

# action

& *performance*

P.11

**Environnement :**  
**des solutions pour agir**  
*Environment:*  
*solutions for action*

P.02

**Mobilisation  
pour l'emploi**

*Mobilising for jobs*

P.10

**Ça déménage !**

*On the move!*

P.21

**Notation  
des escales**

*Scoring for stopovers*





Thierry Lemerle, directeur général adjoint réseau Assedic reçoit le certificat des mains de Florence Méaux, directrice générale AFNOR Certification.

*Thierry Lemerle, Executive Managing Director Assedic Network is presented with the certificate by Florence Méaux, Managing director AFNOR Certification.*

## 31 Assedic certifiées AFAQ ISO 9001

2007 a été pour l'Unedic\*, le lancement d'une démarche qualité ambitieuse et innovante sur l'ensemble des institutions de l'assurance chômage. Ainsi, les Assedic\*\* se sont-elles appropriées la démarche ISO 9001 avec la mise en place d'un système qualité performant et dynamique intégrant des engagements de service qui se traduisent par un réel sens du service de la part des agents. Depuis le mois d'avril 2008, les 31 Assedic ont passé avec succès l'audit de certification ISO 9001. Cette démarche qualité est basée sur le référentiel ISO 9001 mais également couplée à un dispositif d'engagements de service «CERES» pour les domaines demandeurs



L'Unedic a choisi d'associer référentiel ISO 9001 et dispositif d'engagements de service.

*Unedic has chosen to combine the ISO 9001 reference framework with a service commitment system.*

d'emploi et employeurs. AFNOR Certification avait été retenue il y a deux ans par la commission des marchés de l'Unedic pour la certification ISO 9001 de l'ensemble du réseau des Assedic.

\* Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce

\*\*Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce

### 31 Assedic AFAQ ISO 9001 certified

*For Unedic\*, 2007 saw the launch of an ambitious, innovative quality approach across all of its unemployment insurance institutions. For example, the Assedic\*\* took on the ISO 9001 approach, which involves an effective, dynamic quality system and service commitments that result in a real sense of service on the part of staff. Since April 2008, the 31 Assedic have successfully completed the ISO 9001 certification audit. The quality approach is based on the ISO 9001 reference framework, but is also combined with a "CERES" service commitment system for the jobseekers' and employers' sector. AFNOR Certification had been chosen two years ago by the Unedic contracts committee for the ISO 9001 certification of the entire Assedic network.*

\* Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce [Oversees the "Assedic" offices]

\*\*Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce [= Unemployment Benefit Office]

## Le tourisme autrement !

En mars dernier, trois voyagistes se sont vus remettre le certificat *Tourisme responsable*, délivré par AFNOR Certification. Informer le voyageur en toute transparence, respecter l'environnement, le patrimoine culturel et les usages des régions d'accueil, favoriser le développement d'un tourisme qualitatif... sont autant d'engagements que doivent respecter les tour-opérateurs. A l'origine du référentiel de service, l'association Agir pour un tourisme responsable se donne les moyens d'améliorer les pratiques professionnelles du tourisme pour en minimiser les effets pervers ou négatifs. Les démarches abouties d'Allibert, Atalante et Chamina représentent une réelle opportunité de « tirer » la profession vers le haut. D'autres voyagistes s'engagent sur la voie du tourisme responsable.

### Tourism with a difference

*Last March, three tour operators were awarded the Responsible Tourism certificate, issued by AFNOR Certification. Under this scheme, tour operators are required to give travellers clear, honest information, care for the environment, cultural heritage and customs of the host regions and encourage the development of high-quality tourism. The association Agir pour un tourisme responsable [Acting for responsible tourism], which initiated the reference framework, is giving itself the means to improve professional tourism practices in order to minimise its perverse or negative effects. The success of the approach taken by Allibert, Atalante and Chamina is a real opportunity to raise the standards of the profession. Other tour operators are now starting out on the road to responsible tourism.*

## SOS, dépanneur certifié

La carrosserie du centre **Marinangeli** (57) porte à cinquante et un le nombre de titulaires de la marque NF Service Service *dépannage-remorquage de véhicules légers*. Si la marque NF Service séduit de plus en plus les petites entreprises familiales de dépannage, elle gagne aussi la faveur de l'assistance aux usagers. Les raisons ? Dix engagements qui font la différence. Prise en charge du client, délai d'intervention, véhicule, qualification du personnel... autant de garanties respectées par un dépanneur certifié.

### SOS, a certified breakdown specialist

*The body shop at the Marinangeli center (57) brings to fifty-one the number of holders of the NF Service Light vehicle breakdown-towing services mark. The NF Service mark is becoming increasingly attractive to small family breakdown services firms and is also finding favour with the user assistance companies. Why is this? Ten commitments that make the difference. Certified breakdown services must be able to offer certain guarantees, such as looking after the customer, intervention time, vehicle, employee qualifications, etc.*

Maisons 4807

# Maisons 4807 : construire avec NF

>>>>>> Avec en moyenne 70 ouvrages livrés par an, un chiffre d'affaires de 13 millions d'euros\*, des projets d'expansion... le constructeur de maisons individuelles Maisons 4807 affiche d'excellents résultats. Oubliée l'époque de la traversée du désert, la PME peut enfin célébrer la marque NF. Décryptage.



## Maisons 4807: building with NF

>>>>>>>> With an average of 70 homes delivered per year, sales of 13 million euros\* and expansion plans... the detached home builder Maisons 4807 is showing excellent results. The hard times are forgotten, and the firm can now celebrate the NF mark. Here's how it happened.

Procédures d'intervention, relation contractuelle avec les sous-traitants, derniers procédés de construction, sélection des meilleurs matériaux... la qualité selon Maisons 4807.

*Procedures for each job, a contractual relationship with his subcontractors, the latest construction processes, selecting the best materials... quality according to Maisons 4807.*

« NF est un outil fabuleux pour remettre sur pied une entreprise partie à la dérive ». Pablo Caraballo, directeur de l'activité maison individuelle au sein du groupe 4807, sait de quoi il parle. Recruté pour redresser l'entreprise au bord de la faillite, il trouve une société en pleine déconfiture. Méthodes de travail archaïques, absence totale de contrôle sous-traitants, insuffisante coordination dans les tâches, retard dans les chantiers... les plaintes des clients sont sans appel. « J'ai découvert un orchestre sans chef d'orchestre, se souvient Pablo Caraballo, mais j'avais la ferme volonté de sortir l'entreprise de cet engrenage ».

### La solution NF Maison individuelle

La solution s'impose à lui quand il tombe par hasard sur une publicité vantant les mérites de la marque NF Maison individuelle : il veut construire des maisons de qualité ! Commence alors un travail en profondeur de refonte de l'organisation. Elaboration de procédures pour chaque poste d'intervention, mise en place d'une relation contractuelle avec les sous-traitants, intégration des derniers procédés de construction, sélection des meilleurs matériaux pour la qualité des maisons qu'il vend... le chantier est de taille, mais l'ambition du constructeur intacte. « J'ai rencontré quelques difficultés à amorcer le changement, les habitudes de travail étaient ancrées. Certains collaborateurs ont même démissionné, déplore Pablo Caraballo. Mais nos efforts sont récompensés par

«NF is a wonderful tool for bringing a declining firm back to life». Pablo Caraballo, director of the detached home activity in the 4807 group, knows what he's talking about. Recruited to get a company on the edge of bankruptcy back on its feet, he found the firm in a state of complete collapse. Archaic working methods, total lack of control over subcontractors, inadequate coordination of tasks, site delays... client complaints were fully justified. "I discovered an orchestra without a conductor", remembers Pablo Caraballo, "but I was determined to pull the company out of its downward spiral".

### The answer with NF Detached Houses mark

The answer came when, quite by chance, he came across



/ SUITE / FOLLOWING /

## Maisons 4807 : construire avec NF

*Maisons 4807: building with NF*



« Les particuliers sont de plus en plus sensibles à la question environnementale »  
(Pablo Caraballo, Maisons 4807).

« Private clients are becoming increasingly sensitive to the environmental issue »  
(Pablo Caraballo, Maisons 4807).

■ ■ ■  
*la certification et par les résultats excédentaires que nous affichons ! ».*

Avec 70 maisons livrées chaque année, la PME haute-savoiarde qui compte 100 sous-traitants et 17 permanents, poursuit sur la voie de l'innovation. Elle est l'un des 47 titulaires NF Maison individuelle admis à l'option HQE (Haute qualité environnementale).

### L'avenir c'est la maison environnementale

« Les particuliers sont de plus en plus sensibles à la question environnementale. Et la réglementation se renforce. En 2010, la performance énergétique de l'ouvrage devrait augmenter de 25 % ». Convaincu que la maison environnementale est la maison de demain, le constructeur investit sur la démarche HQE. Tout d'abord dans le choix des matériaux adaptés, comme par exemple l'abandon du béton au profit du béton cellulaire, pour multiplier par 26 le coefficient d'isolation des murs. Ensuite, par la formation des maçons et des commerciaux. Pour finir c'est dans l'exercice même de l'activité que les exigences sont renforcées : nuisance des chantiers, salubrité de la maison, traçabilité des déchets... Pablo Caraballo admet pourtant qu'une certaine popula-

tion n'est pas prête. « En Haute-Savoie, le foncier reste cher et certains acheteurs tirent les prix sur la construction, au détriment du prestataire. Un dispositif HQE représente 5 à 10 % du prix total de la maison ». Un surcoût rapidement amorti confie-t-on chez Maisons 4807, qui poursuit dans sa lancée et pourrait bien étendre son expertise à d'autres régions. ■

\*chiffre 2007 en euros HT

■ ■ ■  
*an advert singing the praises of the NF Detached Houses mark: he wanted to build quality houses! He then began the long task of re-casting the organisation. Drawing up procedures for each job, introducing a contractual relationship with his subcontractors, bringing in the latest construction processes, selecting the best materials for the quality of houses that he sells... it was a big project, but the builder's ambition remained intact. "I had a few difficulties in starting off the process of change, as old working habits were deeply rooted. Some employees even resigned", said Pablo Caraballo. "But our efforts have been rewarded by certification and the profits that we're making!"*

*With 70 homes delivered every year, the Haute-Savoie firm has 100 subcontractors and 17 permanent employees,*

*and is continuing along the path of innovation. It is one of the 47 NF Detached Houses mark holders to be admitted to the HQE (High environmental quality) option.*

### The future lies in environmental homes

*"Private clients are becoming increasingly sensitive to the environmental issue. And the regulations are getting tougher. A house's energy performance needs to increase by 25% by 2010". Convinced that the environmental home is the home of the future, the builder is investing in the HQE approach: firstly, in the choice of suitable materials, for example by replacing concrete with cellular concrete, thereby multiplying the insulation coefficient of the walls by 26. Then, by training his builders and sales staff. Finally, requirements have become tougher with regard to the building activity itself: pollution from sites, cleanliness of houses, traceability of waste, etc. But Pablo Caraballo admits that a certain population isn't ready yet. "In Haute-Savoie, land is still expensive and some buyers bring down the price on the construction side, to the detriment of the building firm. An HQE system accounts for 5 to 10% of the total cost of the house." This extra cost is soon written off, say Maisons 4807, which is keeping up the momentum and could soon extend its expertise to other regions. ■*

\*2007 ex-VAT figures in euros

#### En chiffres :

Installé en Haute-Savoie, le constructeur de maisons individuelles Maisons 4807, livre en moyenne 70 maisons par an.

