

# action

## & performance



P.02

**Une nouvelle dynamique signée Groupe AFNOR**  
*A dynamic new look for AFNOR Group*



P.03

**Soutenir la compétitivité**  
*Providing a competitive edge*



P.11

**Droit à la qualité !**  
*The right to quality!*



P.21

**L'alimentation sous contrôle**  
*Food under new management*



**Quatre ans** après la fusion entre AFAQ et AFNOR qui a créé le Groupe AFNOR tel que vous le connaissez actuellement, celui-ci écrit une nouvelle page de son histoire et fait le choix de faire évoluer l'identité de ses différentes composantes autour de la marque Afnor.

C'est un choix qui privilégie la simplicité et l'homogénéité, les dénominations des quatre métiers du groupe étant toutes portées par AFNOR : AFNOR Normalisation (élaboration de normes) demeure inchangée, AFNOR Information (diffusion de normes, édition d'ouvrages) devient AFNOR Éditions, CAP AFNOR (formation) devient AFNOR Compétences et AFAQ AFNOR Certification, que vous connaissez bien, devient AFNOR Certification.

Vous êtes donc aujourd'hui clients d'AFNOR Certification.

Installer la confiance, valoriser vos efforts, crédibiliser votre offre, développer vos atouts, rayonner en France et à l'international... l'engagement à votre service d'AFNOR Certification reste intact et ne cessera de progresser.

Nos marques phares de certification AFAQ, NF, NF Service, NF Environnement, Eco-label européen... dont le capital confiance est très fort, demeurent naturellement inchangées.

Pour un monde plus sûr, plus prospère, plus solidaire et plus harmonieux. Telle est notre vision de la contribution du Groupe AFNOR. Au service de la performance, collective ou individuelle.

Au service de votre performance.

Merci de votre confiance.

*Four years after the merger between AFAQ and AFNOR that created the AFNOR Group as you know it today, the latter is now writing a new page in its history and has made the choice to change the identity of its various components articulated around the Afnor trademark.*

*This choice favours simplicity and homogeneity, since the denominations of the Group's four core businesses are all borne by AFNOR: AFNOR Normalisation (standards development) remains unchanged. AFNOR Information (standards distribution, document publishing) becomes AFNOR Éditions. CAP AFNOR (training) becomes AFNOR Compétences and AFAQ AFNOR Certification, that you know very well, becomes AFNOR Certification.*

*So you are now customers of AFNOR Certification.*

*Installing confidence, adding value to your efforts, making your offer credible, developing your assets, expanding in France and abroad... AFNOR Certification's commitment to your service remains intact and will not stop growing.*

*Our star certification trademarks AFAQ, NF, NF Service, NF Environnement, European eco-label... whose trust capital is very strong, naturally remain unchanged.*

*For a safer, wealthier, more collective and harmonious world. That is how we see the AFNOR Group's contribution. At the service of performance, collectively and individually.*

*At the service of YOUR performance.*

*Thank you for the trust you have placed in us.*

**En pratique**

Titulaires d'une marque NF (Produit, Service, Environnement...) ou AFAQ Engagement de service et AFAQ Service Confiance, vous vous posez des questions sur l'impact pour vos marquages de certification ? Connectez-vous sans attendre sur votre espace client, en vous rendant sur [www.afaq.org](http://www.afaq.org) ou [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com). Découvrez une information pratique sur les nouvelles modalités de marquage. Votre interlocuteur habituel AFNOR Certification se tient naturellement à votre écoute pour vous accompagner dans cette évolution.

**In practice**

As a holder of an NF (Product, Service, Environment, etc.) trademark or AFAQ Engagement de service and AFAQ Service Confiance trademark, you may have questions on the impact this may have on your certification markings. Just point your browser to your customer area on the [www.afaq.org](http://www.afaq.org) or [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) websites. You'll find practical information on the new marking methods. Your usual AFNOR Certification contact is of course available to assist you in this change.

## Les référentiels qualité de l'industrie

### Quality sector schemes

Qu'il s'agisse d'Iris pour le ferroviaire, EN 9100 pour l'aéronautique, la tendance est aux référentiels de certification dits « métiers ». Des secteurs pour lesquels la certification représente une arme dans la compétition mondiale. Rencontre avec une PMI lotoise, suivi d'un reportage sur les premiers industriels certifiés Iris en Chine.

Whether it be Iris for rail, or EN 9100 for aircraft, the trend is towards certification to "sector schemes", in those sectors where certification can be a useful weapon in worldwide competition. Meeting with a SMI (Small and Medium-sized Industry) based in the Lot region of France, followed by coverage on the first industrial companies to be Iris-certified in China.

# Figeac-Aero : la référence de l'aéronautique

>>>> Contribuer à la qualité globale de la chaîne d'approvisionnement, renforcer la confiance des donneurs d'ordre, améliorer ses performances commerciales... la certification EN 9100 offre plus d'un avantage aux PMI. Illustration d'une démarche volontaire et aboutie avec Figeac-Aero, fournisseur de rang 1.

## *Figeac-Aero: the aerospace benchmark*

>>>> *By contributing to the overall quality of the supply chain, reinforcing the confidence of prime manufacturers and improving its business performance, EN 9100 certification provides SMI's with more than one benefit. Below is an illustration of a voluntary process successfully completed with Figeac-Aero, a top supplier.*



Apporter des réponses concrètes et cohérentes à ses clients : un challenge selon Figeac-Aero.

*Providing clients with practical, consistent solutions: a challenge according to Figeac-Aero.*

**Avec un chiffre d'affaires doublé en trois ans,** un effectif multiplié par sept en l'espace de dix ans, Figeac-Aero, PMI lotoise, affiche d'excellents résultats. Quand on l'interroge sur l'origine de sa performance, Xavier Vers, directeur qualité et achats de la société, nous répond en trois mots : la certification AFAQ EN 9100. « *Chez Figeac-Aero, acteur 100 % aéronautique, nous nous positionnons*

*comme partenaire des grands industriels du secteur. Notre challenge est sans conteste d'apporter des réponses concrètes et cohérentes à nos clients* ». Pour servir son ambition, le sous-traitant a fait le pari gagnant de repenser l'intégralité de son activité selon les grands principes organisationnels du référentiel de certification EN 9100. Qualité des produits, garantie des délais de livraison, prix compétitifs, réactivité, communication fiable, bonne santé financière pour accompagner les aviateurs dans leurs nouveaux projets... autant d'engage-

*Figeac-Aero, an SMI in the Lot, is posting excellent results. It has doubled turnover in three years and multiplied its workforce by seven in the space of ten years. When asked about the origin of its performance, Xavier Vers, the company's Quality and Purchasing Director, gives us a succinct reply: AFAQ EN 9100 certification. "At Figeac-Aero, a 100% aerospace player, we are*



/ SUITE / FOLLOWING /

## Figeac-Aero : la référence de l'aéronautique

*Figeac-Aero: the aerospace benchmark*

ments au service d'une stratégie durable.

« Lorsque Dassault, Snecma ou encore Bombardier lance un appel d'offres, il est impossible d'y répondre sans certificat EN 9100 ». Si Xavier Vers admet que la certification est un point de passage obligé dans le cadre des relations commerciales, il partage volontiers les raisons pour lesquelles elle a gagné la confiance des donneurs d'ordre :

« la particularité de l'EN 9100 est de s'appuyer sur les principes de la norme ISO 9001, en intégrant les exigences essentielles pour sécuriser les activités de production ». Traçabilité, procédés spéciaux, tout est passé au crible. « Quand on intervient sur l'A380, un avion destiné à transporter jusqu'à 800 passagers, l'approximation n'a pas sa place. La moindre faille du système peut être fatale ! »

### Un outil de gestion de croissance

Chez Figeac, on n'a pas attendu la publication de l'EN 9100 pour s'appliquer les principes de qualité. Dès sa création en 1989, la direction a toujours répondu aux exigences édictées par Qualifas, organisme de contrôle. Avec la certification AFAQ, elle a voulu aller plus loin. « Cet outil de gestion de croissance s'est avéré essentiel, confie Xavier Vers, quand nous avons atteint la taille critique, passant d'une PMI de 20 personnes à une entreprise industrielle de 100 individus ».

Avec des cycles de production réduits, des formations

et des contrôles intégrés, la qualité du produit livré et la maîtrise des process, la PMI lotoise a prospéré et propose une offre compétitive. Elle le doit surtout à sa politique d'innovation permanente, comme le confirme Xavier Vers : « nous menons actuellement une analyse pour déterminer comment intégrer la problématique environnementale dans nos process ».

positioned as one of the major manufacturers in the sector. Our challenge is undoubtedly to provide practical, consistent solutions to our clients." To realise his ambition, the subcontractor has placed a winning bet in re-thinking all of his activity along the lines of the major organisational principles of the EN 9100 scheme. Product quality, guaranteed delivery dates, competitive prices, responsiveness, reliable communication and good financial health to accompany the airframe manufacturers in their new projects... all these commitments serve the interests of a sustainable strategy.

"When Dassault, Snecma or even Bombardier launches an invitation to tender, it is impossible to respond without EN 9100 certification. Although Xavier Vers admits that certification is an obligation in terms of business relationships, he shares the reasons for which it has won the confidence of prime manufacturers: "the feature of EN 9100 is that it is based on the principles of the ISO 9001 standard, integrating the essential requirements in order to secure production activities. Traceability, special procedures, everything has

Cycles de production réduits, formations et contrôles intégrés, maîtrise des process, en 20 ans la PMI lotoise a prospéré.

*Reduced production cycles, integrated training and checks, and process control, in 20 years the Lot SMI has prospered.*



been examined closely. "When dealing with the A380, an aircraft intended to transport up to 900 passengers, there is no room for approximation. The slightest system failure can be fatal!"

### A growth management tool

At Figeac, nobody waited until EN 9100 was published for the principles of quality to be applied. Since its creation in 1989, the management has always responded to the demands of Qualifas, the controlling body. With AFAQ certification, it wanted to go further. "This growth management tool has proved essential," confides Xavier Vers, "now that we have reached the critical size of an SMI of 20 people changing into an industrial company with 100 employees."

