

action

& performance

P.17

L'ISO 9001:2008 est arrivée !

ISO 9001:2008 has arrived!



P.03

Contre le risque alimentaire
Against the risk of bad foodstuffs



P.08

Nouveau : la marque NF en rubrique
New: the NL label by headings



P.11

Soutenir les enjeux des services publics
Supporting the challenges facing the public services





Un vignoble du Haut-Médoc labellisé AFAQ 1000NR

Le 30 octobre dernier, le Château Larose Trintaudon (33), a reçu des mains de Florence Méaux, directrice générale AFNOR Certification, Bruno Pastre, directeur général du Château Larose Trintaudon, François Thomazeau directeur général délégué des AGF - également président du conseil d'administration du Château.

Left to right: Florence Méaux, Managing Director AFNOR Certification, Bruno Pastre, Managing Director, Château Larose Trintaudon, François Thomazeau deputy Managing Director, AGF - also chairman of the Board of Directors of the Château.

An Haut-Médoc wine estate is awarded the AFAQ 1000NR label

On 30 October, Château Larose Trintaudon (France - 33) received the AFAQ 1000NR certificate of evaluation from Florence Méaux, Managing Director of AFNOR Certification as a reward for its commitment to and experience of sustainable development. The ceremony took place on the property in the presence of a number of leading figures from the region. Larose Trintaudon can take pride in being the first French wine estate to be awarded this European evaluation as part of its company social responsibility approach.

Le secteur des études se professionnalise vers l'international

Research International, conseil en marketing, est la première entreprise certifiée AFAQ ISO 20252. Une distinction qui la place parmi les sociétés les plus performantes en matière de qualité et de management. L'ISO 20252:2006 études de marché, sociales et d'opinion est la nouvelle norme internationale métier de référence. Élaborée selon l'ISO 9001 – avec la participation active du Syntec Études – elle fixe des exigences de qualité pour la pratique des études de marché qualitatives et quantitatives. En adoptant un système de management qualité certifié ISO 20252, les perspectives sont nombreuses : langage commun, développement commercial au-delà des frontières, gestion des risques, etc. De nombreux professionnels, comme Audirep, Estel, ED Institut, Global Insight, IOD, IRI France, Enov Research, LH2, Opinion Way, ou Repères sont engagés dans la démarche.

The research sector is becoming more professional on the international front

Marketing consultancy Research International is the first company to receive AFAQ ISO 20252 certification: a distinction that places it as one of the top companies in terms of quality and management. "ISO 20252:2006 market, social and opinion research" is the leading new international standards for the profession. Drawn up along the lines of ISO 9001 – with the active participation of Syntec Etudes – it sets out quality requirements for carrying out qualitative and quantitative market research. Adopting an ISO 20252 certified quality management system leads to a wide range of prospects: a common language, commercial development beyond the borders, risk management, etc. A large number of firms such as Audirep, Estel, ED Institut, Global Insight, IOD, IRI France, Enov Research, LH2, Opinion Way and Repères have embarked on the approach.

Management environnemental : Air France s'engage

Avec 74,8 millions de passagers transportés sur les 24 derniers mois, Air France figure parmi les premières compagnies aériennes au monde. En septembre dernier, elle a reçu la certification environnementale AFAQ ISO 14001 pour l'ensemble de son activité en France métropolitaine et à bord des avions. Pour les 63 000 collaborateurs engagés, il s'agit de la reconnaissance officielle des efforts consentis pour limiter l'impact de leur activité sur l'environnement. Si la part du trafic aérien mondial représente moins de 3 % de la totalité du CO₂ émis, la compagnie s'efforce néanmoins d'être une référence en matière de protection environnementale. Elle s'engage sur un certain nombre d'actions visant à diminuer les émissions gazeuses et sonores : le renouvellement de la flotte (14 nouveaux avions introduits en 2007), des équipements de cabine encore plus légers, de meilleures procédures pour réduire le bruit, la traque aux consommations inutiles de carburant, l'amélioration de la qualité de l'air des aéroports... Le 7 octobre dernier, Air France fêtait ses 75 ans, preuve de la dynamique de l'entreprise française.

Air France embarks on environmental management

With 74.8 million passengers carried over the last 24 months, Air France is one of the world's leading airlines. In September this year, it was awarded AFAQ ISO 14001 environmental certification for all its activities in mainland France and on board its aircraft. For the 63,000 employees involved, this was official recognition for the effort they had put into limiting the impact of their activity on the environment. Though world air traffic accounts for less than 3% of all the CO₂ emitted, the airline nevertheless makes every effort to set the example for environmental protection. It is committed to a certain number of initiatives to reduce gas and noise emissions: renewal of the fleet (14 new aircraft introduced in 2007), lighter cabin equipment, better procedures for reducing noise, tracking down wasteful fuel consumption, improving air quality at airports, etc. On 7 October, Air France celebrated its 75th birthday, proof of the French company's dynamism.

Saint-Gobain Emballage

Saint-Gobain Emballage (Packaging)

Passer de la prévention du risque alimentaire à la sécurité alimentaire

>>> Le leader français des emballages en verre creux vient d'obtenir sa cinquième certification ISO 22000. La démarche, destinée à la filière agroalimentaire, est en totale cohérence avec les objectifs de l'entreprise. Décryptage.

Moving from the prevention of food risk to food safety

>>>>>> The French leader for container glassware has just obtained its fifth ISO 22000 certification. The approach, which is intended for the food industry, is totally consistent with the company's objectives. Here's why.



L'évaluation HACCP a constitué un premier pas vers la certification ISO 22000.

HACCP evaluation was a first step towards ISO 22000 certification.

Vins, spiritueux, huiles, pots alimentaires... La liste des marchés sur lesquels intervient Saint-Gobain Emballage explique en grande partie sa volonté d'obtenir la certification ISO 22000. « Nos produits font partie de la chaîne alimentaire », souligne Laurent Peccatte, directeur qualité et sécurité alimentaire de l'entreprise. « L'ISO 22000 démontre à nos clients de l'industrie agroalimentaire et de la grande distribution notre implication proactive sur ces sujets ». Une manière, aussi, de devancer les exigences européennes en matière de sécurité alimentaire.

Une continuité logique

Saint-Gobain Emballage (SGE) est loin de faire ses premiers

pas dans le monde de la certification. L'entreprise est certifiée ISO 9001 depuis 1992 et l'ensemble de ses sites sont également certifiés ISO 14001 et OHSAS 18001. « Obtenir une certification sur la sécurité alimentaire pour les six sites de production du groupe s'inscrit dans une continuité logique », poursuit Laurent Peccatte. Le chemin vers l'ISO 22000 avait d'ailleurs déjà commencé avec des évaluations HACCP et un travail de formalisation sur le risque verre et débris de verre, enjeux majeurs pour le fabricant.

Pilote sur les démarches précédentes, l'usine de Lagnieu (01) a de nouveau assumé le rôle d'éclaireur sur la certification ISO 22000 : « ce site de production approvisionne nos marchés les plus sensibles comme les aliments pour bébé ou les produits laitiers. Nous nous appuyons donc sur lui pour décliner nos démarches », précise Laurent Peccatte. L'usine de Lagnieu

Wines, spirits, oils, food jars...

To a great extent, the list of markets in which Saint-Gobain Emballage is involved explains why it was keen to obtain ISO 22000 certification. "Our products form part of the food chain", said Laurent Peccatte, the company's quality and food safety director. "ISO 22000 shows our food industry and mass distribution customers that we are proactively involved in these issues". It's also a way of getting a step ahead of European food safety requirements.

A logical progression

Saint-Gobain Emballage (SGE) is well versed in the field of certification. The company has been ISO 9001 certified since 1992 and all its sites are also



/ SUITE / FOLLOWING /

Passer de la prévention du risque alimentaire à la sécurité alimentaire

Moving from the prevention of food risk to food safety

est ainsi certifiée ISO 22000 depuis deux ans, trois autres l'ont été depuis et les deux derniers sites de SGE le seront cette fin d'année.

Montrer l'exemple

L'impact de la démarche sur les clients est déjà palpable selon Laurent Peccatte, alors que nombre d'entre eux ne sont pas encore certifiés ISO 22000. « Nous avons pris de l'avance et montrons l'exemple dans la filière », revendique-t-il. L'objectif affiché est de « passer de la prévention du risque alimentaire à la sécurité alimentaire ».

Déjà leader dans son activité, Saint-Gobain Emballage entend répondre à l'attente des clients qui demandent que leurs fournisseurs mettent en place des mesures pour se prémunir du risque alimentaire. L'ISO 22000 en est une démonstration, aussi bien auprès des clients français qu'internationaux.

Au-delà des aspects externes, SGE estime avoir fait un choix gagnant-gagnant aux vues des retombées internes de la démarche. « L'ISO 22000, propre à chaque site de production, nous a permis de retravailler dans le détail tout les procédés de fabrication. De plus, elle prend en compte les risques chimiques ou bactériologiques, qui n'apparaissaient pas auparavant. Cela nous permet d'assurer plus de sécurité vis-à-vis du consommateur. » Pour SGE, pas de doute, « L'ISO 22000 présente un réel atout par rapport à l'ISO 9001 : moins orientée système, elle revient au produit. Elle est clairement plus opérationnelle. » Le prochain défi pour Saint-Gobain Emballage ? « Garder le cap et continuer à s'améliorer ! » ■



L'ISO 22000, une mesure pour se prémunir du risque alimentaire.
ISO 22000: a measure to protect against food risk.

Repères

- Sites de production : 6
- Nombre de fours : 15
- Effectifs : 2 000 personnes
- Marchés : Vins, champagne, spiritueux, bières, cidre et mousseux, boissons sans alcool, huiles, pots alimentaires (confitures, sauces, condiments, produits laitiers, aliments pour bébé)

Markers

- Production sites: 6
- Number of kilns: 15
- Workforce: 2,000 people
- Markets: Wine, champagne, spirits, beer, cider and sparkling drinks, alcohol-free drinks, oils, food jars (jams, sauces, condiments, dairy products, baby foods)

■ ■ ■

ISO 14001 and OHSAS 18001 certified. "It's a logical progression to obtain food safety certification for the groups six production sites", continued Laurent Peccatte. The road to ISO 22000 had in fact already begun with HACCP evaluations and formalisation work on glass and glass debris risk, a major issue for the manufacturer.

Having been a pilot for previous approaches, the Lagnieu factory (France - 01) once again took on the role of trailblazer for ISO 22000 certification: "the production site supplies our most sensitive markets, such as baby foods and dairy products. We therefore use it to set out our approaches", explained Laurent Peccatte. The Lagnieu factory has therefore been ISO 22000 certified for two years, three others have been certified since and SGE's last two sites will be certified at the end of this year.

Setting the example

The impact of the approach on customers is already noticeable, believes Laurent Peccatte, although a number of them are not yet ISO 22000 certified themselves. "We've got ahead

of the game and are setting the industry an example", he said. The declared aim is to "move from the prevention of food risk to food safety". Saint-Gobain Emballage is already a leader in its field and intends to meet the expectations of its customers, who are asking their suppliers to introduce measures to guard against food risk. ISO 22000 is a demonstration of this, to French and international customers.

