

# action

## & performance



P.06

**Lutte anti-bruit avec NF**  
*Combating noise with NF*



P.12

**Agir pour le développement durable**  
*Committing to sustainable development*



P.17

**Écolabels en pratique**  
*Practical Eco-label aspects*



P.03

**Les références de la sécurité et santé au travail**  
*H&S references*



## Un train d'avance pour Saint-Lazare

**C'est en présence d'Anne-Marie Idrac**, Présidente de la SNCF, que la Gare Saint-Lazare s'est vu remettre le certificat NF Service pour ses services en gare (accueil, information, disponibilité des équipements...). Une démarche d'autant plus méritoire pour la gare qui a entrepris de grands chantiers

de rénovation depuis 2003. Saint-Lazare devient ainsi la 50<sup>ème</sup> gare en France à obtenir cette distinction et la cinquième parisienne.

### *Full steam ahead for Saint-Lazare*

*In the presence of Anne-Marie Idrac, the President of the SNCF, Saint-Lazare station was awarded the SF service certificate for its station services (reception, information, availability of equipment...). This is all the more impressive for a station which has undertaken such extensive renovation work since 2003. Saint-Lazare thus becomes the 50<sup>th</sup> station in France to receive this distinction, and the fifth in France.*



L'information, un des engagements de la gare Saint-Lazare.

*Information, one of the Gare Saint-Lazare's commitments.*



## Opération collective NF Service Nautisme

**10 entreprises de Charente-Maritime** ont été sélectionnées pour être accompagnées vers la certification NF Service Nautisme par A2C. Cette opération collective a été réalisée avec le soutien de la Fédération des Industries Nautiques (FIN), de la Chambre des Métiers et a reçu un financement via la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle. Le premier groupe d'entreprises de négoce, maintenance et de location maritime devrait être audité en juin 2007, alors qu'un second groupe d'une dizaine d'entreprises devrait être sélectionné en mai pour participer à une démarche similaire.

### *Group NF Nautical Services operation*

*10 companies in Charente-Maritime (France) have been selected to be accompanied by A2C towards NF Nautical Services certification. This group operation has been carried out with the support of the Nautical Industries Federation (FIN) and the Chamber of Trade and has received finance the regional labour, employment and vocational training department. The first group of maritime trading, maintenance and hire companies should be audited in June 2007, and a second group of ten companies should be selected in May to take part in a similar exercise.*

## en bref/ in brief/

### **Le groupe Pelletreau**

étend sa certification ISO 9001 à la sécurité et obtient le certificat OHSAS 18001 pour l'ensemble de ses activités d'emballage et de logistique, soit 6 sociétés.

### **The Pelletreau Group**

*has extended its ISO 9001 certification to safety and obtained the OHSAS 18001 certificate for all its packing and logistics activities, i.e. 6 companies.*

### **AFAQ AFNOR Certification et la FNOTSI\* ont signé un accord**

pour la promotion de la certification HOTELcert®. Cette coopération doit permettre de détecter les besoins des établissements hôteliers afin de mieux y répondre, notamment par une bonne information des offices de tourisme et syndicats d'initiative ; l'objectif étant d'encourager les hôtels volontaires à accéder à la certification.

\*Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative.

### **AFAQ AFNOR Certification and FNOTSI\* have signed an agreement**

*to promote HOTELcert® certification. This partnership should help to detect the needs of hotels in order to best respond to them, particularly through good information for tourist offices, the aim being to encourage interested hotels to gain access to certification.*

\*National Tourist Offices Federation.

## Sécurité et santé au travail

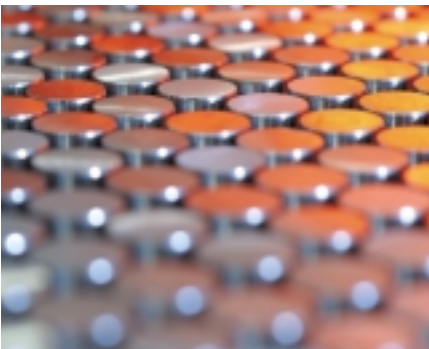
Safety and health at work

Le management de la sécurité et de la santé au travail est un enjeu majeur pour tout organisme qui s'engage dans une démarche de progrès. De nombreux référentiels ont été développés ces dernières années. Parmi eux, l'OHSAS 18001 et l'ILO-OSH 2001 figurent en tête des référentiels de certification les plus reconnus. Les entreprises s'accordent pour témoigner d'un intérêt réel sur leur organisation et leurs performances.

The management of health and safety at work is a major issue for any organisation that commits itself to a progressive approach. A large number of reference frameworks have been developed in recent years. Of these, OHSAS 18001 and ILO-OSH 2001 are amongst the leaders of the most recognised certification reference frameworks. Companies agree that they offer real advantages for their organisation and performance.

# Bodycote : « le dialogue est interactif avec les partenaires sociaux »

>>>> Avec 33 sites certifiés représentant 900 personnes, Bodycote est la première société industrielle du secteur de la mécanique à obtenir un certificat AFAQ ILO-OSH 2001 au niveau mondial. Une distinction qui salue l'action participative du personnel.



Bodycote ajoute une nouvelle corde à son arc.  
*Bodycote is adding another string to its bow.*

### *Bodycote: « an interactive dialogue with the unions »*

>>>>>>>>> *With 33 certified sites representing 900 people, Bodycote is the first manufacturing company in the mechanical engineering sector to obtain an AFAQ ILO-OSH 2001 certificate worldwide: a distinction that bears testimony to strong employee participation.*

**Le traitement thermique est une activité industrielle** qui nécessite le management de la sécurité et de la santé au travail. Aussi, quand la direction de Bodycote "Western Europe" décide de lancer une grande campagne de certification, elle capitalise sur son expérience de gestion de la sécurité.

« Pour mener notre projet de double certification environnement et sécurité en France et en Belgique, nous avons su imposer notre choix pour le référentiel ILO-OSH 2001, et son modèle de management participatif » se souvient la direction QSE. Si la décision de favoriser le référentiel du BIT\* repose en partie sur la notoriété de l'organisme auprès d'établissements de prévention (CRAM, INRS), c'est avant tout la composante "participation des travailleurs" qui séduit l'entreprise. Pour réduire les accidents du travail et

**Heat treatment is an industrial activity** that requires management of health and safety at work. So, when the management of Bodycote "Western Europe" decided to launch into a major certification campaign, it capitalised on its safety management experience.

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

## Bodycote : « le dialogue est interactif avec les partenaires sociaux »

Bodycote: « an interactive dialogue with the unions »

Le groupe Bodycote, prestataire de services dans les domaines des procédés thermiques, des essais et laboratoires, exerce ses activités dans plus de 30 pays, sur près de 300 sites dans le monde. La division **Bodycote Western Europe**, qui regroupe la France et la Belgique est le leader français en traitement thermique.

■ **CA 2006** : 104,5 M€

■ **Effectif** :

833 collaborateurs dont 763 en France

■ **Implantation** : 33 sites dont 30 en France

*The Bodycote Group, a service provider in the field of heat processes, tests and laboratories, operates in over 30 countries and on nearly 300 sites worldwide. The **Bodycote Western Europe** division, which includes France and Belgium, is the French market leader for heat treatment.*

■ **Sales 2006**: 104.5 M€

■ **Employee numbers**:

833 employees, 763 of whom are in France

■ **Location**: 33 sites, 30 of which are in France

■ ■ ■

développer une politique de management global, la direction QSE opte volontairement pour une certification "corporate". Des outils de performance sont alors mis en place : prévention des risques, amélioration continue, formation, rapport d'inspection périodique de sécurité et environnement...

### Formaliser le dialogue avec les salariés

La richesse du référentiel est de placer l'homme au centre de l'organisation.

« *Les salariés les plus exposés, qui opèrent dans des ateliers à risque, étaient jusqu'alors l'objet de toutes les attentions. Désormais, chaque collaborateur trouve sa place et devient partie prenante dans notre organisation* ». Pour que l'adhésion du personnel soit totale, la direction QSE n'hésite pas à se tourner vers les partenaires sociaux. « *Quand on entre dans une approche systémique comme l'impose le référentiel on recherche les points d'amélioration. Pour éviter que ces aspects n'apparaissent comme des défauts de la structure et soient mal perçus, on attend beaucoup d'un dialogue interactif avec les partenaires sociaux* ».

C'est pourquoi des actions sont mises en place, comme l'ordre du jour des réunions avec les représentants du personnel qui s'enrichit d'un chapitre environnement/sécurité.

### Le dernier maillon d'un système de management QHSE

Avec cette dimension santé/sécurité, Bodycote ajoute une nouvelle corde à son arc. Titulaire de nombreuses certifications (qualité, environnementale, aéronautique, automobile), l'industriel renforce sa réputation de fiabilité et d'expertise, et s'en félicite : « *précurseurs dans la démarche, nous sommes persuadés aujourd'hui d'avoir choisi le bon référentiel !* ». ■

\*Les travaux du Bureau International du Travail ont contribué à développer le référentiel ILO-OSH 2001.