With reduced production cycles, integrated training and checks, the quality of the product delivered and process control, the Lot SMI has prospered, and submits very competitive tenders. It owes this mainly to its policy of constant innovation, as confirmed by Xavier Vers: "We are currently carrying out analysis to determine how to incorporate environmental questions into our processes." ■

### Dates et chiffres clés

Création de la société en 1989.

■ CA 2007 : 60 millions d'euros.

■ Effectif : 470 personnes.

### Key dates and figures

Company founded in 1989.

■ Turnover in 2007: 60 million euros.

■ Workforce: 470 people.

## Les référentiels qualité de l'industrie

Quality sector schemes

# Bombardier et Air International Transit China : pionniers de la certification Iris en chine

>>>>>> Pour la première fois au niveau mondial, AFNOR Certification délivre en Chine le certificat Iris aux entreprises Bombardier et Air International Transit China.

## *Bombardier and Air International Transit China: pioneers in Iris certification in China*

>>>>>> For the first time worldwide, AFNOR Certification delivered the Iris certificate in China to Bombardier and Air International Transit China.



Séminaire Iris de Shanghai (02/2008).

*Iris seminar in Shanghai (2008/02).*

**Une remise de certificat** qui s'est déroulée lors du séminaire Iris de Shanghai le 02 février dernier. Organisée par l'antenne du Groupe AFNOR en Chine, cette rencontre avait pour but d'apporter une information complète sur la certification Iris, et ses avantages pour l'entreprise titulaire. Un programme qui a rassemblé 100 représentants de grandes sociétés comme Alstom Transport, Bombardier, Shanghai Faiveley, International Air Transport. En introduction du séminaire, Bernard Kaufmann, Iris General Manager, a tout d'abord présenté le référentiel

et les nouveaux secteurs couverts. Le représentant du Ministère des chemins de fers a quant à lui abordé le développement de l'industrie ferroviaire chinoise. Suivi d'une analyse du Groupe AFNOR sur le développement de la certification Iris en Chine. Alstom Transport a présenté sa stratégie qualité et l'entreprise Air International Transit China témoigné de son retour d'expérience de certifié. Des pionniers à l'honneur, puisqu'ils se sont vu remettre leurs certificats Iris lors de la clôture du séminaire, en présence du représentant du Ministère des transports chinois et de Foucauld de Lauzon représentant du Groupe AFNOR en Chine.

### De la France vers la Chine

AFNOR Certification est

*The certificate was awarded on 2 February during the Iris seminar in Shanghai. Organised by the local agency of the AFNOR Group in China, the purpose of this meeting was to provide full information on the Iris certification, and its advantages for companies that have it. The programme brought together 100 representatives from major corporations such as Alstom Transport, Bombardier, Shanghai Faiveley, International Air Transport. The seminar was opened by Bernard Kaufmann, Iris General Manager, who first presented the sector scheme and the new sectors addressed. The representative from the*



/ SUITE / FOLLOWING /

## Bombardier et Air International Transit China : pionniers de la certification Iris en chine

*Bombardier and Air International Transit China: pioneers in Iris certification in China*

AFNOR Certification accompagne  
les entreprises dans leur  
certification à travers le monde.

*AFNOR Certification is coaching  
companies in their certification  
throughout the world.*



### Iris, repères

Basé sur l'ISO 9001, **Iris** (International railway industry standard) est LE référentiel international de l'industrie ferroviaire, pour l'évaluation des systèmes de management. Il a été créé à l'initiative de l'Unife (Union des industries ferroviaires européennes) avec le concours des acteurs majeurs de l'industrie ferroviaire, qu'ils soient intégrateurs tels qu'Alstom Transport, Bombardier Transportation, Siemens Transportation Systems, AnsaldoBreda ou bien équipementiers.

Avec plus de 60 000 sites certifiés dans 90 pays et leader sur le secteur ferroviaire, **AFNOR Certification** a été l'un des tout premiers organismes de certification habilités par Iris pour réaliser les audits de certification au niveau mondial.

### Iris, facts

*Based on ISO 9001, Iris (International railway industry standard) is THE international standard for the railway industry, for the assessment of management systems. It was created on the initiative of Unife (European union of railway industries) with the assistance of major players in the railway industry, manufacturers such as Alstom Transport, Bombardier Transportation, Siemens Transportation Systems, AnsaldoBreda and sub-contractors.*

*AFNOR Certification has more than 60,000 certified sites in 90 countries and is the leader in the railway sector. It was one of the very first certification bodies approved by Iris for conducting certification audits on a worldwide level.*

■ ■ ■  
le premier organisme à s'être implanté en Chine pour la certification Iris. Iris, force est de constater, est l'unique référentiel dédié et reconnu au niveau international par l'industrie ferroviaire pour l'évaluation des systèmes de management (voir encadré). Habilité par l'Iris Management Center pour délivrer la certification aux industriels du ferroviaire, AFNOR Certification a délivré ses premiers certificats en France, dès 2006, à Alstom Transport (côté équipementier pour son site d'Ornans) et Faiveley Transport Amiens (côté sous-traitants). Aujourd'hui elle accompagne les entreprises dans leur démarche de certification volontaire à travers le monde. ■

■ ■ ■  
*Railway Ministry spoke on the development of the railway industry in China. This was followed by an analysis of the AFNOR Group on the development of Iris certification in China. Alstom Transport presented its quality strategy and Air International Transit China gave some feedback about its experience as being certified. These were honoured pioneers, as they received their Iris certificates at the close of the seminar, in the presence of the representative of the Chinese Transport Ministry and Foucauld de Lauzon representing the AFNOR Group in China.*

### From France to China

*AFNOR Certification is the first body to locate in China for Iris certification. Iris is the unique scheme dedicated and recognised internationally by the railway industry for evaluating management systems (see the boxed text). Accredited by Iris Management Center to deliver certification to companies in the railway industry, AFNOR Certification has delivered its very first certificates in 2006, in France, to Alstom Transport (as an equipment manufacturer for its plant in Ornans) and to Faiveley Transport Amiens (concerning subcontractors). Today it is coaching companies in their efforts pertaining to voluntary certification throughout the world. ■*

Pour plus d'information  
sur les prestations  
Iris ou EN 9100 :  
+33 (0)1 46 11 37 80

For further information  
on Iris or EN 9100  
certifications:  
+33 (0)1 46 11 37 80



## A+Métrologie

**Double certification Santé & sécurité au travail pour le numéro 1 français de la métrologie. Explications.**

La maîtrise des risques est un enjeu de premier plan pour les métiers de la métrologie. A+ Métrologie l'a bien compris ; le numéro 1 du marché de l'étalonnage est titulaire d'une certification Qualité-Sécurité. Selon Christophe Pareau, directeur qualité A+Métrologie, cette distinction est loin d'être étrangère à l'ascension de la PMI : « *la sécurité des personnes, la qualité, ou encore la compétence technique sont le fruit d'une réflexion menée par la direction d'A+Métrologie, explique-t-il. C'est avec la volonté de satisfaire nos clients, de rester en alerte sur les tendances du marché, que nous avons ajusté notre mode de production et repensé notre organisation. En s'appliquant les référentiels les plus reconnus, la direction s'est dotée d'outils puissants* ».

Certificats ISO 9001 pour l'approche qualité, EN 9100 spécifique à l'aéronautique, habilitation DT 78 pour la prévention des risques chimiques, et OHSAS 18001 pour la sécurité professionnelle [...], la PMI a su imposer un style de management efficace au fil du temps. Ce qui lui a permis de développer une réelle compétence dans la gestion des risques sécurité pour les activités de métrologie en laboratoire et surtout sur site.

### Renforcer la maîtrise des risques

« *En tant que filiale du groupe Apave, nous avons une culture sécurité à maintenir* », avoue Christophe Pareau. Outre la mise en œuvre de critères de performance, intégrant progressivement les principes du développement durable, A+Métrologie renforce sa maîtrise des risques en obtenant la double certification OHSAS 18001, ILO-OSH 2001. « *L'OHSAS 18001 est un guide précieux pour gérer les risques professionnels, protéger les salariés et réduire les accidents de travail, précise Christophe Pareau, l'ILO-OSH 2001 reste encore le seul référentiel reconnu par le Bureau international du travail* ».

## A+Métrologie

**Dual "occupational health and safety" certification for the French no. 1 in metrology.**

*Risk management is a major issue for those working in metrology. A+Metrology, the no. 1 in the standardisation market, has fully understood this, and has been awarded Quality and Health and Safety certification. According to Christophe Pareau, the A+Métrologie quality director, such a distinction is closely linked to the rise of the SMI: "People's safety, quality, or even their technical competence are the result of a review carried out by the board of A+Métrologie, he explains, "it is with the aim of satisfying our clients, and staying alert to market tendencies, that we have adjusted our means of production and re-thought our organisation. By applying the most recognised management systems, the board is committed to powerful tools. ISO 9001 certificates for the quality approach, EN 9100 specific to aerospace, DT-78 authorisation for the prevention of chemical risks, et OHSAS 18001 for occupational health and safety [...]. The SMI was able to impose an efficient style of management as time went by, which has enabled it to develop real expertise in safety risk management for metrology activities in the laboratory, and particularly on site.*

### Reinforcing risk management

*"As a branch of the Apave Group, "we have a safety culture to maintain," confides Christophe Pareau. Apart from implementing performance criteria, and progressively integrating the principles of sustainable development. A+Métrologie reinforces its risk management by obtaining the OHSAS 18001 and ILO-OSH 2001 dual certification. "The OHSAS 18001 is an exact guide for managing professional risks, protecting the employees and reducing accidents at work," states Christophe Pareau. The ILO-OSH 2001 still remains the only system recognised by the International labour office."*



ILO-OSH 2001 et OHSAS 18001 au service d'une culture sécurité.

*ILO-OSH 2001 and OHSAS 18001 providing a safety culture.*

### A+Métrologie, repères

- Filiale 100 % du groupe Apave.
- Activités : étalonnage, essai, formation, audit, location et maintenance en métrologie.
- SAS au capital de 2 893 500 euros.
- 270 collaborateurs.
- 17 laboratoires distincts, 10 laboratoires de site regroupés.