Apart from the external aspects, SGE believes that it has taken a win-win decision in view of the internal impact of the approach. "ISO 22000, specific to each production site, has allowed us to re-work all our production processes in detail. It also covers the chemical or bacteriological risks that weren't covered before. This means that we can offer greater safety for the consumer." For SGE, there's no doubt: "ISO 22000 offers a real contribution compared to ISO 9001: it's less system-orientated and brings us back to the product. It's clearly more operational." So what's the next challenge for Saint-Gobain Emballage? "To stay on course and keep improving!" ■

Construire un système de management de la qualité et de l'environnement cohérent et ambitieux

>>>>>>>>>> Le Centre national d'études spatiales (CNES) a la responsabilité de proposer et de conduire la politique spatiale de la France. Il vient d'obtenir le renouvellement de ses certifications ISO 9001 globale et ISO 14001 pour deux de ses sites. Retour sur une démarche ambitieuse.

Constructing a coherent, ambitious quality and environment management system

>>>>> *The National space studies centre (CNES) is responsible for proposing and managing France's space policy. It has just had its global ISO 9001 and ISO 14001 certifications renewed for two of its sites. Focus on an ambitious approach.*



De Paris à Kourou, en passant par Toulouse, tous les sites du CNES fonctionnent en cohérence.

From Paris to Kourou to Toulouse, all the CNES sites consistently operate.

« **Nous souhaitons parler d'une seule voix** et continuer à améliorer nos performances de façon collective. » Pour Patrick Gaillard, responsable du management des risques, du contrôle interne et des systèmes de management du CNES, l'objectif est clair. Une démarche d'intégration est indispensable pour permettre au CNES de poursuivre sa progression.

Retour en arrière : entre 1998 et 2000, le CNES obtient ses

premières certifications ISO 9001. Mais il s'agit de sept certificats indépendants, « des systèmes qualité déconnectés les uns des autres ». Dès lors, « il était urgent de certifier l'ensemble des activités autour d'une démarche fédératrice et de mettre l'ensemble de nos quatre sites autour de la table derrière un projet commun ». Patrick Gaillard procède alors en deux étapes : il construit le système commun pour le centre de Toulouse et le siège parisien selon la version 2000 de l'ISO 9001, puis quelques mois plus tard, y intègre les centres de Kourou et d'Evry. En septembre 2005, c'est tout le périmètre du CNES qui est certifié ISO 9001.

"We're looking to speak with a single voice and continue to improve our performance as a group." For Patrick Gaillard, head of risk management, internal control and management systems at CNES, the aim is clear. An integration approach is essential in allowing CNES to pursue its progression.

Looking back a few years: CNES obtained its first ISO 9001 certifications between 1998 and 2000. But these were seven separate certificates, "quality systems that were not connected



En amont de sa certification
environnementale,
le CNES intègre déjà les
principes d'éco-conception.

*Before its environmental
certification, the CNES
was already integrating
its eco-design.*



/ SUITE / FOLLOWING /

Construire un système de management de la qualité et de l'environnement cohérent et ambitieux

Constructing a coherent, ambitious quality and environment management system

En route vers l'intégration

En parallèle, le CNES lance une démarche ISO 14001 en Guyane, qui aboutit à la certification du centre spatial de Kourou en 2004. Deux ans plus tard, vient le tour du site de Toulouse. Commence alors la réflexion autour d'une intégration des différentes démarches du CNES. « Nous avons sauté sur l'occasion du renouvellement de la certification pour réaliser

to each other". It therefore became "a matter of urgency to certify all our activities via a unifying approach and get all four of our sites round the table to discuss a joint project".

Patrick Gaillard moved forward in two stages: he constructed the joint system for the Toulouse site and head office in line with ISO 9001:2000, then, a few months later, integrated the Kourou and Evry centres. The whole of CNES was ISO 9001 certified in September 2005.

un audit conjoint et remettre nos systèmes à zéro », explique Patrick Gaillard. AFNOR Certification est choisie pour mener à bien cette mission, et en juin 2008 le CNES obtient sa certification conjointe. L'impact interne de la démarche est conforme à celui qu'attend le responsable des systèmes de management : rationalisation, décloisonnement et transversalité, tous les établissements du CNES fonctionnent enfin en cohérence ! « Cela a de plus habitué les équipes environnementales et qualité à travailler ensemble et mis en évidence leurs complémentarités ».

Heading towards integration

Alongside this, CNES launched an ISO 14001 approach in Guyana, which led to the certification of the Kourou space centre in 2004. Two years later, it was the turn of the Toulouse site. And this was when people started thinking about integrating the various CNES approaches. "Certification renewal gave us an opportunity to carry out a joint audit and put our systems back on the drawing board" explained Patrick Gaillard. AFNOR Certification was chosen for the assignment, and CNES obtained its joint certification in June 2008. The internal impact of the approach was very much in line with what the head of management systems expected: rationalisation, decompartmentalisation, transversality, with all CNES sites finally working in the same direction! "It also got the environment and quality teams used to working together and showed that they were complementary to each other".

ISO 14001, une dynamique porteuse

Prochain objectif : préparer la certification ISO 14001 pour les deux derniers sites. La direction des lanceurs d'Evry se met d'ailleurs déjà en condition pour sa future certification environnementale. « Nous avons lancé la dynamique en intégrant en amont des principes d'éco-conception », relève Patrick Gaillard. Il compte d'ailleurs sur ce projet pour renforcer encore la cohérence du système de management de la qualité. Car si la certification ISO 9001 reste le résultat d'un « compromis intégrant les 7 systèmes pré-existants », Patrick Gaillard espère atténuer les disparités qui subsistent en prenant appui sur la norme ISO 14001. « Nous sommes en train de construire un système vraiment transverse », conclut-il. ■

ISO 14001, a promising strategy

The next target is to prepare for ISO 14001 certification for the last two sites. The Evry launcher division is already getting into training for its future environmental certification. "We have started the process by including notions of eco-design upstream", said Patrick Gaillard. He is also counting on this project to bring even greater consistency to the quality management system. Because, although ISO 9001 certification remains the result of a "compromise that integrates the 7 pre-existing systems", Patrick Gaillard hopes to reduce the remaining disparities by making use of the ISO 14001 standard. "We're in the process of constructing a genuinely transverse system", he concluded. ■

Repères

Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), le Centre national d'études spatiales (CNES) est chargé de proposer au gouvernement la politique spatiale de la France au sein de l'Europe et de la mettre en œuvre.

- **Création** : 1961
- **Budget annuel total** : 1 698,6 millions d'euros.
- **4 centres** : siège (Paris), centre spatial de Toulouse, direction des lanceurs (Evry), centre spatial Guyanais (Kourou).
- **Effectifs** : 2 524 salariés.
- **5 grands thèmes d'application** : accès à l'espace, développement durable, applications grand public, sécurité et défense, recherche et innovation.

Markers

The National space studies centre (CNES) is a public industrial and commercial organisation. It is responsible for making proposals to the Government concerning France's space policy within Europe and for implementing it.

- **Founded in** 1961.
- **Total annual budget**: 1,698.6 million euros.
- **4 centres**: head office (Paris), space centre in Toulouse, launcher division (Evry), Guyana space centre (Kourou).
- **Workforce**: 2,524 employees.
- **5 major themes**: access to space, sustainable development, mass market applications, security and defence, research and innovation.

ECF formation professionnelle

Les 22 instituts de formation professionnelle du réseau ECF viennent de réaliser un audit conjoint ISO 9001 et testeur CACES. De véritables outils d'harmonisation pour l'entreprise.

Comment créer une synergie dans les pratiques d'un ensemble de sites de formation indépendants les uns des autres ? La démarche qualité du réseau ECF formation professionnelle est née en 1998 en cherchant une réponse à cette question. À la même époque, le réseau ouvre une agence commerciale nationale pour le développement du marché des grands transporteurs nationaux et un autre enjeu de taille émerge : répondre de façon homogène à l'ensemble des clients. « *Les méthodes et les outils étaient réellement disparates* », se souvient Karine Grillat, responsable qualité au niveau national. « *Lorsque la décision de lancer la démarche qualité a été prise, nous avons tenu à obtenir une certification tierce partie afin d'en renforcer l'impact.* » Trois centres seront ainsi certifiés en 2003 et douze le sont aujourd'hui dans une démarche progressive, où « *chacun va à son rythme* ». Objectif à terme : une certification collective de l'ensemble du réseau.

« Tirer les pratiques vers le haut »

La certification ISO 9001 permet notamment aux centres de formation de contrôler la forte croissance à laquelle ils sont confrontés depuis l'activation des démarches de conseil en formation. « *En interne, la démarche a été extrêmement structurante. En externe, elle nous a permis de multiplier les accords avec les grands comptes, qui étaient rassurés sur notre capacité à leur fournir une qualité homogène et des services associés* », souligne la responsable qualité. Cette structuration a été renforcée en 2002 par une certification testeur CACES*, obtenue individuellement par 19 des centres de formation sur la base d'un système documentaire national bâti comme le système documentaire de la norme ISO 9001. Il s'agit alors d'un enjeu économique puisque « *l'audit CACES est le sésame pour entrer sur le marché des formations de manutention* ».

Très vite, les similitudes entre les deux démarches et l'hypothèse de pouvoir afficher les 56 agences du réseau comme plate-forme de test CACES amène la direction du groupe ECF à envisager une certification collective CACES pour ECF formation professionnelle, conjointement au renouvellement de l'audit ISO 9001. « *Cela nous a permis d'homogénéiser nos méthodes et de maîtriser toujours plus nos outils. De surcroît, la certification collective nous oblige à construire un système de contrôle interne au niveau national, explique Karine Grillat. Ces démarches qualité tirent vers le haut toutes nos pratiques de formation et d'évaluation* ». Au vu des résultats de cet audit mené par une équipe mixte ISO/CACES d'AFNOR Certification, Karine Grillat pense déjà à l'avenir : « *l'objectif est d'intégrer totalement ces démarches pour que chaque site obtienne la double certification.* »

ECF vocational training

The 22 vocational training institutes in the ECF network have just completed a joint ISO 9001 and CACES tester audit: tools that offer the company a real aid to harmonisation.

How do we go about creating a synergy in the practices of a group of training sites that are all independent from each other? The ECF vocational training's quality approach was born in 1998 as part of the search for an answer to this question. At the same time, the network opened a national sales branch to develop the major national carrier market, and this led to another sizeable challenge: how do we provide all clients with a consistent response? "There were strong differences between methods and tools", remembers national quality manager Karine Grillat. "When the decision was taken to launch the quality approach, we were keen to obtain an outside certification to increase the impact." Three centres were certified in 2003 and twelve are now in a progressive approach in which "everyone goes at his own pace". The eventual aim is to achieve group certification for the entire network.