■ ■ ■

« *To complete our dual environment and safety certification project in France and Belgium, we managed to impose our preference for the ILO-OSH 2001 reference framework and its participative management model* » said the QSE department. Though the decision to favour the BIT\* reference framework was based partly on the organisation's reputation amongst the prevention bodies (CRAM, INRS), it was the "worker participation" component that attracted the company. To reduce accidents in the workplace and develop a global management policy, the QSE department opted purposely for "corporate" certification. Performance tools were put in place: risk prevention, continuous improvement, training, periodical safety and environment inspection report, etc.

### Formalising dialogue with employees

*The value of the reference framework is that it places people at the centre of the organisation.*

« *The most exposed employees, who work in high-risk workshops, were, up to that point, the subject of every attention. Now, every employee has his place and is involved in our organisation* ». To ensure total employee support, the QSE department had no hesitation in calling in union representatives. « *When you start out with a systemic approach, as imposed by the reference framework, you look for points for improvement. To ensure that these aspects don't appear to be defects in the organisation and are therefore wrongly perceived, we expect a great deal from interactive dialogue with the unions* ». Actions were thus introduced, such as an environment/safety item on the agenda for meetings with employee representatives.

### The last link in the QHSE management system chain

With this health and safety dimension, Bodycote is adding another string to its bow. As holder of a number of certifications (quality, environment, aeronautics, automobile), the manufacturer is reinforcing his reputation for reliability and expertise, and is delighted: « *as forerunners in this approach, we are now convinced that we chose the right reference framework!* ». ■

\*The work of the International Labour Organisation has helped to develop the ILO-OSH 2001 reference framework.

## Sécurité et santé au travail

Safety and health at work

## Trois questions à :

Trois questions à Paula Kennedy, responsable HSE de Dornan Engineering Ltd, société d'ingénierie irlandaise certifiée OHSAS 18001.

**Three questions to:**

*Three questions to Paula Kennedy, HSE Manager at Dornan Engineering Ltd, an Irish engineering company with OHSAS 18001 certification.*



L'OHSAS 18001 place la démarche S&ST au cœur des activités et des installations présentes sur les lieux de travail.

*The OHSAS 18001 standard places the occupational health and safety approach right at the heart of the activities and facilities found in workplaces.*

1

**Action&Performance (A&P) :**  
*Comment obtient-t-on une certification OHSAS 18001 en sept mois à peine ?*

**Paula Kennedy (PK) :** En qualité de responsable HSE, j'ai consacré 80 % de mon temps à travailler sur le développement et la mise en place du référentiel OHSAS 18001 sur les trois sites de Dornan Engineering Ltd : Cork, Limerick et Dublin. La tâche la plus difficile a été de réviser le Manuel et de déterminer son impact réel sur les lieux de travail. Si le système documentaire est incompatible avec les tâches réalisées, son application s'avère extrêmement difficile !

**Action&Performance (A&P) :**  
*How did you manage to obtain OHSAS 18001 certification in just seven months?*

**Paula Kennedy (PK) :** *Paula Kennedy (PK). As HSE Manager, I spent 80% of my time working on developing and introducing the OHSAS 18001 reference framework on Dornan Engineering Ltd's three sites: Cork, Limerick and Dublin. The most difficult job was to revise the Manual and work out its actual impact on the workplace. If the document system isn't compatible with the work being done, it becomes extremely difficult to apply!*

2

**A&P :** *Quel est l'impact d'une telle démarche sur l'esprit des collaborateurs ?*

**PK :** Le fait d'avoir un système de management de la sécurité certifié a contribué à ce que nos collaborateurs prennent conscience de l'importance de la sécurité. Ils sont désormais dotés d'un système structuré dans lequel ils s'insèrent pour travailler. L'audit réalisé chaque année par AFAQ EAQA Ltd [NRDL : filiale d'AFAQ AFNOR International], devrait permettre de renforcer le respect des exigences en matière de santé/sécurité.

**A&P :** *What impact does this kind of approach have on the minds of employees?*

**PK :** *The fact of having a certified safety management system has helped our employees to become aware of the importance of safety. They now have a structured system within which they work. The audit carried out every year by AFAQ EAQA Ltd [Editor's note: a subsidiary of AFAQ AFNOR International] should help to ensure that people make greater efforts to comply with health and safety requirement.*

3

**A&P :** *Quelles sont les perspectives de Dornan en matière de politique HSE ?*

**PK :** Le certificat OHSAS 18001 s'est révélé un outil à forte valeur ajoutée pour nos relations commerciales, nous le présentons systématiquement dans le cadre d'appel d'offres. À présent, notre objectif est d'obtenir la certification environnementale ISO 14001 qui s'intègre en toute logique dans notre système OHSAS 18001.

**A&P :** *What does Dornan intend to do in future with regard to HSE policy?*

**PK :** *The OHSAS 18001 certificate has been shown to offer great added value in our commercial relations. We mention it as a matter of routine in our replies to tender invitations. For the time being, we are aiming to obtain ISO 14001 environmental certification, which fits logically into our OHSAS 18001 system.*

Tecumseh Europe

# Un titulaire innovant pour la marque NF Performance Acoustique

>>>>> Premier fabricant autorisé à utiliser la marque NF Performance Acoustique pour ses groupes de condensation à air destinés à la réfrigération commerciale, Tecumseh Europe confirme sa position de précurseur sur le marché.

## *An innovative holder of the NF Acoustic Performance mark*

*>>>> The first manufacturer authorised to use the NF Acoustic Performance mark for its air condensation units used in commercial refrigeration, Tecumseh Europe has confirmed its position as a forerunner in its market.*



*"Demander la marque NF, c'est s'inscrire dans la démarche de progrès d'une entreprise."*

*"By requesting the NF mark we are totally in keeping with the company's approach."*

**Les groupes de condensation à air placés à l'extérieur des bâtiments** sont souvent synonymes de nuisances sonores : plus de 50 % des plaintes des utilisateurs sont liées à ce problème.

Avec la volonté de répondre de manière proactive aux attentes de ses clients, Tecumseh améliore en permanence sa capacité à intégrer les avancées technologiques les plus récentes.

« L'obtention de la certification NF Performance Acoustique des groupes de condensation à air destinés à la réfrigération commerciale pour notre nouveau Silensys® s'inscrit complètement dans la stratégie de l'entreprise » se réjouit

Gilbert Marchiol, Président Directeur général de Tecumseh Europe, « car notre positionnement est clair : diminuer les nuisances sonores ! Et nos équipes ont travaillé avec des organismes spécialisés comme le CIDB, l'ATITA ou UNICLIMA pour mettre en place des tests dans notre division R&D pour améliorer de façon significative la performance acoustique de nos produits ».

En moins d'un an, la nouvelle gamme Silensys® a vu le jour, et 11 produits ont obtenu la marque NF Performance Acoustique : « les nuisances sonores sont réduites à 7 Décibels, par rapport aux 12 Db d'un système standard » explique Gilbert Marchiol. Pour mesurer la performance accomplie, il suffit d'avoir en tête la comparaison suivante : quand vous avez l'impression qu'une puissance sonore a doublé, votre oreille subit une augmentation de 3 Décibels.

**Air condensation units placed outside buildings** are often the cause of noise pollution: over 50% of complaints from users are linked to this problem.

Out of a concern to offer its customers a proactive response to their expectations, Tecumseh is constantly improving its ability to incorporate the very latest technological advances.

"Obtaining NF Acoustic Performance certification for our air condensation units used in commercial refrigeration with our new Silensys® is central to the company's strategy" said Gilbert Marchiol, Chief Executive of Tecumseh Europe, "as our position is clear: to reduce noise levels! And our teams have worked with specialist organisations such as the CIDB, ATITA and UNICLIMA to set up

■ ■ ■

■ ■ ■

Gilbert Marchiol, Président Directeur général de Tecumseh Europe s'est vu remettre le certificat par Jacques Beslin, Directeur Général Délégué A2C lors du dernier salon IKK.

*Gilbert Marchiol, Chief Executive of Tecumseh Europe is presented with the certificate by Jacques Beslin, Executive Managing Director A2C at the latest IKK show.*



### Une démarche qualité inscrite de longue date

Tecumseh Europe est convaincue de l'apport de la certification volontaire pour démontrer son engagement à valoriser produits et processus. « Demander la marque NF pour ses produits, c'est s'inscrire dans la démarche de progrès d'une entreprise » confirme Gilbert Marchiol, « et nous avons fait ce choix dès 1985, date à laquelle notre marque "L'Unité Hermétique" a obtenu le droit d'utiliser la marque NF pour ses moteurs de compression ». Et les processus ne sont pas en reste, puisque Tecumseh est certifiée AFAQ ISO 9001 depuis 1996.

