

action

& performance

P.11

Cap sur la responsabilité sociétale

Heading for social responsibility

P.03

La démarche
14001 selon EDF
*EDF and the 14001
approach*

P.07

400^e certifié
NF Service
à la personne
*The 400th NF Personal
Services certification*

P.21

Deux approches
de la diversité
*Two approaches to
diversity*



Certificat ISO 14001 pour Total Maroc

La filiale marocaine de Total vient d'obtenir les certifications ISO 9001 et ISO 14001. Total devient ainsi le premier pétrolier au Maroc à pouvoir afficher cette démarche de certification environnementale. Ce succès est légitime, la filiale ayant entrepris depuis plusieurs années une réflexion stratégique qui place le client au centre de ses activités et vise au travers de processus stricts à minimiser tout impact nocif sur l'environnement. Trois axes de la démarche méritent d'être relevés : un fort engagement de la direction envers l'environnement, une communication sur l'efficacité énergétique et le concept éco-services, et un programme de management environnemental ambitieux. Cette démarche s'inscrit dans le sens de la politique du Maroc dont le gouvernement a élaboré un projet de charte globale de l'environnement, permettant la sauvegarde des espaces et des ressources naturelles dans le cadre du processus de développement durable.

ISO 14001 certification for Total Morocco

Total's Morocco subsidiary has just secured ISO 9001 and ISO 14001 certification, making Total the first petrochemical company in Morocco to boast this benchmark environmental certification standard. This achievement is just reward, as the subsidiary had spent several years on strategic analysis devoted to customer-centric focus and has implemented stringent processes designed to minimize any negative industrial impact on the environment. Their approach is underpinned by three standout strands: strident commitment from top management on environmental protection; a communication campaign on energy efficiency and the eco-services concept; an ambitious environmental management programme. This initiative logically fits with Moroccan government policy, as the Moroccan executive has led a project to develop a global environmental charter designed to protect its landscapes and natural resources via a sustainable development process.

Sophie Marain, Secrétaire générale du groupe AFNOR remet le certificat à Éric Gosse, administrateur directeur général de Total Maroc, le 8 mars à Casablanca.

Sophie Marain, Corporate Secretary for the AFNOR Group, hands the certificate to Éric Gosse, Chief Administrative Officer for Total Morocco, March 8, in Casablanca.



Ecolabel européen : 7 établissements touristiques du Var récompensés

Avec cinq hôtels et deux campings écolabellisés, le Var se positionne comme le 3^{ème} département de France en nombre d'entreprises touristiques certifiées Ecolabel européen, juste derrière la Charente-Maritime et les Pyrénées-Atlantiques. Depuis quelques années, la chambre de commerce et d'industrie du Var soutient les entreprises touristiques à travers des actions de sensibilisation, d'accompagnement et de valorisation dans la mise en place de leur démarche environnementale. Une étape importante a été franchie le 30 mars dernier, avec la remise officielle des certificats aux sept établissements.

European Ecolabel: 7 tourist venues rewarded in the Var

Totalling five hotels and two campsites ecolabelled, the Var ranks 3rd département in France in terms of European Ecolabel-certified tourist businesses, just behind Charente-Maritime and Pyrénées-Atlantiques. Over the last few years, the Var chamber of trade and industry has lent backing to local tourist ventures through educational action, support schemes and initiatives designed to help businesses get value-added by implementing pro-environment approaches. March 30 is marked as a milestone reached, as certification was officially awarded to seven venues.

Greentech reconnue pour ses bonnes pratiques cosmétiques

Greentech, société d'ingrédients pour la cosmétique, exporte ses innovations à travers 21 pays. Après s'être positionnée très tôt sur le secteur du Bio, l'entreprise auvergnate devient la première société certifiée ISO 22716 par AFNOR Certification. Norme internationale approuvée par l'AFSSAPS (l'agence française de sécurité sanitaire des produits de santé), l'ISO 22716 garantit la qualité, la traçabilité et le contrôle pour l'industrie cosmétique et donne l'assurance d'une matière première répondant aux nouvelles exigences des bonnes pratiques de fabrication.

Greentech gains recognition of its good practices in cosmetics manufacturing

Greentech produces ingredients for the cosmetics industry and exports innovations across 21 countries. One of the first players to take up a position in the organic products sector, Auvergne-based Greentech is now the first company AFNOR Certification has certified to ISO 22716. ISO 22716 is an AFSSAPS (French healthcare products safety agency)-approved international standard that guarantees cosmetics-industry quality, traceability and auditing and provides assurance that all raw materials used meet the new requirements on good manufacturing practices.

EDF puise son énergie dans son système de management environnemental

>>>> En déployant peu à peu une démarche de certification ISO 14001 à l'échelle du groupe, l'énergéticien s'est structuré autour d'un système de management environnemental dont il tire aujourd'hui les bénéfices.

Faire vivre un système de management environnemental sur une centaine de sites en France et plusieurs dizaines dans le monde, pour des métiers qui vont de la production d'électricité à la recherche en passant par la vente d'énergie, peut relever de la gageure. Et pourtant, le défi a été remporté par EDF qui, depuis 2002, a progressivement mis en place un système de management environnemental certifié ISO 14001 par AFNOR Certification sur le périmètre du groupe.

« Nous n'aurions pas réalisé ce parcours sans une impulsion forte de notre président », souligne Claude Jeandron, directeur adjoint du développement durable. Débutée par les unités de production, la démarche environnementale est aujourd'hui déployée sur l'ensemble des sites français, quelle que soit leur activité, au niveau du siège, dans toutes les filiales étrangères contrôlées majoritairement par l'énergéticien national, et dans quelques filiales détenues en

commun avec des partenaires. Au total, plus d'une centaine de directions opérationnelles et de fonctions centrales, dont une trentaine de filiales, bénéficient des apports du système de management environnemental du groupe. Car c'est bien de valeur ajoutée dont il s'agit.

Des engagements concrets à la clé

« Au fil des années, nous avons bien vu l'évolution de notre système de management. Nous sommes passés d'une approche un peu trop "système", même si cette étape était nécessaire pour structurer la démarche, à un véritable management sur des questions de fond », explique le directeur adjoint du développement durable. Désormais, lors des réunions annuelles de revue environnementale qui regroupent tous les dirigeants d'entités certifiées, les échanges de bonnes pratiques, la définition d'objectifs, le suivi du système et de

EDF draws energy from its environmental management system

By progressively deploying an ISO 14001 approach up to corporate-wide scale, the energy utilities company has self-organized around an environmental management system, and is now reaping the rewards.

To foster and nurture an environmental management system across a hundred-odd sites in France and dozens more abroad, and across business areas running from producing electricity to research and back to energy retailing, looks close to impossible. Nevertheless, EDF rose to the challenge, and since 2002 has progressively instilled an ISO 14001 environmental management system certified by AFNOR Certification across the full corporate-wide scope.



Certificats \ labels \

Certificat groupe ISO 14001, obtenu le 9 avril 2002, renouvelé en 2005 et 2008 dans une démarche de développement durable accompagnant le projet industriel et commercial du groupe EDF.

Group-wide ISO 14001 certification awarded 9 April 2002 and renewed in 2005 and 2008 as part of a sustainable development framework underpinning the EDF group's objectives in industry and business.

