducing noise pollution, etc." The system's other advantage is that it allows us to plan the costs over time. "We have a view up to the award of level 3 in 2008! But we're already seeing a significant return on this small investment: we've won one contract after another!" The firm is now getting ready to move to level 2. ■*

### MGF Forgeval en quelques chiffres

CA : 3 millions d'euro dont 20 % export  
Effectif : 22 personnes

### MGF Forgeval in figures

Sales: 3 million euros, including 20% to export  
Workforce: 22 people





Échafaudage Mills Acram utilisé pour restaurer les toitures du prestigieux château de Vaux-le-Vicomte.

*Mills Acram Scaffolding used to restore the roofs of the prestigious Château de Vaux-le-Vicomte.*

### ■ ■ ■ Pérenniser le savoir-faire

Pour Bernard Guinet la dimension ressources humaines est une valeur essentielle. Il trouve dans la norme ISO 9001 le moyen de préserver, développer et maintenir les compétences : « Nous employons nos "meilleurs sachants" pour qualifier les collaborateurs en place et former les nouveaux arrivants. » Le périmètre de certification a été étendu pour couvrir aujourd'hui le processus Formation ainsi que l'école de formation. « La sûreté des monteurs et utilisateurs de nos produits est depuis longtemps un engagement au quotidien pour satisfaire et fidéliser nos clients » assure Bernard Guinet, « ceci d'autant plus avec l'évolution des exigences de la réglementation sur les travaux en hauteur\*. L'école Scaff a obtenu l'agrément du Syndicat français de l'échafaudage pour former le personnel de nos clients ». Si elle n'a pas la prétention de concurrencer les organismes de formation, l'école Scaff a néanmoins formé 250 personnes l'an dernier. ■

\* Le décret de décembre 2004, relatif aux travaux en hauteur oblige les entreprises à former l'ensemble de leur personnel.



*the scaffolding supplier has to offer a certain number of guarantees.*

*Scaff'Holding maintains that voluntary certification is a source of improvement and profitability. Nothing is left to chance, and the products are also certified. "In 1993, Entrepose Echafaudage was the first manufacturer to obtain the NF mark for its Crab range", said Sébastien Paput, "Production control is reinforced by routine inspections of the production line in our factory".*

### Perpetuating know-how

*Bernard Guinet believes that the human resources aspect is an essential value. He finds that the ISO 9001 standard is a means of preserving, developing and maintaining skills: "We use our most skilled employees to pass on their skills to colleagues on the spot and train up new*

*arrivals." The certification scope has been extended and now covers the Training process and the training school. The safety of our product assemblers and users has long been a daily commitment to ensure we satisfy our customers and keep them loyal to us", said Bernard Guinet, "even more so with changes in regulatory requirements for working at a height". The Scaff school obtained approval from the French Scaffolding Union to train our customers' employees". Though it does not pretend to compete with training organisations, the Scaff school nevertheless trained 250 people last year. ■*

\* The decree of December 2004, relating to working at a height, obliges firms to train all their employees.

### Scaff'Holding en quelques chiffres

**Activités :** conception, fabrication, distribution et installation de produits d'échafaudage, d'étaie et de coffrage.

**Secteurs concernés :** bâtiment, travaux publics, industrie, événementiel.

- CA : 105 millions d'euro
- 595 personnes
- 24 agences
- 2 usines
- 5 implantations (Europe, Amérique du sud)

### Scaff'Holding in figures

**Activities:** design, manufacture, distribution and installation of scaffolding, shoring and formwork products.

**Sectors concerned:** building, public works, industry, events.

- Sales: 105 million euros
- 595 people
- 24 branches
- 2 factories
- 5 locations (Europe, South America)



## Construction : le marquage CE pour les enrobés

**AFAQ AFNOR Certification est notifiée par les pouvoirs publics français dans le cadre de la Directive Produits de Construction (DPC).**

**Les enrobés** font désormais partie de l'offre de marquage CE d'A2C qui met à la disposition de ses clients toute son expérience, acquise notamment sur le marquage CE des granulats. Nos auditeurs ainsi que ceux du Réseau des Laboratoires des Ponts et Chaussées, ont été spécifiquement qualifiés à l'évaluation de la maîtrise de la production des enrobés.

Toutes les informations relatives au marquage CE des enrobés sont reprises dans un référentiel d'application disponible sur le site [www.afnor.org](http://www.afnor.org).

### ***Construction: CE marking for coated construction products***

***AFAQ AFNOR Certification is notified by French public authorities in the framework of the Construction Product Directive (CPD).***

*A2C now offers CE marking for coated construction products making available to its customers the experience that it has acquired, in particular for CE marking for granulates. Our auditors and those of the Roads and Bridges Laboratory Network are specifically qualified in the assessment of the mastery of the production of coated construction products.*

*Full information on CE marking for coated construction products is given in an application guide available on the Website [www.afnor.org](http://www.afnor.org)*

## **AFAQ AFNOR Certification soutient les jeunes entreprises**

A2C vient de signer un partenariat avec le Centre des jeunes dirigeants d'entreprise (CJD), pour promouvoir le modèle d'évaluation AFAQ 1000NR. L'objectif ? Favoriser les démarches de développement durable des jeunes adhérents, dont l'ambition est d'améliorer efficacement la performance de leur entreprise.

### **AFAQ AFNOR Certification supports young companies**

A2C has just signed a partnership agreement with the CJD (Centre for Young Company Managers) to promote the evaluation model AFAQ 1000NR. The purpose? To promote steps towards sustainable development by young members, whose ambition is to bring about effective improvement in the performance of their businesses.

## Bouygues Telecom à l'écoute

**Le domaine de la téléphonie mobile** concentre des attentes particulièrement fortes des consommateurs. Bouygues Telecom répond à ces besoins légitimes en devenant le premier – et le seul – opérateur titulaire de la marque NF Service Centre de relation clients.

Une vaste campagne de communication (publicité presse et radio, internet, dépliants pour les clients) témoigne des engagements et de l'esprit de service de l'opérateur, de sa volonté de créer avec ses clients une relation de confiance fondée sur les critères essentiels qui lui ont permis d'obtenir la certification

NF Service : accueil, qualité de l'information, traitement de la demande, respect des engagements contractuels, qualification et formation du personnel, traitement des réclamations, prise en compte de la satisfaction client...

*Bouygues Telecom listens*

*The mobile telephony sector focalizes particularly high consumer expectations. Bouygues Telecom responds to these legitimate needs by becoming the first – and the sole – operator holding NF Service certification for customer relations Centre.*

*A vast communication campaign (advertising in the*

*press, radio and on the Internet, leaflets for customers) bears witness to the operator's service commitments and spirit as well as its determination to forge relations with its customers based on the essential criteria which enabled it to obtain NF service certification, that is to say welcome, quality of information, request processing, respect of contractual commitments, qualified and trained staff, complaint processing, customer satisfaction taken into account, etc.*

## ISO 20000-1 pour Teamup Consulting

**En mai dernier**, Teamup Consulting qui opère dans le domaine du conseil et de l'expertise autour du service management, a été certifié selon la norme ISO/CEI 20000-1. Le champ de la certification englobe la réalisation de prestations de services informatiques pour le compte de ses utilisateurs internes.

« Cette certification a été pour nous le moyen de valider une démarche ITIL appuyée sur une approche pragmatique et progressive intégrant la dimension humaine, telle qu'on la préconise à nos propres clients. Tous les collaborateurs de l'entreprise ont été mobilisés autour de ce projet d'entreprise visant à faire progresser

*l'organisation du travail et les rapports professionnels. Cette démarche de Qualité de nos services informatiques renforce notre vision des enjeux de la qualité de service de nos clients »* déclare Serge-Alain Simasotchi, Directeur Associé de Teamup Consulting.