« Nos démarches de certification prouvent bien la volonté de Tecumseh de faire progresser le marché de la réfrigération commerciale » affirme Gilbert Marchiol « et nous ne comptons pas nous arrêter là, la marque NF Performance Acoustique obtenue pour Silensys® n'étant que la première d'une longue liste à venir ». ■

tests in our R&D division in order to significantly improve the acoustic performance of our products".

In under a year, the new Silensys® range has been created and 11 products have obtained the NF Acoustic Performance mark: "noise levels are down to 7 Decibels, compared to 12 Db with a standard system", explained Gilbert Marchiol.

To measure the performance achieved, simply bear the following comparison in mind: when you have the impression that a sound level has doubled, your ear has suffered an increase of 3 Decibels.

#### A long-standing quality approach

Tecumseh Europe is convinced that voluntary certification helps to demonstrate its commitment to improving its products and processes. "By requesting

the NF mark for our products, we are totally in keeping with the company's progress approach", confirmed Gilbert Marchiol, "and we made this decision in 1985, when our "Hermetic Unit" brand obtained the right to use the NF mark for its compression motors". And processes have not been forgotten, as Tecumseh has been AFAQ ISO 9001 certified since 1996.

"Our certification approaches demonstrate Tecumseh's desire to see progress in the commercial refrigeration market", said Gilbert Marchiol "and we don't intend to stop there. The NF Acoustic Performance mark obtained for Silensys® is only the first in a long list to come". ■

### Tecumseh Europe

est une filiale de Tecumseh Products Company, entreprise bénéficiant de plus de 70 ans d'expérience dans la fabrication de compresseurs et le développement de solutions de refroidissement.

Tecumseh Europe compte 1 900 personnes réparties entre 4 sites industriels en France, 4 sites commerciaux en Europe, 1 filiale d'assemblage et 1 joint-venture en Asie. Avec plus de 1 400 distributeurs dans plus de 120 pays, Tecumseh dispose de l'un des plus grands réseaux du monde.

### Tecumseh Europe

is a subsidiary of Tecumseh Products Company, which has over 70 years' experience in manufacturing compressors and developing cooling solutions. Tecumseh Europe has 1,900 employees spread between 4 manufacturing sites in France, 4 sales sites in Europe, 1 assembly subsidiary and 1 joint venture in Asia. With over 1,400 distributors in over 120 countries, Tecumseh has one of the largest networks in the world.

## AFAQ AFNOR Certification renforce sa position auprès des professions juridiques

La certification ISO 9001 du tribunal de commerce de Lyon, confirme la volonté d'AFAQ AFNOR Certification d'accompagner l'ensemble des professions réglementées dans leur démarche de certification.



Lyon ouvre la voie de la certification des tribunaux de commerce.  
*Lyon paves the way for civil court certification.*

Depuis septembre 2006, le tribunal de commerce de Lyon arbore le certificat AFAQ ISO 9001. Une première en France. La volonté d'améliorer la qualité et la performance de la justice commerciale, de poursuivre le mouvement entrepris et l'implication du président du tribunal mais également de tous les juges bénévoles ont permis la certification de toutes les activités du tribunal, et ce en moins d'un an. Dans ce domaine, la ville de Lyon est exemplaire, l'ordre des avocats et le greffe du tribunal de commerce étant certifiés depuis plus d'un an déjà. Une tendance qui se généralise, les professions juridiques s'engageant volontairement dans cette voie. À l'instar des administrateurs et mandataires judiciaires, qui au travers de l'IFPPC\* lançaient en 2000, avec le soutien de la Caisse des Dépôts une démarche Qualité avec cinq pionniers. Aujourd'hui sur 58 Études accompagnées, représentant 76 professionnels, 45 sont certifiées. En 2007, les ambitions de l'IFPPC sont de faire partager cette expérience collective en favorisant une "chaîne de progrès" avec des juridictions pilotes.

\*Institut Français des Praticiens des Procédures Collectives

### **AFAQ AFNOR Certification strengthens its position amongst the legal professions**

**The ISO 9001 certification of the commercial court in Lyon illustrates AFAQ AFNOR Certification's wish to support all the regulated professions in their certification approaches.**  
*The commercial court in Lyon was awarded its AFAQ ISO 9001 certificate in September 2006, a first in France. The desire to improve the quality and performance of commercial justice, to carry on with the work that had been started and the commitment of the president of the court and all the justices of the peace meant that every aspect of court activity was certified in less than a year. Lyon is an outstanding example in this domain, as the order of barristers and the office*

*of the clerk of the commercial court have been certified for over a year now. And the trend is spreading as the legal professions have begun to submit themselves voluntarily to certification, following the examples of the official receivers and legal trustees who, in 2000, launched a Quality approach with five pioneers via the IFPPC\* and with the support of the "Caisse des Dépôts". Today, of the 58 firms being supported, representing 76 professionals, 45 are certified. In 2007, the IFPPC is aiming to share this collective experience by supporting a "progress chain" with pilot jurisdictions.*

## **Carton plein au Prix Français de la Qualité et de la Performance**

Le 20 novembre dernier a eu lieu la remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance 2006. Une édition d'exception pour A2C, les quatre lauréats étant tous certifiés AFAQ.

### **"Full house" at the French Quality and Performance Prize awards**

*The 2006 French Quality and Performance Prize Awards took place on 20 November. This was an outstanding event for A2C, as the four prize-winners were all AFAQ certified.*

## Un référentiel de service pour l'accueil public local

**En certifiant la qualité de l'accueil du service public local, AFAQ AFNOR Certification dédie un nouvel outil aux collectivités.**

### À l'initiative de trois Conseils généraux

(Bouches-du-Rhône, Hérault, et Vaucluse) soucieux d'apporter une réelle valeur ajoutée aux utilisateurs des services publics en matière de premier accueil, les exigences certifiables portent sur quatre modules : accueils sur site et téléphonique, gestion des courriers, services en ligne ; ces deux derniers étant optionnels. Pour l'utilisateur, c'est la garantie d'un accueil courtois, confidentiel et d'une écoute permanente aux suggestions d'amélioration. Issu de la famille AFAQ Service Confiance, le référentiel *Accueil Service Public Local*® s'articule parfaitement avec *Qualiville*® et s'applique à tous les services publics locaux désireux de faire certifier la Qualité de leur accueil.

### *A reference framework for local public service reception*

*AFAQ AFNOR Certification is offering a new resource to local authorities by certifying the quality of reception in local public services. On the initiative of three Departmental Councils (Bouches-du-Rhône, Hérault, and Vaucluse) concerned to provide real added value for public service users in terms of initial reception, certification requirements cover four modules: on-site and telephone reception, dealing with mail and on-line services. The last two are optional. For the user, this guarantees courteous, confidential reception and an ongoing concern to listen to suggestions for improvement. Part of the AFAQ Service Reliability family, the "Local Public Service Reception" reference framework fits in perfectly with "Qualiville" and applies to all local public services interested in having the quality of their reception certified.*

## Colloque des auditeurs 2007

Les quelques 1 300 auditeurs/évaluateurs qui composent le socle d'A2C ont été rassemblés lors de leur colloque annuel le 2 février dernier.

Cette journée représente un temps fort de la vie d'A2C, en créant un espace privilégié d'échange d'informations et de partage des meilleures pratiques. Tables rondes et témoignages permettent de faire le point sur les retours d'expérience, les attentes clients à satisfaire, mais aussi de se projeter dans l'avenir pour une réflexion sur l'évolution du métier d'auditeur dans les 10 années à venir.

### *2007 audit seminar*

*The some 1,300 auditors/assessors who are the mainstay of A2C gathered at their second annual seminar on 2 February.*

*The meeting was a milestone in the life of A2C, creating as it did a space for the exchange of information and sharing best practice. Round tables and speeches allowed contributors to give feedback on their experiences and discuss customer expectations to be met, but also to look to the future and consider developments to the audit profession in the next 10 years.*

## Égalité et mixité professionnelles s'installent dans les entreprises

Avec plus de 174 000 collaborateurs exerçant leur activité dans une entreprise labellisée, le label Égalité professionnelle s'impose incontestablement en France. En témoignent les trois dernières démarches labellisées : AXA France et LCL-



Le 11 octobre dernier, Catherine Vautrin, Ministre déléguée à la Cohésion Sociale et à la Parité, remettait le label Égalité à François Pierson, Président d'Axia France.

On 11 October 2006, Catherine Vautrin, Minister of State for Social Cohesion and Parity, handed over the Equality label to François Pierson, Chairman of Axia France.

Le Crédit Lyonnais, issu du secteur des services, et Laine Delau, PME du bâtiment.