"Improving practices"

ISO 9001 certification helps training centres to control the strong growth with which they have been faced since training consultancy procedures were activated. "Internally, the approach was extremely structuring. Externally, it helped us increase the number of agreements with key accounts, who were reassured of our ability to provide them with consistent quality and associated services", emphasised the quality manager. This structuring was reinforced in 2002 by a CACES tester certification, which was obtained individually by 19 training centres based on a national document system built like the ISO 9001 standard document system. This was a real economic opportunity as "the CACES audit is a passport to the goods handling training market".*

The similarities between the two approaches and the thought of being able to advertise the network's 56 branches as a CACES test platform very quickly persuaded ECF Group management to consider going for group CACES certification for ECF vocational training alongside the renewal of the ISO 9001 standard. "This helped us to achieve consistency in our methods and gain even further control over our resources. Group certification also forced us to set up an internal control system at national level", explained Karine Grillat. "These quality approaches help to improve all our training and evaluation practices". In the light of the results of the audit run by a mixed ISO/CACES team from AFNOR Certification, Karine Grillat is already thinking about the future: the aim is to totally integrate these approaches so that every site obtains dual certification."



À travers sa certification ECF joue la différenciation commerciale.

Through its certification, ECF is playing the marketing differentiation.

Repères

- CA des instituts de formation professionnelle ECF en 2007 : 67 millions d'euros.
- 65 000 stagiaires en formation en 2007.
- Formation au permis poids lourds : 10 000 personnes.
- Qualification au métier de chauffeur routier : 7 000 personnes.
- Formation à la conduite des équipements de levage et de travaux publics : 30 000 personnes.
- Stage de sensibilisation à la sécurité routière en entreprise : 20 000 participants.
- Qualification au métier de chauffeur de taxi : 400 personnes.

Markers

- ECF vocational training institute sales in 2007: 67 million euros.
- 65,000 trainees in 2007.
- HGV licence training: 10,000 people.
- Qualification as a lorry driver: 7,000 people.
- Training for driving lifting and public works vehicles: 30,000 people.
- Company courses in road safety awareness: 20,000 participants.
- Qualification as a taxi driver: 400 people.

* Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité d'un engin de levage, délivré à la suite d'une évaluation qui ne peut être menée que par des testeurs et des organismes eux-mêmes certifiés.

* Certificate of ability to safely drive a lifting appliance, issued after an evaluation that can only be carried out by testers and organisations that are themselves certified.



FCBA

INSTITUT TECHNOLOGIQUE

En savoir plus :
www.fcba.fr

Find out more:
www.fcba.fr

Des combustibles NF pour les appareils de chauffage

NF Granulés biocombustibles est la nouvelle marque de certification pour les granulés à base de bois ou d'origine agricole.

Développée par l'institut technologique FCBA, en partenariat avec l'institut des bioénergies ITEBE, la marque NF est accessible à tout fabricant de granulés qui respecte le référentiel. Outre les dimensions, le pouvoir calorifique inférieur et l'humidité, elle évalue le taux de poussières fines et celui de cendre, la résistance mécanique, la masse volumique apparente ainsi que les teneurs en soufre, chlore et azote. Les matières inflammables sont répertoriées selon cinq catégories certifiables (bois qualité standard, bois qualité haute performance, bois qualité industrielle, agro qualité haute performance, agro qualité industrielle), permettant ainsi au consommateur de choisir le combustible le plus adapté à son appareil de chauffage.

NF fuels for heating appliances

"NF bio-combustible granules" is the new certification label for granules made from wood or of agricultural origin.

Developed by the FCBA institute of technology in partnership with the ITEBE bio-energies institute, the NF label is open to any granule manufacturer who complies with the frame of reference. In addition to size, net calorific value and moisture content, it evaluates the level of fine dust and ashes, mechanical resistance, apparent density and sulphur, chlorine and nitrogen content. Inflammable materials are listed in five certifiable categories (standard quality wood, high performance wood, industrial quality wood, high performance quality agricultural, industrial quality agricultural), thus allowing consumers to choose the fuel best suited to their heating appliances.

Révision de la marque NF Pompes à chaleur

Comptant vingt quatre titulaires à travers le monde après seulement seize mois d'application, la marque NF Pompes à chaleur évolue.

Le référentiel NF 414 qui couvre les systèmes aérothermiques et géothermiques s'étend aux pompes à chaleur à production d'eau chaude sanitaire et celles dédiées aux piscines. Une révision qui s'inscrit dans la lignée des initiatives européennes en faveur de la réduction des gaz à effet de serre. Autre nouveauté, la définition d'un seuil maximal du niveau puissance acoustique est à l'étude.

Revision of the NF brand of heat pumps

With twenty-four owners worldwide after only sixteen months of use, the NF mark of heat pumps evolves.
The NF 414 guidelines covering aérothermal and geothermal systems are being extended to heat pumps producing domestic hot water and that for swimming pools; a revision that is being written in the European initiative line for reducing greenhouse effect gases. Another novelty, the definition of the maximum threshold of the sound power level is being studied.

De nouveaux titulaires pour la marque NF Bureau

Les fabricants de mobilier de bureau Gapsa et Mobimetal viennent de faire le choix de la certification NF Bureau, portant ainsi à 22 le nombre de titulaires de la marque. Avec la particularité de répondre à la fois aux normes françaises et européennes en vigueur, le référentiel NF Bureau - sécurité confortique atteste de la sécurité, de la durabilité et de la solidité des mobiliers de bureau, tables, cloisons, sièges et autres meubles de rangement. Pour les acheteurs, c'est la garantie d'obtenir des produits d'une qualité optimale.

En savoir plus :
www.nf-bureau.com/sc

New holders of the NF Bureau label

Office furniture manufacturers Gapsa and Mobimetal have just chosen "NF Bureau" certification, which means that 22 firms now bear the label. The "NF Office safety and comfort" frame of reference meets current French and European standards and vouches for the safety, durability and solidity of office furniture, tables, partitions, seats and storage units. For buyers, it offers a guarantee that they are buying products of the highest quality.

Find out more:
www.nf-bureau.com/sc

Certita

Plus d'information :
www.certita.org

For more information:
www.certita.org

Alice, palme d'Or de la relation client

2008 est sans conteste l'année d'Alice. Premier fournisseur d'accès internet certifié NF Service Centre de relation client en juin dernier, Alice vient de se voir décerner le Prix spécial du jury de la première édition des Palmes d'Or de la relation client*.

Un prix qui vient récompenser le travail réalisé par Alice entre 2005 et 2007 pour redresser la qualité et l'image du service client, jusqu'à obtenir le certificat NF Service.

La certification NF 345 s'appuie sur des engagements particulièrement exigeants. Qualité d'accueil, délai de réponse au client, respect d'engagements contractuels, qualification du personnel, prise en compte de la satisfaction client... il se trouve que pour chacun des 17 critères qualité, Alice a obtenu des résultats au dessus du niveau exigé. Par exemple, 88 % des clients d'Alice obtiennent une réponse adéquate, pour un seuil du référentiel fixé à 85 %. Selon Pierre Metzger, directeur de la relation client : « *l'appropriation de la démarche par l'ensemble des collaborateurs des centres d'Alice est exceptionnelle. Le nouveau défi est de garder un niveau de qualité de service au quotidien, et ce sur l'ensemble de nos prestations* ».

* L'Association Française de la Relation Client initie cet événement pour distinguer personnalités et entreprises en actions.

Alice wins the prize for customer relations

2008 has certainly been Alice's year. As the first Internet service provider to receive "NF Service Customer relations centre" certification in June, Alice has just been awarded the Jury's special prize in the first edition of the Customer Relations Golden Trophy*.

This prize is a reward for Alice's efforts between 2005 and 2007 to raise the quality and image of its customer department and obtain the NF Service certificate.

NF 345 certification is based on a set of particularly demanding commitments. Reception quality, customer response time, meeting contractual obligations, staff qualification, consideration for customer satisfaction... Alice achieved results above the level required for each of the 17 quality criteria. For example, 88% of Alice's customers were given an appropriate response, compared to a frame of reference pass rate of 85%. Customer Relations Manager Pierre Metzger said: "All the staff in Alice's centres have really taken the approach to heart. The challenge now is to maintain the level of service quality day after day for all the services we offer".

* The French Customer Relations Association has introduced the event to reward the actions of personalities and companies.



Maintenir la qualité de service au quotidien, un défi pour Alice.

Maintaining service quality day after day: a challenge for Alice.

« Les clients sont mieux protégés, mieux servis »

Témoignage de Béatrice Balley, directrice de l'UNA 17 certifiée NF Service (extrait du site www.marque-nf.com)

« L'Union départementale d'aide, de soins et de services à domicile (UNA) regroupe 18 structures de tailles différentes. Aide à domicile, soins, portage de repas, ce sont 800 000 heures d'intervention qui sont réalisées. Nous avons expérimenté une certification multi-sites selon la marque NF Service Services aux personnes à domicile pour permettre à nos adhérents de se moderniser et de s'organiser. Sans cela, les trois quarts du réseau n'auraient pu mener seuls, une démarche qualité. Nous avons réussi à créer un réseau solidaire, respectueux et solide, passant du « je » au « nous ». Les structures sont sur un pied d'égalité, le petit et le gros, le rural et le citadin. Les intervenants nous parlent de reconnaissance, de respect, de professionnalisation. Et les clients sont mieux protégés, mieux servis. En certifiant demain la totalité du réseau, nous voulons un niveau homogène de qualité ! »

L'approche multi-sites renforce la solidarité du réseau.

The multi-site approach makes the network more cohesive.

“Customers are better protected and better served”

An account by Béatrice Balley, director of UNA 17 (NF Service certified) (extract from the website www.marque-nf.com)

“The Departmental Union for home help medical treatment and services (UNA) is made up of 18 organisations of different sizes offering 800,000 hours of work in areas such as home help, medical treatment and meals on wheels. We have experimented with multi-site certification under the “NF Service Home Help” label to help our members modernise and become organised. Without this, three-quarters of the network wouldn't have been able to embark on a quality approach on their own. We've managed to create a mutually supportive, respectful, solid network that has moved from “I” to “we”. Structures – big and small, rural and urban – are on an equal footing. The people involved talk to us about recognition, respect and professionalisation. And our customers are better protected and better served. By certifying the whole network in the future, we're looking for a consistent level of quality!”





Une carte verte pour les ports de plaisance

Située entre Nice et Monaco, Beaulieu-sur-Mer (06) compte près de 800 anneaux et accueille de nombreux plaisanciers. En obtenant le premier certificat AFAQ « Gestion environnementale portuaire », elle répond aux engagements du référentiel qui vise à limiter les nuisances de l'activité portuaire sur les milieux qui l'entourent. La société du Port de plaisance de Beaulieu-sur-Mer s'est équipée d'installations de collecte et de traitement des déchets, d'équipements sanitaires en nombre, de ressources en eau douce et en électricité sur tous les appointements. Le personnel a été formé, les plaisanciers et les commerçants du port sensibilisés. Cette certification

s'inscrit dans la continuité de l'opération « Ports propres en Provence-Alpes-Côte d'Azur », initiée en 2001 par la région et ses partenaires. Plusieurs ports sont en démarche.