■ CA 2007 :  
13 millions d'euros HT

■ Effectif :  
17 personnes

#### In figures:

*Maisons 4807 is a builder of detached homes established in Haute-Savoie (France). It delivers an average of 70 homes a year.*

■ Sales figures 2007:  
13 million euros ex-VAT

■ Workforce:  
17 people

Dalkia Est

# Dalkia Est : « ce certificat est celui de chaque salarié ! »

>>>>>> Dalkia Est, en février dernier, est devenue la première entreprise du secteur des services énergétiques en France à obtenir une certification ILO-OSH 2001, décernée par AFNOR Certification. Une démarche exigeante qui s'appuie avant tout sur la participation du personnel.



Le SMS, un dispositif efficace pour faire remonter l'information sur les risques terrain.

*SMS, an efficient way of feeding back information about risks in the field.*

La sécurité est une tradition pour Dalkia Est. « Notre démarche remonte à plus de cinq ans, nous pratiquons alors des auto-évaluations sur la base de l'OHSAS 18001, se souvient Didier Gerval, responsable régional Hygiène et Sécurité. Nous avons mené des audits internes, mis en place des règles et des procédures qui nous permettaient de répondre parfaitement aux exigences du référentiel, sans aller jusqu'à la certification ». La dimension participative de la démarche n'apparaît toutefois pas assez marquée aux yeux de Dalkia Est,

## Dalkia Est:

*“this certificate belongs to every employee!”*

*>>>>>>>> Last February, Dalkia Est became the first company in the energy services sector in France to obtain ILO-OSH 2001 certification, awarded by AFNOR Certification. It's a demanding approach that relies first and foremost on employee participation.*

dont le choix se porte finalement sur l'ILO-OSH 2001, « plus en phase avec notre philosophie de participation active du personnel », confie Didier Gerval. Démarre alors un travail d'équipe avec la DRH pour élaborer des dispositifs innovants permettant à chacun de faire remonter les informations utiles, notamment par SMS.

« Ces nouveaux outils d'analyse des risques ont permis de faire participer les 800 techniciens de la région, explique Lucien Dim, directeur des ressources humaines. En six mois, nous avons recueilli plus de 5000 analyses de risques terrain, dont beaucoup par SMS. Un résultat extrêmement fort ! »

## Privilégier la dimension humaine

Pour atteindre cet objectif, les animateurs de la démarche ont dû relever le défi de toucher

*Safety is a tradition for Dalkia Est. “Our approach goes back more than five years. At that time we were carrying out self-evaluations based on OHSAS 18001”, remembers Didier Gerval, regional Health and Safety Manager. “We had carried out internal audits and introduced rules and procedures that allowed us to meet all the requirements of the reference framework, without going as far as certification”. However, the participative aspect of the approach didn't seem pronounced enough to Dalkia Est, who finally chose ILO-OSH*

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

## Dalkia Est : « ce certificat est celui de chaque salarié ! »

*Dalkia Est: "this certificate belongs to every employee!"*

### Repères

Le groupe **Dalkia**, est leader européen des services énergétiques et a pour mission d'optimiser la consommation en énergie des sites de ses clients en leur apportant des services d'études, d'ingénierie, d'achat, d'exploitation et de maintenance. Filiale de Veolia Environnement, le groupe est présent sur près de 102 700 sites à travers le monde, et **Dalkia France** s'appuie sur 5 unités autonomes : Dalkia Nord, Atlantique, Ile-de-France, Est et Centre-Méditerranéenne.

- **CA 2007** : 7,878 milliards d'euros
- **Effectif** : 54 834 collaborateurs dans 38 pays

### Pointers

*The **Dalkia Group** is the European energy services leader. Its role is to optimise energy consumption on client sites by providing study, engineering, purchasing, operating and maintenance services. A subsidiary of Veolia Environnement, the group is involved on nearly 102,700 sites worldwide, and **Dalkia France** relies on 5 autonomous units: Dalkia Nord, Atlantique, Ile-de-France, Est and Centre-Méditerranéenne.*

- **Sales:** 7,878 billion euros in 2007
- **Workforce:** 54,834 employees in 38 countries

En deux ans, Dalkia Est réduit son taux de fréquence d'accidents par 3.

*In two years, Dalkia Est has divided its accident rate by 3.*

■ ■ ■

les 1 250 collaborateurs de Dalkia Est qui interviennent sur 8 500 sites clients dans 18 départements. « *La volonté était d'impliquer chaque salarié et d'en faire de véritables acteurs de leur propre sécurité et de celle des autres* », précise Didier Gerval. Dans cette optique, l'appui du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) s'est avéré essentiel pour faire le lien entre la direction et le terrain. « *L'adhésion a été complète et rapide, car les techniciens ont compris que la démarche était dans l'intérêt de tous* », se réjouit Didier Gerval.

Et les résultats sont à la mesure de l'enthousiasme et de l'énergie déployée. « *Notre taux de fréquence d'accidents était proche de 40 il y a sept ans, se rappelle Lucien Dim.*

*Nous l'avions divisé par deux grâce à nos premières auto-évaluations. Mais depuis deux ans, le taux plafonnait entre 18 et 22. Grâce à l'ILO-OSH 2001, nous sommes tombés à 14, fin 2007 et cette année nous tournons autour de 7* ».

Côté gestion des RH aussi, le résultat est tangible : « *nos salariés sont fiers de travailler pour une entreprise qui place l'homme au centre du débat*. » Forte de ce bilan, Dalkia Est envisage sérieusement de se lancer dans une certification intégrée QSE (qualité sécurité environnement). ■



■ ■ ■

*2001, "more in line with our philosophy of active employee participation", said Didier Gerval. Then the teamwork began with the DHR to draw up innovative systems to allow everyone to feed back useful information, notably by SMS. These new risk analysis tools have enabled us to get the 800 technicians in the region to take part", explained Lucien Dim, director of human resources.*

*"In six months, we collected over 5,000 analyses of risks in the field, many of them by SMS. An amazing result!"*

### Emphasising the human dimension

*To achieve this objective, the coordinators of the approach had to take up the challenge of reaching out to 1,250 Dalkia Est employees working on 8,500 client sites in 18 departments.*

*"We were determined to involve every employee and give them all responsibility for their own safety and that of others", said Didier Gerval. To do this, it was essential to have the support of the health, safety and working conditions committee (CHSCT) to act*

*as a link between management and the field. "We very soon had total support, as the technicians realised that the approach was in everyone's interests", said Didier Gerval.*

*And the results matched the level of enthusiasm and energy that was deployed. "Seven years ago, our accident frequency rate was close to 40" remembers Lucien Dim. "We had halved it as a result of our initial self-evaluations.*

*But in the last two years the rate had levelled off at between 18 and 22. With ILO-OSH 2001, we dropped to 14 at the end of 2007 and this year we're round about the 7 mark". The result can also be clearly seen on the HR side: "Our employees are proud to work for a company that places people at the heart of the debate." On the strength of these results, Dalkia Est is seriously considering launching into integrated QSE (quality safety environment) certification. ■*

## Station d'épuration de Saint-Emilion

Au cœur des vignes de Gironde, la Coopérative d'utilisation de matériel agricole (Cuma) de Saint-Emilion revendique fièrement sa conception QSE et sa démarche environnementale.

Une station d'épuration d'effluents viticoles installée à Saint-Emilion, dans un site classé au patrimoine mondial de l'Unesco... la gageure était de taille ! Cette infrastructure est pourtant aujourd'hui un exemple d'intégration environnementale, reconnu par une certification QSE (qualité sécurité environnement). « Une démarche environnementale a été envisagée dès le début du projet, car nous souhaitons limiter les nuisances traditionnellement liées aux stations (bruits, odeurs, rejets...), raconte Jean-Paul Soucaze, vice-président de la Cuma. En tant que viticulteurs nous sommes très attachés à la qualité et à l'environnement. La certification QSE constituait une véritable garantie ». L'accent a été mis sur l'environnement dès la conception de l'équipement, qui a inclus des principes d'intégration paysagère, de dépollution par méthanisation, de revalorisation des gaz produits, de traitement des eaux usées pour l'irrigation des espaces verts. « La démarche QSE a permis d'élargir tout naturellement les problématiques traitées à la sécurité de l'installation et à la qualité de l'exploitation », poursuit Jean-Paul Soucaze.

### Avancer ensemble

Pour atteindre ce but, un véritable travail d'équipe a été initié entre les 220 viticulteurs de la Cuma et le groupe Saur, exploitant de la station. « Dès la signature du contrat, notre groupe s'est engagé à faire certifier l'installation, précise Olivier Godon, directeur juridique et QSE de Saur. Notre entreprise dispose d'un savoir-faire sur les démarches QSE menées en partenariat avec nos clients collectivités ou industriels, et nous avons pu conduire avec la Cuma l'analyse et la quantification des risques, la revue réglementaire et le programme de management environnemental ». Sous cette double impulsion, la démarche de certification a pu être menée à bien en six mois. Et, alors que le certificat a été remis à la Cuma en mai dernier, Jean-Paul Soucaze pense déjà à l'avenir : « la démarche ne s'arrête pas à l'obtention de la certification : nous avons des projets et nous poursuivons nos actions d'amélioration ».