Les entreprises labellisées s'engagent à faciliter la vie de leurs collaborateurs, notamment celles des femmes. AXA France a ainsi débloqué une enveloppe budgétaire pour les femmes afin de corriger les écarts de rémunération !

Une version adaptée du cahier des charges pour les entreprises de moins de 50 personnes, permet aujourd'hui aux PME de faire reconnaître leur exemplarité.

*Workplace equality and co-existence is becoming part of company life*

*With over 174,000 employees working in a labelled company,*

*the Workplace Equality label is, without doubt, becoming part of the employment scene in France. As can be seen from the three latest applicants to receive the label: AXA France and LCL-Le Crédit Lyonnais, from the services sector, and Laine Delau, a small building firm.*

*Labelled companies agree to make the lives of their employees easier, especially those women. For example, AXA France has provided a budget for women in order to correct differences in salary!*

*There is an adapted version of the terms and conditions for firms with less than 50 employees, which means that small firms can be recognised for setting the example.*

### SFR, deuxième opérateur de télécommunications mobiles en France, obtient la certification ISO 14001

pour trois sites pilotes : Champlan (91), Rennes (35) et Vitrolles (13). SFR mène depuis plusieurs années une politique environnementale volontariste pour maîtriser les impacts de ses activités sur l'environnement. C'est dans cette logique d'amélioration continue que l'opérateur a souhaité formaliser ses engagements à travers la certification ISO 14001.

Fort de ses premiers résultats, la démarche devrait être étendue en 2007 sur l'ensemble des activités de déploiement et de mainte-

nance du réseau (sites techniques et antennes-relais) et sur deux sites tertiaires supplémentaires.

*SFR certified for its environmental management*

*SFR, France's second largest mobile telecommunications operator, has been awarded ISO 14001 certification for three pilot sites: Champlan (91), Rennes (35) and Vitrolles (13). For a number of years, SFR has been operating a pro-active environmental policy to control*

*the impacts of its activities on the environment. As part of this drive for continuous improvement, the operator was looking to formalise its commitments through ISO 14001 certification. Following its initial results, the approach should be extended in 2007 to the whole network's deployment and maintenance activities (technical sites and relay masts) and two other service sites.*

## Une banque certifiée ISO 9001 à Madagascar

La BNI-Crédit Lyonnais, filiale du LCL à Madagascar, certifiée ISO 9001 pour sa gestion des crédits documentaires, étend avec succès sa démarche de certification à la branche Crédits aux particuliers. Un dispositif qui couvre au total 20 agences commerciales, réparties sur l'ensemble du territoire. Cette action volontaire engagée par la banque malgache pour améliorer le service rendu à ses clients, a bénéficié de l'appui du LCL France. Il s'agit là de la plus importante certification jamais menée par AFAQ AFNOR International à Madagascar ; et la preuve de l'engagement certain des entreprises locales pour les démarches Qualité.

*A bank certified in Madagascar*

*BNI-Crédit Lyonnais, an LCL subsidiary in Madagascar, already ISO 9001 certified for its documentary credit management, has successfully extended its certification approach to the Individual loans branch, which covers a total of 20 branches across the country. This voluntary action undertaken by the Madagascar bank to improve its service to customers, has been supported by LCL France. This is the biggest certification exercise ever carried out by AFAQ AFNOR International in Madagascar, and proof of the strong commitment of local companies to quality procedures.*

Développement durable

Sustainable development



## Relever les défis du développement durable

*Rising to the challenges of sustainable  
development*

# Relever les défis du développement durable

>>>>>>>> Vision de plus en plus partagée, le développement durable associe des composantes multiples. Approche par domaine ou vision stratégique globale, AFAQ AFNOR Certification développe des solutions adaptées aux besoins des entreprises, qu'il s'agisse de valoriser des démarches volontaires ou de répondre aux exigences réglementaires.



L'environnement, un socle du développement durable.

*The environment, the linchpin of sustainable development.*

## *Rising to the challenges of sustainable development*

>>>>>>>> *The vision of sustainable development, which brings together many different components, is increasingly divided. AFAQ AFNOR Certification, adopting a field-based approach or a global strategic vision, is developing solutions meeting the needs of companies, whether they are seeking to highlight voluntary actions or comply with regulatory requirements.*

**La question de la contribution des entreprises à un développement durable (DD)** est très récente (fin des années 90) et les réponses sont encore en pleine construction, faisant émerger des visions différentes, voire opposées, dans les différentes régions du monde.

La nécessité pour chacun de clarifier ce concept a présidé à la création de nombreux guides, référentiels ou autres documents. Certains bénéficient déjà d'une forte reconnaissance, comme la GRI (Global Reporting Initiative) ou le Global Compact (Pacte mondial des Nations Unies).

L'étude comparée de différents

référentiels européens\*, dont le guide AFNOR SD 21000, montre qu'ils ont en commun d'avoir défini les étapes génériques incontournables de la mise en œuvre d'une stratégie. Le processus se décompose en 9 étapes : définition des valeurs et de la vision de l'entreprise, identification des enjeux (en particulier ceux liés aux domaines de l'environnement et du social), identification des attentes des parties intéressées, hiérarchisation des enjeux, révision des valeurs et de la politique, objectifs sur les enjeux, définition du plan d'actions et mise en œuvre, vérification, reporting et communication.

Si le développement durable est un sujet de plus en plus partagé, les modalités de l'engagement de l'entreprise restent multiples, et un nécessaire équilibre doit être trouvé entre ce qui relève du législatif ou réglementaire et ce qui est du domaine volontaire.

**The issue of companies' contribution to sustainable development (SD)** is a very recent (end of the 1990s) and ways of addressing it are still under preparation, but we are seeing the emergence of different or even opposing visions in the world's different regions.

*The need for each entity to clarify this concept has led to the production of numerous guides, reference frameworks and such other documents. Some have already gained wide recognition, such as the GRI (Global Reporting Initiative) and the Global Compact (United Nations World Pact).*

*The comparative study of the various European reference frameworks\*, including the AFNOR SD 21000 guide, shows that they all define inevitable generic stages in the implementation of a strategy. The process can be broken down into 9 stages: definition of the firm's values and vision, identification of the stakes (in particular those linked to environmental and social fields),*

## Construire son système progressivement...

Socle du DD, l'environnement constitue un champ sur lequel A2C s'investit depuis longtemps. Qu'il s'agisse de système de management ou de la prise en compte de l'environnement dans les produits, les outils développés par A2C sont nombreux. Système de management environnemental efficace, la certification selon la norme ISO 14001 est parfois difficile d'accès pour les PME.

Avec la certification AFAQ Environnement par Étapes, les petites structures trouvent une solution progressive d'amélioration de leur organisation et de leurs performances environnementales. La marque NF Environnement ou l'Éco-label européen garantissent aux utilisateurs un produit ou un service dont l'impact sur l'environnement est réduit tout au long de son cycle de vie, à valeur d'usage équivalente. À la rencontre d'attentes spécifiques, A2C est également présente dans le domaine de la gestion durable des forêts, avec la certification PEFC, ou développe une offre permettant de répondre aux exigences réglementaires (« arrêté Véhicules hors d'usage », vérification des émissions de gaz à effet de serre...).

C'est plus récemment qu'A2C a élargi son offre sur le volet « Sociétal » du développement durable. Avec la création en 2004 du Label Égalité, A2C s'inscrit dans une volonté politique forte : valoriser l'égalité homme-femme et la mixité professionnelle au cœur des organisations. Le Label Égalité, comptant aujourd'hui 24 titulaires, s'articule autour des actions menées dans l'organisme en faveur de l'égalité professionnelle, de la gestion des ressources

En matière de développement durable, les modalités de l'engagement de l'entreprise restent multiples.

*In sustainable development terms, there are still multiple procedures involved in commitment by businesses.*



*identification of the interested parties' expectations, ranking of stakes according to priority, review of values and policy, targets linked to the stakes, action plan definition and implementation, verification, reporting and communication.*

*Whilst sustainable development is a subject on which opinions are increasingly divided, there are many ways in which firms can commit themselves and it is essential to find a balance between what falls within laws and regulations, and what falls within the area of voluntary commitments.*

### **Gradually putting together a system ...**

*The environment, the linchpin of SD, is a field on which A2C has worked for a long time. It has developed many tools, both management systems and products taking the environment into account. Certification according to the ISO 14001 standard, an efficient environmental management system, is sometimes difficult for SMEs to obtain. With the AFAQ Environment by Stages certification, small structures find a progressive solution for improving their organisation and performance in the environmental field. The NF Environnement mark and the European Eco-label guarantee users a product or a service whose impact on the environment is reduced*

*throughout its life cycle, with equivalent usage value. A2C also wishes to meet specific expectations and is present in the field of sustainable forest management with PEFC certification and has developed an offer enabling regulatory requirements to be met ("decree on out-of-use vehicles", greenhouse gas verification, etc.).*

*More recently A2C has widened its offer in the "Societal" section of sustainable development. With the creation in 2004 of the Equality Label, A2C is in line with a strong government stance: to underline the importance of equality between men and women and professional co-existence within organisations. The Equality label, with a total of 24 holders today, takes into account actions within the entity in favour of professional equality, how human resources are managed and how parenthood is taken into account in the professional context.*

*Finally, services such as AFAQ Global Performance® and EFQM make it possible to evaluate a firm's global performance, an undeniable component of "economic efficiency", a cornerstone of SD.*

### **... or obtaining a global evaluation of a sustainable development approach**

*The organisations that are gradually integrating the SD approach need to be able to*

/ SUITE / FOLLOWING /

## Relever les défis du développement durable

*Rising to the challenges of sustainable development*

humaines, et de la prise en compte de la parentalité dans le cadre professionnel.