A green card for marinas Beaulieu-sur-Mer (France - 06), between Nice and Monaco, has nearly 800 moorings and accommodates large numbers of boat-lovers. In obtaining the first AFAQ "Port environment management" certificate, it is meeting the obligations set out in the frame of reference by limiting the impact of the port's activities on the surrounding environments. The Beaulieu-sur-Mer Port Management Company has introduced waste collection and treatment installations, generous washing

and toilet facilities, fresh water and electricity supplies on every landing stage, etc. The staff have been trained and boat-lovers and businesses on the port made aware. This certification forms part of the "Clean ports in Provence-Alpes-Côte d'Azur" operation begun in 2001 by the regional council and its partners. A number of ports are involved in the approach.



Préserver l'environnement des ports de plaisance, un enjeu aujourd'hui certifiable. Preserving the environment in marinas: a challenge that can now be certified.

Poursuite des audits monde pour Alstom Transport

Avec la toute récente certification de ses sites en Inde, Espagne, Hollande et Hongrie, la division information solutions (TIS) d'Alstom Transport marque une nouvelle étape dans le déploiement de son engagement qualité à travers le monde. À ce jour, 17 sites répartis sur plusieurs continents sont certifiés ISO 9001 ; certaines usines ont même fait le choix d'un audit intégré ISO 9001/ISO 14001. L'industriel français renouvelle ainsi son contrat de confiance avec AFNOR Certification. Son ambition reste intacte : fournir des prestations d'une qualité homogène, quel que soit le pays de production.

Conducting worldwide audits for Alstom Transport

With the very recent certification of its sites in India, Spain, Holland and Hungary, Alstom Transport TIS marks a new stage in rolling out its quality commitment throughout the world. 17 sites are ISO 9001 certified in Europe, America, and Asia. Some of them have chosen an integrated audit ISO 9001 ISO 14001. Alstom Transport's management have chosen to renew their bond of trust with AFNOR Certification. The French industrial company's ambition remains the same: it must provide services of even quality, whatever the country of production.

EDF s'assure les services d'un certificateur unique

En confiant à AFNOR Certification l'évaluation de son réseau monde pour trois ans, EDF signe un contrat de service à la hauteur de son ambition. De 1 000 à 1 200 jours d'audit par an, un pool de 130 auditeurs, quatre référentiels audités (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001-ILO-OSH 2001), 158 640 collaborateurs ; les chiffres parlent d'eux même. Si EDF est d'abord séduite par le dispositif d'audits AFAQ et la grille d'analyse de performance construite de toutes pièces pour cette mission, la capacité d'AFNOR Certification à certifier les sites en Europe

et en Asie a fini par faire la différence. Avec 38,5 millions de clients en Europe, soit 98 % de son chiffre d'affaires, le fournisseur d'énergie évolue sur un marché concurrentiel depuis 2007. Sa certification « Groupe » en ISO 14001 et ses démarches locales en qualité et sécurité semblent aujourd'hui être un élément de sa différenciation.

EDF takes on the services of a single certification body

In taking on AFNOR Certification to evaluate its worldwide network for three

years, EDF has signed a service contract to match its ambitions. 1,000 to 1,200 audit days a year, a pool of 130 auditors, four frames of reference audited (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001-ILO-OSH 2001), 158,640 employees: the figures speak for themselves. Though EDF was initially attracted by the AFAQ audit scheme and performance analysis grid designed from scratch for the mission, what really made the difference was AFNOR Certification's capacity to certify sites in Europe and Asia. With 38.5 million customers in Europe, i.e. 98% of its sales, the energy supplier has been operating in a competitive environment since 2007. Its "Group" ISO 14001 certification and local quality and safety approaches seem today to form part of its differentiation.

Services Publics

Public Services



Moderniser l'État et répondre aux enjeux de demain des collectivités territoriales

*Modernising the State, and tackling territorial
collectivities challenges*

Services Publics

Public Services

Moderniser l'État et répondre aux enjeux de demain des collectivités territoriales

>> Réorganisation des administrations, modernisation de l'État, impacts du Grenelle environnement... Les chantiers qui s'imposent aux collectivités territoriales et aux services de l'État sont considérables. Pour accompagner ces défis, AFNOR Certification propose une offre adaptée et innovante. L'enjeu est de taille !

Modernising the State, and tackling territorial collectivities challenges

>>>> *Reorganisation of Civil Service, State modernisation, impacts from the Grenelle Environment Forum... The structural reforms undertaken by territorial collectivities and public services are significant. In order to support those challenges AFNOR Certification built a suitable and innovative offer. For much is at stake...*



tout en réformant leur fonctionnement et en maîtrisant les dépenses publiques. Une équation complexe. La Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) œuvre depuis fin 2005 à cette transformation, et son action vient d'être renforcée par la Révision générale des politiques publiques (RGPP). Nouvelle étape de la modernisation, la RGPP entre aujourd'hui dans sa phase opérationnelle après un diagnostic mené en juillet 2007 et l'élaboration de plus de 300 mesures structurantes.

Sur le terrain, une envie de modernité

Véritables relais de ce chantier interministériel, des leviers de modernisation sont identifiés par les agents eux-mêmes, sur le terrain. « Il existe une véritable envie de progression et de modernité dans les services de l'État et les collec-

Expectations are huge: according to a TNS Sofres survey published on October the 21st, 52% of French people think that the government must consider State modernisation as important. 34% even judge the topic as priority. The current reforms, especially those which will have a concrete impact on citizens (simplified forms accessible online, improvement of the reception's and service's quality), raise a lot of hope. French public services are faced with a difficult task: meeting the expectations of an increasingly demanding public, while at the same time reforming their functioning and keeping public expenditures in check. The equation is complex. The General Management for State Modernization (GMSM)

L'attente est immense.

Selon un sondage TNS Sofres publié le 21 octobre, 52 % des Français estiment que le gouvernement doit considérer la modernisation de l'État comme importante, et 34 % d'entre eux la jugent même prioritaire. Ils espèrent beaucoup des réformes en cours, notamment celles qui les toucheront concrètement (mise en ligne et simplification des formulaires, amélioration de la qualité de l'accueil). Les services publics français sont donc placés face à la tâche de répondre à un public de plus en plus exigeant,

Pour plus d'information sur les prestations dédiées aux Services Publics :
+33 (0)1 46 11 38 11

For further information on services dedicated to Public Services:
+33 (0)1 46 11 38 11

■■■
 tivities, parfois même davantage que dans les entreprises privées, observe Stéphanie Reinberger, responsable de pôle et auditeur ICA chez AFNOR Certification. Les démarches qualité permettent d'engager ce travail de fond. Mesure phare à cet égard, le Label Marianne fixe en 19 engagements les caractéristiques minimales de qualité d'accueil que devront mettre en œuvre toutes les administrations de l'État d'ici 2010. Il entre actuellement dans sa phase de déploiement et donne un élan aux collectivités et aux administrations pour la mise en place de démarches qualité : systèmes de management (ISO 9001) et référentiels de service adaptés aux services publics.

Relever les défis du changement climatique

Le Grenelle environnement suscite lui aussi des attentes considérables, alors que la loi Grenelle 1 a été adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale le 21 octobre dernier. « L'ambition affichée du Grenelle est la mutation de la société française vers une société écologique », précise Adrien Ponrouch, chef de projet au département d'AFNOR Certification. Une volonté qui répond aux défis du changement climatique ou du développement de modes de production et de consommation durables. Ces enjeux ont un impact direct sur l'occupation de l'espace, la lutte contre l'étalement urbain, les transports en commun ou les politiques de rénovation du bâti. Autant de points qui font des collectivités des acteurs incontournables.



34 % des Français jugent prioritaire la modernisation de l'État.

34% of French people see government modernisation as a priority.

■■■
works towards this change since the end of 2005. Its action has recently been reinforced by the Public Policies General Review (PPGR). As a new step towards modernisation, the PPGR is now entering its functional stage, after the diagnosis that was led in July 2007 and the following development of over 300 structuring measures.

A concrete wish for modernity

Civil servants themselves have pointed out some practical leverage tools for modernisation, to serve as medium for this interministerial project. "There's a real yearning for progress and modernity within the Civil Services and the territorial collectivities, sometimes even more than in private companies, observes Stéphanie Reinberger, team manager and ICA auditor for AFNOR Certification. Quality approaches enable the start of this in-depth work." Key measure in this regard, the Marianne Label and its 19 commitments sets the minimum features for quality of service and reception that all public services will have to apply before 2010. This Label now enters its implementation stage and gives territorial collectivities and public services an impulse to launch quality

approaches in the future, whether they be management systems (ISO 9001) or reference frameworks for quality of service suited for Civil Service.

Taking up the challenge of climate change

The Grenelle Environment Forum also raises high expectations, while the first Grenelle law was voted upon first reading at the National Assembly. "The Grenelle's ambition is to help French society mutate towards an environmental society", clarifies Adrien Ponrouch, project manager in the Innovation and Development department of AFNOR Certification. This challenging mission tackles and answers various issues, from climate change to the development of sustainable ways to produce and consume. Those stakes impact directly on land occupation, urban sprawl management, public transportation or city renewal. All of the above tends to give territorial collectivities a key position.

A specifically designed product range

In this context, AFNOR Certification adjusted its product

OK Pilot, outil d'évaluation en ligne

En appui aux démarches engagées par ses clients, le Groupe AFNOR propose une solution de pilotage en ligne des systèmes de management. Le système OK Pilot, conçu comme une boîte à outils et grâce à ses nombreuses rubriques, permet à une entreprise ou à une collectivité d'évaluer et de gérer ses démarches de progrès (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, développement durable...). Suite à une auto-évaluation en ligne, la visualisation du score est immédiate et les données consolidées sous forme de graphiques. OK Pilot facilite en outre la gestion des non-conformités, des plans d'actions, de la maîtrise des risques, etc.

OK Pilot, the online evaluation tool

The AFNOR Group offers an online management systems monitoring solution to support the procedures undertaken by clients. Designed as a tool-box, with a number of different sections, the OK Pilot system helps companies and local authorities to evaluate and manage their progress approaches (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, sustainable development...). Following an online self-evaluation, the score can be viewed immediately along with consolidated data in graph form. OK Pilot also makes it easier to manage non-compliances, action plans, risk management, etc.

/ SUITE / FOLLOWING /

Moderniser l'État et répondre aux enjeux de demain des collectivités territoriales

Modernising the State, and tackling territorial collectivities challenges

La restauration scolaire bientôt certifiée NF

Service facultatif, la restauration scolaire est souvent de qualité très hétérogène. Partant de ce constat, l'Association nationale des directeurs de restauration municipale a mis au point en 2005 une norme pour mieux structurer cette activité. Depuis, l'association a décidé d'aller encore plus loin en élaborant avec AFNOR Certification une certification de service NF. Objectifs : améliorer l'accueil, l'encadrement, l'éducation alimentaire... Cette marque NF devrait renforcer l'image et la qualité des services territoriaux de restauration scolaire. Les premiers certifiés sont attendus mi-2009.

School meals soon to be NF certified

School meals are an optional service and the level of quality is often very mixed. Based on this observation, the National Association of Council Catering Officers designed a standard in 2005 to give the activity greater structure. Since then, the association has decided to go even further, working with AFNOR Certification to draw up an NF service certification scheme. The aims are to improve reception, supervision, food education, etc. The NF label should reinforce the image and quality of the regional school meals services. The first certification awards are expected in mid-2009.