## Saint-Emilion sewage treatment plant

*In the heart of the Gironde vineyards, the "Coopérative d'utilisation de matériel agricole" [Agricultural Equipment Usage Cooperative] (Cuma) in Saint-Emilion is proud to show off its QSE procedure and environmental approach. Let's take a closer look.*

*A sewage plant to treat wine-making effluent in Saint-Emilion, in an area listed as a UNESCO World Heritage Site... quite a challenge! But the facility is now an example of environmental integration, recognised by QSE (quality safety environment) certification. "We considered an environmental approach from the start of the project, as we wanted to limit the various types of pollution traditionally linked to sewage treatment plants (noise, smells, discharges...), said Jean-Paul Soucaze, vice-chairman of Cuma. As winegrowers, we are very concerned about quality and the environment. QSE certification offered us a real guarantee". Emphasis was placed on the environment from the equipment design stage, which included such notions as landscaping, decontamination via methanisation, recovering the gases produced and treating the waste water for irrigating green spaces. "The QSE approach helped to naturally broaden the issues we were dealing with to cover the safety of the facility and its operating quality", added Jean-Paul Soucaze.*

### Moving forward together

*To achieve this aim, the 220 winegrowers in Cuma and the Saur Group, which runs the treatment plant, got down to some real teamwork. "As soon as the contract was signed, our group undertook to have the facility certified", said Olivier Godon, Saur's legal and QSE manager. "The company has expertise in QSE approaches run in partnership with local authority or industrial clients, and we were able to work with Cuma to analyse and quantify the risks, carry out a regulatory review and run an environmental management programme". With this dual momentum, the certification approach was completed in 6 months. And, when the certificate was handed over to Cuma in May, Jean-Paul Soucaze was already thinking about the future: "The approach doesn't stop at obtaining certification: we have plans and we're pursuing our improvement initiatives."*



La Cuma de Saint-Emilion, un exemple d'intégration environnementale, reconnu par une certification QSE.

*Cuma Saint-Emilion, an example of environmental integration, recognised by QSE certification.*

### Station d'épuration de la Cuma de Saint-Emilion :

- La Cuma de Saint-Emilion traite les effluents de 220 viticulteurs adhérents
- La station est autofinancée à 60 % par les adhérents
- La capacité de traitement est équivalente à celle d'une ville de 50 000 habitants
- La Cuma est le premier site exploité par des viticulteurs engagés dans une démarche QSE en Gironde

### Cuma Saint-Emilion sewage treatment plant:

- Cuma Saint-Emilion treats the effluent of 220 member winegrowers
- The plant is 60% self-financed by the members
- Treatment capacity is equivalent to that of a town of 50,000 inhabitants
- Cuma is the first site run by winegrowers in Gironde to start out on a QSE approach

## Certificat ISO 9001 pour la formation au Pérou



Le centre de formation péruvien d'Arequipa, situé à 2 400 mètres d'altitude.

*The Peruvian training centre in Arequipa, 2,400 metres above sea level.*

**AFNOR International Italie vient de certifier** une antenne de la Casa di Carità arti e mestieri au Pérou. Cette Maison de la charité, des arts et métiers est un organisme de formation professionnelle, présent sur le territoire italien avec 16 centres de formation, tous certifiés ISO 9001 par AFNOR International depuis une dizaine d'années maintenant. L'engagement de l'antenne péruvienne dans une démarche de certification ISO 9001 a été voulu par le siège en Italie. Ouvert en 2002, le centre péruvien dispose de salles de cours, de laboratoires équipés pour la mécanique, l'informatique, la confection textile et l'électricité automobile. Il accueille près de 200 élèves et dispense une formation totalement gratuite.

*ISO 9001 certificate for the training course in Peru. AFNOR International Italy has just certified a branch of "Casa di Carità arti e mestieri" in Peru. This charitable home for arts and trades is a vocational training organisation that has 16 training centres throughout Italy, all ISO 9001 certified by AFNOR International for the last ten years.*

*The headquarters in Italy wanted the Peruvian branch to enter into an ISO 9001 certification procedure. Opened in 2002, the Peruvian centre has classrooms and laboratories equipped for mechanical engineering, information technology, clothing manufacture and automobile electrics. It accommodates 200 students and provides totally free training.*

## Dernière minute

Le cap des 200 certifiés NF Service Services aux personnes à domicile vient d'être franchi. Félicitations au Centre communal d'action sociale de Cagnes-sur-Mer (06), qui voit son engagement dans la qualité récompensé et reconnu de tous !

### Latest news

*The number of firms certified NF Service Personal Services in the Home has just gone over the 200 mark. Congratulations to the "Centre communal d'action sociale" [Communal Social Welfare Centre] in Cagnes-sur-Mer (France - 06), which sees its commitment to quality rewarded and recognised by everyone!*

**Six ans après sa première certification santé et sécurité au travail**, Philips Lighting France vient d'obtenir le certificat OHSAS 18001:2007 pour son centre de distribution de Villeneuve-Saint-Georges (94). Ce site figure parmi les toutes premières entreprises françaises à utiliser le référentiel nouvelle formule. « Appliquer l'OHSAS millésime 2007, confie Robert Garnier, responsable qualité du site, c'est réduire sensiblement le nombre d'accidents du travail et anticiper d'éventuels cas de maladies professionnelles ». Le site du Val-de-Marne emploie environ 270 personnes et distribue les produits Philips Lighting sur l'ensemble de la zone Europe du Sud. Avec 50 000 colis manipulés par jour, la logistique est une activité

à risques. « Les douleurs dorsales peuvent être prévenues, résume Robert Garnier, c'est pourquoi nous avons établi, avec la médecine du travail, toute une batterie d'actions sur les manipulations et l'ergonomie du poste de travail ». Les résultats sont là : le nombre d'accidents sur le site a non seulement été réduit en 2007-2008, mais leur sévérité aussi. Villeneuve-Saint-Georges vient par ailleurs d'être finaliste pour le Prix EFQM de l'Excellence (lire page 24).

### Philips Lighting under the spotlight

**Six years after its first health and safety at work certification, Philips Lighting**

## Philips Lighting sous les feux de la rampe

*France has just been awarded the OHSAS 18001:2007 certificate for its distribution centre in Villeneuve-Saint-Georges (France - 94). The site is one of the first in France to use the new-formula reference framework. "Using the 2007 vintage OHSAS means significantly reducing the number of accidents at work and anticipating possible cases of occupational diseases", said Robert Garnier, the site's quality manager. The Val-de-Marne site employs around 270 people and distributes Philips Lighting products throughout the*

*Southern Europe region. With 50,000 parcels handled every day, logistics is a high-risk activity. "Back pain can be prevented", said Robert Garnier, "and that's why we've worked with occupational medicine on a whole range of actions linked to goods handling and workstation ergonomics. And the results have followed: in 2007-2008, we have not only reduced the number of accidents on the site, but also their severity". Villeneuve-Saint-Georges has also just been a finalist for the EFQM Prize for Excellence (see page 24).*

## À l'Est du nouveau



### NOMINATION

**Patrice Chartier,**  
directeur commercial  
d'AFNOR Certification

A 49 ans, Patrice Chartier, diplômé de l'Ecole des cadres et de la CCI Paris, a effectué sa carrière dans le secteur des produits de grande consommation. Ses expériences professionnelles de Danone, à Pernod-Ricard, en passant par Kraft Général Food... l'ont amené du terrain à des postes de directions commerciales.

### APPOINTMENT

**Patrice Chartier,**  
Commercial manager  
AFNOR Certification

Aged 49, Patrice Chartier, a graduate of the Ecole des Cadres and the Paris CCI, has spent the whole of his career in the mass consumption products sector. His professional experience with Danone, Pernod-Ricard and Kraft General Food has taken him from working in the field to jobs in sales departments.



### Fin 2007, le Groupe AFNOR ouvre une filiale en Russie.

Il est vrai que le marché russe est en pleine croissance. La certification qualité avec l'ISO 9001, mais la tendance est également au QSE (qualité sécurité environnement). Et si la Russie est en elle-même un gros marché, il faut y ajouter les pays limitrophes. Avec un dossier en Arménie et deux dossiers au Kazakhstan, la filiale rayonne sur les territoires russophones. Les clients sont aujourd'hui principalement des sociétés russes, mais aussi des grands groupes français comme Arcelor Mittal et Schneider Electric - dont les équipes de Moscou et Mednogorsk ont été formées à l'ISO 9001.

En savoir plus : [www.afnor.ru](http://www.afnor.ru)

### News from the East

**After a period of observation, the AFNOR Group opened a subsidiary in Russia at the end of 2007.**

*The Russian market is certainly growing fast, particularly the quality market with ISO 9001, but there is also a trend towards QSE (quality safety environment). And while Russia is a large market in itself, there are also the neighbouring countries. With one project in Armenia and two in Kazakhstan, the subsidiary is covering the Russian-speaking regions. But the main clients are still Russian companies, apart from Arcelor Mittal and Schneider Electric - whose employees in Moscow and Mednogorsk have been ISO 9001 trained.*

To find out more: [www.afnor.ru](http://www.afnor.ru)

## AFAQ 1000NR Territoires, pour évaluer son engagement responsable

AFAQ 1000NR Territoires est une déclinaison de la prestation AFAQ 1000NR (lire page 14), à destination des collectivités territoriales. Le modèle AFAQ 1000NR Territoires permet de vérifier, par tierce partie, l'adéquation et la pertinence des politiques menées au regard des enjeux locaux, des principes du développement durable et des attentes de la population. Il s'appuie sur les trois piliers du développement durable (économique, social, et environnemental) et est basé sur une échelle de notation de 1 000 points caractérisée par quatre niveaux : engagement, progression, maturité et exemplarité. Cette prestation a été développée en partenariat avec la Saur, leader dans la gestion déléguée de services pour les collectivités locales dans les domaines de l'eau et de la propreté en France, et soutenue par le Crédit Agricole.

En savoir plus : [www.afaq1000nr.com](http://www.afaq1000nr.com)

### AFAQ 1000 NR Regions, to evaluate your responsible commitment

**AFAQ 1000NR Regions is a version of the AFAQ 1000NR service [read page 14] aimed at regional authorities. The AFAQ 1000NR Regions model is used to check, via a third party, the suitability and relevance of policies linked to local issues, sustainable development principles and the expectations of the population. It is based on the three pillars of sustainable development (economic, social and environmental) and is based on a marks scale of 1,000 points covering four levels: commitment, progression, maturity and exemplariness. The service has been developed in partnership with Saur, the leader for delegated management of services for local authorities in the field of water and cleanliness in France, and is supported by Crédit Agricole.**

To find out more: [www.afaq1000nr.com](http://www.afaq1000nr.com)

## www.hotelcert.com, le site des services hôteliers de qualité

C'est l'été, et vous n'avez pas encore choisi votre destination ?  
Rendez-vous sans attendre sur [www.hotelcert.com](http://www.hotelcert.com), et réservez votre hôtel parmi les 350 référencés.

### www.hotelcert.com, the site for quality hotel services

It's summer, and you still haven't chosen your holiday destination?  
Take a look at [www.hotelcert.com](http://www.hotelcert.com) now and book your hotel from the 350 listed.