Enfin, des prestations comme AFAQ Global Performance® ou l'EFQM permettent d'évaluer la performance globale de l'entreprise, composante indéniable du pilier « Efficacité économique » du DD.

### ... ou évaluer globalement sa démarche de développement durable

Les organisations, qui intègrent progressivement la démarche de DD, ont besoin de pouvoir évaluer leurs pratiques afin de les améliorer. A2C créé à cette fin le premier outil de notation extra-financière : AFAQ 1000NR.

Parfaitement compatible avec les grands référentiels internationaux, AFAQ 1000NR permet à l'entreprise de valoriser et améliorer l'intégration des grands principes du DD. AFAQ 1000NR a déjà été mis en œuvre auprès de cinq entreprises pilotes, en France et à l'international. ■

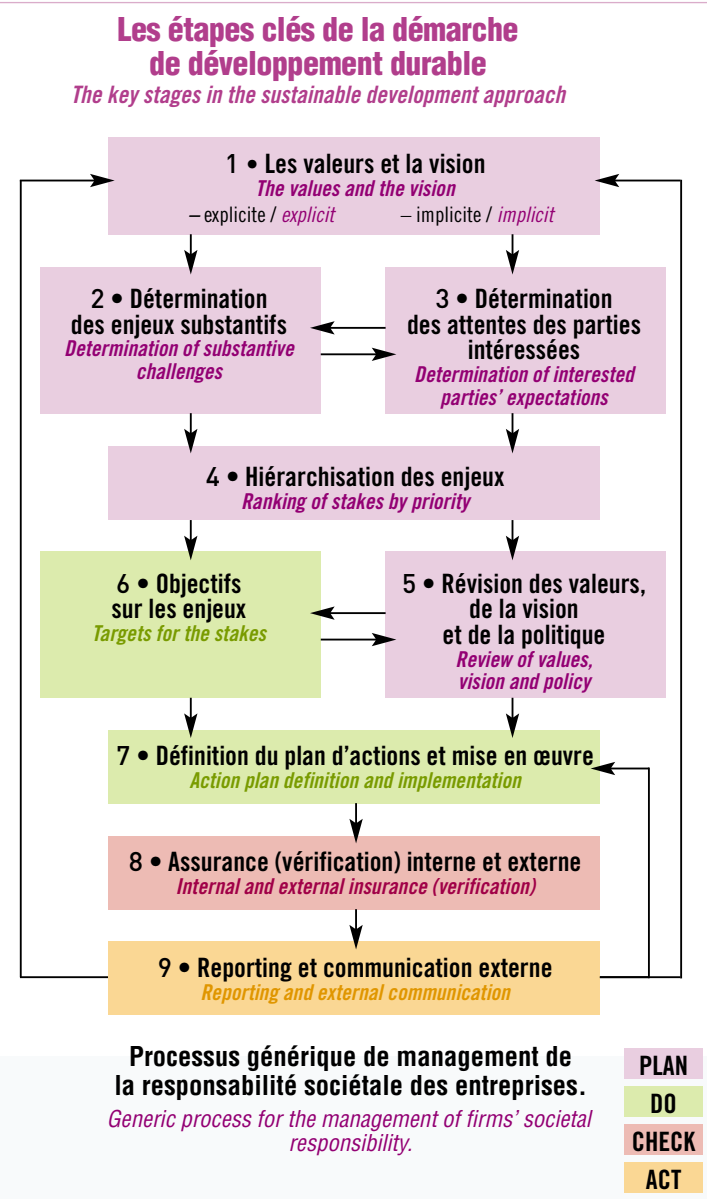
\*SIGMA et AA1000 (Grande-Bretagne), Q-RES (Italie), VMS (Allemagne)

evaluate their practices so that they can be improved. A2C has created for this purpose the first non-financial grading tool: AFAQ 1000NR.

Perfectly compatible with major international reference frameworks, AFAQ 1000NR enables firms to evaluate and improve their integration of

the main SD principles. AFAQ has already been implemented in five pilot firms in France and abroad. ■

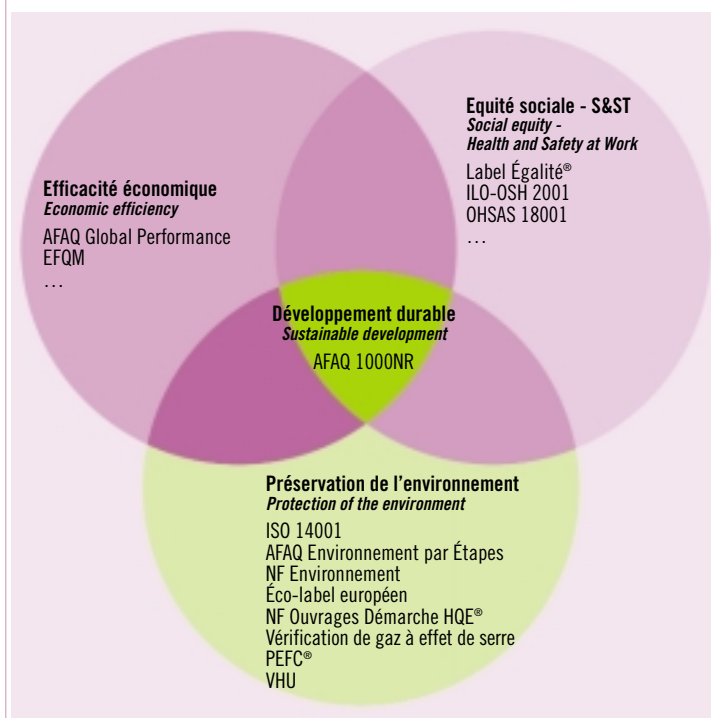
\*SIGMA and AA1000 (Great Britain), Q-RES (Italy) and VMS (Germany)



Source : CE/CELE Agreement VS/2003/0580

### Schéma des prestations selon les 3 piliers du développement durable

Diagram showing services broken down according to the mainstays  
of sustainable development



### Développement durable et responsabilité sociétale : un lien indissociable

« Ensemble des actions d'une organisation ou d'un organisme pour assumer la responsabilité de l'impact de ses activités sur la société et l'environnement, pour autant qu'elles soient cohérentes avec les intérêts de la société et du développement durable, fondées sur un comportement éthique, le respect des lois en vigueur et des instruments intergouvernementaux, et intégrées à ses activités habituelles » : telle est actuellement définie la responsabilité sociétale par le comité en charge d'élaborer la future norme ISO 26000.

En comparant les référentiels existants en Europe en matière de DD et de responsabilité sociétale, deux types d'approche se dégagent : la première repose sur la concertation avec les parties prenantes alors que la seconde, défendue notamment par la délégation française, y associe l'approche par les enjeux. « L'approche "parties prenantes" est indéniablement nécessaire », explique Karen Delchet, Docteur ès-sciences de l'environnement et ingénieur Développement A2C, « mais elle n'est pas suffisante pour couvrir tous les enjeux du développement durable (biodiversité...), ou ceux portés par des acteurs faibles (générations futures) ».

Cette réflexion conduit à identifier trois familles de principes : généraux (respect de la loi...), substantiels (relatifs aux droits de l'homme, à l'environnement, à la gouvernance...) et opérationnels (transparence...), les deux dernières rejoignant respectivement l'approche par les enjeux et l'approche par les parties prenantes. Le caractère générique de la future ISO 26000 permettrait de couvrir l'ensemble des enjeux du DD, à partir des sphères de responsabilité complémentaire des différents organismes et de la synergie entre les acteurs. Le groupe des experts français, très fortement mobilisés, défend le lien entre responsabilité sociétale et développement durable.

### Sustainable development and societal responsibility: inseparable

« All actions taken by an organisation or a body to assume responsibility for the impact of its activities on society and the environment, insofar as these are coherent with the interests of society and sustainable development, based on ethical behaviour, the respect of current laws and intergovernmental instruments and integrated into its usual activities »: this is how societal responsibility is currently defined by the committee responsible for preparing the future ISO 26000 standard.