/ SUITE / FOLLOWING /

EDF puise son énergie dans son système de management environnemental

EDF draws energy from its environmental management system



ses indicateurs prennent le pas sur l'étape de structuration des outils. « *Nous ne serions pas allés aussi loin si nous n'étions pas entrés dans une démarche de certification.*

Par exemple, nous avons mis en place un programme de management environnemental qui définit des actions précises avec des engagements à la clé. De même, nous avons un dispositif de veille pour identifier les nouveaux textes à respecter, mais nous avons redoublé d'effort sur ces aspects de conformité réglementaire », explique Claude Jeandron. Pilotage des actions de progrès, des plans de maîtrise des situations exceptionnelles et accidentelles, entre autres, sont également autant de points qui occupent une place de choix au sein du système de management du groupe EDF. Et bien évidemment, chaque entité s'engage sur des résultats qui peuvent varier sur leur niveau, mais pas sur leurs objectifs.

« *Nous sommes notamment très actifs sur la réduction des déchets à la source, y compris des déchets radioactifs, ou sur la diminution des émissions de CO² et de polluants »,* précise Claude Jeandron. Il estime que le groupe EDF tire aujourd'hui de véritables bénéfices du déploiement de la démarche ISO 14001. Sans compter qu'au-delà des outils véritablement structurants, le processus de certification a aussi permis de renforcer l'implication des salariés. ■



Assistant director of sustainable development Claude Jeandron is quick to stress that "we could not have completed this journey without strong drive from our CEO". The environmental management initiative was initially ushered in by the production plants and has now been deployed across every France-based unit regardless of business area, at corporate headquarters, at all majority-owned subsidiaries abroad, plus at a handful of other subsidiaries co-owned with the French national energy company's partners. All in all, over a hundred operational divisions and core functions, including 30-odd subsidiaries, now profit from the benefits of the corporate-scale environmental management system. Proof, if proof was needed, that the process brings value-added benefit.

Concrete commitments delivering rewards

"As time has gone on, we have been able to witness how our management system has evolved. We have made the transition from the initial 'system-heavy' approach, which nevertheless gave us the platform needed to structure the process, to a fully-fledged management of core issues" adds the assistant director of sustainable development. The process has reached the stage where annual environmental audits syndicating the senior directors of each certified unit are now used for exchanging best practices, defining objectives, and tracking system performance and the allied indicators, rather than building system tools. "We could never have come so far had we not opted to adopt a certification approach. To illustrate, we have introduced an environmental management programme that defines specific actions geared to delivering commitments.

Similarly, we had set up a sector intelligence system to identify new normative texts for compliance, but now we have really stepped up on the regulatory conformity dimension" adds Claude Jeandron. Leadership on progress action and business continuity planning for extended disruptions and accident response are further illustrations of the kind of focus that now plays a leading role in the EDF group's management system. Obviously, each entity pledges its own on performance commitments. Performance may be allowed to vary in terms of level, but never on the objectives set. Claude Jeandron asserts that "[EDF] is particularly proactive on reducing waste at source – including radioactive waste – and on cutting CO² and pollutant discharge". He feels the EDF group is now reaping real rewards from having deployed the ISO 14001 approach – even before accounting for the fact that over and above business-structuring tools and solutions, one of the most important contributions delivered by the certification process has been to galvanize and empower EDF's employees. ■

Repère

Premier producteur nucléaire mondial, EDF regroupe aujourd'hui 169 000 collaborateurs. Implanté dans 17 pays, le groupe est actif dans les métiers de l'ingénierie, de la production, du négoce, du transport, de la distribution d'énergie. En 2009, l'énergéticien français a réalisé 64,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires et a dépensé 2,5 milliards d'euros pour la protection de l'environnement en vue de prévenir, réduire, ou réparer les impacts sur l'environnement.

ID card

EDF is the world's leading producer of nuclear energy. EDF employs a worldwide workforce of 169,000 people. EDF leads operations in 17 countries, and is an active player in all energy sectors, from engineering and production to energy trading, transport and distribution. In 2009, the French energy utilities company made €64.3 billion in sales and spent €2.5 billion on environmental protection measures designed to preclude, minimize or remedy its environmental impact.

/ SUITE / FOLLOWING /

Assurer son avenir avec la qualité

Quality assurance on the future

opérations a sensibilisé ses équipes à l'orientation client, convaincue que le caractère BtoB des relations entretenues avec le réseau des agences pouvait occulter la vraie finalité des missions de GCE APS : satisfaire le souscripteur du contrat d'assurance. Lorsqu'il s'agit de définir les modes opératoires, l'ensemble des équipes se met autour d'une table. « *Un travail très collaboratif* », souligne Dominique Rémy, qui a abouti en décembre dernier à une certification ISO 9001. « *Les bénéfices ont été immédiats. Les dossiers sont traités de façon uniforme et les enquêtes semestrielles*

que nous réalisons auprès des agences et des services centraux des Caisses d'Épargne, en charge des questions d'assurance, nos deux clients majeurs, concluent à des taux de satisfaction en progression constante », souligne la directrice des opérations. Fort de ces résultats, GCE APS, auquel adhèrent actuellement 13 caisses locales et le Crédit Foncier de France, sur 17 au total, entend bien désormais convaincre le plus grand nombre possible de caisses locales de faire appel à ses services. « *La certification est un atout concurrentiel décisif* », argumente Dominique Rémy. ■

Instant benefits

Dominique Rémy recounts how "we launched the initiative in July 2008, kicking off with a customer expectations survey in order to capture and analyze what customers were expecting from us and to respond with solutions". In parallel to this process, the Director of Operations educated the teams on being client-focused, as she was convinced that the B2B way transactions were being handled with the agencies network risked losing sight of the ultimate goal of GCE APS missions: to meet the needs of policyholders. When the time came to define operating procedures, the teams all gathered around the same table in what Dominique Rémy sums up as "a fully collaborative work process" that culminated in the ISO 9001 certification awarded last December. "The benefits instantly shone through. Files are now processed in the same streamlined way, and the twice-yearly surveys we conduct with the Caisse d'Épargne agencies and core service departments tasked with insurance-related business – our two key-account clients – show constant improvement in our customer satisfaction performance ratings". Boosted by these results, GCE APS, which currently counts 13 local insurance funds and Crédit Foncier de France out of the full portfolio of 17, now fully intends to convince as many local savings banks as possible to contract its services. From Dominique Rémy's standpoint, "certification is a decisive competitive edge". ■

■ ■ ■
sales, controls insurance policy files, finalizes insurance policies, and delivers telephone support between local networks of insurance policy distributor agents and the group subsidiary GCE Assurances tasked with designing insurance offer packages. That said, local savings funds are under no obligation to join GCE APS. Director of Operations Dominique Rémy explains that "until now, our missions were managed by each individual insurance fund in-house, and the operatives handling these functions did not always sign up to the group. This meant that when they started out, most of our staff actually had no inside knowledge whatsoever of how the insurance sector works". The situation at the Bordeaux site fortunately follows a different scenario. Platformed on the foundations of a former insurance sector EIG player in-house to the regional-branch Caisse d'Épargne d'Aquitaine, the Bordeaux unit boasted proven insurance sector expertise and had been certified to ISO 9001 two years earlier. Dominique Rémy was quick to seize the opportunity: "when the time came around to look at renewing the Bordeaux branch's certification, we decided to extend the initiative to national-wide level". The objective? To harmonize practices across sites, use the certification as our vector to co-impel a joint business plan and syndicate the teams to collaborate on a real challenge.