Une offre adaptée

Dans ce contexte, AFNOR Certification a adapté sa gamme aux services publics et conçu des référentiels innovants, sur mesure, pour accompagner tant les grands chantiers de l'État que ceux des collectivités territoriales. Parmi eux, Qualiville, QualiPref ou encore Accueil Service Public Local. Ils permettent depuis quelques années de faire reconnaître l'engagement de service des collectivités territoriales et des administrations. AFNOR Certification a par ailleurs accompagné la DGME durant toute la phase d'expérimentation du Label Marianne et a été le premier organisme habilité à délivrer le label. Pour Catherine Chevauché, responsable du pôle innovation au sein du département développement, cette offre complète et l'expertise acquise par AFNOR Certification confortent la position du groupe comme « *partenaire et contributeur de la modernisation de l'État, et des enjeux des collectivités* ».

Dans le domaine du développement durable, AFNOR Certification a par ailleurs développé AFAQ 1000NR, « *une prestation d'évaluation tierce partie de la prise en compte du développement durable* », explique Adrien Ponrouch. Spécialement adapté pour les collectivités territoriales, le référentiel AFAQ 1000NR Territoires permet d'évaluer leur démarche de développement durable, la cohérence de leurs pratiques managériales et d'optimiser leurs politiques

publiques. La phase pilote, auprès de communes comme Pénestin dans le Morbihan ou Metz, a confirmé « *le bien-fondé et la pertinence de cet outil, global dans son approche* », poursuit Adrien Ponrouch.

Une logique de progression

Le Crédit Agricole, partenaire du lancement d'AFAQ 1000NR Territoires, partage cette analyse. « *Cet outil se démarque des notations environnementales classiques : en évaluant la démarche globale de la collectivité, il propose un vrai cycle de progression* », confie Stéphanie Renault, responsable grandes collectivités et développement des partenariats public-privé à la direction des marchés spécialisés du Crédit Agricole. Par le biais de cette initiative, la troisième banque des collectivités « *se différencie tout en réaffirmant son positionnement vert* ». Associé à l'édition du guide AFAQ 1000NR Territoires, le Crédit Agricole a aussi souhaité s'investir dans la promotion du référentiel. L'établissement bancaire a



range to public services. It also conceived innovative reference frameworks, specifically designed to support major State projects as well as territorial collectivities. Among those referentials stand Qualiville, QualiPref or Accueil Service Public Local. For the past few years, they have given territorial collectivities and Civil Service the opportunity to emphasize their involvement in quality of service. AFNOR Certification also supported the GSM during the experimental stage of the Marianne Label and was the first organization empowered to issue the Label. As Head of Innovation in the Development department, Catherine Chevauché believes that this global offer as well as the proficiency acquired by AFNOR Certification strengthen the group's position as "a partner and an actor in State Modernisation and territorial collectivities issues".

In the area of sustainable development, AFNOR Certification has also designed AFAQ 1000NR, "a product which assesses the sustainable development knowledge through a third party", explains Adrien Ponrouch. Specifically suited for territorial collectivities, the AFAQ 1000NR Territoires



Les collectivités tendent à affirmer leur positionnement vert.

Local authorities are tending to assert their "green" stance.

donc accueilli AFNOR Certification sur son stand lors du Salon des maires et des collectivités locales du 26 novembre dernier, à l'occasion de la remise du « diplôme » AFAQ 1000NR Territoires attribué à la Ville de Metz. Et début 2009, une étape plus opérationnelle consistera « à présenter et à prescrire la démarche auprès de nos clients », précise Stéphanie Renault, persuadée que « la démarche correspond aux besoins de collectivités inscrites dans la recherche de la performance ».

Force de proposition

Reste à devancer les attentes de la clientèle publique, « en déterminant les points où nous pouvons agir en amont », relève Catherine Chevauché. La loi Grenelle 1 prévoit un audit énergétique pour tous les bâtiments publics d'ici 2010, assortis d'objectifs précis de réduction de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre. Elle mentionne également la rénovation du parc de logements sociaux. Autant d'occasions de promouvoir le diagnostic énergétique, le label HQE ou encore la certification de compétences pour les diagnostiqueurs immobiliers. « Nous pouvons contribuer à l'atteinte de certains objectifs par le biais de prestations porteuses de résultats quantifiables et de l'identification de pistes de progrès », conclut Catherine Chevauché. ■

reference framework allows them to assess their sustainable development approaches, the consistency of their management and to improve their public policies. The experimental stage, tested with collectivities such as Pénestin in the Morbihan area or the city of Metz, confirmed "the validity and relevance of this global tool", continues Adrien Ponrouch.

« A true focus on progress »

The Crédit Agricole bank, partner for the launch of AFAQ 1000NR Territoires, shares this analysis. "This reference framework is different from regular environmental scoring: it truly focuses on progress by assessing the global approach of the local collectivity", states Stéphanie Renault, "large scale collectivities" and "development of public-private partnerships" manager at the Crédit Agricole's office for specialized markets. Through this partnership, the third bank of collectivities "states its difference while reasserting its green positioning". After its involvement in the publication of the AFAQ 1000NR Territoires guide, Crédit Agricole wished to be part of the referential advertisement. Therefore the banking-house welcomed

AFNOR Certification on its stand at the Mayors and Local Collectivities Exhibition on the 26th of November, in order to celebrate the "AFAQ 1000NR Territoires" award giving to the city of Metz. And early 2009, a more functional step will be to "introduce and recommend the approach to a number of our clients", explains Stéphanie Renault, who is convinced that this "resource answers the needs of collectivities in search of performance".

Being a proactive player

The next priority is to anticipate the expectations of public customers, "by pinpointing the topics where we can act upstream", adds Catherine Chevauché. The first Grenelle law plans an energy audit for every public building before 2010, with precise goals to reduce energy consumption and greenhouse gases. The law also mentions the renewal of social housing stocks. All of the above create opportunities to promote the energetic diagnosis, the High Environmental Quality Label or the competency appraisal for real estate diagnosticians. "We can contribute to achieve some goals through services which will bring concrete results and help identify progress guidelines", concludes Catherine Chevauché. ■

* Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement Durable et de l'Aménagement du Territoire.

Label Marianne : à vos marques, prêts, labellisez-vous !

Zoom sur le Label Marianne, l'un des leviers clés de la modernisation de l'État et de la Révision générale des politiques publiques.

■ De la Charte Marianne au Label Marianne

Tout a commencé avec le lancement de la Charte Marianne sur la qualité de l'accueil des usagers. Près de 2 000 entités se sont engagées dans la démarche, généralisée en 2005 à tous les services de l'État. Mais une enquête mystère révèle fin 2005 que seuls 3 sites sur 10 appliquent réellement la charte. La DGME, soucieuse de valider et de mettre en avant les démarches exemplaires, a donc souhaité un référentiel sanctionné par un label, et l'intervention d'un organisme tiers pour garantir son application aux usagers. Après une phase test de huit mois, au cours de laquelle 51 sites pilotes sur 62 candidats ont été labellisés par AFNOR Certification, le Label Marianne entre aujourd'hui dans sa phase de déploiement.

■ Le référentiel

Le référentiel s'applique à tous les organismes exerçant un service public. Il est composé de cinq engagements de service et d'un engagement interne :

- un accès optimisé aux services ;
- un accueil attentif, courtois et efficace ;
- un traitement rapide des demandes dans les délais annoncés ;
- la prise en compte des suggestions et des réclamations ;
- à l'écoute des usagers pour progresser ;
- une organisation interne améliorée et l'évolution des compétences.

Chacun de ces points se trouve ensuite décliné à travers 19 engagements détaillés (enquêtes sur les attentes des usagers, traitement des courriers dans un délai de 15 jours ouvrés, ou encore évaluation régulière des pratiques).

■ Le processus de labellisation

- Dépôt du dossier de candidature auprès d'un organisme certificateur habilité.
- Examen de la recevabilité du dossier, puis signature du contrat commercial de labellisation.
- Évaluation sur site.
- Rapport d'évaluation.
- Labellisation pour une durée de 3 ans avec visite de suivi au bout de 18 mois.

En savoir plus : www.afaq.org

/ SUITE / FOLLOWING /

Moderniser l'État et répondre aux enjeux de demain des collectivités territoriales

Modernising the State, and tackling territorial collectivities challenges

« AFAQ 1000NR Territoires n'est que le début d'un long processus »

La Ville de Metz vient de terminer son cycle d'évaluation AFAQ 1000NR Territoires. Premiers clients d'AFNOR Certification sur ce nouveau produit, René Darbois, 3^{ème} adjoint chargé du développement durable, et Franck Rogovitz, ingénieur environnement, témoignent de sa pertinence.

Action&Performance (A&P) : Dans quel contexte s'inscrit l'évaluation AFAQ 1000NR Territoires de la ville ?

Franck Rogovitz : Metz est engagée dans la construction de son Agenda 21 depuis 2006. Des démarches de concertation et de diagnostic ont abouti en novembre 2007 à la formalisation d'un document d'orientation stratégique contenant des actions prioritaires. Après les élections municipales de mars dernier, une évaluation à mi-parcours nous est apparue pertinente pour relancer notre Agenda 21 et la politique de développement durable de la ville sur la base des objectifs ambitieux de la nouvelle municipalité. Nous avons besoin de situer notre positionnement par rapport au cadre de référence national, de connaître nos points forts et de mesurer notre marge de progrès.

A&P : Le référentiel a-t-il répondu à vos attentes ?

Franck Rogovitz : AFAQ 1000NR Territoires est arrivé au bon moment car il nous a permis de faire un bilan à l'instant T. Cet outil correspond précisément à nos besoins et porte, au-delà de l'environnement, sur la gouvernance, la stratégie et les deux autres piliers du développement durable. Le résultat de l'évaluation, factuel, a permis une nouvelle sensibilisation de notre encadrement. C'est un grand levier de motivation pour une délégation aussi transversale que celle du développement durable. Chacun doit être conscient que notre service ne peut être le seul à porter cette politique qui impacte tous les services. Les conclusions de l'évaluation, primordiales, nous ont poussés à rebondir pour présenter de nouvelles orientations stratégiques et des propositions d'actions concrètes.

A&P : Quelles pistes de progrès retenez-vous particulièrement ?

René Darbois : Les améliorations portent notamment sur l'aspect stratégique : nous devons formaliser nos projets, préciser nos objectifs au plus haut niveau et surtout passer du déclaratif à l'action. Nous avons ainsi mis en place un comité stratégique incluant le maire et le directeur général des services pour un impact plus transverse sur l'ensemble de la collectivité. Côté grands projets, trois priorités : la construction d'un transport en commun en site propre sur l'agglomération, les économies d'énergie sur les 350 bâtiments de notre patrimoine et la réalisation d'au moins un éco-quartier à horizon 2013. Pour nous, AFAQ 1000NR Territoires n'est que le début d'un long processus, tout reste à faire.