[www.aplus-metrologie.fr](http://www.aplus-metrologie.fr)

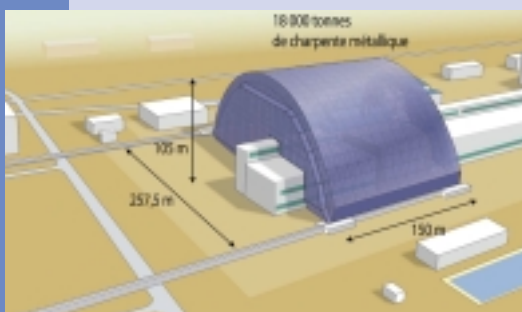
### A+Métrologie, facts and figures

- Branch 100% owned by the Apave group.
- Activities: standardisation, testing, training, audit, hiring and maintenance in metrology.
- SAS with a registered capital of 2 893 500 euros.
- 270 employees.
- 17 separate laboratories, 10 laboratories grouped on site.

[www.aplus-metrologie.fr](http://www.aplus-metrologie.fr)

## Le sarcophage de Tchernobyl certifié AFAQ ISO 9001

AFNOR Certification accompagne la *joint venture* Bouygues Travaux publics (TP) / Vinci Construction Grands Projets dans sa certification ISO 9001 pour le projet Novarka.



### *The Chernobyl sarcophagus AFAQ ISO 9001 certified*

*AFNOR Certification is working together with the joint venture Bouygues Travaux publics (TP) / Vinci Construction Grands Projets to award the Novarka project ISO 9001 certification.*

*Novarka is a project to design and build the metal sarcophagus aim at increasing safety in the damaged reactor n° 4 in the Chernobyl nuclear power plant.*

*Certification will take place in two stages. The first stage will take place at the end of 2008, when the research departments in Paris and Kiev will be audited and the project approved. The second stage will start in Chernobyl at the beginning of 2009, will last for three years and will focus on construction.*

*AFNOR Certification is thereby reinforcing its international position by working together with famous names such as Bouygues TP and Vinci Construction Grands Projets.*

Novarka est un contrat de conception et de construction du sarcophage métallique destiné à sécuriser le réacteur n° 4 accidenté de la centrale nucléaire de Tchernobyl.

La certification se déroulera en 2 étapes : la première, jusqu'à fin 2008, avec l'audit des bureaux d'études de Paris et de Kiev et la validation du projet. La seconde, débutera à Tchernobyl début 2009 pour une durée de 3 ans et portera sur la construction.

AFNOR Certification conforte ainsi sa position à l'international, en travaillant en équipe avec des grands noms comme Bouygues TP et Vinci Construction Grands Projets.

Un projet estimé à 490 millions d'euros.  
A project estimated to cost 490 million euros.

## 10 ans pour la marque NF Service Formation

La marque NF Service Formation se prépare à fêter ses 10 ans. Elle concerne la formation professionnelle continue, avec 46 sites certifiés, et la formation par apprentissage avec 7 sites certifiés. Une journée nationale se prépare pour fin juin 2008, avec un double objectif : présentation et lancement officiel de la nouvelle version des règles de certification NF 214, et échanges sur la réforme en cours de la formation professionnelle.

### *Ten years of the NF Training Service mark*

*The NF Training Service mark is preparing to celebrate its tenth anniversary. It concerns in-house vocational training, with 46 sites certified, and apprenticeship training with 7 sites certified. There is to be a national day at the end of June 2008, which has two objectives: the presentation and official launch of the new version of NF 214 certification rules, and information exchange on the reforms currently taking place in vocational training.*

## Marquage CE des enrobés : c'est parti

1<sup>er</sup> mars 2008 : le marquage CE des enrobés bitumineux à chaud est devenu obligatoire. Chaque producteur d'enrobés a dû obtenir une attestation de conformité pour pouvoir marquer CE ses produits avant leur mise sur le marché.

Notifiée par les pouvoirs publics français pour délivrer le fameux « passeport », AFNOR Certification a d'ores et déjà émis plus de 120 attestations de conformité. Une opération qui confirme la qualité de son réseau d'auditeurs. Avis aux centrales qui n'ont pas encore franchi le cap : il est urgent de finaliser la démarche !

Pour toute question :  
+33 (0)1 46 11 39 10

### *CE marking for mixes: it's official*

*On 1 March 2008 CE marking for hot bituminous mixes became compulsory. Each mix producer now has to obtain a certificate of conformity so that his products can bear the CE mark before they are marketed.*

*Mandated by the French authorities to issue this famous "passport", AFNOR Certification has already issued more than 120 certificates of conformity. An operation that confirms the quality of its network of auditors. A word of advice to the centres which have not yet taken the plunge: it is urgent that you take the final step!*

For further information:  
+33 (0)1 46 11 39 10



AFNOR Certification renforce son expertise du marquage CE.  
AFNOR Certification strengthens its expertise in CE marking.



## Action Pin certifiée ISO 14001

**Action Pin** est le spécialiste de la formulation des produits issus de la résine du pin. Ses préparations sont principalement utilisées pour dégraisser, odoriser, désinfecter ou nettoyer l'environnement et protéger les cultures en milieu agricole.

Action Pin est la première entreprise landaise de ce secteur à être certifiée AFAQ ISO 9001 et ISO 14001. Pour elle, la certification représente un moteur d'amélioration de l'impact de son activité et de ses produits sur l'environnement. Et ce dès l'étape de conception.

### *Action Pin certified ISO 14001*

*Action Pin is a specialist in the formulation of products made from pine tree resin. Its preparations are mainly used to "dry-clean", odorise, disinfect and cleanse the environment and to protect farm crops.*

*Action Pin is the first Landes enterprise in this sector to obtain AFAQ certification in ISO 9001 and ISO 14001. For Action Pin, certification represents a driving force to improve the environmental impact of its operations and its products as early as the planning stage.*



L'ISO 14001 comme outil de gestion d'impact environnemental.  
*ISO 14001 as a tool to manage the environmental impact of its operations.*

## Eurocopter : l'ISO 14001 en trois étapes

L'innovation est sans contexte l'une des principales forces d'Eurocopter. Pour preuve, le constructeur d'hélicoptères s'est imposé de relever le défi de la certification environnementale en moins d'un an. En s'engageant dans une démarche ISO 14001, la filiale d'EADS entendait officialiser son engagement de respect de l'environnement, répondant ainsi aux exigences de ses clients et partenaires, mais aussi pour contribuer à la qualité de vie des habitants de Marignane (13) et de la Courneuve (93) – [NDLR : ses deux sites français de production]. Eurocopter a d'abord opté pour une démarche progressive – la solution AFAQ Environnement par Etapes – pour finalement franchir, en un temps record, les étapes lui permettant d'accéder au niveau 3 et d'afficher son certificat ISO 14001 !

## Premiers titulaires pour la marque NF Études thermiques

**Bastide Bondoux**, Groupe ABM Energie Conseil (By Thermic, Technosud Energie, Aquithermie), LBE Fluides et ETC sont les premiers bureaux d'études à avoir obtenu la marque NF Études thermiques, en décembre 2007. Cette certification, délivrée par CertivéA (NDLR : organisme mandaté par AFNOR Certification), atteste de la conformité des études, de la mise en œuvre d'une organisation, de compétences, de moyens et de la délivrance de services associés conformément à la norme NF P 03-310 – Études thermiques et bilans énergétiques de logements neufs.

Les clients de ces bureaux d'études bénéficient

d'allègement des contrôles réalisés pour la délivrance des labels Haute Performance Énergétique et BBC EFFINERGIE, associés aux certifications Habitat et Environnement et NF Maison Individuelle.

### *NF thermal studies: the first research departments certified*

*Bastide Bondoux*, Groupe ABM Energie Conseil (By Thermic, Technosud Energie, Aquithermie), LBE Fluides and ETC are the first research departments to obtain the NF mark Etudes thermiques, in December 2007. This certification, issued by CertivéA (editor's note: body appointed by AFNOR Certification), testifies to the conformity of

*the research, organisational implementation, skills, resources and the delivery of associated services in accordance with the NF P 03-310 standard – Etudes thermiques et bilans énergétiques de logements neufs [=thermal studies and energy assessments for new buildings].*

*Clients of these research departments have seen an easing of controls for issuing Haute Performance Énergétique [=high energy performance] and BBC EFFINERGIE labels, combined with the Habitat et Environnement [=habitat and environment] certifications and NF Maison Individuelle [=NF house].*



ÉTUDES THERMIQUES

### *Eurocopter: ISO 14001 in three stages*

*Innovation is without question Eurocopter's strong suit, and it gave itself less than a year to meet the environmental challenge. By taking an environmental approach, the subsidiary of EADS intended to meet the requirements of its customers and partners, but also to contribute towards the quality of life of the residents of Marignane (13) and la Courneuve (93) – (editor's note: its two production sites). The helicopter group initially opted for a progressive approach – the AFAQ Environnement par Etapes [environment step by step] solution – in order to be able to reach each level in record time, so enabling it to reach level 3... and display its ISO 14001 certificate!*



## Certificat Europe pour Thales Alenia Space

**Numéro 1 européen** des solutions par satellites et acteur majeur dans le domaine de l'infrastructure orbitale, Thales Alenia Space vient d'obtenir la triple certification AFAQ ISO 9001, EN 9100, AQAP 2110 pour l'ensemble de ses activités sur ses 11 sites. Une distinction partagée par 7 200 salariés à travers la France, l'Italie, la Belgique et l'Espagne. Cette vaste opération, menée par AFNOR Certification en coopération avec Unavia Cert (NDLR : leader italien de la certification aérospatiale), distingue les performances et la maturité des processus

inscrits dans un seul et même système de management. Combiner management de la qualité et référentiels métiers traduit la volonté de Thales Alenia Space de toujours s'améliorer pour satisfaire ses clients.