Repère

Créé en décembre 2007, GCE APS assure la gestion administrative des contrats d'assurance commercialisés par les Caisses d'Épargne. Il prend également en charge des missions telles que le contrôle des dossiers et l'assistance téléphonique auprès du réseau des agences des Caisses d'Épargne chargées de commercialiser ces contrats. GCE APS compte aujourd'hui 13 caisses adhérentes et le Crédit Foncier de France. Il emploie 110 salariés et a géré l'an dernier quelque 300 000 appels téléphoniques et 320 000 contrats d'assurance depuis ses trois implantations de Bordeaux, Dijon, et Lens.

ID card

Created in December 2007, GCE APS handles the administrative management of Caisse d'Épargne insurance policy sales. GCE APS also handles other missions, such as running controls on insurance policy files and delivering telephone support to the network of local Caisse d'Épargne agencies tasked with marketing these policies. GCE APS has so networked a portfolio of 13 savings banks as members, plus national mortgage bank Crédit Foncier de France. GCE APS employs a workforce of 110 people, and last year handled 300,000 telephone enquiries and 320,000 insurance policies through its three Bordeaux, Dijon and Lens-based branches.

Certificats\ labels\

- Pôle Maintien à Domicile : certification NF service « services aux personnes à domicile »
- Centre Paris Est : certification ISO 9001
- 'In-home supportive services' competency branch: NF Service "home support services" certification
- Paris Est Centre: ISO 9001 Certification

La Fondation Sainte-Marie

Soigner sa qualité de service

Construite pour répondre aux besoins des personnes fragilisées par les aléas de la vie, la Fondation hospitalière Sainte-Marie a pour mission de créer des filières de soin intégrées et complémentaires. Elle regroupe aujourd'hui deux centres de rééducation, un centre d'accueil de jour, deux EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ainsi qu'une structure active dans l'aide à domicile et une autre dans les soins infirmiers. Ces dernières viennent de décrocher la certification NF Service « services aux personnes à domicile », portant à 400 le nombre de sites certifiés. « *Fin 2007, notre direction a souhaité mettre en œuvre une démarche de certification pour satisfaire nos bénéficiaires et nous permettre d'améliorer notre organisation interne. Cette certification représente également un atout pour valoriser notre image auprès des organismes extérieurs* », explique Étienne Vareilles, responsable qualité du pôle Maintien à Domicile. Rapidement, des groupes de travail mêlant salariés des activités de soins et d'aide à domicile se sont constitués. Cette collaboration entre les deux activités était loin d'être évidente au départ.

Donner du liant

« *La difficulté a été de construire de la transversalité entre deux métiers qui n'avaient pas l'habitude de travailler ensemble et qui n'avaient pas les mêmes cultures. Les soignants sont des habitués des procédures écrites, alors que les aides à domicile sont plutôt des adeptes de l'oral* », relève Malika Belmadini, auditrice pour AFNOR Certification en charge du dossier. Au fil de la démarche, chacun a bien perçu que son action pouvait influencer sur celles de ses collègues, et même se compléter. « *Nous avons formalisé une façon de travailler ensemble à travers l'écriture de procédures simples, capables d'évoluer avec les pratiques, facilement accessibles à tous grâce à un outil informatique mis en place à cette occasion. Ce travail a véritablement soudé les équipes et a amélioré la communication interne. Il a également permis d'harmoniser les cultures* », souligne Étienne Vareilles. Ces liens sont entretenus par des outils simples mais efficaces, tel qu'un livret d'accueil pour les nouveaux collaborateurs ou un outil de gestion informatique commun. La simplicité a également été privilégiée dans les relations avec les patients. Les locaux ont été réaménagés pour gagner en fonctionnalité, en qualité d'accueil et de travail. « *Le poids de l'histoire et des croissances externes successives est très présent dans cette structure, et en même temps la Fondation fait preuve d'une volonté d'ouverture hors du commun. Elle se donne véritablement les moyens d'aller de l'avant* », souligne l'auditrice. Cette première expérience réussie pourrait pousser la Fondation Sainte-Marie vers un nouveau défi : la certification NF Service du pôle hébergement qui rassemble les EHPAD.

To care for service quality

The Fondation Sainte-Marie hospital care foundation was built to meet the needs of people that life has left vulnerable. Its core mission is to create integrative and complementary care delivery channels. It now networks two physiotherapy clinics, one day care clinic, two eldercare assisted living facilities, plus two busy organizations – one organizing home care, the other nursing care. It is these last two organizations that have just secured NF Service "home support services" certification. Etienne Vareilles, quality manager for the 'in-home supportive services' competency branch, explains that "around late 2007, our management board decided to introduce a certification initiative, the aim being to meet the needs of our care populations and improve our internal organization. Certification also offers a key asset for leveraging our brand image with outside bodies". Work groups uniting care professionals with in-home support services staff were quick to form, despite the fact that at the outset, everything suggested that cross-collaboration between the two sectors would be tricky to negotiate.

Cementing the teams

"The problem was to lay in building cross-disciplinarity between two care sectors that were not used to working together and that did not share the same culture. Nursing carers have a culture anchored in written procedures whereas the culture of home support staff is more centred on dialogue and oral exchange" explains Malika Belmadini, the AFNOR Certification auditor assigned to the job. The approach adopted progressively instilled awareness of how individual action can shape the work of their colleagues, and ultimately how they can complement each other. "We formalized a way of working together by drafting simple procedures, readily able to adjust to care practices and easily accessible through a dedicated computer tool". Etienne Vareilles emphasizes how "this work effort has cemented the teams and improved internal communication, but equally importantly, it has also made it possible to harmonize the two cultures". These cross-team ties are nurtured through simple yet efficient tools, such as an employee handbook for new team members and a shared patient management software platform. The onus on simplicity has also been extended to relations with patients. The care facilities have been redesigned to improve functionality, patient intake quality, and care delivery work. "Here at the Fondation, you can feel the weight of our history and the successive phases of outgrowth and expansion, yet it has demonstrated exceptional resolve in looking to embrace a new outlook. The Fondation really is investing and empowering to move forward" says the auditor. The success brought by this first experience could even prompt the Fondation Sainte-Marie hospital care foundation to take up a new challenge: NF Service certification for the residency competency branch networking the eldercare assisted living facilities.



© JNA - Anne-Sophie Meuffré

Repère

Reconnue d'utilité publique depuis 2005, la Fondation hospitalière Sainte-Marie articule son offre autour de trois pôles :

- Les soins de suite et de réadaptation, avec deux établissements (Paris XIV^{ème} et Noisy-le-Sec).
- Le Maintien à Domicile, qui propose des services d'aide et de soins infirmiers à domicile 24h/24.
- L'hébergement, avec trois établissements (les maisons de retraite médicalisées de Bobigny et Noisy-le-Sec, et le centre d'accueil de jour à Pantin).

ID card

Recognized as a public-benefit utility since 2005, the Fondation Sainte-Marie hospital care foundation has a care delivery offer centred around three competency branches:

- The Follow-up and readaptation branch, which runs two facilities (Paris 14th district and Noisy-le-Sec).
- The In-home supportive services competency branch, which offers round-the-clock home support and in-home nursing care.
- The Residency competency branch, running three facilities (Bobigny, Noisy-le-Sec and Pantin).