“AFAQ 1000NR Territoires is just the beginning of a long process”

Metz Council has just completed its AFAQ 1000NR Territoires evaluation cycle. As AFNOR Certification's first clients for the new product, René Darbois, 3rd deputy responsible for sustainable development, and Franck Rogovitz, environment engineer, tell us why it is relevant to them.

Action&Performance (A&P) : What is the background to the AFAQ 1000NR Territoires evaluation of the council?

Franck Rogovitz : Metz has been involved in constructing its Agenda 21 since 2006. Consultation and assessment procedures led, in November 2007, to the drawing-up of a strategic orientation document containing priority actions. After the council elections last March, we felt that a mid-term evaluation would be helpful in giving a new impetus to our Agenda 21 and the town's sustainable development policy based on the new council's ambitious targets. We needed to see where we were in relation to the national frame of reference, find out what our strengths were and work out where we needed to make progress.

A&P : Did the frame of reference meet your expectations?

Franck Rogovitz : AFAQ 1000NR Territoires arrived at just the right time, as it helped us to carry out a “freeze frame” assessment of what we were doing. It was exactly what we needed and covers not just the environment but also the governance, the strategy and the two other pillars of sustainable development. The result of the factual evaluation helped to give us a new awareness of our framework. It's a great source of motivation for such a transverse assignment as sustainable development. Everyone needs to be aware that our department cannot take sole responsibility for the policy, which affects all departments. The conclusions of the evaluation were crucial and encouraged us to come back with a new set of strategic orientations and proposals for practical action.

A&P : What areas for progress do you recall particularly?

René Darbois : Improvements are mainly concerned with the strategic aspect: we need to set out our plans formally, clarify our objectives at the highest level and move from words to action. We have also set up a strategy committee including the mayor and the Managing Director of services to achieve a more transverse impact across the whole community. As far as major projects are concerned, we have three priorities: to set up a public transport system with its own corridors across the conurbation, to save energy in the 350 buildings that we own and to build at least one eco-district by 2013. We believe that AFAQ 1000NR Territoires is just the beginning of a long process: we still have everything to do.

Marianne Label: on your marks, get set, go for a label!

Focus on the Marianne Label, one of the key levers for the modernisation of Government and the Public policies general review.



■ From the Marianne Charter to the Marianne Label

It all started with the launch of the Marianne Charter on the quality of user reception. Nearly 2,000 entities embarked on the approach, which was widened in 2005 to include all Government departments. But, in late 2005, a mystery enquiry revealed that only 3 sites out of 10 actually applied the Charter. The General Management for State Modernization (GMSM), which was keen to approve and promote exemplary procedures, therefore expressed a wish to see a frame of reference sanctioned by a label, with the intervention of an outside organisation to ensure that it was applied to users. After an eight-month test phase, during which 51 pilot sites out of 62 candidates were awarded the label by AFNOR Certification, the Marianne Label has now entered its deployment phase.

■ The frame of reference

The frame of reference applies to all organisations that provide a public service. It consists of five service commitments and one internal commitment:

- maximum access to services;
- an attentive, courteous, efficient welcome;
- requests dealt with quickly and within the stated deadlines;
- suggestions and complaints to be taken up;
- be attentive to user needs in order to progress;
- improve internal organisation and the development of skills.

Each of these points is then applied through 19 detailed commitments (user expectation surveys, dealing with mail within 2 working weeks, or regular evaluation of practices).

■ The labelling process

- The application is lodged with an approved certifying body.
- The application is examined to ensure that it is acceptable, then the commercial labelling contract is signed.
- Evaluation on site.
- Evaluation report.
- The label is awarded for a period of 3 years, with a follow-up visit after 18 months.

Find out more: www.afaq.org

Certification ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 certification

Améliorez votre gestion de la qualité grâce à la nouvelle version de l'ISO 9001

>>>>> Depuis le 15 novembre 2008, une nouvelle version de la norme ISO 9001 est en vigueur. Qu'est-ce qui change par rapport à la version 2000 ? Comment faire pour obtenir la certification ISO 9001:2008. AFNOR Certification vous guide.

Improve your quality management with the new version of ISO 9001

>>>>> A new version of the ISO 9001 standard has been in force since 15 November 2008. So what's changed compared to the 2000 version? How do I go about obtaining ISO 9001:2008 certification? AFNOR Certification answers your questions.



Pas de bouleversement majeur, mais des clarifications nécessaires.

Si la nouvelle version de la norme ISO 9001 garde les principes de base de la version 2000, elle répond à trois objectifs majeurs :

- préciser, clarifier, améliorer la compréhension de l'ISO 9001 ;
- améliorer la compatibilité avec l'ISO 14001 ;
- faciliter l'intégration de la norme avec d'autres normes de management.

L'approche processus conservée

La fabrication du produit, ou la réalisation de la prestation

de service, sont découpées en plusieurs étapes, ou processus, qui apportent chacune une valeur ajoutée. La norme ISO 9001 définit des exigences permettant la mise en œuvre d'un système de management dit « de qualité » ; il s'agit à la fois d'exigences d'efficacité de chaque processus en lui-même et d'efficacité de la chaîne dans son ensemble. La version 2008 de l'ISO 9001 ne rajoute aucune exigence par rapport à la version précédente. On peut cependant relever plusieurs évolutions marquantes.

La notion de conformité produit renforcée

Dans l'ISO 9001 nouvelle version, on ne parle plus de « qualité produit » mais de « conformité aux exigences relatives au produit ». Et pour être dit « de qualité »,

There are no major upheavals, but some clarifications are necessary. Although the new version of the ISO 9001 standard retains the same basic principles as the 2000 version, it also meets three major objectives:

- to explain, clarify and improve understanding of ISO 9001;
- to improve compatibility with ISO 14001;
- to make it easier to integrate the ISO 9001 standard into other management standards.

The process approach has been maintained

Product manufacture or service provision have been divided up into a number of stages, or processes, which each contribute



/ SUITE / FOLLOWING /

Améliorez votre gestion de la qualité grâce à la nouvelle version de l'ISO 9001

Improve your quality management with the new version of ISO 9001

Quelle version pour votre prochain audit ?

Vous avez eu dernièrement votre audit de renouvellement, votre audit de suivi 1 ou de suivi 2 selon l'ISO 9001:2000 ? AFNOR Certification vous conseille de réaliser votre prochain audit complet selon l'ISO 9001:2008 :

- la transition s'effectue sans allongement de la durée d'audit ;
- nos auditeurs sont qualifiés selon l'ISO 9001:2008.

Pour planifier votre transition en toute simplicité, rendez-vous sur www.afaq.org, et accédez à toute l'information disponible sur votre espace client.

Which version for your next audit?

Did you recently have your renewal audit, follow-up audit 1 or follow-up audit 2 in line with ISO 9001:2000? AFNOR Certification recommends that you have your next full audit in line with ISO 9001:2008:

- *the transition takes place without any extension to the audit period;*
- *our auditors are qualified to carry out the ISO 9001:2008 audit.*

To plan your transition with complete peace of mind, log on to www.afaq.org, where you'll find full information on your client page.

■ ■ ■
un produit doit respecter à la fois les exigences légales et réglementaires et les exigences client, qui doivent donc être préalablement définies. La satisfaction client est d'ailleurs mieux explicitée dans l'ISO 9001:2008. Elle ne s'évalue plus uniquement au travers d'enquêtes de satisfaction, mais peut intégrer d'autres outils comme l'analyse des réclamations ou l'analyse des marchés perdus.

Une meilleure compatibilité avec d'autres référentiels

En particulier avec l'ISO 14001:2004 qui définit les exigences relatives à la mise en place d'un système de management environnemental. Ainsi, l'« environnement de travail », c'est-à-dire tout ce qui gravite autour du poste travail et qui peut avoir une incidence sur la conformité du produit, comme le bruit ou l'éclairage, le climat, ... a été clarifié dans le texte.

Les processus d'externalisation mieux intégrés

Les étapes de la production (produit ou service) qui sont sous-traitées devront répondre à un niveau de maîtrise adapté aux enjeux.

Comment adopter la nouvelle version ?

Si vous êtes certifié ISO 9001:2000, AFNOR Certification vous conseille de réaliser le prochain audit selon l'ISO 9001:2008. En effet, à partir du 15 novembre 2010, la version 2000 ne sera plus valable. Les auditeurs AFAQ sont d'ores et déjà qualifiés pour mener l'audit nouvelle version. ■

■ ■ ■
added value. The ISO 9001 standard sets out the requirements for implementing a so-called "quality" management system; these requirements cover the efficiency of each process in itself and the efficiency of the chain as a whole. ISO 9001:2008 does not contain any requirements in addition to those of the previous version. However, there are some significant evolutions.

The notion of product compliance is reinforced

In the new version of ISO 9001, we no longer talk about "product quality" but about "compliance with the requirements relating to the product". And to be "quality", a product must comply with legal, regulatory and customer requirements, which must therefore be defined in advance. Customer satisfaction is in fact explained more clearly in ISO 9001:2008. It is not assessed only through satisfaction surveys, but may include aspects such as complaints analysis or lost contract analysis.

More compatible with other frames of reference

Especially with ISO 14001:2004, which sets out the requirements for introducing an environmental management system. For example, the "working environment", i.e. everything that gravitates around the workstation and may affect product compliance, such as noise, lighting, climate, etc., has been clarified in the text.

Better integration of outsourcing processes

Those stages of production (product or service) that are subcontracted must be covered by a level of control appropriate to the issues.

How do I adopt the new version?

If you are ISO 9001:2000 certified, AFNOR Certification recommends that you have your next audit in line with ISO 9001:2008. In fact, the 2000 version will no longer be valid from 15 November 2010. The AFAQ auditors are already qualified to carry out a new version audit. ■

Une question sur la transition, sur le détail des évolutions de la norme ? Contactez votre chargé d'affaire ou connectez-vous sur votre espace client : www.afaq.org

Please contact your representative if you have questions about the transition or for further details about the changes. Direct access to your client page on: www.afaq.org

Normes, référentiels...

Standards...

ISO 26000 : un nouvel outil au service des entreprises engagées

ISO 26000

>>> Entreprise responsable, engagement sociétal... des concepts encore flous et sans réalité opérationnelle qui vont très prochainement être clarifiés. Grâce à la norme ISO 26000, ces principes porteurs d'espoir pourront être mis en œuvre de façon simple et efficace.

ISO 26000: a new tool to support committed companies

>>> Responsible company, social commitment... these concepts are still vague and lacking in reality in operational terms, but they are about to be clarified. With the ISO 26000 standard, these ideas for a hopeful future can be introduced simply and effectively.



La norme ISO 26000, qui doit être publiée mi 2010, précise le concept de « responsabilité sociétale ». Son objectif est d'inciter les entreprises à prendre des engagements forts pour les droits de l'homme, les droits du consommateur et la lutte contre la fraude. Elle fixe les règles d'une concurrence plus responsable.