## La marque NF au service des consommateurs



En un clic, le consommateur repère le professionnel titulaire de la marque NF Service proche de chez lui.

*The consumer locate firm near his home who is holder of the NF Service mark.*

Mettre en relation des particuliers avec des professionnels du déménagement et du garde-meubles certifiés NF Service, tel est l'objectif de la plate-forme thématique lancée par le Groupe AFNOR. Cet outil, accessible sur internet, permet au consommateur de repérer les professionnels titulaires de la marque NF Service proches de son lieu d'habitation, de les contacter, puis de faire part de ses commentaires sur les prestations fournies. Chacune des 250 sociétés référencées dispose d'un espace privé lui permettant d'accéder aux avis des clients et de gérer ses données de référencement. D'autres plate-formes ont été développées. C'est le cas dans le domaine des services à la personne ouvert début juin

où figurent les entreprises NF Service des réseaux ADMR (L'association du service à domicile) et Age d'or Services, ainsi que d'autres certifiés volontaires.

En savoir plus : tapez l'adresse « <http://services.afnor.org/> » suivi du service recherché « *demenagement/* », « *garde-meubles/* » ou « *servicealapersonne/* ».

### **The NF mark: at the consumer's service**

*The aim of the theme-based platform launched by the AFNOR Group is to put private individuals in touch with NF Service certified removal and furniture storage firms. The tool, which can be accessed via the Internet, helps the*

*consumer to locate firms near their homes who are holders of the NF Service mark, to contact them and then pass on any comments about the service provided. Each of the 250 listed firms has a private space to give access to customer opinions and allowing them to manage their listing information. Other tools of this type have been developed, such as a directory dedicated to personal services that opened in early June, giving details of NF Service firms in the ADMR (Home Services Association) and Age d'or Services network, along with other certified volunteer firms.*

To find out more: enter the address "<http://services.afnor.org/>" followed by the service you're looking for: "*demenagement/*", "*garde-meubles/*" or "*servicealapersonne/*".

## Des certifications coordonnées dans l'agroalimentaire

AFNOR Certification a signé avec Certipaq (Centre de certification des produits agricoles et alimentaires de qualité), une convention pour des offres de prestations coordonnées de systèmes, produits et services dans le domaine de l'agroalimentaire. Chacun propose ainsi à ses clients les services de l'autre partenaire. AFNOR Certification apporte ses prestations en matière de certifications de systèmes (ISO 9001, 14001, 22000, OHSAS 18001...), de certification de services, et d'évaluation en matière de développement durable. Certipaq réalise des certifications de produits (Label Rouge, AOC...). Deux prestations peuvent être prises en charge indifféremment par l'un ou l'autre : la certification IFS Food et le contrôle privé.

[www.afnor.org/agroalimentaire](http://www.afnor.org/agroalimentaire)

### **Coordinated certification in the food industry**

*AFNOR Certification has signed an agreement with Certipaq (Centre for the certification of quality agricultural and food products) for the offer of coordinated service provision for systems, products and services in the food industry. Both parties undertake to offer their clients the services of the other party. AFNOR Certification offers its services in the field of systems certification (ISO 9001, 14001, 22000, OHSAS 18001...), services certification, and provides evaluations in the field of sustainable development. Certipaq carries out products certification services (Label Rouge, AOC...). Two services may be taken on by either party: IFS Food certification and private inspection.*

[www.afnor.org/agroalimentaire](http://www.afnor.org/agroalimentaire)

## Retour sur la conférence Iris

Les 21 et 22 mai derniers, l'Iris Management Center a accueilli la première conférence internationale Iris (International Railway Industry Standard) à Bruxelles. 200 acteurs de l'industrie ferroviaire étaient réunis pour cette première édition. Au programme : enjeu de la concurrence asiatique pour les fabricants européens, analyse des risques, contrôle du processus industriel ou encore évolution du référentiel Iris. Olivier Peyrat, directeur général du Groupe AFNOR a conclu la conférence en expliquant la future stratégie de l'ISO. Les interventions de haut niveau et les stands des exposants –celui du Groupe AFNOR en particulier- ont recueilli un vif succès !

### **Feedback from the Iris conference**

*On 21 and 22 May, the Iris Management Center hosted the first international Iris conference (International Railway Industry Standard) in Brussels. 200 rail industry representatives came together for this first event. On the agenda were: the challenge of Asian competitors for European manufacturers, risk analysis, controlling the industrial process and the evolution of the Iris reference framework. Olivier Peyrat, Managing Director of the AFNOR Group, ended the conference with an explanation of ISO's future strategy. The excellent talks and the exhibitors' stands – especially the AFNOR Group stand – met with great success!*

Environnement

Environment



## Management de l'environnement : à chacun sa formule

*Managing the environment: everyone  
has his own recipe*

# Management de l'environnement : à chacun sa formule

>>>>>>>> À l'heure où réchauffement climatique et développement durable sont au cœur de toutes les préoccupations, la maîtrise de l'impact écologique devient cruciale pour les entreprises. Toutefois, les organisations françaises manifestent un retard au niveau international dans les démarches de management environnemental. Autant de raisons qui ont incité AFNOR Certification à mettre en place une gamme complète de solutions pour agir.

## *Managing the environment: everyone has his own recipe*

>>>>>>>> *At a time when global warming and sustainable development are central to everyone's concerns, control over ecological impact is becoming a crucial issue for companies. However, the French organisations are falling behind their international colleagues with regard to environmental management procedures. This has encouraged AFNOR Certification to introduce a full range of solutions for action.*

### **Les entreprises engagées dans une démarche de management environnemental** sont formelles :

les retombées économiques obtenues sont largement positives. Une étude menée par AFNOR Certification en 2008 montre ainsi que les actions réalisées dans le cadre d'une démarche ISO 14001 induisent en moyenne une baisse de la consommation d'eau et d'énergie de 10 à 15 %, ou encore une optimisation de la gestion des déchets entraînant jusqu'à 60 000 euros de gains par an... Erwan Chagnot, auditeur-évaluateur référent développement durable pour le Groupe AFNOR, observe même plusieurs corrélations positives : « dans 90 % des cas, les entreprises ISO 14001 sont dynamiques et innovantes,

elles acceptent de se remettre en cause et démontrent une bonne gestion de leurs clients, et plus globalement de leurs parties intéressées ».

Pourtant, en France, seules 3 047 entreprises sont certifiées. Le chiffre est faible au regard de nos voisins européens. L'étude AFNOR Certification révèle ainsi que les organisations françaises se situent loin derrière l'Espagne (11 125 certifiés) ou l'Italie (9 825). Que redoutent donc les entreprises françaises ? Pour Erwan Chagnot, ces réticences découlent de plusieurs facteurs. « L'ISO 14001 n'a pas été tout de suite reconnue par les pouvoirs publics, même si, depuis, la tendance s'est inversée. Cela a contribué à installer un retard latent, amplifié par un amalgame entre ISO 14001 et lourdeur de la réglementation sur l'environnement. Enfin, la démarche est parfois apparue complexe et trop exigeante, notamment pour les PME ». Pourtant, argumente-t-il, « les certifiés sont

**Companies involved in an environmental management approach** are categorical: the financial results they have achieved are largely positive.

A study carried out by AFNOR Certification in 2008 shows that action taken as part of an ISO 14001 approach leads to an average reduction in water and energy consumption of 10 to 15%, or to an optimised waste management leading to savings of up to 60,000 euros a year... Erwan Chagnot, referent sustainable development auditor-assessor for the AFNOR Group, can even see a number of positive correlations: "In 90% of cases, ISO 14001 companies are dynamic and innovative, they are happy to question what they are doing and demonstrate good management of their customers and, more globally, of their interested parties".

And yet, in France, only 3,047 companies are certified, a low figure compared to our European neighbours. The AFNOR Certification study reveals that French organisations are way behind Spain



unanimement : l'ISO 14001 a permis de sécuriser leur outil industriel et de redynamiser l'implication du personnel dans les démarches, grâce à un projet d'entreprise socialement responsable et valorisant pour tous ».

### La performance au rendez-vous

Norauto fait partie des sociétés exemplaires qui ont adopté la norme ISO 14001 comme outil de progrès. « L'entreprise a bâti son succès sur des valeurs humaines et citoyennes fortes. C'est donc naturellement que Norauto a conduit une démarche environnementale volontariste, qui a débuté dès 1993 par la mise en place de filières de tri de nos déchets, raconte Véronique Henry, chargée de mission ISO 14001. Nous avons ensuite voulu concrétiser notre politique environnementale par une démarche de certification ISO 14001 ». Le groupe procède de façon progressive, en commençant par tester ses outils et ses procédures sur un centre pilote en 2002 avant de les dupliquer au sein du réseau. « Nous avons fait certifié 17 magasins, puis 57, puis 110. En octobre 2007, deux tiers des centres français, soit 148, étaient ISO 14001. » Et les résultats sont au rendez-vous. « Au-delà de la maîtrise de nos impacts écologiques, la norme s'avère un excellent outil de responsabilisation et d'engagement des équipes, confie Véronique Henry. Nos collaborateurs sont fiers de participer à la protection de l'environnement et ce qui pouvait être vécu auparavant comme une contrainte tient aujourd'hui du réflexe ».

### Bâtir une offre globale

Mais comme l'atteste l'étude d'AFNOR Certification, et en dépit de ces témoignages

de performance, « l'ISO 14001 n'a pas rencontré le succès escompté depuis son apparition dans les années 90, reconnaît Erwan Chagnot. En essayant de comprendre le retard français, nous avons réalisé que l'Espagne, ou encore le Royaume-Uni avaient mis en place des systèmes progressifs de certification ISO 14001 ». AFNOR Certification a donc conçu AFAQ Environnement par Etapes, qui engage les entreprises à rejoindre les quelque 100 000 certifiées ISO 14001 dans le monde, mais à leur rythme. En trois étapes, dont la dernière est la conformité à l'ISO 14001, elles peuvent valoriser leur démarche d'amélioration, puisque chaque jalon est certifiable.

Dans l'offre globale proposée par AFNOR Certification, les référentiels NF Environnement et l'Eco-label européen viennent utilement compléter l'ISO 14001 en valorisant les produits éco-responsables répondant à un cahier des charges précis. Erwan Chagnot souligne d'ailleurs l'intérêt de marier les approches produit et système : « coupler les deux démarches permet de commercialiser un produit respectueux de l'environnement auprès du grand public, tout en construisant des process industriels eux aussi soucieux de leur impact. L'approche est donc globale ». C'est l'option qu'a choisi le Col Vert, un camping situé dans les Landes, certifié ISO 14001 depuis 2004 et Eco-label européen depuis 2008. « L'Eco-label européen, beaucoup plus connu du public, représente un véritable vecteur de communication, contrairement à l'approche ISO 14001, traditionnellement adoptée par l'industrie », explique Vincent Vilain, responsable environnement du camping. Enfin, des approches intégrées

Six ans après le site pilote, 148 centres Norauto sont certifiés ISO 14001, soit 2/3 du réseau.