*ISO 20000-1 for Teamup Consulting*

*Last May Teamup Consulting, which provides its expertise and consulting skills in the field of management services, received ISO/CEI 20000-1 certification. This certification covers the provision of IT services for its in-house users.*

*"For us this certification was a way of validating an ITIL approach based on a pragmatic*

*and gradual process integrating the human dimension, as recommended to our own customers. All the firm's employees were mobilized around this company project targeting progress in work organization and professional relations. This Quality approach adopted by our IT services strengthens our vision of the challenges linked to a quality service for our customers" declared Serge-Alain Simasotchi, Associate Director of Teamup Consulting.*

## La qualité de service selon Aviva

**Leader de l'assurance-vie et 6<sup>ème</sup> assureur mondial**,

Aviva mène une démarche de qualité de service pour la partie la plus sensible de ce type de produit : le dénouement de contrat au décès de l'assuré. L'Unité Succession d'Aviva s'est engagée dans une certification AFAQ Engagement de Service®, qui assure aux bénéficiaires le règlement des prestations d'épargne en assurance-vie dans les meilleurs délais.

Après avoir choisi la marque NF Service pour son centre de relations clients, Aviva se tourne vers A2C pour poursuivre le déploiement de démarches de certification de service. Ce qui s'inscrit dans sa politique de différenciation avec ses concurrents.

*Service quality according to Aviva*

*The leader in life insurance and the world's 6<sup>th</sup> insurer, Aviva is launching a service quality approach to the most sensitive part of this type of product: the ceasing of the contract at the death of the Insured. Aviva's Succession Unit has adopted an AFAQ Service Commitment certification approach to ensure the prompt payment of life insurance benefits to beneficiaries.*

*After choosing NF Service certification for its customer relations centre, Aviva turned to A2C to continue the deployment of the service certification approach. This was perfectly in line with its policy for differentiation from rivals.*

## Sagem Communication certifie le haut débit

**Sagem Communication** (groupe Safran) est fortement présent sur les marchés mondiaux de la téléphonie mobile et de la communication haut débit. La certification ISO 9001 qu'elle a obtenu en 2006 pour la *Business Group Communication Haut Débit\**, couvre l'ensemble des activités de commercialisation France et Europe, depuis la conception jusqu'à la vente des produits et services. Un dispositif exceptionnel qui a mobilisé au total 26 sites européens et tunisiens (siège, activités de recherche et développement, fabrication et

filiales commerciales), traduisant ainsi la volonté de Sagem Communication de satisfaire tous ses clients – particuliers et professionnels – partout dans le monde.

\* Le Business Group Communication Haut Débit de Sagem Communication regroupe terminaux d'impression, terminaux résidentiels, systèmes et équipements Télécom.

*Sagem Communication certifies the high speed system*

*Sagem Communication (Safran Group) has a strong presence in the world markets for mobile telephony and high-speed communication.*

*The ISO 9001 certification that it obtained in 2006 for Business Group High Speed Communication\* covers all its marketing activities in France and Europe, from the design stage right up to the sale of products and services. An exceptional mechanism, which has mobilised a total of 26 sites in Europe and Tunisia (head office, research and development, manufacture and commercial subsidiaries), thus manifesting the desire of Sagem Communication to satisfy all its clients – private individuals and professionals – throughout the world.*

\* Business Group High-speed Communication from Sagem Communication includes printer terminals, residential terminals, and Telecom systems and equipment.

## Un CAT certifié QSE

Il faut saluer la démarche du Centre d'aide par le Travail ESAT de Pontarlier qui vient d'obtenir une triple certification QSE. Cet établissement répond ainsi aux attentes fortes des collectivités territoriales en matière d'environnement et de sécurité. Il dispose d'un outil qui lui permet d'anticiper ses futures conditions de travail.

*A handicapped workers' assistance centre that has become QSE certified*

*We must salute the approach taken by the Pontarlier Centre for Assistance through Work that has just obtained threefold QSE certification. This establishment is thus meeting the strong expectations of the regional authorities in terms of environmental and safety matters. It has at its disposal a tool that allows it to anticipate its future working conditions.*

Le 7 mars dernier, Christian Brodhag, Délégué interministériel au développement durable, a remis avec Florence Méaux, Directrice générale d'AFAQ AFNOR Certification, leur attestation aux cinq entreprises pilotes qui ont confronté leur démarche de développement durable à l'évaluation AFAQ 1000NR : Azito O&M, Laiterie de Saint-Denis de l'Hôtel, Nigay, SCB Maulay Ingénierie et Sénégalaise des Eaux.

### *AFAQ 1000NR assessment, pilot schemes rewarded*

*On 7 March last Christian Brodhag, Interministerial Delegate to Sustainable Development, and Florence Méaux, Managing Director of AFAQ AFNOR Certification, presented their attestation to the five pilot firms whose sustainable development approach underwent AFAQ 1000NR assessment: Azito O&M, Laiterie de Saint-Denis de l'Hôtel, Nigay, SCB Maulay Ingénierie and Sénégalaise des Eaux.*

## Evaluation AFAQ 1000NR, les démarches pilotes récompensées



La certification de services

Service certification

# Tout pour le client !

*Everything for the customer!*

« Une activité de service se caractérise essentiellement par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle à un bénéficiaire, particulier ou entreprise. » Cette définition des services montre à quel point leur champ d'activités est large : du transport à l'administration en passant par le commerce, les services aux entreprises et aux particuliers, l'éducation, la santé, l'action sociale, ou encore les activités financières ou immobilières. En 15 ans, leur part dans l'ensemble des dépenses a progressé de 7,2 %, pour atteindre 34,8 % en 2005. Si le dynamisme du secteur des services est particulièrement net, toutes ses branches ne connaissent pas le même taux de croissance. Après quatre années de forte croissance des services aux particuliers jusqu'en 2001, on note un léger tassement. L'année 2005 marque la reprise, portée essentiellement par les activités récréatives, culturelles et sportives. En outre, les dispositifs d'assistance aux personnes en situation de fragilité donnent une impulsion particulière aux services d'aide à domicile. AFAQ AFNOR Certification accompagne depuis plus de 13 ans les prestataires de service dans leur recherche de professionnalisation et de qualité de service aux utilisateurs. Les marques NF Service, AFAQ Engagement de Service®, AFAQ Service Confiance® ou encore Hotelcert® apportent aux consommateurs les gages d'une haute qualité de service, tenue dans le temps.



“A service activity is basically characterized by the provision of a technical or intellectual capacity for a beneficiary, a private individual or a firm.” This definition shows us that the scope of the service field of activity is extremely wide ranging from transport to administration and including trading, services to firms and private individuals, education, health, social action, financial activities and real estate activities. In 15 years the service sector's share of total expenditure has risen by 7.2% to 34.8% in 2005. Whilst there is no doubt as to the dynamism of this, all its branches are not experiencing the same rate of growth. After four years of strong growth in services for private individuals up to 2001, we note a slight slowdown. The year 2005 marked a recovery, driven mainly by recreational, cultural and sports activities. In addition, schemes for the provision of assistance to persons in situations of fragility gave a boost to home help services. For more than 13 years AFAQ AFNOR Certification has helped service providers to achieve their objectives of professionalism and quality in the services that they provide to users. The NF Service, AFAQ Engagement de Service®, AFAQ Service Confiance® and Hotelcert® labels provide consumers with guarantees of a top quality service respecting timeframes.