La marque NF Logement s'expose sur les salons immobiliers

Comme chaque année, la marque NF Logement et Caly – la mascotte de Qualitel – font escale sur les salons immobiliers à travers la France.



Lille, Paris, Rennes, Lyon, Grenoble, Montpellier ou encore Marseille sont autant d'occasions données au grand public de s'informer sur les certifications de qualité et sur les enjeux environnementaux liés au bâtiment.

Qualitel accompagne également l'ensemble des promoteurs et bailleurs sociaux engagés dans une démarche de certification avec pour objectif commun de faire progresser la qualité de l'habitat en France.

The NF Logement mark (NF Housing) on display at this year's real estate shows

This year again, the NF Logement mark will join Caly – the Qualitel mascot – on a tour calling in a real estate shows across France.

Lille, Paris, Rennes, Lyon, Grenoble, Montpellier and Marseille are all opportunities for general public audiences to get informed on quality certifications and the environmental issues and challenges tied to buildings and home improvement.

Qualitel also offers guidance to social housing providers and promoters engaged in certification initiatives and working to the same shared objective: to improve the quality of housing in France.

Nouveaux certifiés NF Service Formation

Dix nouveaux centres de formation viennent d'obtenir la certification NF Service "formation professionnelle", portant à 85 le nombre de certifiés. Issus de la région Rhône-Alpes, les organismes de formation ont tous bénéficié d'un accompagnement d'Agefos PME. En suivant la formation « faire reconnaître la qualité de ses prestations », qui alterne séances collectives et accompagnement individualisé, ces petites structures (pour la plupart moins de 20 salariés) se sont engagées plus sereinement dans la démarche qualité. Une opération réussie, aujourd'hui déployée sur l'ensemble du territoire national.

NF Service Formation (Training) – new certificates awarded

Ten more training centres have been freshly certified as NF Service Formation professionnelle (vocational training)-compliant, bringing the total so far to 85. These newly-certified training bodies – all from the Rhône-Alpes region – were coached through the process by Agefos PME. By following a training course on "gaining recognition of service delivery quality", which combines group sessions with custom-tailored individual coaching, these SMEs (most counting under 20 staff) were able to calmly and confidently engage in the quality management approach. A successful operation that has now been deployed at nationwide scale.

La maison rénovée se dote d'une marque NF

Pour les particuliers la certification NF Maison rénovée de leur bien constitue une garantie de confort, d'économies et de valorisation.

Les professionnels qui portent la marque NF se distinguent sur un marché très concurrentiel. Développée, gérée et délivrée par Céquami, organisme mandaté par AFNOR Certification, spécialiste de la qualité en maisons individuelles, cette certification atteste simultanément, en rénovation individuelle, de la qualité de l'organisation du professionnel, de sa relation client, de la performance et de la qualité technique des maisons rénovées. Elle s'adresse aux professionnels de la rénovation et aux particuliers, propriétaires d'une maison individuelle qui souhaitent effectuer des travaux de rénovation, d'amélioration, de remise aux normes et/ou d'agrandissement.



Renovated homes get their own NF mark

For private households, getting their property certified NF Maison rénovée (renovated home) provides solid guarantees on amenities, savings and value-added.

Professionals who are able to display the NF mark know they are differentiated in a fiercely competitive marketplace. Developed, managed and issued by Céquami, a specialist in quality assurance for private homes commissioned by AFNOR Certification, this new NF mark for individual home renovations delivers certified assurance on quality at several levels: the contractor's organizational set-up, their customer relations, the performance and technical quality of their home renovation work. It is designed for both renovation contractors and private homeowners who want to perform renovation work, home improvements, amenities upgrades and/or extensions.

Remise des certificats NF Détecteurs de fumée

Damien Meslot, député du Territoire de Belfort, et Jacques Beslin, directeur général délégué d'AFNOR Certification, ont remis les certificats NF aux entreprises proposant des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF) certifiés NF : BRK Brands Europe LTD, EI Electronics LTD, Fare, Finsecur, Hager Security SAS, Kidde Safety Europe LTD, Merten GmbH & Co.KG. « Près de 1 000 personnes par an décèdent dans un incendie. Il était urgent de légiférer et d'inciter nos concitoyens à s'équiper d'un détecteur de fumée de qualité NF ». Damien Meslot a rappelé le contexte dans lequel la loi visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation a été votée.

NF DAAF (single-station smoke alarms) certificates award ceremony

Damien Meslot, MP for Territoire de Belfort, and Jacques Beslin, Executive V-P AFNOR Certification, handed the NF certificates to the companies producing NF-certified single-station smoke alarms: BRK Brands Europe LTD, EI Electronics LTD, Fare, Finsecur, Hager Security SAS, Kidde Safety Europe LTD, and Merten GmbH & Co.KG. "Every year, almost a 1.000 people die in fires. This is what made it so urgent to legislate and get our fellow citizens to fit NF quality-grade smoke alarms". Damien Meslot issued this stark reminder of the context that shaped the law voted in to make it compulsory for all home residencies to have smoke alarms fitted.



Cérémonie de remise officielle, le 5 mai 2010 à l'Assemblée nationale.
Official award ceremony, held 5 May 2010 at the French National Legislative Assembly.

Certification QSE pour la station d'épuration de Maurepas

Le SIAC (syndicat inter-communal d'assainissement de la Courance) assure le traitement des eaux usées de trois communes des Yvelines (78), regroupant 33 000 habitants. Située en aval du bassin de retenue de la Courance, la station d'épuration de Maurepas est aujourd'hui certifiée AFAQ QSE. Restructuré en 1999 pour répondre aux normes de rejet européennes, le site de Maurepas a d'abord obtenu la certification ISO 14001 avant de s'intéresser à l'ISO 9001 et aux questions de santé et sécurité au travail selon la

norme OHSAS 18001. À l'été 2009, alors qu'il change de partenaire et confie sa gestion au groupe SAUR, il met « un coup d'accélérateur » et obtient trois mois plus tard la triple certification QSE.

QSE certification for the Maurepas wastewater treatment plant

The SIAC (Syndicat inter-communal d'assainissement de la Courance) is a regional division that manages wastewater treatment over three communes in the Yvelines département and therefore a pooled population

of 33,000 residents. The Maurepas wastewater treatment plant, located just downstream of the Courance water retention basin, is now AFAQ QSE-certified. Restructured in 1999 to meet European standards on waste discharge, the Maurepas plant started by securing ISO 14001 certification before setting its sights on ISO 9001 and on the occupational health and safety issues tackled through OHSAS 18001. In the summer of 2009, and at the same time as it switched partners and outsourced site management to SAUR, Maurepas 'upped the pace', winning triple QSE certification three months later.

Des entreprises de surveillance certifient leurs engagements de service

Le 18 mars dernier, Jacques Beslin, directeur général délégué d'AFNOR Certification, a remis avec Michel Ferrero, président du SNES, les quatre premiers certificats QualiSécurité aux entreprises de surveillance humaine Anthinea 76 Gardiennage, Lorica, SSGM et Unlimited Securite Thor Securite. Un événement qui s'est déroulé sur le Siseg, salon de l'environnement de travail, à Paris, porte de Versailles.