Two types of approach emerge from a comparison of the reference frameworks in Europe relating to the area of SD and societal responsibility. The first is based on dialogue with the interested parties whereas the second, defended, in particular, by the French delegation, combines this with the stake-based approach. "The "interested parties" approach is undeniably necessary", explained Karen Delchet, Doctor in environmental sciences and A2C Development Engineer, "but it is not enough to cover all the stakes of sustainable development (biodiversity, etc.) and repercussions on weak interested parties (future generations)". This remark leads to the identification of three families of principles: general (respect of the law, etc.), substantial (relating to human rights, the environment, governance, etc.) and operational (transparency, etc.). The last two closely resemble the approach by stakes and the approach by interested parties.

The generic nature of the future ISO 26000 certification should make it possible to cover all SD stakes, from the spheres of complementary responsibility of the different bodies and synergy between players.

The group of highly motivated French experts defend the link between societal responsibility and sustainable development.

/ SUITE / FOLLOWING /

## Relever les défis du développement durable

*Rising to the challenges of sustainable  
development*

### Développement durable : enjeux et réalités en PME-PMI

Pour aider les PME-PMI à s'assurer des bonnes pratiques dans la mise en place d'une démarche de développement durable, les Editions AFNOR publient la première étude sur ses enjeux et ses réalités. Illustrée de témoignages de chefs d'entreprise qui ont bâti une politique intégrant le DD, l'étude alterne retours d'expérience et recommandations d'experts et constitue un outil pédagogique recensant les bonnes pratiques de onze PME-PMI françaises.

**Pour toute information :**  
AFNOR Editions,  
01 41 62 76 44.  
Collection Les Études AFNOR,  
200 pages environ,  
ISBN : 978-2-12-469901-8

### **Sustainable development: stakes and realities for SMEs-SMIs**

To help SMEs-SMIs ensure good practices in the implementation of a sustainable development approach, Editions AFNOR is publishing the first study of the stakes and realities. Containing interviews with company bosses who have put together a policy integrating SD, the study alternates feedback on experience with recommendations by experts and constitutes a teaching aid listing the good practices of eleven French SMEs-SMIs.

**Only available in  
a French version**  
**For further information:**  
AFNOR Editions,  
01 41 62 76 44.  
Collection Les Études AFNOR,  
roughly 200 pages,  
ISBN: 978-2-12-469901-8

Le Département  
Enseignement/Formation  
de la CCI du Cher s'applique  
les principes pour mieux  
les déployer.

*The Chamber of Commerce  
and Industry of the Cher  
region's DEF (Request for  
Financial Commitment)  
applies the principles to itself  
in order to improve their  
deployment.*



### **CCI du Cher : jouer l'exemplarité**

« Nous sommes au service du développement économique de notre département : pour accroître l'attractivité de notre territoire, il nous faut des idées fortes ». Anne-Lucie Thizeau, Directrice du Département Enseignement/Formation (DEF) de la CCI du Cher en est convaincue : la mise en œuvre d'une démarche de développement durable au sein de son pôle est un moyen efficace, car pédagogique, de déployer des bonnes pratiques auprès des entreprises locales. Pour cette responsable de formation, il est normal de s'appliquer à soi-même ce qui est enseigné à la CCI. « Notre activité suggère l'exemplarité : à nous de démontrer aujourd'hui à nos différents publics, étudiants comme entreprises, que nous sommes légitimes quand nous parlons de développement durable ». Développement économique, prise en compte de l'environnement, gestion des risques, valeurs sociales et sociétales : toutes ces dimensions comptent parmi les missions – mais aussi les programmes – du DEF. Il suffit de lire le manuel qualité pour voir que ces valeurs sont inscrites de longue date dans le quotidien de la structure : « innovation, utilité, mise en adéquation de chaque filière avec les enjeux locaux ou nationaux, éthique, citoyenneté... » sont les idées-force sur lesquelles

reposent toutes les actions menées. « Nous aurions pu aborder les choses progressivement, mais nous ne voulons pas empiler les certificats » explique Anne-Lucie Thizeau, « la démarche d'évaluation AFAQ 1000NR nous a paru particulièrement adaptée à nos objectifs, d'autant que nous souhaitons vraiment poursuivre notre partenariat avec A2C ». Depuis plusieurs mois, les collaborateurs d'Anne-Lucie Thizeau passent au crible le FD X 30-023, et établissent leurs matrices des 34 enjeux du DD au regard de leurs parties prenantes. « Nous définissons maintenant les priorités, et nous allons regarder où nous en sommes pour chaque enjeu. Et en juin prochain, nous nous soumettrons à l'évaluation ». Même si l'équipe est consciente des difficultés qu'il reste à franchir, elle mobilise son énergie pour arriver aux résultats qu'elle s'est fixés. Et elle reçoit tout le soutien du Directeur de la CCI, Michel Clausse, qui aime à le rappeler « nous savons ici relever les défis. Notre rôle est de porter l'innovation : alors apportons à nos entreprises notre expérience pour les aider à être toujours plus performantes ».

### **Cher CCI: setting the example**

*"We are here to serve the economic development of our department: we need some powerful ideas to make it more attractive". Anne-Lucie Thizeau, Director of the Education/Training Department (DEF) at Cher CCI is convinced that introducing a sustainable development (SD) approach in her sector is an effective and educational means of deploying good practices amongst local firms.*

*This training officer believes that you should apply to yourself what is taught at the CCI. "Our activity implies setting the example: it's up to us to show our students and companies that we have a legitimate right to talk about sustainable development". Economic development, environmental protection, risk management, social and company values... all these aspects form part of the DEF's responsibilities and programmes. A glance at the quality manual shows that these values have long been part of the daily life of the organisation: "innovation, usefulness, encouraging each industry to fall into line with local and national issues, ethics, citizenship..."; these are the powerful ideas on which all its initiatives are based.*

*"We could have taken things progressively, but we're not interested in piles of certificates" explained Anne-Lucie Thizeau, "We felt that the AFAQ 1000 NR evaluation was particularly suited to our objectives, especially as we are keen to pursue our partnership with A2C". Over the last few months Anne-Lucie Thizeau's colleagues have been going through the FD X 30-023 with a fine tooth comb, and are drawing up their grids containing the 34 SD issues in respect of the people directly involved. "We're now deciding on the priorities and we'll see where we are on each issue. And next June we'll go in for the evaluation". Even though the team is aware of the difficulties that it still has to overcome, it has channelled its energy towards achieving the results that it has set itself. And it has the full support of the CCI Director, Michel Clausse, who likes to note that "we know how to take up a challenge here. Our role is to offer innovation: so let's offer our companies our experience and help them to be even more effective".*



/ SUITE / FOLLOWING /

## Les labels écologiques : comment ça marche ?

*Ecological labels: how do they work?*

« Il n'existe pas d'écolabel pour mon produit ou service. Que faire ? »

Vous souhaitez faire labelliser NF Environnement votre produit ou service, mais le référentiel n'existe pas. Contactez le Pôle Environnement d'A2C pour le développer. Le dossier constitué avec A2C est soumis au Comité Français des Écolabels pour avis et validation des intentions de critères issues des négociations entre toutes les parties concernées. L'ADEME propose ensuite les exigences en matière d'impacts environnementaux et de qualité d'usage.

**“There isn't an eco-label for my product or service. What do I do?”**

*If you would like to qualify to use the NF Environment label for your product or service, but there is no reference framework for it, contact A2C's Environment Section to talk about developing one. Having worked with you to draw up an application, A2C will submit it to the French Eco-labels Committee, which will offer an opinion on the feasibility of the project and ratify the intended criteria drawn up during negotiations between representatives of the professionals concerned, consumer and environmental protection associations, distributors and French government authorities. ADEME will put forward requirements relating to environmental impacts (including an analysis of the life cycle of the product or service) and usage quality.*



d'audit à l'entreprise : « l'audit va permettre d'évaluer les systèmes de management de la qualité et de l'environnement de l'entreprise » précise Patricia Proïa « ainsi que les points relatifs à l'ensemble des critères, y compris les composantes liées au traitement des déchets, des rejets dans l'air, dans l'eau... ».

Un audit dans le cadre de la marque NF Environnement Cahiers va par exemple porter une attention particulière aux filières de recyclage (déchets de papier) et aux circuits de retraitement (chiffons de nettoyage des postes d'impression, produits chimiques utilisés pour l'impression...). Dans un hôtel, l'auditeur s'intéressera au respect des critères relatifs à l'information dans les chambres, mais aussi au plan de formation du personnel : il vérifiera par des questions auprès des employés qu'ils sont bien sensibilisés à la démarche et qu'ils ont eu les formations nécessaires, sur le tri des déchets par exemple.

À l'issue de l'audit, A2C délivre l'attestation, et notifie la décision à la Commission européenne dans le cas de l'Éco-label européen.