# Tout pour le client !

>>>>>>>> Déménageurs ou dépanneurs, offices de tourisme ou hôtels, services d'aide à la personne ou d'ambulancier : que peuvent-ils avoir en commun ? Ces professions comptent parmi celles qui se tournent vers la certification pour afficher, en toute transparence, la qualité de leurs prestations de services.

## *Everything for the customer!*

>>>>>>>> *What have removal firms, repairmen, tourist offices, hotels, people aid services and ambulance services in common? They are among the profession turning to certification to highlight, in full transparency, the quality of the services that they provide.*



**Car les exigences du consommateur vont en se renforçant :** qualité des services, loyauté des échanges ne sont que quelques unes des attentes qu'ils expriment.

Particulièrement sur les secteurs en essor rapide comme les services. Le marché du tertiaire est le plus souvent caractérisé par l'immatérialité des prestations, pas toujours codifiées, et pour lesquelles les consommateurs ont besoin de se sentir rassurés. Facteur aggravant : la consommation du service provoque sa disparition, et rend le litige d'autant plus aigu.

Le service idéal définirait préci-

sément son contenu, les engagements du prestataire et son niveau de compétence, et les conditions de service après-vente. Les référentiels de certification s'attachent à faire tendre le service vers cet idéal. Et les marques affichées aident le public à se repérer dans une offre parfois pléthorique.

## **Une certification en prise avec l'évolution de la société**

AFAQ AFNOR Certification, leader sur le marché de la certification de service, accompagne ce mouvement depuis maintenant près de 15 ans. Sa force est de pouvoir proposer à ses clients une offre globale comprenant à la fois une certification sur base de normes avec la marque NF Service et sur base de référentiels privés sous les marques AFAQ Service Confiance® (ASC) et AFAQ Engagement de Service® (AES). Pour Laurent Auffret, responsable du dépar-

**They wish to meet consumers' increasingly exacting requirements that include a quality service and fair trading among many others.**

*Expectations are particularly high in rapidly expanding sectors, such as services. A feature of the tertiary market is that very often the services provided are intangible and not always codified. Consumers therefore need to feel reassured. An aggravating factor: the consumption of the service causes its disappearance, which makes litigation particularly tricky.*

*The ideal service precisely defines its contents, the service provider's commitments and level of competence and after-sales service conditions. The certification reference frameworks are designed to bring the service closer to this ideal. The labels help consumers find their way in this sometimes over abundant offer.*

## **Certification in step with changes in society**

*AFAQ AFNOR Certification, the leader on the service certification*

tement Certification de service d'A2C, les deux axes se développent parallèlement, car « si les référentiels individuels sont autoportés par leur demandeur, nous validons toujours au préalable la faisabilité d'un référentiel collectif avant d'engager sa rédaction ». L'explosion du nombre d'entreprises dans certains secteurs génère un fort engouement pour des référentiels collectifs existant, notamment dans le domaine de l'hôtellerie ou plus encore dans les services à la personne. Pour preuve, la marque NF Services aux personnes à domicile a enregistré en 2006 une croissance de près de 70 %.

Évolution de la société oblige, les activités de tourisme et loisirs ont la faveur du public. Si le système de classification par étoiles prend en compte le niveau d'équipement de l'établissement, HOTELcert®, reconnue par le Plan Qualité Tourisme en juin 2005, évalue la qualité des services rendus aux clients. Le nombre de points contrôlés varie selon le classement administratif de l'hôtel, répartis en sept promesses qualité. « Notre clientèle remarque le logo affiché sur la porte et identifie positivement la démarche » explique Jean-Sébastien Mengin, manager du Cottage Hôtel, établissement 2\* de Vandoeuvre-les-Nancy. « Lorsque nous avons repris l'hôtel il y a deux ans, nous avons été sensibilisés à la certification HOTELcert® par notre Chambre de Commerce et nous avons tout de suite engagé la démarche », poursuit-il « car nous sommes convaincus que nos clients, qui ont pris l'habitude de rechercher les marques de qualité sur les produits, choisissent leur hôtel de la même manière. Le dispositif HOTELcert® nous aide à nous

market, has worked alongside service firms for close to 15 years now. Its strength is to be able to propose a global offer to its customers, comprising certification based both on norms with the NF Service label and a private reference framework under the AFAQ Service Confidence® (ASC service trust) and AFAQ Engagement de Service® (AES service commitment) labels. For Laurent Auffret, head of the A2C Certification Service Department, the two areas develop in parallel since "whilst individual reference frameworks are underpinned by their applicant's commitment, we always validate the feasibility of any collective reference framework before beginning its drafting". The sudden increase in the number of firms in certain sectors is generating strong development in existing collective reference frameworks, in particular in the hotel management sector and even more in people services with the NF Service label for home help recording a growth of close to 70% in 2006.

With changes in society, tourism and leisure activities are in favour with the public. The system of classifications using stars takes into account the establishment's facilities whereas HOTELcert®, a label recognized by the Tourism Quality Plan in June 2005, evaluates the quality of the services rendered to customers. The number of points that are

La certification HOTELcert®, reconnue par le Plan Qualité Tourisme en juin 2005, évalue la qualité des services rendus aux clients.

*HOTELcert®, a label recognized by the Tourism Quality Plan in June 2005, evaluates the quality of the services rendered to customers.*



verified varies according to the hotel's administrative grading and these are spread among seven quality promises.

"Our customers notice the logo displayed on the door and appreciate the effort that this represents," explained Jean-Sébastien Mengin, Manager of Cottage Hotel, a 2-star establishment in Vandoeuvre-les-Nancy. "When we took over the hotel two years ago, our Chamber of Commerce told us about HOTELcert® certification and we immediately worked on obtaining this certification", he continued, "since we are convinced that customers who look for quality labels on products before buying will choose their hotel in the same way. The HOTELcert® label helps us position, independently of any administrative grading". The HOTELcert® certification also constitutes an excellent management tool: "it forces managers and staff to stick to the targets that have been set, which requires constant vigilance", commented Jean-Sébastien Mengin.

#### Help in the professionalisation of activities

This need to share rules in the area of organisation, management and staff development and training is felt by numerous service sectors, but more particularly in new trades seeking an image, such as people services. "Certification is linked to the professionalism

Pour toute information sur la certification de services :  
+33 (0)1 46 11 37 00

For further information on the service certification:  
+33 (0)1 46 11 37 00

/ SUITE / FOLLOWING /

## Tout pour le client !

*Everything for the customer!*

### Services à la personne : NF Service reconnue par la circulaire du 15 mai 2007

« Les services qui auront fait l'objet d'une certification (définie par les articles des codes du travail et de la consommation) sont dispensés de l'évaluation externe ». La certification est ainsi reconnue comme évaluation externe par la circulaire du 15 mai 2007, relative à l'agrément des organismes de services à la personne.

La certification NF Service « Services d'aide aux personnes à domicile » répond parfaitement aux exigences de la circulaire, et s'ancre encore davantage dans le dispositif national de qualité des services à la personne.

### People services: NF Service recognized by the circular of 15 May 2007

*"Services that have obtained certification (defined by the articles of the labour and consumer codes) are exempted from external assessment". Certification is therefore recognized as an external evaluation by the circular of 15 May 2007, relating to the approval of bodies providing people services. NF Service certification for "home-help services" perfectly meets the circular's requirements and is anchored even more firmly in the national people-services quality system.*



Le secteur des services à la personne génère un fort développement des référentiels collectifs existants.