Security firms get their service delivery commitments certified

On 18 march 2010, Jacques Beslin, Executive V-P AFNOR Certification, and Michel Ferrero, president of the SNES (national security firms union), handed the first four QualiSécurité certificates to private security guard hire companies Anthinea 76 Gardiennage, Lorica, SSGM and Thor Sécurité (Unlimited Sécurité SARL). This ceremony

took place during SISEG, the occupational environments trade show held at Paris Expo Porte de Versailles.

Des formateurs de conducteurs de pompes à béton certifiés

AFNOR Certification a lancé en partenariat avec le syndicat national du pompage de béton (SNPB) la certification de personnes « formateurs des conducteurs de pompes à béton ». Une première en Europe, dont l'objectif est de professionnaliser ce métier et de prévenir – le plus largement possible – les risques professionnels. Les premiers certificats ont été délivrés en avril dernier, attestant ainsi les compétences pédagogiques et professionnelles de 38 personnes chargées de la formation dans leur entreprise.

Certification for concrete mixer driving instructors

AFNOR Certification has teamed up with the SNPB (French national union for the concrete pump sector) to launch a new certification scheme for "concrete mixer driving instructors". First of its kind in Europe, the scheme has been set up with the aim of professionalizing the occupation and eliminating the broadest possible range of occupational risks involved. The first of these new certificates to be awarded, issued last April, bear witness to the educational skills and professionalism of 38 people holding instructor roles in their respective companies.

>> Cap sur le développement durable - responsabilité sociétale avec AFAQ 1000NR (futur AFAQ 26000)



En 2010, 91 % des Français déclarent connaître le concept de développement durable* ; or ils n'étaient que 33 % en 2002. Les grandes entreprises ne s'y trompent pas et ont massivement adopté le modèle. Le principal écueil reste toutefois l'étape de la mise en pratique. « Concrètement, mettre en œuvre le développement durable signifie intégrer les enjeux économiques, sociaux et environnementaux dans les pratiques de l'organisation, et donc repenser la finalité de celle-ci, ses modes de production et de consommation, son ancrage territorial et les relations avec ses parties prenantes. Cela se traduit par une stratégie de responsabilité sociétale telle qu'elle est définie par la norme ISO 26000 », confirme Karen Delchet, chef de projet développement durable chez AFNOR Certification. L'élaboration de ce texte international a débuté dès 2005. Sa publication prochaine

devrait contribuer à mobiliser les organisations autour de la question du développement durable et de la responsabilité sociétale.

Évaluer sa stratégie avec AFAQ 1000NR

Fort de cette conviction, AFNOR Certification a souhaité donner aux organisations les moyens d'anticiper en concevant le modèle AFAQ 1000NR. « Il propose une évaluation sur une échelle de maturité qui synthétise tous les modèles internationaux existants sur le développement durable », observe Adrien Ponrouch, chef de projet chez AFNOR Certification. Ainsi, le modèle mesure à la fois les pratiques et les résultats. Il permet de situer le niveau obtenu dans quatre catégories : Engagement (0 à 300 points), Progression (300 à 500), Maturité (500 à 700) et enfin Exemplarité (plus de 700 points). Gestion RH, relations fournisseurs, parties

Heading for sustainable development - social responsibility with AFAQ 1000NR, soon to be AFAQ 26000

In 2010, 91% of the French population consider that they know the notion of sustainable development, whereas only 33% grasped the concept in 2002. Going with the flow, big companies have massively taken on the concept. However, implementation still stands as the major obstacle. "Concretely, implementing sustainable development implies integration of economic, social and environmental stakes into an organisation's practices. Therefore, it means rethinking its very purpose, its patterns of production and consumption, its community involvement and territorial presence, its relationship with stakeholders. All of the above must be translated into a social responsibility strategy according to the ISO 26000 standard definition," confirms Karen Delchet, sustainable development project manager at AFNOR Certification.*



■ ■ ■
prenantes, management, stratégie... tout est passé au crible, puis synthétisé dans un rapport final, appelé bilan responsable. L'attestation délivrée par AFNOR Certification est valable pour 18 mois.

Crédibiliser et piloter

« Si les entreprises sont d'abord venues à l'évaluation AFAQ 1000NR pour valoriser leurs démarches, elles la plébiscitent aujourd'hui comme un outil de pilotage et de réflexion stratégique », note Karen Delchet. C'est notamment le cas du groupe conseil en communication relationnelle Chaïkana (25 salariés), évalué en décembre 2009. « Nous avons un vrai rôle pédagogique à jouer auprès de nos clients et de nos fournisseurs pour les amener vers des événements éco-conçus. L'évaluation a mis en exergue l'importance de systématiser la prise en compte du développement durable dans nos prestations externes », estime Vincent Dumont, directeur associé. Cette piste de progrès devrait permettre à l'agence d'accroître sa différenciation et d'améliorer sa propre performance.

À ce jour, la flexibilité du modèle et son approche pragmatique ont convaincu plus de 80 organisations de tailles, secteurs d'activité, et niveaux de maturité extrêmement variés (grands groupes, TPE, Chambres de commerce et d'industrie, collectivités, associations). AFNOR Certification travaille à en faciliter encore l'application en impulsant des actions collectives, comme celle qui a permis début 2010 à 11 entreprises du Languedoc Roussillon de faire évaluer leur responsabilité sociétale. Mais

aussi au travers de déclinaisons sectorielles conçues pour répondre aux besoins des collectivités territoriales (AFAQ 1000NR Territoires) ou de métiers spécifiques (logement social, entreprises du paysage, agences de communication...).

« Vignoble responsable »

Ces différentes formules séduisent, puisqu'AFNOR Certification enregistre une très forte augmentation des demandes d'évaluation. Pour Adrien Ponrouch, « cette accélération démontre que la recherche d'une performance équilibrée sur les trois piliers du développement durable s'affirme comme un avantage concurrentiel et une finalité managériale. » Une analyse confirmée par Brice Amouroux, le secrétaire général du Château Larose Trintaudon, un vignoble du Haut Médoc. Cette PME de 63 salariés est devenue la seconde organisation à atteindre l'« Exemplarité ». « Nous sommes par définition une entreprise non délocalisable. Notre terroir est notre principal outil : nous devons donc faire vivre et prospérer notre environnement économique et social ». Dans cette logique, l'évaluation a permis de mesurer que le vignoble

■ ■ ■
Work on this international document started as early as 2005. Its upcoming publication should contribute to an increased awareness of organisations regarding sustainable development and social responsibility.

A strategic assessment with AFAQ 1000NR

Armed with this knowledge, AFNOR Certification decided to give businesses the means to anticipate by designing AFAQ 1000NR. "The assessment is based on a maturity scale which integrates every existing international standard on sustainable development," states Adrien Ponrouch, project manager at AFNOR Certification's Innovation and Development Department. Thus the scheme measures both business practices and the results obtained. It enables the organisation to assess its level within 4 categories: Commitment (from 0 to 300 points), Progress (300 to 500), Maturity (500 to 700) and finally Benchmark (700 to 1,000). Human Resources, partnerships with suppliers, stakeholders, management, strategy... everything is thoroughly examined then summarised in a final report, called the 1000NR Report. AFNOR Certification then delivers an assessment certificate valid for 18 months.