### *European certificate Thales Alenia Space*

*Thales Alenia Space, European number 1 in satellite solutions and a major player in the field of orbital infrastructure, has just obtained the AFAQ triple certification ISO 9001, EN 9100, AQAP 2110 for all of its operations and its 11 sites.*

*This achievement is shared by 7 200 employees throughout France, Italy, Belgium and Spain. This extensive operation, led by AFNOR Certification together with Unavia Cert (editor's note: Italian leader in aerospace certification), singles out the performances and the high operational standard of the processes within the scope of a single management system. By combining quality management and sector schemes, Thales Alenia Space has demonstrated its commitment continuous improvements in order to satisfy its customers.*

## Haute qualité d'accueil

**Le 15 janvier dernier**, Charles Buttner, président du Conseil général du Haut-Rhin, s'est vu remettre la triple certification AFAQ Service Confiabilité Accueil public service local, ISO 9001 et ISO 14001. À cette occasion, le président n'a pas manqué de saluer le travail mené depuis 2 ans par l'ensemble des agents pour améliorer la qualité des services à l'attention des Haut-Rhinois (232 000 demandes d'utilisateurs de services sociaux et 39 900 appels téléphoniques/mois ont été enregistrés en 2007). Le département est l'un des tout premiers à obtenir une certification de résultats en matière de premier accueil, physique et téléphonique.

### *High-quality facilities*

*On 15 January this year, Charles Buttner, Chairman of the Haut-Rhin General Council, received triple certification AFAQ Service Confiabilité "Local Public Service Facilities", ISO 9001 and ISO 14001. The Chairman paid tribute to the work carried out over two years by all officials in order to improve the quality of services for the benefit of Haut-Rhin residents (in 2007, they logged more than 39,900 incoming telephone calls per month, and recorded 232,000 requests from users for its social services). The département is one of the first to achieve a certification in primary reception service, both face to face and on the telephone.*

## La Pérouse, 1<sup>er</sup> établissement HOTELcert® certifié Eco-label européen

**L'obtention du certificat HOTELcert®** en 2005 fut une réussite pour M. Cibert, directeur de l'hôtel La Pérouse, célèbre à Nantes pour son design très avant-gardiste.

Engagé dans une démarche environnementale, il se tourne alors vers l'Eco-label européen *Services d'hébergement touristique*. Cette certification obtenue en 2007 est le seul label officiel valorisant les services les plus respectueux de l'environnement. En adoptant l'Eco-label européen, l'hôtel La Pérouse s'engage surtout à réduire sa consommation d'énergie et d'eau, organiser le tri des déchets dangereux, favoriser l'utilisation de ressources renouvelables

et de substances moins dangereuses pour l'environnement...

### *La Pérouse, first to be awarded the HOTELcert® European eco-label certificate*

*The award of the HOTELcert® certificate in 2005 was a success for Mr. Cibert, manager of the La Pérouse hotel, famous in Nantes for its highly avant-garde design.*

*Committed to an environmental approach, it looked to the European eco-label "tourist accommodation services". This certification obtained in 2007 is the only official label to recognise services that achieve the highest standard in terms of being environmentally*

*friendly. By adopting the European eco-label, the La Pérouse hotel is committing itself primarily to reducing its energy and water consumption, sorting hazardous from everyday waste and encouraging the use of renewable resources and substances that are less dangerous for the environment.*



L'hôtel la Pérouse à Nantes, établissement 3 étoiles.

*The la Pérouse hotel in Nantes, 3-star establishment.*

Professions réglementées

Regulated professions



# La certification Qualité, gage de modernité


*Quality certification... proof of modernity*

# La certification Qualité, gage de modernité

>>>>>>> Au contact des professions juridiques et réglementées, la certification Qualité prouve son adaptabilité, sa cohérence avec une production intellectuelle, et confirme son rôle d'aiguillon pour améliorer les performances de structures privées ou publiques au service du citoyen, du client.

## *Quality certification... proof of modernity*

>>>>>>> *Quality certification for the legal and regulated professions is a system whose adaptability and consistency with intellectual production is proven, and it confirms its status for the provision of a stimulus for improvement in private or public sector structures' performance in the service of citizens and customers.*



**Alors que la certification industrielle** est une forme de reconnaissance externe, on constate, dans l'univers très hétérogène des métiers du droit et des services de la justice, qu'elle est avant tout motivée dans le but de mieux s'organiser. « À l'issue de notre démarche de certification, notre image de marque en a profité très directement mais ce n'était pas notre principale priorité. » Me Thierry Bouvet, mandataire de justice et Président de l'IFPPC<sup>1</sup>, souligne ainsi ce que nous retrouvons chez beaucoup de professionnels du droit. « Ce que nous cherchons avant tout c'est améliorer notre management, apporter où il faut la

bonne formation à nos salariés et revoir nos pratiques. » Dans son métier, on compte aujourd'hui 50 études certifiées sur un total de 400.

Cette tendance a été initiée en 1996 par les avocats. Leur crainte, à l'époque, était de se retrouver dépassés par leurs confrères anglais et allemands, déjà très engagés dans la certification. Le travail mené en commun avec AFNOR Certification [NDRL : AFAQ à l'époque] les a alors convaincus de privilégier le caractère universel de la norme ISO 9001. Depuis, le principe a gagné l'ensemble des professions du droit et les experts comptables. « Sans oublier la Chancellerie, précise Sandrine Girardel, responsable de ce marché chez AFNOR Certification. En obtenant le certificat ISO 9001, le bureau des Officiers publics ministériels a démontré, dès 2006, le souci de la place

**Whereas industrial certification** is a form of external recognition, in the very diverse world of legal specialisations and court services, it will be found primarily that its purpose is to achieve improved organisation. "Upon completion of our certification process, there was a very direct benefit to our 'brand image', but that was not our main priority." Those were the words of Mr Thierry Bouvet, Court agent and Chairman of IFPPC<sup>1</sup>, emphasising a recurrent observation with many legal professionals. "Our prime objective is to improve our management, to provide good training for our employees where necessary and to review our own practices." In his field, out of the total of 400 firms, 50 of them are now certified.

This trend was begun by barristers in 1996. Their concern at the time was that they might be overtaken by their English and German colleagues – who were already very committed to certification. Work done in

■ ■ ■  
Vendôme d'accompagner les professions réglementées dans leur volonté de répondre par une organisation sans faille aux contraintes des législations et de la société d'aujourd'hui. »

### Clarification de l'existant

La certification a aussi capté la confiance de services intégrés. C'est le cas de la direction juridique ressources humaines du groupe l'Oréal, certifiée depuis décembre 2007. Sa "clientèle" est multiple et éclatée dans de nombreux sites : DRH, RH, directeurs généraux, directeurs de marques, de sites... « Notre responsabilité, explique Isabelle Canus-Lacoste, chargée de la qualité au sein de cette direction, est d'être hyper-réactifs aux demandes de nos clients. Nous sommes un véritable service support. L'ISO 9001 devait nous permettre de gagner du temps. Pas question de fabriquer une usine à gaz. La démarche de certification a parfaitement répondu à cette attente. Elle nous a permis de mettre au point de petits outils tout simples. Il nous fallait une organisation apte à mieux croiser les informations, à vite les retrouver, à anticiper les demandes et à préciser nos calendriers. C'est fait. »

Chez les notaires, l'intérêt pour cette démarche est aussi probant. En 6 ans, AFNOR Certification a certifié 60 offices. Alexandra Roussel, responsable qualité du Groupe Monassier



La certification permet à des professions très différentes de partager un même vocabulaire.

*Certification makes it possible for very different professions to share one and the same vocabulary.*

■ ■ ■  
*parallel with AFNOR Certification (editor's note: AFAQ at that time), then prompted them to make their priority the universal nature of the ISO 9001 standard. Since then, this principle has won over the entirety of the legal professions and accountancy experts. "Not forgetting the chancellery", as Sandrine Girardel – the person responsible for this marketplace with AFNOR Certification – stipulates. With effect from 2006, the Bureau des officiers publics ministériels [= Office of public ministerial officers] has shown, by obtaining the ISO 9001 certificate, the aspiration upheld at the place Vendôme, the aspiration to accompany the regulated professions in their policy of providing a response in the form of impeccable organisation in the face of present day legislation and society."*

### Clarification for what already exists

*Certification has also won the trust of inhouse departments. And this is the case with*

*the human resources legal department of l'Oréal, which has been certified since December 2007. It has a multiple 'clientele' which is scattered over numerous sites: the human resources division and department, chief executive officers, brand directors and site directors... 'Our responsibility', explains Isabelle Canus-Lacoste, who is responsible for quality within that division, "is to be super-responsive to the demands of our customers. We are a genuine support service. ISO 9001 should enable us to save time. It's not a question of producing a gasworks. The certification procedure fulfilled that need precisely. It has made it possible for us to develop small and very simple tools. We needed an organisation capable of improved coordination of information, rapid retrieval of information, anticipation of requirements and stipulation of our timeframes. We got it."*

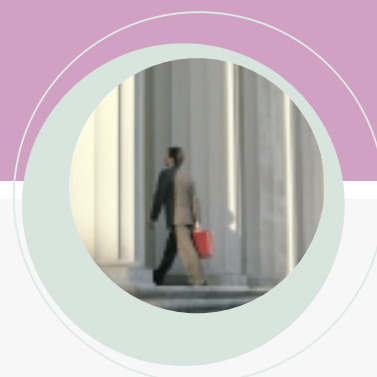
*Interest for this programme amongst notaries is equally keen. AFNOR Certification has*

### Le label QualiJustice

Depuis plus de 5 ans, les administrations repensent en profondeur leurs pratiques pour améliorer leurs relations avec le citoyen. C'est le grand chantier de la modernisation des services de l'État, cadre dans lequel s'inscrit le label QualiJustice. Sur le fond, ce label apporte à tous les usagers du service de la justice, professionnels compris, toutes les garanties d'être accueillis dans de bonnes conditions. Développé avec AFNOR Certification, le référentiel QualiJustice s'inspire des principes du label Marianne (cf page 19) et se structure autour de 5 rubriques d'engagements de service. Le Tribunal de grande instance d'Angoulême est le premier à avoir été labellisé.