La progression moyenne de 35 % du nombre d'écolabels délivrés par A2C au cours des trois dernières années prouve, s'il en est encore besoin, la prise en compte de plus en plus aiguë de l'environnement par les entreprises. ■

Des produits et services plus respectueux de l'environnement.

*Products and services are more environmentally friendly.*



*“It must contain technical documents providing proof that the company is complying with environmental standards”, commented Patricia Proïa, “such as test results, sworn statements from suppliers and safety information sheets”.*

*For example, for the NF Environment Notebooks mark, the manufacturer must provide supplier statements relating to the heavy metal content of pigments and the solvent content of glues. For the European Tourist Accommodation Eco-label, proof of compliance with the criterion relating to energy consumption (at least 22% using renewable energies) may be provided by the contract signed with the supplier(s).*

### Documents and site visits

*On receipt of the application, A2C starts to examine it and quickly fixes a date for the company audit: “the audit will enable us to evaluate the company's quality and environmental management*

*systems”, said Patricia Proïa, “and issues related to all the criteria, including components linked to the treatment of waste, discharges into the air and water, etc.”. For example, an audit as part of the NF Environment Notebooks mark procedure will pay particular attention to recycling circuits (waste paper) and reprocessing circuits (cloths used for cleaning printing machines, chemicals used for printing, etc.). In a hotel, the auditor will be interested in seeing evidence of compliance with criteria relating to information in the bedrooms, and of the staff training plan: he will question staff to check that they are well aware of the approach and that they have had the necessary training, for example in waste sorting.*

*At the end of the audit, A2C issues the certificate and, in the case of the European Eco-label, informs the European Commission of the decision.*

*The average 35% increase in the number of Eco-labels issued by A2C in the last 3 years proves conclusively that companies are taking a much closer interest in the environment. ■*

Normes, référentiels...

Standards...

# Bonjour la 17021, adieu la 45012 !

>>>>>>>>> La nouvelle norme d'exigences applicables aux organismes de certification introduit des nouveautés majeures dans le paysage de l'audit des systèmes de management. État des lieux.

## *Hello 17021, farewell 45012!*

>>>>>>>>> *The new standard applied to certification organisations introduces major innovations into management system audits. Special report.*

norme NF EN  
ISO/CEI 17021

**Publiée fin 2006, la norme NF EN ISO/CEI 17021** définissant les exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management remplace la norme NF EN 45012 et les fascicules de documentation FD ISO/CEI Guide 62 et Guide 66. Ce document, développé par l'ISO CASCO et s'appliquant à tous les organismes certificateurs et d'accréditation, couvre désormais tous les systèmes de management : qualité, environnement, mais aussi sécurité et santé au travail, sécurité de l'information...

Deux évolutions majeures caractérisent ce texte, relatives au déroulement de l'audit et aux compétences des auditeurs.

Les exigences de processus spécifient que le programme d'audit doit comprendre un audit initial en deux étapes. La première étape, organisée

pour répondre à 7 objectifs définis précisément dans la norme, doit la plupart du temps se dérouler dans les locaux du client.

L'étape 2, réalisée obligatoirement sur le(s) site(s) du client, correspond à la logique connue de l'audit. Les conclusions font bien sûr la synthèse des deux étapes.

Autre nouveauté, l'exigence relative aux compétences de l'auditeur : un évaluateur compétent doit observer régulièrement les performances de chaque auditeur sur site, durant un audit, afin de s'assurer tant de ses qualités personnelles que de sa capacité à mettre en œuvre les connaissances et savoir-faire requis.

### **Des modalités à définir**

Les nouvelles exigences de la norme seront applicables à l'automne 2008. Les nouveautés introduites dans le texte nécessitent une réflexion de fond de la part des organismes certificateurs, notamment sur l'intervalle de temps prévu entre les deux

**The NF EN ISO/CEI 17021 standard** setting out the requirements for organisations involved in auditing and certifying management systems was published in late 2006, replacing the NF EN 45012 standard and documentation manuals FD ISO/CEI Guide 62 and Guide 66. The document, drawn up by ISO CASCO and applied to all certification and accreditation organisations, now covers every type of management system: quality, environment, health and safety at work, information security, etc.

*There are two major changes in the text concerning the audit process and the competence of the auditors.*

*The process requirements specify that the audit programme should include an initial two-stage audit. The first stage, organised to meet 7 objectives set out clearly in the standard, should generally take place on the client's premises.*

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /



Olivier Peyrat, Directeur général du Groupe Afnor.  
Afnor Group Managing Director .

## Présidence française pour l'ISO Casco

Olivier Peyrat, Directeur général du Groupe Afnor, a été nommé Président du Casco lors du Conseil de l'ISO, en septembre 2006 à Ottawa (Canada) et a pris ses fonctions au 1er janvier 2007.

Le Casco (Conformity assessment committee) est le comité de l'ISO qui détermine les orientations politiques et stratégiques sur l'évaluation de la conformité. Le Casco est l'auteur du corpus de normes de la série ISO/CEI 17000, reconnues par l'Organisation Mondiale du Commerce comme des outils assurant la mise en place de pratiques d'évaluation de la conformité transparentes, fiables et efficaces, assurant une protection équilibrée du public et une concurrence loyale.

### French Chairmanship for ISO CASCO

Afnor Group Managing Director, Olivier Peyrat, was appointed Chairman of CASCO at the ISO Council meeting in Ottawa (Canada) in September 2006 and took over his functions on 1<sup>st</sup> January 2007. CASCO (Conformity Assessment Committee) is the ISO committee that decides on political and strategic orientations for evaluating compliance. CASCO is the author of the body of standards in the ISO/CEI 17000 series, recognised by the World Trade Organisation as resources for introducing open, reliable, effective compliance evaluation practices that provide balanced protection for the public and fair competition.

■ ■ ■

étapes de l'audit initial et leur durée. Et surtout, sur les modalités d'évaluation des auditeurs. Cette dimension est particulièrement importante un organisme comme A2C, qui compte 1 300 auditeurs, dont un tiers à l'étranger, sachant que ce choix a été fait pour proposer aux entreprises un plus grand nombre d'expertises et de compétences.

En attendant d'éventuelles précisions de la part du Cofrac sur le programme d'accréditation, le Département Gestion des Expertises et Compétences Extérieures, en charge des auditeurs au sein du Groupe Afnor, développe de premiers axes de réponse. ■

■ ■ ■

Stage 2, which must take place on the client's site(s), corresponds to the known logic of the audit. The conclusions are obviously a summary of the two stages.

Another innovation is the requirement relating to the competence of the auditor: a competent assessor should regularly observe each auditor's performance on site during an audit to ensure that he has the personal qualities and the ability to use the required knowledge and expertise.

### Arrangements to be defined

The standard's new requirements will apply from autumn 2008. The innovations inserted into the text require considerable discussion on the part of the certifying organisations, particularly regarding the time interval between the two stages of the initial audit and their duration, and the arrangements for assessing the auditors. This aspect is particularly important to an organisation like A2C, which has 1,300 auditors, a third of whom are abroad, bearing in mind that this decision has been taken in order to offer companies a wider range of skills and expertise.

While we wait for clarification from COFRAC concerning the accreditation programme, the External Competence Administration Department, which is responsible for auditors in the Afnor Group, is drawing up some initial responses. ■

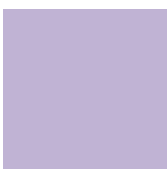
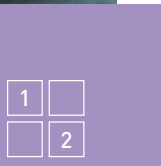
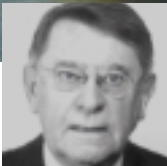
Total E&amp;P Congo

# Rassembler par le management environnemental

>>>>>> 2006 est une année d'exception pour Total Exploration et Production Congo : elle obtient pour la première fois la certification AFAQ ISO 14001 pour son site de N'Kossa. Une performance qui s'inscrit tout droit dans l'objectif de la direction de certifier l'ensemble des activités de la filiale Total E&P Congo.

*Bringing people together in support of environmental management*

>>>>>> 2006 was an outstanding year for Total Exploration and Production Congo: for the first time, it obtained AFAQ ISO 14001 certification for its N'Kossa site, a performance that forms part of the management objective to certify all the activities of the Total E&P Congo subsidiary.



**1 Claude CHAMPIGNY**  
Auditeur AFAQ AFNOR Certification.  
AFAQ AFNOR Certification Auditor.

**2 Jules MYNYNGOU**  
Chef du département environnement et système de management HSE chez Total E&P Congo.  
Head of the Environment and HSE management system department at Total E&P Congo.