Credibility and management

"Even though organisations first launched into AFAQ 1000NR to demonstrate the value of their approaches, they're now highly impressed with it as a steering and strategic reflection tool," says Karen Delchet. Such is the

Les entreprises du paysage à l'heure du développement durable

Comment valoriser des pratiques exemplaires dans un secteur où le développement durable semble couler de source ? Tel est le défi que doivent relever élagueurs, jardiniers ou paysagistes, que des activités proches de la nature et de la biodiversité semblent prédisposer à la RSE. Afin de les aider à mieux mesurer et améliorer leur maturité sur le sujet, AFNOR Certification et l'Unep – Union Nationale des Entrepreneurs du Paysage –, ont adapté AFAQ 1000NR aux enjeux de la filière. En avril dernier, sept entreprises se sont laissées séduire par cette déclinaison.

Landscaping companies go for sustainable development

How does one promote exemplary practices in a field of activity where sustainable development seems obvious? Such is the challenge which pruners, gardeners and landscapers are met with, since their professional activities, close to nature and biodiversity, seem to predispose them to social responsibility. In order to help them measure and improve their maturity on this subject matter, AFNOR Certification and the National Union of Landscaping Entrepreneurs (known as Union Nationale des Entrepreneurs du Paysage in France) have adapted AFAQ 1000NR to the sector's challenges. Last April, seven companies were assessed according to this variant.

/ SUITE / FOLLOWING /

Cap sur le développement durable - responsabilité sociétale avec AFAQ 1000NR (futur AFAQ 26000)

Heading for sustainable development - social responsibility with AFAQ 1000NR, soon to be AFAQ 26000

dépense 74 % de ses charges localement et valorise déjà 83 % de ses déchets.

Le niveau d'excellence atteint par la PME lui donne aujourd'hui la légitimité pour communiquer directement auprès de ses clients. Elle ajoutera dès cet été la mention « vignoble responsable » sur ses bouteilles.

De son côté, la direction de la fabrication des billets de la Banque de France (1000 salariés regroupés sur deux sites industriels en Auvergne), a utilisé AFAQ 1000NR comme outil de mesure de sa stratégie de développement durable.

« Nous étions déjà certifiés ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001, raconte Olivier Gallet, responsable qualité. Nous souhaitons donc d'abord mesurer l'action accomplie depuis 10 ans avant de prolonger notre démarche QSE. » Suite à l'évaluation conduite fin 2009 et à l'obtention du niveau « Maturité », l'entreprise a pu formaliser une nouvelle série de plans d'actions destinés à agir sur les principales pistes de progrès identifiées, notamment envers ses parties prenantes externes.

En route vers AFAQ 26000

Fort de ce bilan solide, le modèle s'apprête à connaître une nouvelle évolution. Pour accompagner la sortie de l'ISO 26000, AFAQ 1000NR devient AFAQ 26000.

« L'évolution concerne environ 20 % du modèle, rassure Adrien Ponrouch. L'ISO 26000 introduit de nouveaux concepts tels que l'identification par l'entreprise de sa sphère d'influence. Elle développe aussi une nouvelle sémantique : AFAQ 1000NR parlait de parties intéressées ou d'enjeux significatifs tandis que l'ISO 26000 évoque les parties prenantes et introduit 7 questions centrales dont il faut mesurer l'impact sur les activités, poursuit-il. Mais dans le fond, AFAQ 26000 s'inscrit dans la continuité. La structure du modèle ne changera pas, seuls les libellés et contenus évolueront pour être encore plus en cohérence avec l'ISO 26000. » La sortie officielle d'AFAQ 26000 est prévue pour l'automne prochain. ■

To date, AFAQ 1000NR's flexibility and its pragmatic approach have convinced over 80 organisations of widely different sizes, activities and maturity (big companies, small enterprises, Chambers of Commerce, local government, associations). AFNOR Certification aims to facilitate its implementation even further by launching collective actions, such as the one, which enabled eleven companies in Languedoc-Roussillon to assess their social responsibility, early in 2010. But also by designing sector versions of the model to meet the needs of local government (AFAQ 1000NR Territoires) or of specific lines of work (social housing, landscaping enterprises, advertising agencies...).

“Responsible vineyard”

This variety of methods proves to be attractive, since AFNOR Certification registers a strong increase in assessment requests. To Adrien Ponrouch “this change of pace proves that the search for a balanced performance on the three pillars of sustainable development is perceived as a competitive asset and a management objective.” Brice Amouroux, corporate secretary of the vineyard Château Larose Trintaudon in Haut Médoc, confirms this analysis. This 63-employee SME became the second business to reach the “Benchmark” level. “In essence, our business cannot be relocated. Our soil constitutes our main resource: thus, we have to keep our economic and social environment alive and contribute to its prosperity.” Following this logic, the assessment showed that the vineyard spends 74% of its expenses locally and already upgrades 83% of its waste. This excellence level gives the SME the legitimacy to communicate directly with its customers. It will therefore add a “responsible vineyard” label on its bottles.

For its part, the Banknote Printing

Pour tout savoir sur l'ISO 26000

Le coup d'envoi du « Tour de France ISO 26000 » a été donné le 1^{er} avril dernier à Paris. 1 000 participants ont répondu présents pour cette demi-journée de débats et de rencontres destinée à tout savoir sur l'ISO 26000, le déploiement de la responsabilité sociétale et son évaluation. Le succès de la manifestation a démontré l'intérêt généré par le sujet. Face à l'affluence, une nouvelle date francilienne a été programmée le 8 juin à Cergy-Pontoise. Elle s'ajoute à la vingtaine d'étapes prévues pour ce colloque qui sillonnera la France jusqu'en décembre 2010, de Niort à Fort-de-France en passant par Rennes ou Besançon.



Everything you need to know on ISO 26000

The kick-off for the “Tour de France ISO 26000” was given on April 1st in Paris. A thousand participants gathered for this half-day of debates and meetings. The purpose? Learning everything there is to know about the ISO 26000 standard, the implementation of social responsibility and its assessment. The event's success proved the subject's strong potential. To meet demand, a new date has been scheduled on the 8th of June in Cergy-Pontoise, near Paris, in addition to the twenty stages already planned for this conference, which will criss-cross France until December 2010, from Niort to Fort-de-France via Rennes or Besançon.

case of Chaïkana, a 25-employee group, specialised in corporate interpersonal communication counselling, which was assessed in December 2009. “We play a key educational role with our clients and suppliers to steer them towards eco-designed events. This assessment emphasised the importance of systematically taking sustainable development into account in our service offering,” reckons Vincent Dumont, associate director. This potential improvement should enable the agency to stress its differentiation and to enhance its own performance.



« Un véritable outil de pilotage pour les entreprises »

Department of the Banque de France (a thousand employees located on two industrial sites in Auvergne) used AFAQ 1000NR as a measurement tool for its sustainable development strategy. "We were already certified according to the ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 standards," says Olivier Gallet, Quality manager. "We logically wished to measure what had been accomplished for the past 10 years before extending our QSE (Quality Security Environment) approach." Following the assessment conducted at the end of 2009 and for which the company earned the "Maturity" level, the Banknote Printing Department developed a series of action plans. They aim at implementing the main guidelines for improvement included in their 1000NR Report, especially regarding outside stakeholders.