Six years after the pilot site, 148 Norauto centres are now ISO 14001 certified, i.e. 2/3 of the network.

(11,125 certified) and Italy (9,825). What are French companies afraid of? Erwan Chagnot believes that their reticence is due to a combination of factors. "ISO 14001 wasn't immediately recognised by the government, even though the trend has been reversed since then. This helped to introduce a latent delay, which was made worse by a confusion between ISO 14001 and the weight of environmental regulation. Finally, the approach has sometimes appeared to be too complex and demanding, especially for smaller firms". However, he argues, "the certified companies are unanimous: ISO 14001 has helped to secure their manufacturing plant and create new commitment to their approaches from employees as a result of a company project that is socially responsible and rewarding for everyone".

### Adding to performance

Norauto is one of the exemplary companies that have adopted the ISO 14001 standard as an aid to progress. "The company has built its success on strong human and 'good-citizen' values. So it was quite natural for Norauto

to run a proactive environmental approach that began in 1993 with the introduction of waste sorting networks", said Véronique Henry, ISO 14001 representative. "We then wanted to capitalise on our environmental policy by following an ISO 14001 certification approach." The group moved forward gradually, starting out by testing its tools and procedures on a pilot centre in 2002 and then duplicating them throughout the network. "We had 17 shops certified, then 57, then 110. In October 2007, two-thirds of the French centres, i.e. 148, were ISO 14001." And the results followed. "Apart from controlling our ecological impact, the standard also turned out to be an excellent way of making employees feel more responsible and committed," said Véronique Henry. "Our employees are proud to help protect the environment, and what might once have been seen as a constraint is now an automatic habit".

### Building a global offer

But as the AFNOR Certification study shows, and in spite of these accounts of greater performance, "ISO 14001 has not enjoyed the success expected since it came

/ SUITE / FOLLOWING /

## Management de l'environnement : à chacun sa formule

*Managing the environment: everyone has his own recipe*

■ ■ ■  
sont proposées aux entreprises les plus matures, complète Erwan Chagnot. « *Les entreprises se dirigent de plus en plus vers des systèmes de management intégrés (SMI) englobant qualité, sécurité et environnement. Et celles qui veulent aller encore plus loin disposent depuis un an d'un outil d'évaluation de la performance : AFAQ 1000NR (lire page 09). Son approche dépasse le seul domaine de l'environnement puisqu'il aborde les trois volets du développement durable, sujet qui trouve un réel écho auprès des entreprises* ».

### Toujours plus d'atouts compétitifs

Ces démarches se trouvent aujourd'hui complétées par plusieurs outils développés par le Groupe AFNOR, qui permettent aux entreprises de s'informer, de se former et d'accompagner leurs progrès. De nombreux ouvrages publiés aux éditions AFNOR vont ainsi de la découverte des bases du management environnemental au guide pratique pour construire un SMI. AFNOR Compétences propose de son côté des formations qui s'adressent aussi bien aux débutants qu'aux responsables environnement souhaitant se perfectionner ou devenir auditeur au terme d'un module qualifiant. Enfin, Saga Veille fournit un service de veille réglementaire et normative. Dans le domaine de l'environnement, Saga Veille met ainsi à disposition des abonnés les textes généraux, des ressources sur l'économie

de l'environnement, les réglementations portant sur la qualité de l'air, des sols ou de l'eau, ou encore des études d'impact environnemental. De quoi enrichir l'arsenal stratégique des entreprises éco-responsables et garder un avantage concurrentiel. ■

■ ■ ■  
*out in the 1990s," acknowledges Erwan Chagnot. "In trying to understand why France is so far behind, we realised that Spain and the United Kingdom had introduced gradual ISO 14001 certification systems." AFNOR Certification therefore designed AFAQ Environment in Stages, which commits companies to joining the 100,000 or so ISO 14001 certified companies worldwide, but at their own pace. In three stages, of which the last is compliance with ISO 14001, they can evaluate their improvement approach, as each stage is certifiable.*

*In the global offer proposed by AFNOR Certification, the NF Environment and European Eco-label reference frameworks are usefully added to ISO 14001 to promote eco-responsible products that meet precise specifications. Erwan Chagnot emphasises the advantages of combining product and system approaches: "pairing the two approaches allows firms to sell an environmentally-friendly product to the mass market and at the same time construct manufacturing processes that are also concerned about their impact. So the approach is global". This was the option chosen by Le Col Vert, a campsite in the Landes (France), which has been ISO 14001 certified since 2004 and European Eco-label since 2008. "The European Eco-label is much better known to the public and is a real vehicle*

*for communication, unlike the ISO 14001 approach, which is traditionally adopted by industry", explained Vincent Vilain, the campsite's environment manager. Finally, integrated approaches are proposed to the most mature companies, adds Erwan Chagnot. "Companies are increasingly moving towards integrated management systems (IMS) that encompass quality, safety and environment. And in the last year, those that want to go further have had the performance evaluation tool: AFAQ 1000NR [read page 09]. Its approach goes beyond the environmental domain and tackles three aspects of sustainable development, a subject that is of major interest to companies"*

### Ever more competitive advantages

*These approaches are now supplemented by a number of tools developed by the AFNOR Group, which help companies to find information, train themselves and accompany their own progress. For example, there are a large number of works*



La solution AFAQ Environnement par Etapes engage les entreprises à rejoindre les quelque 100 000 certifiées ISO 14001 dans le monde, mais à leur rythme !

*AFAQ Environment in Stages commits companies to joining the 100,000 or so ISO 14001 certified companies worldwide, but at their own pace!*

*published by AFNOR that cover subjects as wide-ranging as learning the basics of environmental management to a practical guide to constructing an IMS. For its part, AFNOR Competencies offers training courses suitable both for beginners and environment managers seeking to learn more or become an auditor at the end of a qualifying module. Finally, "Saga Veille" provides a regulations and standards monitoring service. In the field of the environment, "Saga Veille" provides subscribers with the general texts, resources on the environmental economy, regulations governing the quality of the air, soil or water, and environmental impact studies: enough to add to the strategic arsenal of eco-responsible companies and maintain a competitive advantage. ■*



## « L'ISO 14001 consiste en une spirale de progrès continus et irréversibles »

Barclays France est aujourd'hui la seule banque dans l'Hexagone à avoir fait certifier ISO 14001 l'ensemble de ses activités. Thomas Mahu, responsable développement durable, revient sur l'engagement profond de l'entreprise dans le management environnemental.

### “ISO 14001 consists of a continuous, irreversible spiral of progress”

Today, Barclays France is the only bank in France to have had all its activities ISO 14001 certified. Thomas Mahu, sustainable development manager, talks about the company's deep commitment to environmental management.



#### Tout savoir sur l'ISO 14001

En revenant sur l'histoire, la vocation et l'impact de la norme ISO 14001 dans le monde, l'étude que vient de finaliser AFNOR Certification permet de répondre à la question : « Quelles performances réelles pour les entreprises ? ». Dix ans après la publication de la norme, ce document revient sur les principales motivations des entreprises (amélioration de l'image de marque, réduction des impacts environnementaux, opportunité commerciale). Elle se penche aussi sur ses retombées quantifiables et sur ses bénéfices indirects. À travers ce bilan, AFNOR Certification contribue à ajuster le regard des entrepreneurs sur des enjeux qu'ils ne peuvent plus ignorer.

#### All about ISO 14001

In going back over the history, role and impact of the ISO 14001 standard worldwide, the study that AFNOR Certification has just finalised helps to answer the question: “What are the real results for companies?”. Ten years after the standard was published, this document looks back over companies' main motivations (improving brand image, reducing environmental impacts, business opportunity). It also takes a look at its quantifiable results and indirect benefits. Through this evaluation, AFNOR Certification is helping to adjust the view that entrepreneurs take of these issues, which they can no longer ignore.

1

#### Action&Performance (A&P) : Quel a été le déclencheur de votre démarche ?

**Thomas Mahu (TM) :** Elle répond à une conviction pragmatique plutôt qu'à une simple stratégie d'affichage marketing. La direction voulait placer Barclays en position de leadership dans le domaine environnemental. La certification ISO 14001 permettait de formaliser l'intégration des critères environnementaux au sein de toutes nos entités. Cette approche transversale était susceptible d'irriguer l'ensemble de nos activités, du siège social à nos antennes commerciales. Il s'agit aujourd'hui d'une belle réussite.

#### Action&Performance (A&P) : What triggered your approach?

**Thomas Mahu (TM) :** It's a response to a pragmatic conviction rather than a simple headline marketing strategy. The management wanted to position Barclays as a leader in the environmental field. ISO 14001 certification helped to formally incorporate environmental criteria into all our entities. This transverse approach seemed likely to work through all our activities, from headquarters to our sales branches. It's now turned out to be a great success.

2

#### A&P : Les banques ne font pourtant pas partie des secteurs les plus polluants ?

**TM :** Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les services et les activités bancaires ont un impact environnemental significatif, qu'il s'agisse des consommations énergétiques émettrices de carbone ou de nos déchets, à commencer par le papier. Nos marges de manœuvre étaient indéniables. Il a fallu réorganiser les processus de décision dans tous les domaines impactant l'environnement. En trois ans, nos consommations de papier ont diminué de près de 20%. Toutefois, la norme n'est pas prescriptive, elle nous engage dans une spirale ascendante de progrès continus et irréversibles. Elle peut s'adapter à l'ensemble des professions et des activités, quelle que soit la taille des structures. Les entreprises ne devraient pas être frileuses face à l'ISO 14001 puisque chacun s'y investit à la hauteur de ses moyens.

#### A&P : But banks aren't amongst the most polluting sectors...

**TM :** Contrary to what you might think, banking services and activities have a significant environmental impact in terms of CO2-emitting energy consumption and waste, starting with paper. We had undeniable scope for manoeuvre. We had to reorganise decision-making processes in every domain that had an impact on the environment. In three years, our paper consumption has fallen by nearly 20%. However, the standard isn't prescriptive: it commits us to an ascending spiral of continuous, irreversible progress. It can be adapted to all professions and activities, irrespective of the size of the organisation. Companies shouldn't be afraid of ISO 14001, as everyone can put into it what his means allow.