*The people service sector generates strong development in existing collective reference frameworks.*

■■■  
*positionner, indépendamment du classement administratif ». La certification HOTELcert® constitue en outre un outil de management appréciable : « managers ou personnel, elle nous oblige à tenir les objectifs fixés, en apportant une vigilance permanente » commente Jean-Sébastien Mengin.*

### Aider à la professionnalisation des activités

Ce besoin de partager des règles en matière d'organisation, de gestion, de valorisation et formation du personnel est ressenti par de nombreux secteurs de services. Particulièrement dans des métiers neufs, en quête d'image, tels les services à la personne. « La certification est liée au professionnalisme des intervenants à domicile, car la relation humaine instaurée entre celui-ci et la personne qui a besoin d'un service à domicile est au cœur de ces métiers. La certification de service consacre le professionnalisme de l'organisme et de ses salariés » affirme Laurent Hénart, Président de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

Avis partagé par les certifiés NF Service, puisqu'une récente enquête effectuée par A2C auprès d'une centaine d'entre eux place aux premières positions des apports de la certification l'amélioration de l'organisation du travail, une plus grande crédibilité du fonctionnement par rapport aux partenaires et la mise en place d'une ligne de conduite commune à toute la structure.

Le consommateur est unique, il veut tout : ses exigences en matière de qualité de service s'expriment vis-à-vis des services marchands, mais aussi des services administratifs, des services déconcentrés de l'État. Il n'est pas étonnant dans ce contexte de voir se développer rapidement des certifications des services publics, A2C se révélant un partenaire particulièrement actif dans cette composante essentielle de la modernisation du service aux citoyens. ■

■■■  
*of the staff providing home help, since the human relations forged between the person providing the home help and the person who needs this service is at the heart of these trades. Service certification rewards the professionalism of the body and its salaried employees", explained Laurent Hénart, Chairman of the Agence nationale des services à la personne (ANSP-National agency for people services).*

*This opinion is shared by the NF Service certification holders, since a recent survey by A2C among a hundred or so of the latter placed at the top of the list of certification benefits improved work organization, greater functioning credibility in relation to partners and a policy common to the entire structure.*

*Each consumer is unique. His or her requirements as regards service quality do not only apply to market services but also to administrative and decentralized government services. In this context it is not surprising to see the rapid development of public service certifications, with A2C emerging as a particularly active partner in this essential component of public service modernization. ■*

## “Nous voulions afficher nos valeurs morales et éthiques”

*“We wished to underline our moral  
and ethical values”*



« Le certificat NF Service que nous venons de recevoir, c'est la reconnaissance des engagements de tous les membres de l'ADPAM en faveur de la qualité que nous devons à nos bénéficiaires. » Pour Michel Lefebvre, Directeur général de l'Association, la démarche a été progressive : une première approche de l'ISO 9001, puis la découverte de la norme spécifique au secteur, et du référentiel NF Service présentant une forte proximité avec la loi de janvier 2002. « Notre choix du référentiel NF Service 311 s'est imposé dans un contexte de croissance rapide du secteur des services à la personne » explique-t-il, « car nous voulions pouvoir afficher nos valeurs morales et éthiques. Le logo NF Service apposé sur nos plaquettes et sur tous nos documents représente un gage de confiance auprès de nos partenaires et bénéficiaires ».



*“The NF Service certification that we have just received recognizes the commitment of all those at ADPAM to the quality that we owe our beneficiaries.” According to Michel Lefebvre, the Association's Managing Director, the approach was been gradual. First a quality approach to obtain ISO 9001 certification, then the discovery of the norm specific to the sector and the NF Service reference framework that closely resembles the requirements of the law of January 2002. “The NF Service 311 reference framework was then an obvious choice for us in a context of rapid growth of the people services sector”, he explained, “since we wished to underline our moral and ethical values. The NF Service logo placed on our leaflets and documents represents a guarantee that our partners and beneficiaries can trust”.*

### Vous avez dit ADPAM ?

L'ADPAM, association d'aide à domicile loi 1901 à but non lucratif, est née à Toulouse en 1956 sur l'initiative des Sœurs de Saint-Vincent-de-Paul et de l'URIOPSS\* : elle propose un accompagnement personnalisé pour les actes de la vie quotidienne et a pour objectifs de permettre aux personnes de bien vivre chez elles, et de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, malades ou handicapées.

#### L'ADPAM, c'est :

- environ 5 000 personnes aidées chaque année,
- 630 salariés en service Prestataire et 409 employés de maison en service Mandataire,
- le 100<sup>e</sup> titulaire de la marque NF Services d'aide aux personnes à domicile.

\* URIOPSS : Union régionale inter-fédérale des œuvres privées et sociales.

### Did you say ADPAM?

ADPAM, the home-help association, a non profit-making body governed by the law of 1901, was founded in Toulouse in 1956 on the initiative of the Sœurs de Saint-Vincent-de-Paul and URIOPSS\*: it proposes personalized help in the acts of daily life with the aim of enabling people to continue to live comfortably at home and help elderly, ill or handicapped people to continue to live at home.

#### ADPAM:

- helps roughly 5 000 people each year,
- has 630 employees in its service-providing department and 409 domestic employees in its agent department,
- the 100<sup>th</sup>\* holder of the NF Service label for home help services.

\* URIOPSS: Union régionale inter-fédérale des œuvres privées et sociales - Interfederal regional union of private welfare agencies.

/ SUITE / FOLLOWING /

## Tout pour le client !

Everything for the customer!

### Secteur des services : le poids des chiffres en France

En 2004, plus de 790 000 entreprises de services marchands, soit 5,6 % de plus qu'en 2003.

Les services marchands ont contribué en 2005 à près de 35 % de la valeur ajoutée de l'ensemble des activités économiques. Avec 6,4 millions de personnes, ils représentent environ 26 % de l'emploi intérieur. Les ménages consacrent environ 35 % de leurs dépenses de consommation aux services marchands.

**Hôtellerie :** 27 800 entreprises (dont 18 100 hôtels homologués) et 15,6 milliards d'euro de chiffre d'affaires, 185 000 employés, 75 millions de touristes étrangers (2004).

**Services à la personne :** plus de 2 000 entreprises en mars 2006 (contre 600 au printemps 2005), 11 milliards d'euro de chiffre d'affaires, 1,516 million de salariés, une création de 130 000 nouveaux emplois en 2006, avec une prévision d'environ +14 % en 2007.

Source INSEE - Les services en France - 2006.

### Service sector: the weight of figures in France

*In 2004, more than 790 000 market service firms, that is to say 5.6% more than in 2003.*

*In 2005 market services contributed close to 35% of the added value of all economic activities. With 6.4 million people, they represent roughly 26% of domestic employment. Households devoted roughly 35% of their consumer expenditure on market services.*

**Hotel management:** 27 800 firms (of which 18 100 approved hotels) and 15.6 billion euros in turnover, 185 000 employees, 75 million foreign tourists (2004).

**People services:** more than 2 000 firms in March 2006 (against 600 in spring 2005), 11 billion euros in turnover, 1.516 billion salaried employees, 130 000 new jobs created in 2006 (that is to say 11.30% more than in 2005), with a forecast of roughly +14% in 2007.

Source INSEE - Services in France - 2006.