**Située à 60 km des côtes congolaises**, N'Kossa est l'un des plus importants sites d'exploitation pétrolière du Congo. Il permet à Total E&P Congo de réaliser environ 60 % de la production totale de pétrole du pays. Le sélectionner comme site pilote pour la certification ISO 14001, est loin d'être anodin, comme l'explique Jules Mynyngou, Chef du département environnement et système de management HSE chez Total E&P Congo : « *parmi les quatre sites opérationnels que compte Total au Congo, N'Kossa présentait toutes les conditions pour être certifié dans les meilleurs délais et répondre ainsi à l'engagement de la direction et aux objectifs du groupe* ». Consciente que le projet repose

essentiellement sur l'implication du personnel, la direction développe des moyens importants sur les aspects techniques de maîtrise des processus, mais surtout en matière d'information et de communication vers les équipes.

Le programme de formation et de sensibilisation est ainsi adapté à l'organisation du travail de la plate-forme. « *La vie sur NKP, c'est en moyenne 160 personnes qui cohabitent en mer, 24h/24, pendant 15 jours ou un mois* » rappelle Jules Mynyngou « *nous les avons d'abord sensibilisés à des gestes simples de la vie quotidienne tels que le tri sélectif. Pour leur fixer ensuite des objectifs de performance environnementale* ».

L'audit de certification a permis de constater que les exigences environnementales étaient parfaitement intégrées et assimilées. « *La barge de*

**60 km from the Congolese coast**, N'Kossa is one of the largest oil exploitation sites in the Congo, enabling Total E&P Congo to achieve around 60% of the country's total oil production. Its selection as a pilot site for ISO 14001 certification has considerable significance, as explained by Jules Mynyngou, Head of the Environment and HSE management system department at Total E&P Congo: « *of total four operational sites in the Congo, N'Kossa appeared to be the one likely to achieve certification in the shortest possible time and thus fulfil management commitments and group objectives* ». Management is aware that the project relies mainly on the involvement of employees and has developed a whole range of means relating to the technical aspects of

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

production NKP est à la fois le cœur névralgique de N’Kossa avec ses unités de production, et le centre de l’audit avec le quartier vie », explique Claude Champigny, auditeur A2C « c’est dans ce contexte technologique de sécurité active, évoluée et omniprésente, que chaque collaborateur devient acteur du système ».

### Préparer l’audit de certification

Pour mettre à niveau leur performance environnementale, les équipes opérationnelles bénéficient d’une visite d’évaluation. « Ce diagnostic profite essentiellement à la société auditée », précise Claude Champigny « elle lui permet d’éviter de gros écarts lors de l’audit de certification, mais surtout, d’ajuster le SME sur des bases améliorées, ce qui lui donne de meilleures chances de progrès rapides ».

En s’engageant dans un processus de gestion rigoureuse de l’environnement, Total E&P Congo affiche sa volonté de consolider ses relations avec l’État congolais. « L’exploitation du pétrole a des impacts notables sur l’environnement. Le brûlage du gaz en excédent à la torche, ou encore le rejet d’eau de production en mer peuvent s’avérer nuisibles s’ils ne sont pas maîtrisés, et les autorités congolaises y sont de plus en plus sensibles. Dès lors la reconnaissance de notre SME au niveau international est indispensable » reconnaît Jules Mynyngou.

Si la certification ISO 14001 de NKP est une réussite pour le groupe Total, selon Claude Champigny : « nul doute qu’elle va avoir un effet “boule de neige” sur les sociétés installées au Congo, ainsi que sur celles opérant dans le Golfe du Congo ou en Angola ! ».



La barge de production NKP est l’une des plus importantes installations pétrolières : sa surface est de 220 m x 46 m.  
NKP is one of the largest production barge (220 m long and 46 m wide).

**Total E&P Congo** est la filiale congolaise du groupe Total. Le site N’Kossa comprend trois plate-formes puits (NKF1, NKF2 et TBIF1) et une barge de production (NKP) permettant de traiter le pétrole brut à la spécification commerciale. Avec un peu plus d’une quarantaine de puits forés, le site de N’Kossa contribue d’une manière significative à atteindre environ 60 % de la production totale de pétrole du pays opérée par Total E&P Congo.

**Total E&P Congo** is the Total Group’s Congolese subsidiary. The N’Kossa site has three well platforms (NKF1, NKF2 and TBIF1) and an NKP production barge used to process crude oil to commercial specifications. With just over forty wells drilled, the N’Kossa site is making a significant contribution to achieving around 60% of total production by Total E&P Congo in the country.

process control, and particularly to employee information and communication systems.

The training and awareness programme was adapted to the way in which work is organised on the platform. “Life on NKP involves an average of 160 people living together out at sea, 24 hours a day for 2 weeks or a month”, said Jules Mynyngou “we first of all talked to them about a few simple daily gestures such as recycling, and then began to set them environmental performance targets”.

The certification audit demonstrated that environmental requirements had been fully integrated and assimilated. “The NKP production barge is both N’Kossa’s nerve centre, with its production units, and the centre of the audit, with its living quarters”, explained Claude Champigny, A2C auditor “It is against this technological background of active, advanced, ever-present safety that every employee becomes a part of the system.”

### To prepare for the certification audit

To bring the environmental performance up to the required level, operational teams first had an evaluation visit.

“The diagnostic is of particular value to the company being audited”, said Claude Champigny “it allows the company to avoid major discrepancies during the certification audit and, in particular, to place the EMS on an improved footing, thus giving it a better chance to make rapid progress”.

In committing itself to a rigorous environmental management process, Total E&P Congo has shown its desire to consolidate its relations with the Congolese government. “Oil exploitation has considerable impacts on the environment. Using flares to burn excess gas and discharging water used in production into the sea can be harmful if they are not properly controlled, and the Congolese authorities have become increasingly sensitive. In this context it is vital to have our EMS recognised at an international level” said Jules Mynyngou.

Though NKP’s ISO 14001 certification is a success for the Total Group, Claude Champigny believes that “is no doubt that it will have a “domino” effect on companies operating in the Congo, the Congo Gulf and Angola”.



## Le Groupe Afnor fait escale au Maroc

**MED-ALLIA, Casablanca les 7, 8 et 9 février 2007.**



**Le Groupe Afnor** était partenaire du Forum Méditerranéen de Développement des Entreprises MED-ALLIA. Cette première édition, organisée conjointement par la Chambre française de commerce et d'industrie du Maroc (CFCIM) et UBIFRANCE (l'Agence française pour le développement international des entreprises), a réuni plus de 200 PME françaises et 200 entreprises algériennes, tunisiennes, libyennes, mauritaniennes et égyptiennes. La convention d'affaires avait pour objectifs d'aider les dirigeants d'entreprise à développer des partenariats et à préciser leurs projets internationaux sur ces marchés « euro-méditerranéens ». Organisé autour de rendez-vous ciblés, un village de partenaires et d'experts offrait la possibilité de rencontrer des professionnels spécialisés dans l'approche des marchés de la zone.

*The Afnor Group stops off in Morocco*

**MED-ALLIA, Casablanca 7, 8 and 9 February 2007**

*The Afnor Group is a partner to the Mediterranean Forum for Company Development, MED-ALLIA. This first event, organised jointly by the French chamber of commerce and industry in Morocco (CFCIM) and UBIFRANCE (the French agency for international company development), will bring together over 200 French firms and 200 Algerian, Tunisian, Libyan, Mauritanian and Egyptian companies. The aims of the business convention are to help company executives to develop partnerships and clarify their international projects in the "Euro-Mediterranean" markets. Organised around targeted appointments, a partners' and experts' village offers an opportunity to meet professionals specialising in approaches to markets in the region.*

### **AFAQ AFNOR Certification participera aux prochains salons :**

**6 au 8 mars 2007 – CFIA :** stand et conférences (management de la sécurité des denrées alimentaires, de la sécurité des biens et des personnes, santé et sécurité au travail) au 10<sup>e</sup> Carrefour des fournisseurs des industries agroalimentaires (Parc des Expos Rennes Aéroport).

**13-14 mars – Ecorismo 2007 :** conférences sur l'Éco-label européen au premier forum/salon des éco-produits et des solutions environnementales pour l'hôtellerie et le tourisme (Palais des Congrès d'Arles).

**28-29 mars – Secur'food 2007 :** conférence sur les retours d'expérience des premiers audits ISO 22000 dans le cadre de cette 5<sup>e</sup> convention d'affaires de la sécurité alimentaire et de la traçabilité (Palais des Papes, Avignon).

### **AFAQ AFNOR Certification will be taking part in the following shows:**

**6 to 8 March – CFIA:** stand and conferences (perishable food safety management, security of property and people, health and safety at work) at the 10<sup>th</sup> "Food Industry Suppliers Show" (Rennes Airport Exhibition Centre).

**13-14 March – Ecorismo 2007:** conferences on the European Eco-label at the first forum/show for eco-products and environmental solutions for hotels and tourism (Conference Centre, Arles).

**28-29 March – Secur'food 2007:** conference on feedback from the first ISO 22000 audits as part of this 5<sup>th</sup> trade convention on food safety and traceability (Palais des Papes, Avignon).



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

#### AFAQ AFNOR Certification



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

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