3

#### A&P : Quels résultats avez-vous déjà obtenus ?

**TM :** La sensibilisation de nos collaborateurs aux problématiques environnementales est remarquable. Des événements ponctuent l'année pour les y impliquer davantage, si bien que nous avons réussi à identifier des pistes de progrès intéressantes et responsabilisé l'ensemble du personnel. La certification nous engage à tenir une veille environnementale rigoureuse pour suivre les évolutions réglementaires. Enfin, l'impact financier et économique est indéniable. Nous réaffectons l'ensemble des économies réalisées à l'environnement, à l'achat d'électricité produite à partir de sources renouvelables, à la valorisation matière de nos déchets papier et DEEE\*, etc. Notre prochain défi consiste à présenter un bilan carbone « neutre » d'ici 2010. ■

\* Déchets d'équipements électriques et électroniques

#### A&P : What results have you already obtained?

**TM :** Our employees' awareness of environmental problems is remarkable. There are events throughout the year to involve them further, to the extent that we have managed to identify some interesting areas for progress and given all our employees a sense of responsibility. Certification commits us to rigorous environmental monitoring in order to keep an eye on changes in the regulations. Finally, there has been an undeniable financial and economic impact. We re-allocate all the savings we make to the environment: buying electricity produced from renewable sources, recovering our paper waste and EEEW\*, etc. Our next challenge is to achieve a “neutral” carbon footprint by 2010. ■

\* Electrical and electronic equipment waste

/ SUITE / FOLLOWING /

## Management de l'environnement : à chacun sa formule

*Managing the environment: everyone has his own recipe*



La méthode AFAQ Environnement par Etapes permet aux entreprises du groupe d'avancer de concert.

*AFAQ Environment by Stages's method enabled the firms in the group to move forward together.*

Labels écologiques :  
nouveau site web !

Toute l'information  
et l'actualité  
des marques NF  
Environnement et  
Eco-label européen  
enfin réunies sur un site  
internet. A découvrir  
dans les prochaines  
semaines sur  
[www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)

**Ecological Labels:  
a new website!**

**All the information  
and latest news about  
NF Environment marks  
and the European  
Eco-label are finally  
all together on one  
website. Coming up  
in the next few weeks  
on [www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)**

### Pic Bois : l'environnement pas à pas

Créée en 1990, Pic Bois est une PME spécialisée dans la fabrication de signalétiques sur bois, située à Bregnier Cordon dans l'Ain. Certifiée AFAQ Environnement par Etapes niveau 1/3, elle vient de graver la première marche vers la certification ISO 14001.

« Avec une démarche ISO 14001 standard, nous aurions couru le risque de la démobilité. La certification du niveau 1 représente un encouragement concret sur lequel nous pouvons nous appuyer ». Bruno Chataignon, PDG de Pic Bois, en est certain, sans AFAQ Environnement par Etapes, son groupe composé de quatre TPE aurait hésité à briguer une certification ISO 14001. « Les petites structures n'ont pas toujours une personne chargée des aspects managériaux et il est compliqué de mobiliser un collaborateur dans une telle démarche, surtout quand il n'est pas spécifiquement formé », poursuit-il.

#### Des étapes synchronisées

Pic Bois n'est pourtant pas novice puisque l'entreprise avait élaboré

un système de management environnemental non certifié il y a quelques années, sous l'impulsion de la CCI de la Savoie.

« Ces préoccupations sont cohérentes avec notre métier, proche de la nature et nous avons réalisé que nous voulions engager une démarche reconnue par un organisme agréé », raconte Bruno Chataignon. Restait à trouver une méthode qui permette aux entreprises du groupe d'avancer de concert malgré leur dispersion géographique. « Il était plus prudent de procéder de manière synchronisée et de nous adapter au pas du plus lent tout en restant attentifs à nos échéances ». La prochaine étape devrait d'ailleurs être validée dès novembre prochain. Et la méthode fait ses preuves, confie Bruno Chataignon. « En repensant nos procédures, nous avons réalisé certaines économies, notamment en utilisant des produits qui nécessitent moins de nettoyage et nous font gagner du temps. Quant au tri et à la valorisation de nos déchets, ils nous permettent de réduire nos coûts sur la filière de retraitement. » ■

### Pic Bois : the environment step by step

**Founded in 1990, Pic Bois is a small company in Bregnier Cordon, in the Ain department, that specialises in manufacturing sign systems on wood. It is AFAQ Environment by Stages level 1/3 certified and has just climbed the first step towards ISO 14001 certification.**

« With a standard ISO 14001 approach, we would have run the risk of becoming discouraged. Level 1 certification offers us a concrete encouragement and a foundation for future efforts ». Bruno Chataignon, CEO of Pic Bois, is certain that,

*without AFAQ Environment by Stages, his group, which consists of four very small firms, would have been hesitant about tackling ISO 14001 certification. "Small organisations don't always have someone responsible for the managerial aspects and it's difficult to get an employee involved in such an approach, particularly if he hasn't been specially trained", he added.*

#### Synchronised stages

*And yet Pic Bois is no novice, as the company had set up an uncertified environmental management system a few years ago, backed by the Savoie CCI.*

« These concerns are very much in line with our work, which is close to nature, and we realised that we wanted to become involved in an approach that was recognised by an approved organisation », said Bruno Chataignon. All that remained was to find a method that enabled the firms in the group to move forward together despite the fact that they were geographically dispersed. « It was more prudent to operate in a synchronised way and adapt to the pace of the slowest, though we still kept an eye on deadlines ». The next stage should be validated in November.

*And the method is bearing fruit, said Bruno Chataignon.*

« By redesigning our procedures, we made some savings, particularly by using products that required less cleaning and saved us time.

*And by sorting and recovering our waste we've reduced our costs in the re-treatment network. » ■*

Plus d'information :  
+33 (0)1 46 11 37 00  
ou [www.afnor.org/developpementdurable](http://www.afnor.org/developpementdurable)

For further  
information:

+33 (0)1 46 11 37 00  
ou [www.afnor.org/developpementdurable](http://www.afnor.org/developpementdurable)



/ SUITE / FOLLOWING /

## Marquage CE, on vous dit tout !

*CE marking, everything you need to know!*

### Le saviez-vous ?

Les certifications volontaires, dont la marque NF, sont complémentaires au marquage CE.

Elles garantissent la qualité du produit au consommateur final au delà du seul respect de la réglementation. Pour porter le logo NF, le produit doit préalablement respecter la réglementation (telle que le marquage CE), ainsi que les caractéristiques ou exigences de contrôle complémentaires définies dans les référentiels de certification. Qualité, sécurité, fiabilité et aptitude à l'usage sont les caractéristiques de la marque NF.

### Did you know?

*Voluntary certification, including the NF mark, is supplementary to CE marking. It offers the end consumer a guarantee of the quality of the product which goes beyond mere adherence to the regulations. In order to carry the NF logo, the product must first adhere to the regulations (such as the CE marking), along with the additional inspection characteristics or requirements defined in the certification frames of reference. Quality, safety, reliability and fitness for purpose are the characteristics of the NF mark.*



de directives européennes (machines, jouets, produits de construction, dispositifs médicaux, appareils à gaz...).

### A qui est-il destiné ?

Le marquage CE n'est pas une marque de qualité, il est destiné aux services de contrôle du marché et non pas aux consommateurs.

### Comment est-il apposé ?

Chaque directive décrit le mode de preuve du respect des exigences essentielles. Le marquage CE est apposé sous la seule responsabilité du fabricant. En fonction de la nature des risques du produit et selon les dispositions de la directive concernée, il nécessite ou non l'intervention d'un organisme tierce partie pour attester la conformité, appelé organisme notifié.

### AFNOR Certification est-elle un organisme notifié ?

**Oui**, pour quatre directives : produits de construction, équipements sous pression, ascenseurs, équipements de protection individuelle. AFNOR Certification effectue les contrôles nécessaires auprès des fabricants (selon les cas : essais et examens initiaux, contrôle de la fabrication, mise sous assurance qualité) avant de délivrer l'attestation de conformité. Son numéro d'identification 0333 figure sous le logo CE. ■



Le marquage CE est destiné aux services de contrôle du marché.

*CE marking is aimed at the market inspection services.*



*The application of the European standards by manufacturers is voluntary.*

*Please note: some directives - including the construction products directive - require compliance with technical standards and specifications.*

### Are all products subject to CE marking?

**No.** *The European Commission defines those products which are "hazardous" to health and safety. They are now listed in twenty or so European directives (machines, toys, construction products, medical devices, gas appliances, etc.)*

### Who is it aimed at?

*As CE marking is not a mark of quality, it is aimed at the market inspection services rather than at consumers.*

### How is it affixed?

*Each directive describes the method to be used to prove adherence to the essential requirements. The affixing of the CE marking is the manufacturer's sole responsibility. Depending on the nature of the risks posed by the product and according to the provisions*

*of the directive in question, it may or may not require the intervention of a notified body.*

### AFNOR Certification : is it a notified body?

**Yes**, for four directives: construction products, pressurised equipment, lifts and personal protective equipment. AFNOR Certification carries out the necessary checks with the manufacturers (according to circumstances there may be initial tests and examinations and/or process inspection, and/or implementation of quality assurance) before issuing the certificate of conformity. Its identification number, 0333, appears below the CE logo. ■

### En savoir + :

[www.afnor.org](http://www.afnor.org),  
rubrique Certification

**For more information  
please visit Certification  
section on the  
[www.afnor.org](http://www.afnor.org) website**

Normes, référentiels...

Standards...

# La norme NF X50-056 millésimée mai 2008

>>>>>> La nouvelle version officielle de la norme NF X50-056 « Services aux personnes à domicile » vient d'être publiée. Depuis la première édition de la norme en 2000 le secteur des prestations à domicile a connu de nombreuses modifications, voire de véritables mutations. C'est donc avec l'objectif de « coller » à une nouvelle génération de services, que la norme a été révisée.

## *The NF X50-056 standard, May 2008 vintage*

>>>>>>> *The new, official version of the NF X50-056 "Personal services in the home" standard has just been published. Since the standard was first published in 2000, the home services sector has seen a large number of changes and even radical transformations. The standard has therefore been revised with the aim of coming into line with a new generation of services.*

norme NF  
X50-056

**Les principales évolutions de la norme NF X50-056**, outre l'actualisation des références législatives et réglementaires, concernent des modifications terminologiques, l'ajout et l'aménagement des outils et documents de référence, le renforcement de la notion d'individualisation de la prestation et personnalisation de l'offre, la professionnalisation des acteurs, et la politique qualité de l'entité.