On the road to AFAQ 26000

Based on this solid track record, the assessment model is getting ready to experience a new evolution. Indeed, in order to support the release of ISO 26000, AFAQ 1000NR becomes AFAQ 26000. "This evolution only concerns about 20% of the approach," reassures Adrien Ponrouch. "The ISO 26000 standard introduces new concepts such as identifying the company's sphere of influence. It also develops new semantics: whereas AFAQ 1000NR evoked interested parties or significant stakes, ISO 26000 speaks of stakeholders and introduces seven core subjects the impact of which on an organisation's activities has to be measured," he says. "But in effect, AFAQ 26000 remains in line with AFAQ 1000NR. The structure of the assessment itself won't change. Only specifications and contents will evolve so as to be even more coherent with the ISO 26000 standard." The official launching of AFAQ 26000 is scheduled for next fall. ■

Chef de projet développement durable chez AFNOR Certification, Karen Delchet a piloté l'élaboration d'AFAQ 1000NR. Elle revient sur les bases opérationnelles pour bien aborder ce modèle.

A&P : En quoi consiste l'évaluation AFAQ 1000NR ?

Karen Delchet (KD) : Le référentiel passe au crible les pratiques et les résultats d'une organisation suivant les trois piliers du développement durable. L'évaluation présente ainsi l'intérêt de reconnaître les efforts accomplis, d'identifier les éléments insuffisamment intégrés dans la stratégie et les pistes de progrès possibles. Concrètement, elle se déroule en trois phases, réalisées par un binôme d'évaluateurs aux profils et compétences complémentaires.

A&P : Comment se déclinent ces trois étapes ?

KD : La phase de préparation a pour but de clarifier les objectifs, de présenter une dernière fois l'outil et le déroulement de l'évaluation, et de définir les parties prenantes internes et externes que les évaluateurs rencontreront. Pendant la deuxième étape, le binôme d'évaluateurs procède à une série d'entretiens, avec un panel représentatif de l'ensemble des acteurs internes de l'entreprise ainsi qu'un échantillon de ses parties prenantes. Compte-tenu de la complexité des sujets abordés, la confrontation de point de vue des deux évaluateurs se révèle cruciale. Pour finir, la troisième étape comprend la cotation de l'entreprise sur 1 000 points puis la rédaction du bilan responsable. Le temps nécessaire est largement compensé par la formidable motivation qui découle de cette aventure. C'est du moins ce que soulignent les 75 organisations évaluées.

A&P : Combien de temps faut-il pour se préparer ?

KD : L'idée n'est pas de construire à la hâte des pratiques ou des indicateurs pour répondre aux questions des évaluateurs mais bien de se doter progressivement d'outils et de démarches innovantes pour bâtir une stratégie de responsabilité sociétale solide et pertinente. Ce sont ces éléments qui seront évalués. Il n'est donc pas nécessaire de préparer particulièrement cette évaluation.

A&P : Quel est enfin l'apport du bilan responsable ?

KD : Ce document remis à l'issue de l'évaluation comporte entre 30 et 40 pages d'observations sur la stratégie de développement durable de l'entreprise. Une synthèse globale livre une analyse sur l'entreprise, puis des entrées par grandes thématiques permettent une mise en perspective. Enfin, il détaille les points forts et les points à améliorer pour chacun des 33 critères évalués. Ce niveau de précision en fait un véritable outil de pilotage.

"A true steering tool for companies"

Sustainable development project manager at AFNOR Certification, Karen Delchet drove the design of AFAQ 1000NR. She reviews the operational basis needed to approach the assessment in the right state of mind.

A&P : What form does the AFAQ 1000NR assessment take?

Karen Delchet (KD) : The model examines thoroughly an organisation's practices and results following the three pillars of sustainable development. The assessment brings recognition of efforts already made but it also identifies elements that are insufficiently integrated into the strategy and suggests directions for improvement. In practical terms, the assessment is performed in three stages by two assessors with complementary skills and expertise.

A&P : How are these stages broken down?

KD : The preparation step aims to clarify the organisation's objectives, to present AFAQ 1000NR as well as the sequence of the assessment one last time, to collect useful data and analyse it in order to define an assessment plan including the inside and outside stakeholders with whom the assessors will meet. During the second step, the two assessors interview a representative sample of both internal and external stakeholders. Given the complexity of the assessed topics, confrontation of both assessors' points of view is crucial. Finally, the third stage includes the scoring of the company, on 1,000 points and then the drafting of the 1000NR Report. As stressed by the 75 organisations already evaluated, the time used to complete the assessment is more than largely compensated by the tremendous motivation that results from this adventure.

A&P : How much time is needed to prepare the assessment?

KD : The idea is not to design in a hurry some random practices or indicators meant to answer the assessors' questions, but to equip one-self progressively with innovative tools and processes in order to build a solid and relevant social responsibility strategy. It is precisely these elements that will be assessed. Therefore, it is unnecessary to prepare this assessment in any particular way.

A&P : Finally, what, in concrete terms, is the impact of the 1000NR Report?

KD : This document, which is delivered at the end of the assessment, includes 30 to 40 pages of remarks on the company's sustainable development strategy. A global synthesis delivers an analysis of the company, then thematic headings put the analysis in perspective. Lastly, it details the company's strongest points to maintain and guidelines for improvement on every one of the 33 criteria assessed. This level of precision makes it a true steering tool.

/ SUITE / FOLLOWING /

Cap sur le développement durable - responsabilité sociétale avec AFAQ 1000NR (futur AFAQ 26000)

Heading for sustainable development - social responsibility with AFAQ 1000NR, soon to be AFAQ 26000

Francesca Menicatti
Foyers de Seine-et-Marne (FSM)



3
questions
à...

« Nous différencier par une offre responsable »

Repères

- **L'entreprise** : FSM emploie 117 salariés et gère un parc de 6 000 logements.
- **L'éco-responsabilité** : toutes ses constructions neuves sont référencées THPE (très haute performance énergétique) ou BBC (bâtiment basse consommation). Sur le parc existant, FSM vise une amélioration de la performance énergétique pour éliminer tous les immeubles classés E, F ou G. Fin 2010, l'isolation extérieure de 1 200 logements aura été révisée.

Highlights

- **The company**: FSM employs 117 people and manage 6,000 accommodations.
- **Eco responsibility**: all the company's new constructions are labelled VHEP (Very High-Performance Energy) or LCB (Low Consumption Building). For existing housing, FSM aims for an improvement of the energetic performance in order to eliminate buildings in the E, F and G categories. 1,200 accommodation units will have their insulation improved by the end of 2010.

1

Depuis 2006, l'entreprise de logements sociaux Foyers de Seine-et-Marne (FSM) a fait de la responsabilité sociétale le cœur de sa stratégie. Fin 2009, elle a atteint le niveau « Maturité » d'AFAQ 1000NR, dans une version spécialement adaptée. Focus sur la démarche avec Francesca Menicatti, responsable RSE.

A&P : Qu'est-ce qui a poussé FSM à adopter une stratégie de développement durable ?