Yves Huguet, Délégué fédéral de l'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs

*Yves Huguet, Federal Delegate of the Léo Lagrange Association for Consumer Protection.*



### La certification de services représente-t-elle un plus pour les consommateurs ?

#### Question à Yves Huguet, Délégué fédéral de l'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs

« Oui, mais ! Oui, car il est nécessaire que les consommateurs disposent de repères qualitatifs, et la certification s'accompagnant d'un logo, sa reconnaissance et les informations fournies par le prestataire dans ce cadre facilitent le repérage. Mais attention à la multiplicité des signes : trop de labels tuent le label !

Pour qu'une marque de certification ait un sens, il faut que les consommateurs aient participé à son contenu, qu'ils aient pu exprimer leurs attentes pour une qualité de service allant au-delà de simples exigences réglementaires. C'est pour ces raisons que la certification de service doit reposer sur des normes, garanties de la participation de toutes les parties intéressées dans une réflexion globale. Et pour les professionnels désireux d'aller encore plus loin, la définition du référentiel de certification représente un moyen reconnu d'aller à la rencontre des exigences du public.

La certification de service joue un rôle important pour obtenir le meilleur rapport qualité/prix possible, et partant, de contribuer à une vraie comparabilité de l'offre. C'est pourquoi il est essentiel de bien prendre en compte dans le référentiel de certification le cœur-même du métier, d'insister sur les éléments d'information préalables, sur la clarté des documents, sur les conditions relatives à l'après-vente... Mais elle n'a de réelle valeur en terme de protection du consommateur que si le même signe a la même valeur pour tous, que les référentiels sont identiques pour tous les intervenants d'un même secteur. Et seule la norme assure cette transparence. »

#### Is service certification an advantage for consumers?

##### Question for Yves Huguet, Federal Delegate of the Léo Lagrange Association for Consumer Protection

*"Yes, but! Yes, since consumers need to have quality markers and certification comes with a logo. Consumers recognise this and can make their choice based on this and the information provided by the service provider in this context.*

*But beware of too many labels: too many labels spoil certification! For a certification label to mean something, consumers must have contributed to its content, that is to say that they must have been able to express what they consider to be a quality service quite apart from any regulatory requirements. It is for this reason that service certification must be based on norms, guaranteeing the participation of all interested parties in global reflection. And for professionals wishing to go even further, the definition of the certification reference framework is a recognized way of meeting consumers' expectations.*

*Service certification plays a major role in obtaining the best value for money and, consequently, enables offers to be really compared. This is why it is essential get to the real heart of the trade, to insist on prior information, clear documents and conditions relating to after sales, etc. when drawing up the certification reference framework. But the latter only really protects the consumer if the same logo has the same value for all, if the reference systems are identical for all players in a given sector. And only the norm can ensure this transparency."*



/ SUITE / FOLLOWING /

## Le référentiel du rail

The reference framework for rail

### Formation Iris

La formation *Appliquer le référentiel Iris* (International railway industry standard) s'adresse à tous les organismes de l'industrie ferroviaire. À partir d'une approche processus, elle leur propose de comprendre les exigences du référentiel Iris et ses 253 questions, et de le positionner par rapport à la norme ISO 9001. Elle permet de se préparer à la certification Iris. Sessions à Paris du 15 au 17 octobre 2007.

Plus d'information auprès de CAP AFNOR : +33 (0)1 41 62 76 22 [www.boutique-formation.afnor.org](http://www.boutique-formation.afnor.org) (réf. 072)

### Iris training course

The course, "Applying the Iris Reference Framework" (International railway industry standard) is for all organisations working in the rail industry. Using a process-based approach, it helps them to understand the requirements of the Iris reference framework and its 253 questions, and to position it in relation to the ISO 9001 standard. It helps to prepare firms for Iris certification. Sessions in Paris from 15 to 17 October 2007.

Contact CAP AFNOR for further information: +33 (0)1 41 62 76 22 [www.boutique-formation.afnor.org](http://www.boutique-formation.afnor.org) (ref. 072)

Pour toute information sur la certification Iris : +33 (0)1 46 11 37 80

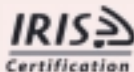
For further information on the Iris certification: +33 (0)1 46 11 37 80

Technique A2C « pour répondre à nos clients sur place, et surtout afin d'anticiper l'obligation donnée par les donneurs d'ordre à leurs sous-traitants d'être certifiés Iris en 2009 ». À partir de cette date, les intégrateurs prévoient de ne pas renouveler les contrats avec leurs fournisseurs de rang 1, si ces derniers ne sont pas titulaires d'un certificat Iris ! ■

Following the certification decision, the firm can display its two ISO 9001 and Iris certificates and is recorded in the worldwide Iris database.

### Towards an imposed figure

While it is preparing for the Iris audit, the firm decides on the scope of the certification and the audit plan with the auditor, who must be qualified to carry out this type of task. "We have now qualified five auditors in Asia", said Frédéric Dorinet, A2C's Technical Manager, "to meet our clients' requirements on the spot and, above all, to anticipate the obligation placed by Clients on their subcontractors to be Iris certified by 2009". From that date on, integrators are planning not to renew contracts with their group 1 suppliers if they do not have an Iris certificate! ■



### La certification Iris : un processus simple !

Iris certification: a straightforward process



#### 1 • ANALYSE DES ATTENTES ANALYSIS OF EXPECTATIONS

- > établissement d'une offre adaptée à l'entreprise
- > preparation of a tailor-made to the company
- > planification de l'audit
- > planning the audit

#### 2 • AUDIT INTÉGRÉ DE CERTIFICATION ISO 9001 ET IRIS INTEGRATED AUDIT FOR ISO 9001 AND IRIS CERTIFICATION

- > réalisation de l'audit sur site
- > carrying out the on-site audit
- > remise du rapport d'audit et des axes d'amélioration
- > presentation of the areas for improvement and the audit report

#### 3 • DÉCISION DE CERTIFICATION CERTIFICATION DECISION

- > délivrance des certificats ISO 9001 et Iris pour une durée de 3 ans
- > issuing of ISO 9001 and Iris certificates for a 3-year period
- > référencement de l'entreprise dans la base internet Iris
- > listing of the company in the online Iris worldwide database

#### 4 • AUDITS DE SUIVI ANNUELS ANNUAL FOLLOW-UP AUDITS

#### 5 • RENOUELEMENT DES CERTIFICATIONS RENEWAL OF CERTIFICATIONS

Normes, référentiels...

Standards...

# Label Marianne

>>>>>>>>> Le Groupe AFNOR a été retenu par la Direction Générale chargée de la Modernisation de l'État (DGME) pour élaborer un dispositif de labellisation de l'accueil dans les services publics, et en accompagner le déploiement.

AFAQ AFNOR Certification et CAP AFNOR assurent conjointement le développement du futur label Marianne.

## Marianne label

>>> *The AFNOR Group has been chosen by the department responsible for the modernisation of the state (DGME) to draw up a labelling device for public services, and accompanying deployment. AFAQ AFNOR Certification and CAP AFNOR are jointly developing the future Marianne label.*



Label  
Marianne

**Composante importante de la modernisation du service public, la Charte Marianne** a été généralisée en 2005 dans tous les services locaux de l'État. Près de 2 000 services ont ainsi mis en œuvre cet outil visant à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, électronique, courrier).

Soucieuse de donner un signal fort de reconnaissance et d'authentification des démarches d'engagement de service, la Direction Générale chargée de la Modernisation de l'État (DGME) a souhaité créer un système de labellisation se concentrant sur certaines composantes prioritaires de l'accueil. En effet, porter l'accent sur l'accueil permet de fixer des objectifs suffisamment concrets mais également très transversaux. Le label Marianne ainsi développé doit s'insérer dans

un dispositif plus large, visant à inciter les administrations et services de l'État à s'engager dans des démarches en profondeur de qualité du management et de qualité de service.