### **Des exigences en harmonie avec les nouvelles dispositions**

Les exigences du référentiel sont mises en cohérence avec :

- l'intégration des services

à domicile dans le champ du régime de l'autorisation, rénové par la loi du 2 janvier 2002 (code de l'action sociale et des familles) ;

- le renforcement des exigences du régime de l'agrément qualité avec la création d'un cahier des charges, introduit par la loi du 26 juillet 2005 (dite loi Borloo) relative au développement des services à la personne et ses décrets (code du travail) ;

- la création de prestations de solvabilisation des personnes âgées et des personnes handicapées, l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et la prestation de compensation du handicap (PCH), qui prévoient l'élaboration d'un plan d'aide individualisé ;

- la prise en compte des évolutions de l'action sociale des collectivités territoriales,

**The main changes in the NF X50-056 standard**, in addition to updating the legislative and regulatory references, concern changes in terminology, the addition and development of tools and reference documents, the reinforcement of the notion of providing individual services and a personalised offer and the professionalisation of the people concerned and the entity's quality policy.

### **Requirements in harmony with the new provisions**

The requirements of the reference framework have been brought into line with:

- the incorporation of home services into the authorisation scheme, which was renovated by the Act of 2 January 2002 (social and family welfare regulations);

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

## La norme NF X50-056 millésimée mai 2008

*The NF X50-056 standard, May 2008 vintage*



### Du côté des certifiés

Les titulaires d'un certificat NF Service *Services aux personnes à domicile* sont concernés par la révision de la norme NF X50-056. Sa mise en place, et le respect des nouvelles exigences, seront applicables à partir de mai 2009 (soit dans un délai d'un an à compter de la publication de la norme). Ce qui signifie que tout audit de certification qui aura lieu à partir de mai 2009 sera obligatoirement effectué sur la base de cette nouvelle version !

### **A warning to certified organisations!**

*Holders of an NF Service Personal Services in the Home certificate are concerned by the revision of the NF X50-056 standard. Its introduction and compliance with the new requirements will apply from May 2009 (i.e. within a year of the publication of the standard). This means that any certification audit that takes place after May 2009 will be based on the new version!*



de la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) et de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) en direction des personnes âgées, des familles et de la protection de l'enfance.

### **Le périmètre des structures d'aide à domicile élargi**

La norme, dans sa nouvelle version, couvre ainsi l'ensemble des activités prévues par le code du travail - celles qui font l'objet d'un agrément - et les services de soins infirmiers à domicile (les SSIAD). Des spécificités propres à l'agrément qualité sont apportées, comme les services aux familles.

### **Une opportunité pour les acteurs**

Cette révision normative intervient dans un contexte où la certification a été fortement encouragée par les pouvoirs publics (Plan de développement des services à la personne). Il faut savoir que les structures certifiées bénéficient aujourd'hui du renouvellement automatique de leur agrément. Il s'agit d'une opportunité pour les services à domicile. En proposant des adaptations pratiques, la norme aide les professionnels du secteur à mieux prendre en compte les nouvelles activités introduites par la loi Borloo. ■

La norme NF X50-056 révisée, est cohérente avec la nouvelle génération de services à domicile.

*The NF X50-056 standard new version, come into line with the new generation of home services.*



*- reinforced requirements concerning the quality approval system, with the creation of a set of specifications, introduced by the Act of 26 July 2005 (known as the Borloo Act) relating to the development of personal services and its decrees (Labour Regulations);*

*- the creation of allowances for the elderly and the disabled, the personal autonomy allowance ("APA" in French) and the disability allowance ("PCH" in French), which provide for the drawing-up of an individual assistance plan;*

*- changes in the social welfare action of the regional and departmental authorities, the national family allowance fund (CNAF) and the retirement insurance fund (CNAV) with regard to elderly people, families and child protection.*

### **A broader scope for home services organisations**

*The new version of the standard thus covers all the activities provided for under the Labour Regulations – those that are subject to approval – and home nursing care services ("SSIAD" in French). Special arrangements are made for quality approval, such as family services.*

### **An opportunity for the people involved**

*This revision of the standard has taken place in a context in which the government has strongly encouraged certification (Personal services development plan). Certified organisations now have their authorisations renewed automatically.*

*This is a real opportunity for home services. In offering practical adaptations, it helps professionals in the sector to take on board the new activities introduced by the Borloo Act. ■*

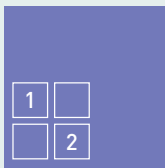
Air France

# Construire un outil personnalisé de performance globale

>>>>> Comment donner un second souffle à une démarche de certification ISO 9001 ? La direction générale exploitation d'Air France a trouvé la réponse en élaborant un programme personnalisé d'évaluation de la performance, en partenariat avec AFNOR Certification.

## Constructing a personalised global performance tool

>>>>> How to give a new lease of life to an ISO 9001 certification approach? Air France's operational headquarters found the answer by drawing up a personalised performance evaluation programme in partnership with AFNOR Certification.



### 1 Jean-Claude SÉNÈQUE

Directeur assurance qualité, sécurité et environnement pour la direction générale exploitation d'Air France. Quality assurance, safety and environment director, Air France's Operational Headquarters.



### 2 Patrick PARIS

Auditeur AFNOR Certification. AFNOR Certification Auditor.

### Avec 78 millions de voyageurs pris en charge chaque année,

la direction générale exploitation (DGE) d'Air France, engagée dans un programme de certification ISO 9001 depuis 1989, est confrontée à des problématiques de management particulièrement exigeantes. « En 2005, nous avons couvert la majorité de nos escales et entamons un cycle de renouvellement ISO 9001, explique Jean-Claude Sénèque, directeur assurance qualité, sécurité et environnement. L'essoufflement de la démarche, associé à l'importance croissante de thèmes tels que la sécurité au travail et l'environnement, était manifeste. Nous avons besoin d'un nouvel outil. » Toutefois la DGE souhaite continuer à capitaliser sur l'ISO 9001. C'est sur ces bases qu'AFNOR Certification présente AFAQ Global Performance. Selon Patrick Paris, auditeur pour AFNOR Certification de la DGE : « cet

outil d'évaluation de la performance permet de dépasser la certification en développant une double approche d'audit et d'évaluation. Cette approche combinée, particulièrement pédagogique, implique fortement les audités dans une approche de co-construction du résultat de l'audit/évaluation et des pistes de progrès.

### L'équivalent d'un SMI

Ce travail main dans la main permet à la DGE de développer une prestation intégrée qualité/sécurité, élaborée sur la base d'un référentiel interne d'Air France. Elle élargit ensuite sa portée pour intégrer un guide de management environnemental répondant aux exigences de la norme ISO 14001 et s'aligne ainsi sur la démarche de certification initiée au niveau corporate par Air France. « De fait, notre outil correspond au déploiement d'un système de management intégré (SMI) », revendique Jean-Claude Sénèque, qui a lancé une vague de test du couple ISO 9001/ sécurité en juin 2007,

With 78 million passengers every year, Air France's Operational Headquarters (DGE), which has been involved in an ISO 9001 certification programme since 1989, is faced with some particularly demanding management issues. "In 2005, we had covered most of our stopovers and were beginning a cycle of ISO 9001 renewal," explained Jean-Claude Sénèque, quality assurance, safety and environment director. "It was obvious that the approach was running out of steam and this, combined with the growing importance of themes such as safety at work and the environment, meant that we needed a new tool." However, DGE was looking to continue capitalising on ISO 9001. It was on this basis that AFNOR Certification introduced AFAQ Global Performance.



/ SUITE / FOLLOWING /

## Construire un outil personnalisé de performance globale

Constructing a personalised global performance tool

### Repères

**La direction générale exploitation d'Air France** regroupe toutes les escales du territoire français. Elle s'occupe à la fois du traitement des clients dans l'aéroport, et des avions. L'escale principale, le Hub de Roissy, traite 400 vols par jour et celle d'Orly 178. Douze autres escales sont exploitées en propre et huit le sont par les chambres de commerce et d'industrie. Ces escales de province traitent environ 410 vols par jour. La DGE rassemble 15 000 collaborateurs.

### Pointers

**Air France operational headquarters** covers all the stopovers in France. It is responsible for processing customers through the airport and for the aircraft. The main stopover, Roissy hub, deals with 400 flights a day, while Orly deals with 178. Twelve other stopovers are self-managed and eight are run by chambers of commerce and industry. These provincial stopovers deal with around 410 flights a day. DGE has 15,000 employees.

■ ■ ■  
avant de finaliser le référentiel en janvier dernier. Toutes les escales seront auditées sur les volets qualité et sécurité entre juin et décembre 2008. Quant à la phase environnementale, le premier audit complet ISO 9001/sécurité/environnement se déroule en juin, avant un déploiement généralisé dès 2009.

### Le pari de l'intégration et de la simplicité

Ces phases opérationnelles ont permis de valider la pertinence de la démarche et son intégration par les équipes. « Nos managers sont demandeurs de l'audit, qu'ils ne considèrent plus comme une contrainte, se réjouit Jean-Claude Sénèque. Le programme d'audit est nettement allégé et l'outil nous permet de partager les bonnes pratiques entre escales ». Patrick Paris voit en outre dans l'engagement de la DGE la preuve de la maturité du projet. « Dans l'évaluation, l'audit ne se trouve plus dans une logique de conformité mais dans une projection sur le pilotage stratégique : il doit mettre en avant le sens de ses actions et démontrer leur alignement sur les orientations du groupe ».

Par ailleurs, Jean-Claude Sénèque reconnaît l'impact du référentiel sur les statistiques liées à la sécurité. « L'objectif corporate est de -30 % en taux de fréquence d'accidents d'ici fin 2008. Nous sommes aujourd'hui à -20 % et le programme y a beaucoup contribué. » Fort de ce succès, il travaille déjà à enrichir le référentiel dans le domaine de la relation client. « Nous visons l'intégration totale, » conclut-il. ■



Un outil pour partager les bonnes pratiques entre escales.  
A tool to share good practices between stopover.

■ ■ ■  
Patrick Paris, DGE auditor for AFNOR Certification, said: "This performance evaluation tool goes beyond certification by developing a dual audit and evaluation approach. This combined approach is particularly pedagogical and encourages the people being audited to become closely involved in an approach that demands the joint construction of the result of the audit/evaluation and areas for progress.

### The equivalent of an IMS

This hand-in-hand operation allows DGE to develop an integrated quality/safety service drawn up on the basis of an internal Air France reference framework. It then broadens its scope to incorporate an environment management guide that meets the requirements of the ISO 14001 standard and is thus aligned with the certification approach initiated by Air France at corporate level. "As a result, our tool is very much the same as deploying an integrated management system (IMS)", claimed Jean-Claude Sénèque, who launched a wave of tests of the ISO 9001/ safety pairing in June 2007, before finalising the reference framework last January. All the stopovers will be audited for quality and safety between June and December 2008. As for the environmental phase, the first full ISO 9001/safety/environment

audit will take place in June and will be widely deployed from 2009.