Les 7 engagements d'une entreprise responsable

L'ISO 26000 a été définie en fonction de critères qui permettent de rendre applicable la notion de responsabilité sociétale par tout type d'organisation ; les entreprises, mais aussi les collectivités territo-

riales et les associations. Ces critères sont au nombre de sept : la gouvernance de l'organisation (qui inclut par exemple le respect de la loi et la transparence), les droits de l'homme, les conditions et relations de travail, l'environnement, les bonnes pratiques des affaires (la corruption par exemple), les questions relatives au consommateur et enfin l'engagement sociétal.

Un lien très fort avec le développement durable

Sous l'impulsion française, la responsabilité sociétale est positionnée comme un moyen de mise en œuvre des principes essentiels de développement durable. L'organisation responsable selon l'ISO 26000 s'engage pour la protection de l'environnement et met en place une politique commerciale équitable qui permette de réduire les différences de

Due to be published in mid-2010, the ISO 26000 standard sets out the concept of "corporate social responsibility". Its aim is to encourage companies to make strong commitments to human rights, consumer rights and the fight against fraud. It sets the rules for a more responsible kind of competition.

The 7 commitments of a responsible company

ISO 26000 has been defined according to the criteria used to have the notion of corporate social responsibility applied to any type of organisation; companies, local authorities and associations. There are seven such criteria: the governance of the organisation (which, for

■ ■ ■

Plus d'information :
www.afnor.org/developpementdurable

For more information:
www.afnor.org/developpementdurable

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

ISO 26000 : un nouvel outil au service des entreprises engagées

ISO 26000: a new tool to support committed companies



Obligation de marquage CE pour les produits de protection et de réparation du béton

Le 1^{er} janvier 2009, le marquage CE des produits de protection et de réparation du béton devient obligatoire. Conformément aux normes européennes, chaque fabricant devra marquer CE ses produits avant leur mise sur le marché.

AFNOR Certification est notifiée par les pouvoirs publics français pour délivrer l'attestation de conformité CE 2+, suite à l'inspection de l'usine.

À noter : la certification NF des produits de protection et de réparation du béton est complémentaire au marquage CE. Marque volontaire, elle garantit la qualité des produits par des exigences qui s'ajoutent à celles du marquage CE.

CE marking obligation for concrete protection and repair products

CE marking for concrete protection and repair products becomes compulsory on 1st January 2009. In accordance with European standards, every manufacturer must CE-mark his products before putting them on the market.

AFNOR Certification has been appointed by the French Government to issue the CE 2+ certificate of compliance following an inspection of the factory.

N.B. NF certification for concrete protection and repair products is supplementary to CE marking. It is a voluntary label that guarantees the quality of the products through requirements that are added to those of the CE mark.

Pour obtenir le marquage CE réglementaire et garantir à vos clients la qualité de vos produits grâce à la marque NF, contactez AFNOR Certification :
+33 (0)1 46 11 37 26

*To obtain the statutory CE mark and give customers a guarantee of product quality through the NF label, contact AFNOR Certification on:
+33 (0)1 46 11 37 26*

■ ■ ■

niveaux de vie, notamment entre le Nord et le Sud.

Une démarche non certifiable...

La responsabilité sociétale ne peut pas être vue de façon manichéenne ; une certaine flexibilité est nécessaire. Les critères qui définissent une entreprise responsable peuvent varier d'un pays à un autre, d'une culture à une autre. Par exemple, faudrait-il refuser systématiquement la certification à une entreprise qui emploie des jeunes de moins de quinze ans ? Une telle décision pourrait conduire à des effets plus désastreux, comme la prostitution.

... mais essentielle

L'ISO 26000 est un outil mis à votre disposition qui pourra vous permettre de prévenir de nombreux risques, en particulier ceux liés à la réputation de votre entreprise. De plus, le respect de la norme peut être un élément de motivation du personnel. Et bien que la certification de conformité ait été écartée lors de la rédaction du projet de norme, des mécanismes alternatifs sont à l'étude pour apporter les garanties attendues et la crédibilité des démarches de responsabilité sociétale engagées sur la base de l'ISO 26000. ■

■ ■ ■

example, includes compliance with the law and openness), human rights, working conditions and relations, the environment, good business practices (e.g. corruption), consumer issues and corporate commitment.

A close link with sustainable development

Driven by the French government, corporate social responsibility has been positioned as a means of implementing the key principles of sustainable development. Under the terms of ISO 26000, a responsible company is committed to protecting the environment and sets up a "fair trade" policy that helps to reduce differences in living standards, especially between North and South.

A non-certifiable approach...

Corporate social responsibility cannot be seen in black and white terms: it requires a certain flexibility. The criteria used to define a responsible company may vary from one country or culture to another. For example, should we automatically refuse certification to a company that employs young people under the age of fifteen? Such a decision could lead to even more disastrous consequences, such as prostitution.

... but essential

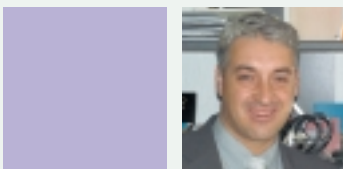
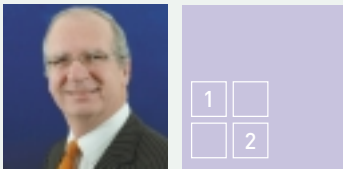
ISO 26000 is a tool placed at your disposal that could help you to prevent a number of risks, especially those linked to your company's reputation. In addition, compliance with the ISO 26000 standard may help to motivate employees. And although compliance certification was rejected when ISO 26000 was drawn up, alternative mechanisms are currently under study to add the expected guarantees and credibility to corporate social responsibility approaches based on ISO 26000. ■

Cap vers le développement durable avec AFAQ 1000NR

>>>> Pour dépasser les enjeux de sa certification Qualité Sécurité Environnement, VINCI Construction Grands Projets a relevé le défi d'un audit combiné QSE et AFAQ 1000NR, destiné à consolider le champ du développement durable. Une démarche pilote.

On course for sustainable development with AFAQ 1000NR

>>>>>>>> *To go beyond the demands of its Quality Safety Environment certification, VINCI Construction Major Projects has taken up the challenge of a combined QSE and AFAQ 1000NR audit, aimed at consolidating the scope of its sustainable development activities. A pilot approach.*



1 Jean-Philippe BRÉOT

Directeur QSE Vinci Construction Grands Projets.
VINCI Construction Major Projects's QSE Director.

2 Pierre ROUVIER

Auditeur AFNOR Certification.
AFNOR Certification auditor.

Certifié QSE depuis plusieurs années,

VINCI Construction Grands Projets souhaitait donner plus de visibilité à sa démarche développement durable lancée il y a un an. Jean-Philippe Bréot, directeur QSE de l'entreprise, sollicite AFNOR Certification sur une évaluation AFAQ 1000NR, envisagée « *comme un état des lieux pour préparer un futur plan d'actions* ». Partant du principe que les thèmes portés par la démarche QSE « *représentent 80 % des sujets inclus dans l'évaluation AFAQ 1000NR* », Jean-Philippe Bréot demande un audit conjoint QSE/AFAQ 1000NR, le premier mené sur une entreprise de cette envergure. Pas moins de 13 jours d'audit, la visite de cinq chantiers différents,

des rencontres avec les différentes directions de VINCI Construction Grands Projets et certaines parties prenantes seront nécessaires pour mener à bien cette mission.

Un audit complexe

L'opération conjointe sur des chantiers en joint-venture situés aux quatre coins du monde « *a nécessité beaucoup de souplesse* », reconnaît Jean-Philippe Bréot. « *Nos auditeurs ont dû assimiler la richesse de notre organisation et le fait que l'on ne peut pas gérer les critères QSE de façon identique en Angleterre ou au Vietnam* ». Pour faire face à ces diversités culturelles, VINCI Construction Grands Projets a mis en place un système de management global, complété par des guides modulables en fonction des spécificités du pays. À cette complexité, s'ajoute selon Pierre Rouvier, auditeur AFAQ, « *le fait que l'évaluation AFAQ 1000NR a été originellement conçue pour*

VINCI Construction Major Projects has been QSE certified for a number of years and was looking to give greater prominence to its sustainable development approach, launched just a year ago. Jean-Philippe Bréot, the company's QSE Director's called on AFNOR Certification for an AFAQ 1000NR evaluation, which it saw as "an inventory to help us draw up a future action plan". Starting from the premise that the themes contained in the QSE approach "account for 80% of the subjects included in the AFAQ 1000NR evaluation", Jean-Philippe Bréot asked for a joint QSE/AFAQ 1000NR audit, the first to be carried out on a company of this size. No less than 13 audit days, visits to five different sites, meetings with the various VINCI Construction Major Projects management groups and other

...

...

/ SUITE / FOLLOWING /

Cap vers le développement durable avec AFAQ 1000NR

On course for sustainable development with AFAQ 1000NR

être indépendante des certifications QSE, même si l'intégration des deux démarches est une tendance de fond ».

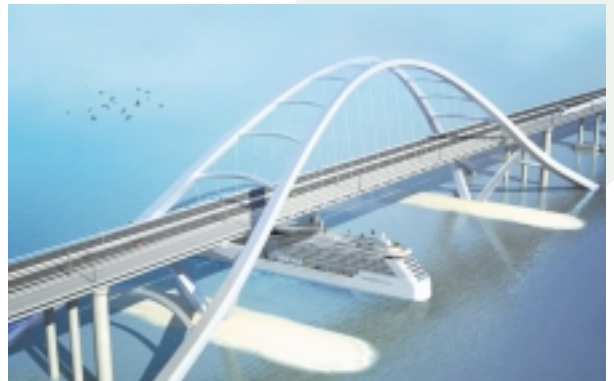
Nourrir le plan d'actions 2008-2009

Les résultats attendus sont à la hauteur du challenge. Jean-Philippe Bréot relève notamment l'intérêt d'un regard externe posé sur les automa-

tismes de l'entreprise. De son côté, Pierre Rouvier considère que AFAQ 1000NR est particulièrement adapté. « Ce référentiel constitue une évolution logique et complémentaire de la certification QSE pour une entreprise qui veut progresser. » Outil de motivation interne, « l'évaluation redonne envie d'évoluer vers l'amélioration », ajoute Pierre Rouvier.

Les retombées de cette démarche globale devraient se manifester très concrètement dans le plan d'actions 2008-2009 de l'entreprise. « Ce plan vise par exemple à mieux structurer les enquêtes de satisfaction client, à lancer un programme innovant de sensibilisation au comportement sur le plan de la sécurité, à mettre l'accent sur les gaz à effet de serre ou encore à initier une réflexion sur l'intégration de collaborateurs handicapés », détaille Jean-Philippe Bréot. Ces actions se nourriront des pistes de progrès pointées par l'évaluation, notamment la mise en place de méthodes d'évaluation de la perception des parties prenantes non contractuelles, le benchmark, mais aussi de nouvelles actions à caractère social ou sociétal. Pierre Rouvier propose également d'« établir des standards de développement durable pour s'assurer que les bonnes pratiques des chantiers soient généralisées et intégrées dans la mécanique de l'entreprise ».

« Tout cela se fonde dans notre démarche globale d'amélioration continue qui prendra en compte dès 2009 l'ensemble des thématiques qualité, sécurité, environnement, sociale, sociétale, au sein d'une dynamique commune et totalement intégrée », conclut Jean-Philippe Bréot. ■



Le référentiel AFAQ 1000NR, une évolution logique et complémentaire de la certification QSE.