### The QualiJustice label

Over the last five years and more, government offices have been engaging in in-depth reviews of their practices so as to improve their relationship with citizens. This provides a focal point for modernisation of State services, and this is the context that takes in the QualiJustice label. Fundamentally, this label provides all users of court services, including professionals, with every assurance of being served under good conditions. The QualiJustice scheme was developed in conjunction with AFNOR certification, and is based on the principles of the Marianne label [read page 19] and is structured around five principles of commitment for service. The Angoulême court of First instance was the first one to gain the label.



/ SUITE / FOLLOWING /

## La certification Qualité, gage de modernité

Quality certification... proof of modernity

Patrimoine & Entreprise, qui mutualise 27 offices dont 20 certifiés, avance un des aspects les plus positifs apportés par l'ISO 9001 : « *La qualité du travail d'un notaire est incontestable, ce sont d'excellents juristes. Ce n'est donc pas là que le référentiel a eu un impact. En revanche, nous avons très vite compris la valeur ajoutée qu'il apportait à la gestion interne des offices. Il permet à l'étude de développer sa stratégie, et de clarifier systématiquement ses objectifs en déployant, par exemple, à tout son personnel, une formation appropriée pour que jamais sa compétence ne soit prise en défaut.* »

C'est en effet sur le terrain de la mobilisation des équipes, que la gestion du projet Qualité s'enracine le mieux. Une évidence que le Conseil supérieur du Notariat a très vite repéré puisque, dès 2003, quand il a lancé la DQN (Démarche qualité notariale), il a su insister sur des mots comme : sensibilisation, délégation, animation ou encore création collective, pour expliquer à tous les notaires les clefs d'une certification réussie. Sur plus de 4 500 offices en France, 29 % se sont engagés dans la DQN.

### Nouvelles tendances

L'engagement des notaires traduit les nouvelles tendances de la certification : son effet entraînant et créateur de vérita-

bles cercles vertueux. Ainsi, les CRIDON<sup>2</sup>, quelles que soient leurs formes juridiques (association, GIE...), ont suivi les offices sur le champ de la démarche qualité. Le premier à avoir obtenu le certificat ISO 9001, en 2005, est celui du Nord-Est (CNE). Toujours avec cette volonté de renforcer le lien interprofessionnel, on notera que le cabinet Coutot-Roehrig, dont la majorité des clients sont des notaires, a aussi été certifié pour son activité de recherche et représentation d'héritiers dans le domaine de la généalogie successorale.

Ces nouveaux développements traduisent une véritable démarche transverse de qualité au service de la performance. Plus précise, Catherine Bouilland, consultante associée du cabinet Opteamiz et auditrice ICA pour AFNOR Certification prend l'exemple fréquent d'un travail en réseau : « *Prenons une liquidation judiciaire. Selon les cas, elle pourra se traduire par un juge-commissaire qui nomme un commissaire-priseur pour l'inventaire d'une entreprise suivie par un mandataire judiciaire, lui-même en relation avec l'expert comptable pour disposer des données économiques, et ayant eu recours à un avocat pour le traitement des éléments sociaux. Si toute la chaîne, sans oublier le tribunal de commerce et le greffe concernés par cette liquidation, est un maillage de structures certifiées, il est évident que chaque partie comprendra mieux les points de vue des autres.* » La certification permet donc à des professions très différentes de partager un même vocabulaire,

Chez les notaires, l'ISO 9001 est un véritable outil de gestion interne des offices.

With notaries, ISO 9001 is a genuine internal management tool for offices.



ce qui se concrétise très vite par un raccourcissement des délais et par une efficacité renforcée au bénéfice direct des partenaires et des clients.

Cette évolution correspond au mouvement général de la macroéconomie, qui voyant se multiplier des acteurs de plus en plus spécialisés, favorise naturellement ceux qui travaillent en coopération. C'est en ce sens que la justice commerciale lyonnaise a choisi d'agir, en rassemblant toutes les parties prenantes : le Barreau, la carpa<sup>3</sup>, l'Ordre, le conseil régional des experts comptables, commissaires priseurs et offices notariaux, tous certifiés ou en voie de l'être, autour et avec le Tribunal de commerce qui a obtenu l'ISO 9001 en septembre 2006. Ce travail fédérateur, soutenu en partie par la Caisse des dépôts, permet déjà d'activer une véritable action collective au service du développement économique du grand Lyon. ■

certified 60 offices in six years. Alexandra Roussel, quality manager for the Monassier Patrimoine & Entreprise group, which comprises 27 offices, 20 of which are certified, puts forward one of the most positive aspects contributed by ISO 9001: "A notary's quality of work is indisputable, they have excellent legal expertise. But that is not the area where this scheme will take effect. On the other hand, it did not take us long to appreciate the added value provided by a notary in relation to offices' in-house management. A good notary helps his firm to develop its strategy and to achieve systematic clarification of its objectives, for example by means of appropriate training for its entire staff in order to ensure that its competence never falls down."

And the field of deployment of teams is where the Quality project has best taken root in terms of management. And this was a fact which the Conseil supérieur du Notariat [=Senior notarial council] was quick to note, since – with effect from 2003, when it launched the DQN [=Notarial quality programme] – it wisely insisted on concepts such as: heightening of awareness, delegation, leadership and

1 Institut français des praticiens des procédures collectives  
2 Centre de recherche d'information et de documentation notariales  
3 Caisse de manègement de fonds des avocats



« À certification  
bien pensée,  
sécurité assurée »

“Well thought out certification  
is safety guaranteed”

■■■  
collective production, as the means of explaining, for all notaries, the key factors for successful certification. Out of more than 4,500 offices in France, 29% have committed to the DQN programme.

### New trends

The commitment shown by notaries reflects new trends in certification: its driving force and its status as the creator of authentic centres of excellence. Accordingly, the CRIDON<sup>2</sup> centres, whatever their legal status (associations, consortia...), have faithfully followed the roadmap for the quality programme. The first one to have achieved ISO 9001 certification – in 2005 – was the northeastern one. It should be noted that – faithful to the policy of building up links between professions – the firm of Coutot-Roehrig, the majority of whose clients are notaries, has also been certified for its work in searching for (and representing) heirs in the field of genealogical succession.

These new developments reflect a truly transverse quality programme deployed in the interests of performance. More specifically, Catherine Bouilland, an associate consultant of the firm of Opteamiz and auditor for AFNOR Certification, takes the frequent example of operating on a networked basis: “Take court liquidation, for example. Depending on the case involved, this may take in a magistrate in bankruptcy, who may appoint a valuator for stocktaking of a company, followed by a court agent, who in turn makes contact with an accountant in order to obtain the financial details, possibly having had recourse to a barrister for the handling of social aspects. Although the entire chain – not forgetting the commercial court and bailiff

involved in the process of liquidation – is a grid of certified structures, it is clear that each party should have the optimum understanding of the other parties’ points of view.”

Accordingly, certification makes it possible for very different professions to share one and the same vocabulary, which is very quickly embodied with a shortening of timeframes and with enhanced efficiency directly for the benefit of partners and clients.

This development corresponds to the general movement in macroeconomics which (in an environment of diversification of increasingly specialised players) naturally favours those who work in collaboration. It was in this optic that the commercial court of Lyon decided to act, by bringing together all of the parties involved: the legal profession, the carpa<sup>3</sup>, the Order, the regional Council of accountancy experts, valuers and notarial offices, all of them certified or in the process of obtaining certification, in association and in collaboration with the Commercial court which itself obtained ISO 9001 in September 2006. This federated activity, partially supported by the trustee office, has already made it possible to initiate genuine collective action to aid economic development in the greater area of Lyon (France). ■

1 Institut français des praticiens des procédures collectives [=French Institute of collective proceedings practitioners]

2 Centre de recherche d’information et de documentation notariales [=Notarial information & documentation research centre]

3 Caisse de maniement de fonds des avocats [=Fund for handling of barristers’ monies]

**Fondateur et associé de Pluriel Consultants, un cabinet d’expertise comptable certifié ISO 9001 depuis 6 ans, Philippe Barré nous dit ce que la certification apporte aux clients d’une entreprise dont le métier est strictement réglementé.**

**Action&Performance (A&P) :** En quoi l’ISO 9001 est-elle une garantie de qualité pour les clients d’une entreprise certifiée ?

**Philippe Barré (PB) :** Le métier d’expert-comptable consiste à produire de l’information comptable et à donner des conseils à ses clients. Ces derniers recherchent avant tout fiabilité et conseils avisés. Or la sécurité de la prestation passe nécessairement par une parfaite organisation, une documentation à jour, une équipe efficace dont les compétences sont entretenues, une supervision interne par des intervenants qualifiés... autant d’exigences du référentiel ISO 9001 pour rassurer toujours mieux nos clients. C’est comme un aiguillon qui contraint les cabinets à améliorer en permanence leur efficacité.

**A&P :** La certification n’a donc pas pour seul objectif de se faire valoir commercialement ?

**PB :** Absolument pas. Même si l’obtention du logo est parfois ce qui motive certains, les avantages de la démarche qualité sont ailleurs. Je crois sincèrement que dans nos métiers de services la certification est beaucoup plus utile en interne qu’en tant que vitrine. Elle a véritablement révolutionné notre cabinet dans son organisation. Par exemple, nous avons dû analyser nos lettres de mission pour les rendre plus lisibles. Les clients ont aujourd’hui en main un contrat plus clair, plus précis. Autre impact, sur la gestion du personnel et donc le *turn-over*. Depuis la certification, nous n’avons pratiquement eu aucun départ. Qui s’y retrouve au bout de la chaîne ? Le client, rassuré de travailler avec des personnes qui le connaissent parfaitement.

**Philippe Barré, the founder and a director of Pluriel Consultants, an accountancy firm holding ISO 9001 certification for the past six years, tells us that certification gives customers a company whose activity is strictly regulated.**

**Action&Performance (A&P) :** How does ISO 9001 guarantee quality for the clients of a certified company?

**Philippe Barré (PB) :** The area of specialisation of an accountant consists of producing accounting information and providing advice for his clients. Above all, they want reliability and well-informed advice. However, stability of services can only be achieved through perfect organisation, up-to-date documentation, an effective team whose skills are maintained, internal supervision from qualified players... these are all requirements under the ISO 9001 standard to ensure that our clients always get the best. It provides a stimulus with which to prompt firms to achieve continuous improvement in their efficiency.