Le Groupe AFNOR a illustré sa capacité à accompagner les services publics en proposant une offre de services complète, pour faciliter la mise à niveau des services publics : AFAQ AFNOR Certification a finalisé l'élaboration du référentiel Label Marianne, alors qu'en parallèle CAP AFNOR a réalisé les modules de formation et d'auto-évaluation et déploie le dispositif auprès d'une soixantaine de sites pilotes très diversifiés (Direction départementale de la jeunesse et des sports, Direction départementale des services vétérinaires, tribunaux, mairies, établissements culturels...). CAP AFNOR a conçu et animé une plateforme interactive, permettant aux participants d'échanger sur leur expérience et de poser leurs questions sur l'application du référentiel.

**An important component in the modernisation of public services, the Marianne charter** was extended in 2005 to all local government services. Almost 2000 services have thus implemented this tool aimed at guaranteeing the quality of service in all its different forms (physical, telephone, e-mail, letter).

*With the aim of recognising and authenticating service commitment measures, the department responsible for the modernisation of the state (DGME) wanted to create a labelling system concentrating on certain priority service components. In fact, by placing the emphasis on welcome, targets can be fixed that are both sufficiently concrete and multifunctional. The Marianne label thus developed should be implemented within a broader context, aimed at encouraging government authorities and services to commit to in depth management and service quality measures.*

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

## Label Marianne

*Marianne label*

### Le label Marianne en pratique

Pour délivrer le label Marianne, AFAQ AFNOR Certification va former au début de l'été son pôle d'évaluateurs. Auditeurs qualifiés en qualité et certification de service, ils disposent en outre d'une forte orientation en administration publique.

La formation spécifique au référentiel leur permettra d'évaluer les 5 rubriques d'engagement de service :

- « un accès facilité à nos services »,
- « un accueil attentif et courtois »,
- « une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé »,
- « une réponse systématique à vos réclamations »,
- « à votre écoute pour progresser ».

Chaque rubrique est ensuite détaillée en 13 engagements détaillés.

Par exemple, pour la rubrique « Une réponse compréhensible à vos demandes », l'un des engagements détaillés précise « nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois ».

#### **The Marianne label in practice**

*To issue the Marianne label, AFAQ AFNOR Certification will be training its team of assessors at the beginning of the summer. Auditors qualified in quality and certification of service, they also have a strong public service vocation.*

*Specific training in the benchmark will enable them to assess the 5 service commitment headings:*

- "Easier access to our services",
- "Attentive and courteous service",
- "A comprehensible response to your requests within the agreed deadline",
- "A systematic response to any complaints",
- "Listening to make progress".

*Each heading is then broken down into 13 detailed commitments.*

*For instance, for the section "A comprehensible reply to your requests", one of the detailed commitments specifies "we reply to your letters within one month at the most".*

L'accueil attentif et courtois, un des engagements de service du label Marianne.

*An attentive and polite welcome – one of the service commitments of the Marianne label.*



■ ■ ■  
AFAQ AFNOR Certification exploite cette phase d'expérimentation, pour stabiliser le référentiel qui servira à évaluer les administrations et collectivités pilotes à partir de la fin de l'été 2007. ■

■ ■ ■  
*The AFNOR Group has demonstrated its capacity to support public services, offering a comprehensive range of services, to facilitate the upgrading of public services: AFAQ AFNOR Certification has finalised the creation of the Marianne label benchmark, whilst CAP AFNOR has created the training and self assessment modules and is deploying the device to some sixty pilot sites in diverse areas ("Direction départementale de la jeunesse et des sports", "Direction départementale des services vétérinaires", courts, town halls, cultural establishments...). It has designed and coordinated an interactive platform, enabling participants to exchange experience and ask any questions they may have about the application of the benchmark.*

*AFAQ AFNOR Certification is making the most of this trial phase to stabilise the benchmark which will be used to assess pilot authorities and groups from the end of summer 2007. ■*

Pour toute information sur le label Marianne :  
+33 (0)1 46 11 38 11

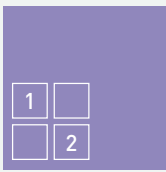
For further information on Marianne label:  
+33 (0)1 46 11 38 11

# Une PME évalue ses performances

>>>>>> Avec AFAQ Global Performance, CSE Mobilité développe son activité en toute sérénité. La société de services poursuit son implantation au plus près de ses clients.

## *A small firm evaluates its performance*

>>>>>> *With AFAQ Global Performance, CSE Mobilité is developing its activity with great peace of mind. The service company is pursuing its plan to base itself as close as possible to its clients.*



**1 Stéphanie REINBERGER**  
Évaluateur AFAQ Global Performance /  
Auditeur AFAQ AFNOR Certification.  
AFAQ Global Performance Evaluator /  
AFAQ AFNOR Certification Auditor.

**2 Nathalie L'HORSET**  
Responsable du Développement, de la Qualité et  
des Systèmes d'Informations chez CSE Mobilité.  
Development, Quality and Information Systems  
Manager, CSE Mobilité.

« La mission de CSE Mobilité est d'assurer aux familles une mobilité géographique en toute sérénité » explique Nathalie L'Horset, Responsable du Développement, de la Qualité et des Systèmes d'Informations de l'entreprise. « Aujourd'hui, nous leur garantissons un conseil professionnel quel que soit le point du territoire. »

Pour accompagner la croissance de l'entreprise, la méthode retenue est l'évaluation AFAQ Global Performance (AGP) : « C'est une solution pour une entreprise en pleine expansion comme la nôtre. Elle donne une vision chiffrée du niveau de performance, et permet de prendre de bonnes décisions. »

### Détecter les leviers de performance

Premier atout d'AGP, la préparation qui consiste à définir les objectifs de l'évaluation et le contexte dans lequel se trouve

CSE Mobilité. L'auditeur y collecte les données d'entrée (stratégie, parties prenantes, indicateurs associés aux pratiques de management...). « À ce stade, la direction s'est déjà questionnée sur l'existence d'indicateurs sur les pratiques qui soutiennent sa stratégie » confie Stéphanie Reinberger, auditrice A2C, « elle a détecté des opportunités dans différents domaines (marketing, RH, commercial, environnement, sécurité...) et doit déterminer les éléments de mesure pertinents pour en faire des leviers de performance ». Lors de l'évaluation, chaque pratique et résultat fait l'objet d'une note allant de 0 % à 100 %. Selon Nathalie L'Horset l'intérêt de cette approche est : « Un système de scoring tout a fait compatible avec notre démarche ISO. Pour maintenir notre certificat – un engagement fort vis-à-vis de nos clients – il faut veiller à ce que la démarche ne s'essouffle pas en interne ». L'analyse de la performance s'intègre parfaitement dans un audit de certification. Ce qui oblige tant l'auditeur que l'entreprise à

“CSE Mobilité's role is to offer families geographical mobility without headaches”, explained Nathalie L'Horset, the company's Development, Quality and Information Systems Manager. “Today we offer them professional advice wherever they are moving.”

To accompany its growth, the company has chosen the AFAQ Global Performance (AGP) evaluation method: “It's a solution for a rapidly expanding company like ours. It gives an assessed view of the level of performance and helps us make the right decisions.”