The AFAQ 1000NR frame of reference is a logical, complementary extension of QSE certification.

Repères

VINCI Construction Grands Projets

L'entreprise conçoit et réalise partout dans le monde de grands ouvrages de génie civil (tunnels, ponts, barrages...) et de bâtiment (immeubles de grande hauteur, centres commerciaux, hôtels, sites nucléaires).

- CA 2007 : 860 millions d'euros.
- Effectif : 3 841 collaborateurs.
- Chantiers réalisés en 2007 : 65.

Markers

VINCI Construction Major Projects

The company designs and builds major civil engineering structures (tunnels, bridges, dams, etc.) and buildings (high-rise buildings, shopping centres, hotels, nuclear sites) all over the world.

- Sales in 2007: 860 million euros.
- Workforce: 3,841 employees.
- Projects completed in 2007: 65.

involved parties were required to complete the task.

A complex audit

The joint operation on joint-venture sites situated in the four corners of the earth "needed to be very flexible", acknowledged Jean-Philippe Bréot. Our auditors had to take on board the complex nature of our organisation and the fact that we can't manage QSE criteria in the same way in England as in Vietnam". To cope with this cultural diversity, VINCI Construction Major Projects introduced a global management system, supplemented by guides that could be adjusted to the special features of the country. Added to this complexity, said AFAQ auditor Pierre Rouvier, was "the fact that the AFAQ 1000NR evaluation was originally designed to be independent from QSE certifications, even though the integration of the two approaches is a basic trend".

Feeding the 2008-2009 action plan

The expected results are in keeping with the challenge. Jean-Philippe Bréot notes particularly the advantage of an outsider's view of the company's habits. Pierre Rouvier believes that AFAQ 1000NR is particularly well suited. "This frame of reference is a logical, complementary extension of QSE certification for a company that wants to move forward."

As an aid to internal motivation, "evaluation makes people want to move towards improvement", added Pierre Rouvier.

The results of this global approach should be seen in very practical terms in the company's 2008-2009 action plan. "For example, the plan aims to give a better structure to customer satisfaction surveys, to launch an innovative programme to raise awareness as to how to approach the safety plan, to place the emphasis on greenhouse gases and to initiate discussion on how to integrate disabled employees", said Jean-Philippe Bréot. These actions are fed by the areas for progress pointed up by the evaluation, especially the introduction of methods for evaluating the perception of non-contractually involved parties, the benchmark, and new actions of a social or societal nature. Pierre Rouvier is also proposing to "draw up sustainable development standards to ensure that good practices on sites are used more widely and integrated into the mechanics of the company".

"All this forms part of our global continuing improvement approach, which, from 2009, will bring all the quality, safety, environment, social and societal issues together into a common, totally integrated strategy", concluded Jean-Philippe Bréot. ■

Rayonnement international

Ouverture d'une filiale en Russie, acquisition d'une société en Allemagne, signature d'un partenariat en Inde... en 2008 le Groupe AFNOR renforce sa dimension internationale. Un réseau de proximité indispensable pour accompagner grands groupes français, européens, comme entreprises nationales.

Sur www.afnor.org

retrouvez les implantations du Groupe AFNOR à travers le monde.

Log on to www.afnor.org to find details of AFNOR Group locations worldwide.

Inde. La signature d'un partenariat avec DQS Certification India Private Ltd, est une nouvelle escale pour le Groupe dans une région où le taux de croissance flirte avec les 8 %. Le certificateur indien compte 560 certificats à son actif, notamment en sécurité informatique (ISO 27000 et CMMi), automobile (ISO/TS16949) et sécurité alimentaire (ISO 22000).

Allemagne. C'est au travers de sa filiale allemande que le Groupe acquiert 51 % de la société GUTCert. Spécialisée dans l'environnement et les gaz à effet de serre, la société propose de nombreuses prestations sous accréditation allemande (ISO 9001, réglementation des organismes de formation...). GUTCert, qui totalise près de 500 certificats, s'ouvre au marché de l'Europe de l'Est.

Russie. Avec l'ouverture de sa filiale à Moscou (lire Action&Performance n° 5), le Groupe couvre aussi bien la Russie que les pays limitrophes tels que l'Arménie et le Kazakhstan. Une zone géographique où l'ISO 9001 connaît un essor sans précédent.

International influence

The AFNOR Group strengthened its international dimensions by opening a subsidiary in Russia, acquiring a company in Germany and signing a partnership in India in 2008; a proximity network vital for supporting big French and European groups and national companies alike.

India. Signing a partnership with DQS Certification India Private Ltd. is a new stopover for the Group in a region where the growth rate is hovering around 8%. The Indian certification body has 560 certificates to its credit, particularly in computing security (ISO 27000 and CMMi), automobile (ISO/TS16949) and food security (ISO 22000).

Germany. Through its German subsidiary, the Group acquired 51% of the GUTCert Company. Specialised in the environment and greenhouse effect gases, the company proposes numerous services under German accreditation (ISO 9001, regulation for training organisations, etc.). GUTCert, totalling close to 500 certificates, is opening to the Eastern Europe market.

Russia. With the opening of its subsidiary in Moscow (read Action&Performance No 5), the Group is covering just as much Russia as the bordering countries such as Armenia and Kazakhstan, a geographic zone where the ISO 9001 is experiencing an extraordinary boom.

AFNOR Certification accréditée ISO/IEC 17021

AFNOR Certification vient d'être accréditée par le COFRAC (Comité français d'accréditation) selon la norme internationale ISO/IEC 17021 - évaluation de la conformité / exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management. Les processus d'AFNOR Certification, auparavant soumis à la norme européenne EN 45012, répondent aujourd'hui à une norme internationale. Impartialité, compétence, responsabilité, transparence, confidentialité et traitement des réclamations, voici ce que garantit la nouvelle accréditation aux clients du premier certificateur français.

AFNOR Certification receives ISO/IEC 17021 accreditation

AFNOR Certification has just been accredited by COFRAC (the French accreditation committee), under the ISO/IEC 17021 international standard - compliance evaluation/requirements for organisations involved in management system audits and certification. AFNOR Certification's processes, which were previously subject to European standard EN 45012, now come under an international standard. This new accreditation means that clients of France's leading certification body are guaranteed impartiality, expertise, responsibility, openness, confidentiality and a hearing for their complaints.

En savoir plus : www.afaq.org

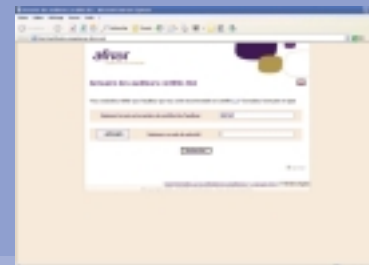
Find out more: www.afaq.org

Nouveau : les auditeurs référencés dans un annuaire

Vous souhaitez vérifier que l'auditeur qui vous a été recommandé est certifié ICA ? Aujourd'hui c'est possible en consultant l'annuaire en ligne sur www.afaq.org. Parce que l'auditeur représente un acteur essentiel de votre audit, vous êtes en droit d'exiger une intervention de haut niveau ; ce que valide la certification de personnes ICA. Mis en ligne en juin dernier, l'annuaire permet à tout utilisateur de vérifier que l'auditeur bénéficie bien d'un certificat en cours de validité ! La recherche se fait à partir du nom ou de son numéro de certificat. D'un simple clic vous avez accès à l'ensemble de ses certifications de compétences. Plus de 1 000 auditeurs sont certifiés ICA.

New: auditors listed in a directory

Do you want to check that the auditor recommended to you is ICA certified? You can now by consulting the online directory on www.afaq.org. Because the auditor plays an essential role in your audit, you have the right to ensure that he is of the highest level, which is what ICA certification guarantees. The directory was put online in June this year and allows any users to check that the auditor has a valid certificate! You can search by name or certificate number. A single click gives you access to all his expertise certifications. Over 1,000 auditors are ICA certified.



L'annuaire en ligne sur www.afaq.org référence l'ensemble des auditeurs certifiés ICA.

The online directory on www.afaq.org lists all the ICA certified auditors.

Agenda/

Salon Industrie Lyon

10 > 13 mars 2009 - Lyon Eurexpo

Industrie Lyon offre un panorama complet des savoir-faire de la conception et de la fabrication industrielles. À l'occasion du Village MécaSphère, le Groupe AFNOR accueille sur son stand les professionnels de la mécanique. Nos experts apporteront des solutions concrètes aux industriels qui évoluent aujourd'hui dans un environnement concurrentiel européen, même international. Certifications ISO 9001, ISO 14001, référentiels sectoriels (automobile, ferroviaire, aéronautique), sécurité au travail, etc., découvrez nos solutions de certification et d'évaluation.

Pour en savoir plus :
www.industrie-expo.com

Salon Industrie Lyon

10 > 13 March 2009 - Lyon Eurexpo

Industrie Lyon offers a complete range of industrial design and manufacturing know-how. On the occasion of the Village MécaSphère, the AFNOR Group welcomes mechanics professionals to its stand. Our experts will bring practical solutions to industry professionals, who today are operating in a European, even international, competitive environment... ISO 9001 and ISO 14001 certifications, sector standards frameworks (automotive, railway, aeronautical), work safety, etc. Discover our certification and assessment solutions.

To find out more:
www.industrie-expo.com

Publication/

Développement durable : nouvelle édition du Guide d'évaluation AFAQ 1000NR

Conçue par AFNOR Certification, la nouvelle formule du guide s'adresse aux entreprises pour les aider à mesurer leur engagement responsable. Il présente de manière plus pédagogique le référentiel AFAQ 1000NR, s'appuie sur un retour d'expériences d'évalués, et apporte de nombreux éclairages sur les différentes étapes de l'évaluation. Des commentaires vous permettent de comprendre le modèle d'évaluation, de l'appliquer et de préparer votre évaluation. AFAQ 1000NR, un outil indispensable pour mesurer vos performances en matière de développement durable !

Information sur :
www.afaq1000nr.com

Sustainable development: publication of the AFAQ 1000NR assessment guide

Created by AFNOR Certification, the new formula of the guide is aimed at businesses to help them measure their commitment to social responsibility. It presents the AFAQ 1000NR framework in the most educational way possible, based on assesseses' experience feedback, and provides many perspective on the different assessment stages. Comments help you understand and apply the assessment model and prepare for your assessment. AFAQ 1000NR, an indispensable tool for measuring your sustainable development performance!

Purchasing information at:
www.afaq1000nr.com

Toutes les équipes
d'AFNOR Certification
vous souhaitent
de joyeuses fêtes !

AFNOR Certification teams would like to wish
you a Merry Christmas and a Happy New Year

action
& performance

Directrice de la publication / *Publisher* : Florence Méaux

Rédactrice en chef / *Editor* : Nathalie Lochet

Rédaction / *Staff* : Anne-Sophie Morinet, Marie-Hélène Towhill, Elisabeth Ballery, Dorothée Balsan

Graphisme / *Graphic artist* : Perrine Gretener

Imprimé par / *Printed by* : DBA