**A&P :** But isn’t certification solely focused on commercial achievement?

**PB :** Absolutely not. Although some quarters will be focused on winning the logo, the advantages of the quality programme reside elsewhere. I sincerely believe that in our service fields, the value of certification is far more perceivable in-house than at some showcase level. It has truly revolutionised the mode of organisation of our own firm. For example, we have had to analyse our briefing letters in order to make them easier to understand. Clients now have a clearer and more precise contract. Once again, that has an impact on personnel management and hence on turnover. There has hardly been any deviation from this, since the stage of certification. Remember who is at the end of the chain: a client who has a sense of reassurance in collaborating with people who have complete knowledge of him.

/ SUITE / FOLLOWING /

## La certification Qualité, gage de modernité

*Quality certification... proof of modernity*

### « Il n'y a pas de progrès sans mesures »

Michel Dugourd, auditeur pour AFNOR Certification et qualifié pour le management de projet, résume ici les conditions nécessaires à une bonne démarche vers la certification. Avec plus de 390 audits au compteur, il est convaincu que la démarche qualité est avant tout une question d'état d'esprit.



#### **“Progress cannot be made without measures”**

Here, Michel Dugourd, auditor for AFNOR Certification, with qualification for project management, sums up the conditions required for satisfactory steps towards certification. With more than 390 audits on the table, he is convinced that the quality programme hinges above all on a state of mind.

**Action&Performance (A&P) :** Comment applique-t-on un référentiel industriel (ISO 9001) à des professions strictement réglementées ?

**Michel Dugourd (MD) :** La version “2000” n'est plus industrielle et s'applique bien aux services. Dans un premier temps, qu'il s'agisse d'un cabinet d'avocats, d'une administration, d'un office notarial ou encore d'un expert judiciaire, le principe est de tout remettre à plat, ce qui permet de pointer ce qui fonctionne le moins bien. Puis, le professionnel va se rapprocher du texte de la norme en rédigeant une véritable bibliothèque d'outils les mieux adaptés à son souci de tendre vers l'excellence, donc de toujours mieux faire son métier. C'est cela la véritable valeur ajoutée de l'ISO : une amélioration non-stop !

**Action&Performance (A&P) :** How do we apply an industrial scheme (ISO 9001) to strictly regulated professions?

**Michel Dugourd (MD) :** The “2000” version is no longer industrial, and is effectively applicable to services. In the first instance, whether the matter relates to a firm of barristers, a government administration office, a notarial office or a court expert, the principle is to place everything on the same level, and this makes it possible to highlight what is not working so well. Next, the professional will approach the text of the standard by writing a genuine library of the most suitable tools for his aspiration of working towards excellence and hence of producing the optimum work in his specialist field. This is the real added value of ISO: non-stop improvement!

**A&P :** La démarche de certification n'embarrasse-t-elle pas un peu plus des agendas déjà bien fournis ?

**MD :** Dans un premier temps c'est évident. Mais c'est un investissement intellectuel qui va très vite s'amortir. En observant l'organisation et le tempo de son activité, la direction se donne un point de vue à 360° et en profondeur de la réalité de son établissement. La norme exige de vérifier si les objectifs que l'on se donne ont bien été atteints. Pour cela l'organisme réalise des mesures de son fonctionnement et de ses performances et peut donc réagir. L'autre aspect positif, c'est celui constaté quand la marge bénéficiaire se retrouve dopée du simple fait des inerties inhérentes à une organisation brouillonne sont positivement éliminées.

**A&P :** Doesn't the certification program conflict to some extent with agendas that are already well defined?

**MD :** Yes, it obviously does, initially. But this is an intellectual investment which is going to pay off very quickly. The promoting department, by observing the organisation and the place of its own activity, obtains a 360° overview and view in depth of the reality of its own establishment. The standard requires you to verify whether your own posted objectives have actually been achieved. To that end, the organisation gauges its operation and performance, and can react accordingly. The other positive aspect is the aspect under consideration where the profit margin proves to be influenced by the plain fact of the inertia inherent in a draft-definition organisation, and that inertia is positively eliminated.

**A&P :** Il n'y a donc pas d'obstacle à la certification ?

**MD :** Il y en a un, et il est de taille : la passivité. C'est pourquoi le référentiel exige une communication volontaire et en continue pour prétendre à la certification. Il est clair que si la direction n'est pas convaincue par la démarche, c'est l'échec assuré. À elle de motiver ses collaborateurs pour qu'ils s'approprient les valeurs souhaitées par l'encadrement. Ainsi, la politique qualité et les objectifs ont toutes les chances d'être atteints... et en route vers l'excellence !

**A&P :** So there is no obstacle to certification?

**MD :** Yes, there is one, and it is a major one: passiveness. This is why the scheme requires deliberate, continuous communication in order to establish any claim for certification. It's clear that if management is not convinced of the value of the programme, then failure is certain. It's up to management to motivate employees to absorb the values upheld by the staff. Accordingly, there is every chance of achieving the quality policy and objectives... on the road to excellence!

Pour plus d'information  
sur les prestations dédiées  
aux professions juridiques  
et réglementées :  
+33 (0)1 46 11 38 11

For further information on  
certification for the legal  
and regulated professions:  
+33 (0)1 46 11 38 11

Certification AFAQ COMPETENCES®

AFAQ COMPETENCES® certification

# Un diagnostic pour l'immobilier

>>>>> AFNOR Certification a été le premier organisme accrédité par le COFRAC, selon la norme ISO 17024:2003, pour délivrer la certification AFAQ COMPETENCES® aux diagnostiqueurs immobiliers en 2007. Retour sur une année d'exercice.



La certification insufflé une nouvelle dynamique au secteur.

*Certification, new dynamic current for the sector.*

## Diagnosis for real estate

>>>>> AFNOR Certification was the first body accredited by COFRAC (=French accrediting committee) according to the ISO 17024:2003 standard, to deliver AFAQ COMPETENCES® certification to real estate diagnosticians in 2007. Let's take a look back on this past year.

**Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2007**, les diagnostiqueurs immobiliers ont l'obligation d'être certifiés pour exercer leur activité. Pour obtenir cette certification, le diagnostiqueur doit réussir une épreuve théorique et une épreuve pratique qui répondent aux critères de compétences définis selon chaque domaine de diagnostic : amiante, plomb, performance énergétique, termites et gaz. À chaque spécialité correspond un certificat, valable 5 ans, avec une évaluation de suivi à mi-parcours.

### 2007 : la réussite

« Après une première année d'exercice, l'opération est réussie. Fin 2007, sur 7 000 certificats remis aux

professionnels près de 1 000 ont été délivrés par AFNOR Certification, l'un des 11 organismes accrédités pour cela », déclare Franck Pinguet, du département Certification de compétences à AFNOR Certification. « Ce fut une aventure assez incroyable, avec une profession en pleine mutation. Tout s'est fait en quelques mois avec une activité très concentrée. Ce projet a donné une autre dimension à notre département. Cela nous a amené à recruter du personnel et à travailler avec un nombre important de services au sein du Groupe AFNOR », ajoute-t-il. Pourtant, rien n'était acquis car l'apparition du diagnostic immobilier a été vécue comme un traumatisme par les professionnels. Aujourd'hui, les fédérations de ce secteur avouent les bienfaits de cette reconnaissance, et les inquiétudes d'hier font place à une nouvelle dynamique.

Pour exemple, le Grenelle de l'Environnement, élément fort

Since 1<sup>st</sup> November 2007, real estate diagnosticians must be certified in order to perform their activity. In order to obtain this certification, the diagnostician must pass a theoretical exam and a practical exam that meet the skills criteria defined according to each diagnosis domain: asbestos, lead, energy efficiency, termites and gas. Each speciality has its own certificate which is valid for 5 years, and there is a follow-up evaluation midway through.

### 2007: success

“After its first year, the operation is a success. At the end of 2007, out of 7,000 certificates remitted to professionals, nearly 1,000 were delivered by AFNOR Certification, one of the 11 bodies accredited for this” declares Franck Pinguet, from the Skills certification



/ SUITE / FOLLOWING /

## Un diagnostic pour l'immobilier

Diagnosis for real estate

### AFAQ COMPETENCES®, en bref

L'ordonnance du 8 juin 2005, relative au logement et à la construction rend obligatoire la certification des diagnostiqueurs immobiliers.

Un certificat pour chaque type de diagnostic technique pouvant être obtenu conjointement ou séparément :

- constat de risque d'exposition au plomb ;
- état relatif à la présence d'amiante ;
- état relatif à la présence de termites ;
- état de l'installation intérieure de gaz ;
- diagnostic de performance énergétique (DPE).

### AFAQ COMPETENCES®, summary:

The order of 8 June 2005 concerning housing and construction made certification for real estate diagnosticians mandatory.

A certificate for each type of technical diagnosis, which can be obtained jointly or separately:

- observation on the risk of exposure to lead;
- report on the presence of asbestos;
- report on the presence of termites;
- condition of the inside gas installation;
- energy efficiency diagnostics.

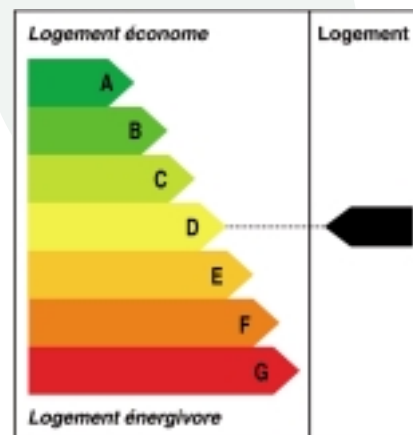


de l'année 2007 dans la lutte contre les gaz à effet de serre, semble vouloir « booster » le diagnostic de performance énergétique. Ce dernier, obligatoire lors de la vente de biens immobiliers individuels, concerne également la location et est aujourd'hui élargi aux établissements recevant du public. L'objectif de ces mesures est d'inciter les particuliers à opérer des travaux, qui pourraient devenir obligatoires, voire aller jusqu'à l'interdiction de la vente de maisons dites « énergivores ».