### Detecting performance levers

AGP's first asset is preparation, which consists of defining the objectives of the evaluation and the context in which CSE Mobilité is operating. The auditor collects the entry data (strategy, people involved, indicators linked to management practices,

Pour toute  
information sur  
AFAQ Global  
Performance :  
+33 (0)1 46 11 37 00

For further information  
on AFAQ Global  
Performance:  
+33 (0)1 46 11 37 00

/ SUITE / FOLLOWING /

## Une PME évalue ses performances

*A small firm evaluates its performance*

### CSE Mobilité

Filiale de Cilgere (réseau national d'organismes de 1 % logement), CSE Mobilité accompagne depuis 15 ans les entreprises dans l'élaboration de leur politique de mobilité. Elle favorise l'intégration des salariés et leur famille dans leur nouveau cadre de vie. Ses services comprennent notamment la recherche de logement, la scolarité des enfants ou les démarches administratives.

#### Chiffres clés :

- 4 000 familles accompagnées en 2006
- 180 consultants locaux
- 10 délégations régionales sur l'ensemble du territoire
- Plus de 1 000 entreprises clientes

### CSE Mobilité

*A subsidiary of Cilgere (a national network of "1% housing" organisations), CSE Mobilité has been supporting companies for the last 15 years in drawing up their mobility policy. It encourages integrating employees and their families into their new living environment. Its services include searching for accommodation, finding schools for the children and dealing with administrative procedures.*

#### Key figures:

- 4000 families accompanied in 2006
- 180 local consultants
- 10 regional branches across France
- Over 1000 client companies

■ ■ ■

réfléchir pour chaque critère en terme d'efficacité et non pas uniquement de conformité à une exigence normative.

« Avec des questions toujours très orientées, l'auditrice nous pousse à reconsidérer la place des parties prenantes dans notre stratégie » avoue Nathalie L'Horset, « on s'est vite aperçu que notre système de partenariat était perfectible. Que pour assurer à nos clients une offre globale, nous devons renforcer les liens avec une catégorie de fournisseurs ».

Si les résultats de l'évaluation s'expriment en terme de score, ils conduisent surtout à identifier des points forts et axes d'amélioration.

« L'évaluateur dégage des perspectives » rappelle Stéphanie Reinberger, « il appartient ensuite au comité de direction de choisir ses actions d'amélioration prioritaires, au regard de sa stratégie ».

Parmi les nombreuses pistes d'actions, Nathalie L'Horset confie que « le rapport d'évaluation a révélé des points de progrès, que nous n'avions pas envisagé ». Un des chantiers consiste à réorienter la stratégie clients. « L'analyse de la performance a pointé du doigt nos faiblesses en matière de benchmarking, CSE Mobilité s'est alors positionnée par rapport à nos concurrents, de manière à segmenter nos marchés. » Si l'efficacité d'une démarche AGP se mesure dans les actions déclenchées par la suite, pour CSE Mobilité elle se traduit par l'ouverture d'une nouvelle délégation régionale sur Lille. ■



Assurer aux familles une mobilité géographique en toute sérénité, telle est la mission de CSE Mobilité.

*Ensure carefree geographic mobility for families – this is the mission of CSE Mobilité.*

■ ■ ■

*etc.). "At this stage, management has already asked itself questions about whether there are any indicators for the practices that underpin its strategy", said A2C auditor Stéphanie Reinberger, "it has detected opportunities in various areas (marketing, HR, sales, environment, safety...) and needs to work out appropriate ways of measuring these to turn them into performance levers". During the evaluation, each practice and result is given a score from 0% to 100%. Nathalie L'Horset believes that the advantage of this approach is to have: "a scoring system that is totally compatible with our ISO procedure. To maintain our certificate – which is a strong commitment towards our clients – we need to ensure that the procedure doesn't run out of steam internally". Performance analysis fits perfectly into a certification audit. This forces both the auditor and the company to think about each criterion in terms of effectiveness and not just in terms of compliance with a standard.*

*"The auditor uses directed questions to encourage us to reconsider the place of the people involved in our strategy", said Nathalie L'Horset, "We soon realised that our partnership*

*system could be improved. To provide our clients with a global offer, we needed to strengthen ties with a category of suppliers".*

*Though the results of the evaluation are expressed as a score, their main role is to help identify strengths and areas for improvement.*

*"The auditor opens up new horizons", said Stéphanie Reinberger, "it's then up to the management committee to choose its priority improvement actions in the light of its strategy".*

*Among the many options for action, Nathalie L'Horset said that "the evaluation report highlighted areas for progress that we had not considered". One of these is to reorientate the client strategy. "Performance analysis pointed the finger at our weaknesses in the area of benchmarking, CSE Mobilité therefore positioned itself in relation to its competitors in order to segment our markets." Though the effectiveness of an AGP procedure may be measured by the actions that it triggers afterwards, for CSE Mobilité it has been demonstrated by the opening of a new regional branch in Lille. ■*

## La première pierre de l'Espace Client AFAQ AFNOR Certification « multi-marques » est posée

Depuis quelques semaines, les clients d'AFAQ AFNOR Certification, titulaires d'un certificat AFAQ, découvrent leur nouvel Espace Client en ligne.

### www.marque-nf.com : du nouveau pour nos titulaires !

L'espace privé du site [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com), réservé aux titulaires d'une marque NF, vient d'être enrichi d'une nouvelle fonctionnalité. Nos internautes « titulaires » identifiés sur le site peuvent désormais télécharger des modèles d'enquêtes de satisfaction clients. Ces outils supplémentaires sont pour l'instant disponibles pour la marque NF Service. Les autres marques NF (environnement, produits industriels) ne tarderont pas à proposer leurs modèles d'enquêtes en téléchargement...

Accédez aux modèles d'enquêtes de satisfaction clients à partir de l'écran « Les outils NF Service » « Téléchargez les modèles d'enquêtes de satisfaction clients » situé dans l'espace privé « Titulaires » du site de la marque NF.

Alors, à bientôt sur [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) !

### www.marque-nf.com: news for our registered members!

The private space of the [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) site, reserved for bearers of an NF mark, has just been improved with a new function. Our "registered" browsers identified on the site can now download model customer satisfaction surveys. These additional tools are for the moment available for the NF service mark. The other NF marks (environment, industrial products) will soon have survey models available for download...

Access customer satisfaction survey models from the "NF Service tools", "download customer satisfaction survey models" screen located in the private space "registered members" on the NF mark site.

So, see you soon at [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)!

#### Fonctionnalités optimisées, nouveau graphisme, cet outil a été développé suite à l'enquête réalisée auprès de nos certifiés :

pouvoir disposer d'un point d'entrée unique pour l'ensemble des informations relatives à leurs certifications, partout dans le monde, 24h/24. Plus pratique, l'Espace Client a été conçu selon une ergonomie simple, paramétrable pour chaque type de clients : petites structures indépendantes, PME, grands groupes internationaux.

#### Personnalisé et accessible partout dans le monde

Depuis le site [www.afaq.org](http://www.afaq.org), en cliquant sur le lien « Espace Client », le client s'identifie avec ses codes d'accès confidentiels, puis entre dans son espace sécurisé. Dès la page d'accueil des liens vers les derniers rapports d'audit publiés apparaissent sous forme d'alerte.

L'internaute visualise les coordonnées de son Chargé d'Affaires – son contact privilégié – et accède notamment à l'onglet « Mes documents ». Cette nouvelle rubrique héberge les documents de travail que le client souhaite partager avec son Chargé d'Affaires et ses collaborateurs (plannings d'audit, présentations, pool d'auditeurs, contrats cadres...). Il peut définir des profils de consultation, ouvrant plus ou moins de droits, en fonction des collaborateurs. Parmi les autres modules, le responsable de l'entité certifiée accède à la liste complète de ses certificats et peut facilement en communiquer la clé électronique

à ses partenaires et clients. Les services existants ont été affinés pour une plus grande satisfaction : tableau consolidé des rapports d'audit, documentation experte disponible dans le module « doctrine et jurisprudence », guides techniques, boîte à outils de communication (logo, charte graphique, argumentaire...). Cet espace bilingue français-anglais permet également le stockage de certaines données dans les langues locales (rapports d'audits et certificats en chinois par exemple).