### The challenge of integration and simplicity

These operational phases were used to check that the approach was relevant and well integrated by teams. "Our managers are keen to have the audit: they no longer see it as a constraint," said Jean-Claude Sénèque. "The audit programme is now much lighter and the tool allows us to share good practices between stopovers." Patrick Paris also sees DGE's commitment as proof of the maturity of the project. "In the evaluation, the person being audited is no longer concerned only with compliance, he is looking at his work in comparison with strategic coordination: he has to highlight the meaning of his actions and show that they are in line with group orientations."

Jean-Claude Sénèque also acknowledges the impact that the reference framework has had on statistics linked to safety. "The corporate target is a 30% reduction in the frequency of accidents by the end of 2008. We're currently at a 20% reduction and the programme has helped a great deal towards this." On the strength of this success, he is already working to add to the reference framework in the field of customer relations. "We're aiming for total integration," he concluded. ■



## Bloc Béton



Près de 70 usines, soit 40 % du tonnage de blocs en béton fabriqué en France, sont certifiées NF FDES<sup>1</sup>, complémentaire de la garantie d'usage avec la marque NF. La démarche séduit les fabricants soucieux d'une relation transparente avec leurs clients. Ils délivrent ainsi aux concepteurs et aux utilisateurs d'ouvrages une information vérifiée et précieuse sur le produit : les données environnementales et sanitaires de son cycle de vie. Le « bloc béton » est le premier produit de construction à bénéficier d'une certification NF FDES. Son potentiel est considérable, 7 maisons sur 10 étant construites avec cette solution de maçonnerie durable ! Plus d'information sur [www.cerib.com](http://www.cerib.com)

<sup>1</sup> Fiche de déclaration environnementale et sanitaire

### Concrete blocks

*Nearly 70 factories are NF FDES' certified, i.e. 40% of the tonnage of concrete blocks made in France. The approach is attractive to manufacturers who are keen to have an open relationship with their customers. They are thus providing designers and structure users with invaluable, verified information about the product: environmental and health data linked to its life cycle. The "concrete block" is the first construction product to benefit from NF FDES certification, which is complementary to the usage guarantee with the NF mark. It has considerable potential, as 7 houses out of 10 are built using this sustainable building solution! Further information on [www.cerib.com](http://www.cerib.com)*

<sup>1</sup> Fiche de déclaration environnementale et sanitaire

## Habitat

**Bouffonds Marignan Immobilier, Eiffage Immobilier Ile-de-France, Omnium Promotion, Piera sont les premiers certifiés NF Logement démarche HQE.**

Les quatre promoteurs ont bénéficié du dispositif lancé fin 2007, qui permet aux détenteurs d'un certificat NF Logement d'accéder à la qualité environnementale. Pour l'obtenir, ils devaient répondre aux critères HQE (Haute qualité environnementale) et démontrer la dimension environnementale de chacune de leurs opérations, y compris les services aux acquéreurs. Après le tertiaire et la maison individuelle, la démarche HQE s'applique à l'habitat collectif et individuel. En savoir plus : [www.cerqual.fr](http://www.cerqual.fr)

### Housing

*Bouffonds Marignan Immobilier, Eiffage Immobilier Ile-de-France, Omnium Promotion and Piera are the first to be NF Housing HQE approach certified. The four developers have taken advantage of the system, which was launched in late 2007 and enables holders of an NF Housing certificate to gain access to environmental quality. To obtain certification, they have to meet HQE (high environmental quality) criteria and be able to demonstrate the environmental dimension of each of their operations, including services to buyers. After the tertiary sector and detached homes, the HQE approach now applies to collective and individual housing. To find out more: [www.cerqual.fr](http://www.cerqual.fr)*



CERQUAL



### Côté web, un site à découvrir

[www.mamaisoncertifiee.com](http://www.mamaisoncertifiee.com) : le nouveau portail d'information entièrement dédié à la qualité certifiée de la maison individuelle. Les maîtres d'ouvrage y trouveront un guide de la construction, avec décryptage des marques NF Maison individuelle, démarche HQE (Haute qualité environnementale)...

### Check out this website

*[www.mamaisoncertifiee.com](http://www.mamaisoncertifiee.com): a new information portal devoted entirely to the certified quality of single-family houses. Project owners will find a construction guide to help them decipher the NF single-family house, HQE approach, etc. marks.*



### Energie/gaz

Les fabricants Briffault et Mesura sont les premiers certifiés NF Reg-Gaz pour leurs régulateurs de pression de gaz de type B. Du côté de la marque NF Rob-Gaz, les premiers certificats pour joints d'étanchéité ont été remis à l'entreprise Imperator Industries. Retrouvez l'actualité en détail sur [www.certigaz.fr](http://www.certigaz.fr)

### Energy/gas

*Manufacturers Briffault and Mesura are the first to be NF Reg-Gaz certified for their type B gas pressure regulators. With regard to the NF Rob-Gaz mark, the first certificates for sealing joints have been awarded to Imperator Industries. See [www.certigaz.fr](http://www.certigaz.fr) for further details.*



## échanges / exchanges /



Laurence Parisot,  
présidente du Medef /  
President of the "Medef"

### Remise des trophées EFQM / *EFQM trophy awards* /

C'est dans le cadre du colloque « EFQM et performance managériale » organisé par le Groupe AFNOR le 2 juin dernier, que Laurence Parisot, présidente du Medef, a remis les trophées de l'Excellence EFQM 2007-2008. Félicitations aux entreprises lauréates (palmarès sur [www.afnor.org/efqm](http://www.afnor.org/efqm))  
Toutes se sont données rendez-vous au Forum EFQM qui aura lieu du 27 au 29 octobre à Paris.  
Pour vous inscrire : [www.efqmforum.org](http://www.efqmforum.org)

*During the "EFQM and managerial performance" colloquium organised by the AFNOR Group on 2 June, Laurence Parisot, president of the "Medef" (= employers' federation), handed out the EFQM 2007-2008 Excellence Trophies. Congratulations to the prize-winning companies (list of prize-winners on [www.afnor.org/efqm](http://www.afnor.org/efqm)). Everyone looks forward to meeting again at the EFQM Forum, which will take place from 27 to 29 October in Paris. To register: [www.efqmforum.org](http://www.efqmforum.org)*

### L'agenda de la rentrée / *autumn diary* /

- **4<sup>ème</sup> édition des rencontres régionales du Groupe AFNOR**  
Cette année, le Groupe AFNOR mobilise partenaires et entreprises autour du management des risques. Ne manquez pas ce rendez-vous incontournable en région Sud-Ouest : Bordeaux (16/10/08), Niort (23/10/08), Toulouse (20/11/08), Limoges (04/12/08). Inscription sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org)
- **3<sup>ème</sup> journée du diagnostic immobilier**  
22-23/10/2008. Paris, Parc floral.  
Informez-vous sur la certification AFAQ COMPETENCES Diagnostiqueurs immobiliers.
- **Congrès ITSMF**  
04/11/2008. Disneyland Paris.  
(Re)découvrez la certification AFAQ ISO 20000-1 / performance des services informatiques, et les formations proposées dans ce secteur.
- **Salon des services à la personne**  
20-22/11/2008. Paris, Porte de Versailles.  
Le Groupe AFNOR vous présente son offre dans le domaine des services à la personne, avec notamment la certification NF Service *Services aux personnes à domicile*.
- **4<sup>th</sup> AFNOR Group regional meetings**  
*This year, the AFNOR Group is bringing partners and companies together around the theme of Risk Management. Don't miss what has become a key event in the South-west region (France): Bordeaux (16/10/08), Niort (23/10/08), Toulouse (20/11/08), Limoges (04/12/08). Register on [www.afnor.org](http://www.afnor.org)*
- **3<sup>rd</sup> property assessment day**  
22-23/10/2008. Paris, Parc Floral (France).  
*Find out about AFAQ COMPETENCES certification Property assessors.*
- **ITSMF Conference**  
04/11/2008. Disneyland Paris (France).  
*(Re)discover AFAQ ISO 20000-1 / computer services performance certification and the training courses available in the sector.*
- **Personal services show**  
20-22/11/2008. Paris, Porte de Versailles (France).  
*The AFNOR Group presents its offer in the field of personal services and, in particular, NF Service Personal Services in the Home certification.*

Salon **Pollutec, Capitale Environnement**. 02-05/12/2008. Lyon, Eurexpo. [www.pollutec.com](http://www.pollutec.com)  
Le Groupe AFNOR vous invite sur son stand pour vous présenter sa gamme d'évaluations et de certifications volontaires dans les domaines de l'environnement, du développement durable et de la sécurité (ISO 14001, AFAQ 1000NR, QSE, ILO-OSH 2001...). Ses activités de normalisation, édition et formation sont également à l'honneur. Un second stand, sur le salon Buy and Care vous attend. Ce salon « dans le salon » est dédié aux achats professionnels responsables. AFNOR Certification organise pour la deuxième année consécutive le Grand Prix Ecolabel, qui récompense les entreprises titulaires de la marque NF Environnement ou de l'Eco-label européen pour leur campagne de communication. En savoir plus : [www.afnor.org/ecolabel](http://www.afnor.org/ecolabel).

**Pollutec, Environment Capital** show. 02-05/12/2008. Lyon, Eurexpo (France). [www.pollutec.com](http://www.pollutec.com)  
*The AFNOR Group will be pleased to invite you to its stand to see its range of voluntary evaluations and certifications in the field of the environment, sustainable development and safety (ISO 14001, AFAQ 1000NR, QSE, ILO-OSH 2001...). You'll also find information about standardisation, publication and training activities. There's also a second stand awaiting you at the Buy and Care show. This "show within the show" is dedicated to responsible professional purchasing. For the second year running, AFNOR Certification is organising the Ecolabel Grand Prize, which rewards companies who are holders of the NF Environment mark or European Eco-label for their communication campaign. To find out more: [www.afnor.org/ecolabel](http://www.afnor.org/ecolabel).*



Directrice de la publication / *Publisher* : Florence Méaux  
Rédactrice en chef / *Editor* : Nathalie Lochet  
Rédaction / *Staff* : Anne-Sophie Morinet, Sylvie Arzelier  
Et les contributions de / *And* : Marie-hélène Towhill, Elisabeth Ballery  
Graphisme / *Graphic artist* : DBA  
Imprimé par / *Printed by* : DBA

© 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.  
AFNOR Certification. SAS au capital de 18187000 €. RCS Bobigny B 479 076 002. Siège : 11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint Denis cedex.