« Et ce n'est pas terminé, sourit Franck Pinguet. D'autres domaines sont à développer dans le champ du diagnostic. Celui des installations intérieures électriques est programmé pour le 1<sup>er</sup> janvier 2009 et on parle à présent du radon, de la sécurité incendie, du bruit, de la qualité de l'air... ». 2008 s'inscrit donc dans une certaine continuité pour le département Certification de compétences d'AFNOR Certification qui poursuit également ses développements dans d'autres secteurs professionnels. ■

Des mesures allant jusqu'à l'interdiction de la vente de maisons dites « énergivores ».

Measures to prevent the sale of homes considered to be "energy hogs".



department at AFNOR Certification. "This was a rather unbelievable adventure, with a profession undergoing major changes. Everything was done in just a few months and the activity was highly concentrated. This project has given another dimension to our department: this has led us to recruit more personnel and to work with a large number of departments within the Groupe AFNOR" he added. However, it wasn't all that easy since the appearance of the real estate diagnostic was a traumatic experience for the professionals. Federations in this sector are admitting the positive effects of this recognition and yesterday's worries are now making room for new dynamic current.

For example, the National Debate of the Environment, a key item in 2007 in the fight against greenhouse gas seems to want to "boost" the diagnosis of energy efficiency. This diagnosis, mandatory when selling individual real estate property, also covers rentals and has now been extended to establishments that receive the public. The objective of these measures is to encourage private individuals to carry

out work, which may become mandatory, and may go even as far as to prevent the sale of homes considered to be "energy hogs".

"And that's not all. Other fields are to be developed in the area of diagnosis: that for interior electrical installations is scheduled for 1 January 2009 and there is current talk of radon, fire safety, noise, air quality, etc." adds Franck Pinguet. 2008 therefore falls in line with a certain continuity in the development of Skills certification of AFNOR Certification, which is also continuing its work in other professional sectors. ■

Pour toute question sur la certification AFAQ COMPETENCES® : +33 (0)1 46 11 37 88

For further information on AFAQ COMPETENCES® certification: +33 (0)1 46 11 37 88

Normes, référentiels...

Standards...

# Label Marianne : testé et approuvé



Label  
Marianne

>>>>>>>>> Février 2008. Marquant le terme de la phase d'expérimentation du label Marianne, AFNOR Certification remet son « retour d'expérience » à la Direction générale chargée de la modernisation de l'État. Pierre angulaire du dispositif, AFNOR Certification se tient prête pour mener les futures évaluations.

## Marianne label: tried and tested

>>>>>> February 2008. Having reached the end of the pilot phase of the Marianne label, AFNOR Certification has provided its feedback to the Directorate-General responsible for the Modernisation of the State. A key part of the programme, AFNOR Certification is ready to carry out future assessments.



« Avec le label Marianne, le service public s'engage dans une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil à l'utilisateur en profondeur ! », telle est la conclusion que l'on peut tirer de la lecture du rapport que vient de publier AFNOR Certification sur le déploiement de la qualité de l'accueil dans les administrations et collectivités. Cette étude est le fruit de l'expérimentation du label Marianne menée « tambour battant » par AFNOR Certification, missionnée par la Direction générale chargée de la modernisation de l'État (DGME). Pendant 8 mois, 57 sites pilotes d'horizon divers (Mairie d'Elancourt, Communauté d'agglomérations Havraise, Tribunal de grande instance

d'Angoulême [lire page 13], Direction départementale des services vétérinaires des Yvelines, Chambre de commerce et d'industrie de Reims, Cité des sciences et de l'industrie, Bibliothèque publique d'informations...) ont été évalués selon les 18 engagements\* de service définis dans le référentiel Marianne. Cette phase test a permis d'une part, de mettre en avant la motivation et l'implication des agents des entités administratives et, d'autre part, de révéler les points importants à travailler tels que la courtoisie, le respect des délais courriers/courriels, la gestion documentaire... Enrichie de cette expérience, la phase de généralisation va donc pouvoir commencer.

*“With the Marianne label, public service is deeply committed to improving how customers are treated (!)”. Such is the conclusion from the report that AFNOR Certification has just published on improving the quality of reception services among local administrations and authorities. This report is the result of the Marianne label pilot conducted by AFNOR Certification, tasked by the Directorate-General responsible for the Modernisation of the State (DGME). Over 8 months, 57 pilot sites from different backgrounds (the town hall in Elancourt, the Le Havre district council, the Angoulême court of First instance [read page 13], Departmental Directorate of Veterinary Services in Yvelines, the Reims Chamber of Commerce and Industry, Faculty of Science and Industry,*

■ ■ ■

## Prochaine étape : le déploiement

Le potentiel de déploiement du label Marianne est considérable, puisqu'il s'applique à

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

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

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

## Label Marianne : testé et approuvé

*Marianne label: tried and tested*

Ecolabels

### La marque NF Environnement et l'Eco-label européen lancent la révision de leurs référentiels

Certains référentiels de la marque NF Environnement et l'Eco-label européen sont entrés en révision en 2007 et/ou sont amenés à l'être cette année. Ces révisions ont pour objectif d'améliorer la qualité écologique des produits et services, de mettre à jour les critères de performance en regard aux développements technologiques, techniques et environnementaux, et de l'évolution de l'opinion publique. L'enjeu est aussi d'aller au-delà de la réglementation en vigueur, de « sévérer » les critères d'exigences.

**Les références concernées sont pour la marque NF Environnement :** NF 391 Cahiers ; NF 335 cartouches d'impression laser ; NF 094 composteurs individuels de jardin ; NF 130 peintures, vernis et produits connexes.

**Pour l'Eco-label européen :** services d'hébergement touristique ; services de camping ; lessives et détergents lave-vaisselle ; textiles et matelas ; téléviseurs ; peintures et vernis ; revêtements de sols.

Des développements sont aussi prévus, notamment sur l'Eco-label européen pour le mobilier en bois et les bâtiments.

#### **The Environment brand and the European Ecolabel launch a review of their reference systems**

*Certain systems of the NF Environment brand and the European Ecolabel were reviewed in 2007 and/or are liable to be updated this year. The purpose of such reviews is to improve the ecological quality of products and services, update the performance criteria as regards technological, technical and environmental developments, and the monitor how public opinion is evolving. The issue is also to go beyond the regulations in force, and to make the requirements more stringent.*

**The schemes concerned are for the NF Environment brand:** NF 391 on the exercise books; NF 335 laser printer cartridges; NF 094 Individual garden composters; NF 130 Paintings, varnishes and associated products.

**For the European Eco-label:** Tourist Accommodation Services; camping services; laundry and dishwashing detergents; textiles and mattresses; television sets; paints and varnishes; floor coverings.

*Further developments are also expected, especially in the European Eco-label for wooden furniture and buildings.*



l'ensemble des entités administratives recevant des usagers, particuliers ou bien professionnels. Par ailleurs, le dispositif de labellisation s'inscrit tout droit dans les initiatives favorisées par le Conseil de la modernisation, lancé en décembre dernier ; la révision générale des politiques publiques comprenant effectivement le volet de l'amélioration de l'accueil de l'utilisateur.

AFNOR Certification, qui compte 17 évaluateurs, s'apprête à qualifier un deuxième pôle d'auditeurs pour mener les prochaines évaluations. ■

\* Les 18 engagements de service du label Marianne sont répartis en 6 rubriques : accès facilité aux services ; accueil attentif et courtois ; réponse aux demandes compréhensible dans un délai annoncé ; réponse systématique aux réclamations ; à l'écoute pour progresser ; engagements organisationnels.



*Public Information Library, etc) were assessed in accordance with the 18\* service commitments specified in the Marianne scheme. This test phase has made it possible, on the one hand, to involve and motivate staff from the administrative bodies and, on the other hand, to identify any important areas for improvement, such as courtesy, respecting time constraints in post/e-mail and managing paperwork... Having learned a great deal from this test phase, the general deployment phase can begin.*

#### **Next stage: deployment**

*The potential for deploying the Marianne label is significant, because it applies to all administrative bodies receiving customers, be they private individuals or professionals. Besides, the labelling mechanism rightfully comes within the scope of the initiatives promoted by the Council for Modernisation, which was launched last December; the general review of policies published (RGPP) effectively comprising the section for improving customer reception facilities.*

*AFNOR Certification, with 17 assessors, is preparing to qualify a second wave of auditors, to carry out the next assessments. ■*

\* The 18 service commitments of the Marianne label are divided into 6 sections: access provided to services; attentive and courteous reception; coherent response to requests within a stated period; systematic response to complaints; listening out for progress; organisational commitments.



/ SUITE / FOLLOWING /

## Priorité à la sécurité des produits alimentaires

Priority given to food product safety

avec des démarches environnementale et sécurité des personnes, il répond à la politique sécuritaire menée par l'industriel ; politique relayée par le management jusqu'aux lignes de fabrication ».

### Le consommateur, au centre des attentions

L'entreprise a fait le choix de s'orienter vers la norme

ISO 22000. Selon Marc Pfenen : « elle est à ce jour, la seule qui permette de maîtriser les dangers d'une production, afin de garantir aux consommateurs un produit sûr. » Une conviction partagée par Sylvain Le Jeune : « l'ISO 22000 est une évolution nécessaire et une approche moderne adaptée aux besoins des consommateurs. Elle engage durablement les industriels agroalimentaires dans des logiques de résultats, pour la sécurité des aliments. »

Convaincue que maîtriser la qualité des produits et protéger les salariés améliorent la productivité, la direction de Biesheim a mis en place toute une série d'actions en faveur du personnel. À commencer par la démarche santé et sécurité au travail. « Depuis que nous l'avons développée, constate Sophie Cardot, responsable environnement sécurité hygiène du site, les taux d'accidents au travail et de réclamations ont baissé de 50 %. » Qualité de vie professionnelle, respect du développement personnel, équipement incluant les dernières innovations technologiques, toutes les conditions sont réunies pour que les 800 salariés adhèrent à la démarche. « Vitale pour notre entreprise, la certification a peu de valeur si elle n'est pas concertée », confie Sophie Cardot. Au nombre des actions en matière d'environnement, on retiendra l'ouverture de la station d'épuration biologique destinée à retraiter les eaux industrielles. « Un investissement particulièrement lourd, se rappelle Sophie Cardot, aujourd'hui amorti par notre fierté d'appartenir à une entreprise citoyenne. » ■

Wrigley commercialise plus de 30 références sous les marques Freedent, Airwaves et Hubba Bubba.