Avec ces nouvelles fonctionnalités, ce service en ligne marque une première étape vers un Espace Client A2C multi-marques.

#### The first stone of AFAQ AFNOR Certification's "multi-trademark" Client Area is laid

In the last few weeks, AFAQ AFNOR Certification's clients who are holders of an AFAQ certificate have been exploring their new on-line Client Space.

With its improved functionalities and new graphics, the tool has been developed following the survey carried out with certificate holders, in which they expressed a wish to have a single entry point for accessing all the information relating to their certifications, throughout the world, 24 hours a day. The Client Space is more practical and has been designed to be easy to use and configurable for all types of client: small structures, independents, small firms and large international groups.

#### Customised and accessible anywhere in the world

The client goes to the [www.afaq.org](http://www.afaq.org) website, clicks on the "Client Space" link, identifies himself using his confidential access codes, then enters his secure space. From the home page, links to the latest published audit reports appear as an alert. Web users can view the contact details of their Representative – their special contact – and access the "My documents" tab. This new heading hosts the working documents that the client would like to share with his Representative and colleagues (audit schedules, presentations, auditor pool, framework contracts, etc.). He can decide on consultation profiles and allocate each colleague more or less rights. Among the other modules, the head of the certified entity can access a full list of his certificates and can easily send the electronic key to his partners and clients. Existing services have been refined for greater satisfaction: consolidated audit report chart, expert documentation available in the "doctrine and case law" module, technical guides, advertising tool-box (logo, house graphics style, sales argument...). The bilingual French-English space also allows clients to store certain data in local languages (e.g. audit reports and certificates in Chinese).

With these new functionalities, the on-line service marks a new stage on the route towards an A2C multi-trademark Client Space.

AFAQ AFNOR certification participera aux salons suivants :

- **Process Pharma** (19-20 septembre, Dreux) :  
A2C participera à deux conférences dans le cadre de ce rendez-vous d'affaires de l'industrie pharmaceutique :  
« les démarches de progrès des laboratoires pharmaceutiques dans les domaines de l'environnement et du développement durable »,  
« les premiers retours d'expérience de la certification de la visite médicale » ;
- **EnviroRisk** (20-21 septembre, Aix-en-Provence) :  
dans le cadre du Forum européen du management de l'environnement, de la sécurité et du développement durable, A2C animera une conférence sur le thème d'AFAQ 1000NR « Mesurer aujourd'hui pour préparer demain » ;
- **Beyond Beauty** (1<sup>er</sup> au 4 octobre, Paris-Nord Villepinte) :  
développement durable et éco-conception sont les thèmes des conférences auxquelles participe A2C dans le cadre de ce salon international reconnu par tous les professionnels de la beauté ;
- **Ouest Agro** (2 au 4 octobre, Angers) :  
A2C y animera une conférence sur le « management des risques alimentaires dans les entreprises agroalimentaires ».

A2C participera également au **Salon des Maires et des Collectivités** (20-22 novembre, Paris) et **Pollutec** (27-30 novembre, Paris-Nord Villepinte).

AFAQ AFNOR certification will be taking part in the following shows:

- **Process Pharma** (19-20 September, Dreux):  
A2C will be taking part in two conferences as part of this pharmaceutical industry event: "the pharmaceutical laboratories' progress approach in the fields of the environment and sustainable development" and "initial feedback on pharmaceutical sales visit certification";
- **EnviroRisk** (20-21 September, Aix-en-Provence):  
as part of the European Forum for the management of the environment, safety and sustainable development, A2C will be running a conference on the theme of AFAQ 1000NR "Measuring today to prepare for tomorrow";
- **Beyond Beauty** (1<sup>st</sup> to 4 October, Paris-Nord Villepinte):  
sustainable development and eco-design are the themes of the conferences in which A2C will be taking part at this international show, which is recognised throughout the beauty industry;
- **Ouest Agro** (2 to 4 October, Angers):  
A2C will be running a conference on the "management of food safety risks in food industry companies".

A2C will also be taking part in the **Salon des Maires et des Collectivités** (Mayors and Local Authorities' Show) (20-22 November, Paris) and **Pollutec** (27-30 November, Paris-Nord Villepinte).



## Lancement du 1<sup>er</sup> Grand Prix Ecolabel 2007

AFAQ AFNOR Certification lance au mois de juillet le 1<sup>er</sup> Grand Prix Ecolabel 2007. Ce concours a pour vocation de valoriser les entreprises titulaires de la marque NF Environnement ou Ecolabel Européen qui ont mis en place des campagnes de communication interne et externe autour de leur certification.

La participation à ce concours offre aux titulaires l'occasion de faire reconnaître les compétences de l'ensemble des acteurs de leur entreprise qui se sont mobilisés pour l'obtention du certificat et sa valorisation auprès de leurs publics internes et externes.

Vous êtes titulaire de la marque NF Environnement ou Ecolabel Européen et souhaitez concourir : téléchargez le dossier de candidature à partir du 9 juillet sur internet : [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) et [www.afnor.org/ecolabel](http://www.afnor.org/ecolabel)

**Contact :**  
Lucile Imbert : +33 (0)1 41 62 82 73  
ou [lucile.imbert@afaq.afnor.org](mailto:lucile.imbert@afaq.afnor.org)

## Launch of the 1<sup>st</sup> 2007 Ecolabel Grand Prix

In July AFAQ AFNOR Certification is to launch the 1<sup>st</sup> 2007 Ecolabel Grand Prix. This contest is designed to put the spotlight on firms holding the NF Environment or European Ecolabel certificate and which have implemented internal and external communication campaigns focusing on their certification.

By participating in this contest holders will have the opportunity to acknowledge the skills of all players in the firm who helped it obtain the certificate and underline its value for their internal and external publics.

If you are a holder of NF Environment or European Ecolabel certification and wish to compete, please download the candidature file available from 9 July on the Websites: [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) and [www.afnor.org/ecolabel](http://www.afnor.org/ecolabel)

**Contact:**  
Lucile Imbert: +33 (0)1 41 62 82 73 or [lucile.imbert@afaq.afnor.org](mailto:lucile.imbert@afaq.afnor.org)



Directrice de la publication / **Publisher** : Florence Méaux  
Rédactrice en chef / **Editor** : Anouk Thebault  
Rédaction / **Staff** : Anouk Thebault, Anne-Sophie Morinet, Sylvie Arzelier  
Graphisme / **Graphic artist** : Perrine Gretener  
Imprimé par / **Printed by** : DBA

AFAQ AFNOR Certification



Bureaux : 116 avenue Aristide Briand – BP 40 – 92224 Bagneux Cedex  
Tél. : +33 (0)1 46 11 37 37 – Fax : +33 (0)1 46 11 37 77  
[www.afaq.org](http://www.afaq.org) / [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

© Tous droits de reproduction, textes et illustrations même partiels, restent soumis à l'accord préalable de la directrice de la publication. La rédaction n'est pas responsable des documents qui lui sont adressés spontanément.  
No part of this publication may be reproduced in any form without the prior permission of the publisher. The editor accepts no responsibility for any unsolicited material submitted.