Wrigley markets more than 30 references under the Freedent, Airwaves and Hubba Bubba brands.



### Wrigley, faits marquants

Fondé à Chicago en 1891, le leader du chewing-gum est présent dans 180 pays, emploie plus de 16 000 personnes et dispose de 50 sites de production à travers le monde. Wrigley s'est imposée en France dès 1987 avec la gamme sans sucres Freedent. Aujourd'hui elle commercialise plus de 30 références sous marques Freedent, Airwaves et Hubba Bubba.

### Wrigley, main facts

Formed in Chicago in 1891, the leader in chewing-gum is present in 180 countries, employs over 16,000 people and has 50 production plants around the world.

Wrigley became an established name in France with the sugarless Freedent range in 1987. It now markets more than 30 references under the Freedent, Airwaves and Hubba Bubba brands.

preferred partner. And that moreover is clearly evident in the management's strategy".

Backed with an annual production of several billion sticks of chewing gum and other sweets, with turnover exceeding 300 million euros, a headcount of 800 employees and deliveries to 50 countries, the french plant is one of the world's largest chewing gum production plants. By obtaining integrated certification, it is distinguishing itself and is establishing a convincing lead.

"The food safety management system that I audited, comments Sylvain Le Jeune, AFNOR Certification auditor, is based on the Wrigley Quality managing system group effort. Developed jointly with the environmental and personnel safety approaches, it complies with the industrialist's safety policy, and management has this policy flow all the way down to the production lines".

### The consumer: the centre of attention

The company has made the choice to move towards the ISO 22000 standard. According to Marc Pfenen: "to date, it is the only one that allows production dangers to be controlled, in order to guarantee a safe product for consumers". This conviction is shared by Sylvain Le Jeune: "ISO 22000 is

a necessary change and modern approach, adapted to consumers' needs. It commits the agro-food industries to a results-oriented logic in a sustainable manner, in order to ensure food safety".

Convinced that controlling product quality and protecting employees improve productivity, the management at Biesheim have implemented a full range of efforts benefitting the personnel. For starters, the occupational health and safety process. "Since we've developed this, observes Sophie Cardot, the site's health, safety and environment manager, claims and industrial accident rates have dropped 50%. Quality of professional life, respect for personal development, equipment with the latest technological innovations, all of the conditions are brought together so that the 800 employees support the efforts. "This is vital for our company, as certification itself has little value if it is not a concerted effort", admits Sophie Cardot. Amongst the actions in terms of the environment, the opening of the biological treatment plant to purify industrial wastewater is noteworthy. "This rather costly investment, recalls Sophie Cardot, has now paid off in terms of our being proud to belong to a company that is a corporate citizen". ■

## Évaluation privée, déléguer pour plus de transparence

Après PSA Peugeot Citroën en Iran (Iran Khodro), DCNS en Turquie, Total Lubrifiants en Amérique du Nord, AFNOR Certification s'est vu confier l'évaluation des fournisseurs d'EDF à travers le monde.

Tous ont été séduits par cette prestation « à la carte » qui consiste à faire mesurer, par un tiers, la capacité de ses sous-traitants à répondre à ses propres exigences. L'enjeu pour ces grands comptes est d'obtenir un rapport d'évaluation fiable et impartial, afin de (dis)qualifier ses fournisseurs, quelle que soit leur localisation. AFNOR Certification intervient depuis la mise à disposition des évaluateurs – sélectionnés parmi 1 400 auditeurs polyvalents et *globe-trotters* – jusqu'à la délivrance d'un rapport d'évaluation, voire d'un plan d'actions.

Pour toute question :  
+33 (0)1 46 11 37 80

### *Independent assessment: delegating for greater transparency*

*Having assessed PSA Peugeot Citroën in Iran (Iran Khodro), DCNS in Turkey and Total Lubrifiants in North America, AFNOR Certification has been responsible for the assessment of EDF suppliers throughout the world.*

*They were all attracted by our "à la carte" service, by means of which a third party assesses the ability of subcontractors to meet requirements. For large organisations this involves obtaining a reliable and impartial assessment report, in order to (dis)qualify its suppliers, wherever they are based. AFNOR Certification is involved from providing the assessors – selected from 1 400 auditors across the globe – to issuing an assessment report, or an action plan.*

For further information:  
+33 (0)1 46 11 37 80

## Les instruments d'écriture se mettent au vert

La marque NF Environnement se dote d'une nouvelle application *Instruments d'écriture* (NF 400) qui vient compléter la gamme papeterie (cahiers et enveloppes). Elle concerne l'écriture graphite, stylos plumes, feutres d'écriture, gommes... Les fabricants (Bic, Pentel, Maped, Pilot...) se sont réunis pour définir un certain nombre de critères de certification (absence de métaux lourds...) et de performance (résistance à la chute...).

### *Writing implements go green*

*The NF Environment mark has a new Instruments d'écriture [=writing implements] programme that completes the stationery range (note books and envelopes). It concerns graphite pencils, fountain pens, felt pens, erasers... Manufacturers (Bic, Pentel, Maped, Pilot, etc) have met to define a number of certification criteria (absence of heavy metals...) and performance criteria (resistance to gravity, etc).*

## Expansion du Groupe AFNOR en Chine

Le Groupe AFNOR vient de finaliser l'acquisition de 51 % des parts du certificateur EAQA BestCERT. Présent en Chine depuis 2001, cet organisme compte 2 000 entreprises certifiées dans ce pays, et près de 4 000 en Asie. S'appuyant sur le réseau d'auditeurs de BestCERT, le groupe se donne les moyens d'accompagner les entreprises locales, dont les demandes de certification d'origine européenne (IRIS) ou internationale (EN 9100) sont en hausse constante [lire page 05]. Cette *joint venture* assure également le déploiement d'un important pôle de compétences pour les grands groupes français et européens.



### *Expansion of the AFNOR Group in China*

*The AFNOR Group has just finalised the acquisition of 51% of the shares of the BestCERT EAQA certification body. Present in China since 2001, this body has 2000 certified companies in this country, and nearly 4000 in Asia. Making use of the BestCERT auditor network, the group has given itself the means to assist local companies, for which requests for European certification (Iris) or international certification (EN 9100) are constantly on the rise [see page 05]. This joint venture is also handling the deployment of a major skills pole for French and European corporate groups.*

## échanges/ exchanges/

### Colloque Auditeurs 2008 : arrêt sur images

470. C'est le nombre d'auditeurs qui se sont retrouvés le 16 janvier dernier à Paris pour le colloque annuel des auditeurs partenaires d'AFNOR Certification. Particulièrement apprécié, ce rendez-vous est incontournable pour les experts de la certification. Si ces derniers plébiscitent la qualité des échanges et des informations partagées, cette journée est aussi l'occasion pour AFNOR Certification de faire un bilan de l'année écoulée et d'évoquer les perspectives à venir. Entre conférences et débats, l'édition 2008 était placée sous le signe du développement durable. Le rendez-vous est déjà pris pour l'édition 2009...

#### Repères :

AFNOR Certification s'appuie sur un réseau de 1 482 auditeurs dans 36 pays, dont 944 auditeurs en France.

### 2008 Auditor's Symposium: certification in practice

470. That is how many auditors met on 16 January this year in Paris for the annual symposium of auditors working with AFNOR Certification. This highly popular event is a must for certification experts. Shared exchanges and information have proved to be a great success. The day is also the chance for AFNOR Certification to assess the past year and look to future perspectives. With lectures and discussions, the 2008 event focused on sustainable development. Planning is already underway for the 2009 symposium.

#### Key facts and figures:

AFNOR Certification is supported by a network of 1 482 auditors in 36 countries (944 auditors in France).

### www.AFAQ1000NR.com Et si vous mesuriez votre engagement dans le développement durable ?

À travers son nouveau site [www.afaq1000nr.com](http://www.afaq1000nr.com), AFNOR Certification vous propose de (re)découvrir AFAQ 1000NR, une prestation originale d'évaluation. La méthode AFAQ 1000NR s'applique à chaque entreprise désireuse de mesurer sa démarche développement durable. À la fois souple et efficace, cette solution vous permet non seulement d'évaluer votre engagement responsable, mais aussi de valoriser votre stratégie développement durable, tout en enrichissant votre réseau relationnel. L'intérêt ? Vous développez et renforcez durablement vos activités.

À noter : en vous connectant sur [www.afaq1000nr.com](http://www.afaq1000nr.com), vous pouvez visualiser au format vidéo les témoignages des premières entreprises évaluées.

### www.AFAQ1000NR.com And if you measured your commitment to sustainable development?

AFNOR Certification's new site [www.afaq1000nr.com](http://www.afaq1000nr.com) can help you to (re)acquaint yourself with AFAQ 1000NR, a novel assessment service. The AFAQ 1000NR method can be applied to any company wishing to assess its approach to sustainable development. Both flexible and efficient, this solution enables you not only to assess your commitment and responsibility, but also to develop your sustainable development strategy, whilst at the same time expanding your network of contacts. What's in it for you? You will develop and strengthen your operations on a long-term basis.

NB: visit [www.afaq1000nr.com](http://www.afaq1000nr.com), and you will see video testimonies from the first companies to be assessed.



Directrice de la publication / *Publisher* : Florence Méaux

Rédactrice en chef / *Editor* : Nathalie Lochet

Rédaction / *Staff* : Anne-Sophie Morinet, Véronique Antunes

Et les contributions de / *And* : Olivier Barban, Sylvie Arzelier

Graphisme / *Graphic artist* : Perrine Gretener

Imprimé par / *Printed by* : DBA