Francesca Menicatti (FM) : Notre métier consiste à construire, entretenir et gérer des logements sociaux. Or dans ce secteur, les enjeux environnementaux et sociaux se rejoignent. Notre stratégie d'éco-construction et d'éco-réhabilitation contribue aux objectifs du protocole de Kyoto et du Grenelle de l'Environnement. Dans le même temps, en offrant aux locataires un parc aux charges plus modérées, nous participons à leur mieux vivre. Cette stratégie sert aussi des enjeux économiques : dans un contexte très concurrentiel, nous cherchons à nous différencier par une offre responsable.

2

A&P : Comment vous êtes-vous approprié le modèle AFAQ 1000NR ?

FM : Nous avons besoin qu'une tierce partie externe évalue la pertinence de notre démarche. Le modèle AFAQ 1000NR correspondait parfaitement à nos besoins, d'autant que nous avons travaillé à sa déclinaison sectorielle avec AFNOR Certification. Le référentiel prend ainsi en compte un modèle responsabilité sociétale européen développé par le réseau Delphis - Eurhonet (european housing companies). Des indicateurs tels que la part de logements alimentés en énergies renouvelables, les dépenses consacrées à l'accompagnement social ou les pratiques d'achats responsables, y sont mis en avant. Cette version « logement social » nous permet de nous évaluer sur nos cinq objectifs-clés : promouvoir l'équilibre social des territoires, préserver l'environnement, assumer notre responsabilité économique, animer et améliorer la gouvernance et développer les ressources humaines en interne. Elle nous permet aussi un benchmark pertinent.

3

A&P : Quelles sont les retombées du bilan responsable ?

FM : Nous avons trouvé dans cette analyse un véritable moteur d'amélioration. Nous nous sommes d'ailleurs fixés l'objectif d'atteindre le niveau « Exemplarité » pour 2012. Parmi les axes à approfondir, nous devons notamment agir sur la sensibilisation des entreprises de BTP avec lesquelles nous travaillons si nous voulons atteindre 100 % de chantiers verts. Nous devons pour cela mettre l'accent sur la formation, mais aussi sur les indicateurs de mesure des pratiques environnementales en vigueur au niveau de nos chantiers.

“Marking our difference through a responsible offer”

Since 2006, social responsibility has become the heart of social housing company Foyers de Seine-et-Marne (FSM). By the end of 2009, the SME had reached the “Maturity” level of AFAQ 1000NR using a specifically designed version. Francesca Menicatti, social responsibility manager, leads us through their approach.

A&P: What motivated FSM to adopt a sustainable development strategy?

Francesca Menicatti (FM): Our job consists of building, maintaining and managing social housing. And in this field of activity, environmental and social stakes are closely linked. For example, our green building and green renovation strategy contributes to the fulfilment of the Kyoto protocol and the Grenelle Environment Round Table Process objectives. And at the same time, by proposing housing assets with reduced costs to our tenants, we contribute to improve their quality of life. This strategy also serves economic purposes: in a highly competitive context, we aim to mark our difference through a responsible offer.

A&P: How did you use and adapt AFAQ 1000NR?

FM: We needed an external assessment of our approach's relevance. AFAQ 1000NR matched our needs perfectly, in particular because we worked together with AFNOR Certification on its adaptation to our sector. The scheme thus includes a European standard of social responsibility designed by the DELPHIS – EUROHNET (European Housing Companies) network. It highlights indicators such as the percentage of housing supplied with renewable energies; expenses devoted to social assistance or sustainable purchases practices. This “social housing” version of AFAQ 1000NR enables us to assess ourselves on our five key-objectives: promoting territories social balance, preserving environment, taking on our economic responsibility, leading and improving governance and developing inside human resources. It also provides a relevant benchmark.

A&P: What are the effects of the 1000NR report?

FM: This analysis proved to be a true driving force for improvement. We set our sights on reaching the “Benchmark” level before 2012. Amongst our improvement priorities, we must especially act towards promoting a better awareness within public works and construction companies with which we work if we want to reach our goal of a 100% green building sites. In order to do that, we will emphasise training but also reinforce measurement on the environmental practices in effect on our construction areas.

Sécurité des denrées alimentaires

Food safety

L'ISO 22000 prend un nouveau départ

>>>>>>>>>> Grâce au protocole de certification FS 22000, la norme ISO 22000 devrait désormais prendre la place qui lui revient dans le secteur agroalimentaire. Un nouveau départ pour cette norme harmonisée, désormais pleinement reconnue par les distributeurs.



Depuis une vingtaine d'années, sous l'effet de plusieurs crises successives, pouvoirs publics et acteurs de la distribution ont beaucoup œuvré pour faire de l'agroalimentaire l'un des secteurs les plus contraints par les normes et la législation. Les distributeurs ont ainsi été les premiers à définir leurs référentiels : l'IFS (international food standard) et le BRC Food (british retail consortium), qui visent surtout à s'assurer de la conformité des produits aux exigences des cahiers des charges des distributeurs – notamment pour les bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication – et qui font aujourd'hui référence. Mais

l'ISO a aussi publié, en 2005, la norme ISO 22000. « Ce texte international prend en compte les besoins et attentes non plus seulement des distributeurs, mais de l'ensemble des acteurs de la chaîne de production des aliments. C'est une norme harmonisée qui devrait s'imposer comme la référence pour les systèmes de management de la sécurité des aliments », estime Laurent Camberou, auditeur ISO 22000, formateur HACCP et BRC pour AFNOR Certification. Le référentiel s'applique à tous les types d'organismes directement impliqués dans la chaîne alimentaire (producteurs, transformateurs, transporteurs, distributeurs...) ou indirectement actifs, comme les fabricants d'emballages ou les producteurs d'ingrédients. Mais face à la pression des distributeurs en faveur de leurs propres référentiels, l'ISO 22000 est encore sous représentée. Cette situation devrait toutefois s'équilibrer grâce au protocole de certification FS 22000 (food safety 22000) qui permet

Fresh start for ISO 22000

Platformed by certification protocol FS 22000, standard ISO 22000 should now take its rightful place in the food farming industry. A fresh start for this harmonized standard which has finally carved out the recognition it deserves from food retailers.

Over the last two decades, system a series of successive food scares have sparked sustained efforts from government authorities and food chain retailers alike to make the food industry one of the most stringently-controlled sectors in terms of food safety standards and legislative measures. Retailers themselves have been at the forefront in defining their benchmark standards: the IFS (International Food Standard) and BRC (British Retail Consortium)

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

L'ISO 22000 prend un nouveau départ

Fresh start for ISO 22000

à un document basé sur l'ISO 22000 d'entrer dans la famille des référentiels reconnus par le GFSI*.

Le soutien d'industriels majeurs

Cette reconnaissance est le fruit de plusieurs mois de négociation avec le GFSI, menée par un pool d'industriels majeurs du secteur (Kraft, Unilever, Danone et Nestlé) et qui ont permis, avec l'appui de la CIAA (confédération européenne des industriels agroalimentaires) de faire franchir ce cap décisif à la norme. « L'ISO 22000 est compatible avec l'ISO 9001. On y retrouve des chapitres calqués sur la norme qualité de référence, comme l'existence d'un système de management avec ses règles propres pour

la responsabilité de la direction, l'organisation ou la documentation. Par ailleurs, elle intègre des démarches spécifiques à l'agroalimentaire comme la méthode HACCP qui sert de base à tous les référentiels de sécurité des aliments », rappelle Laurent Camberou. De plus, plutôt que d'édicter des moyens à mettre en œuvre pour satisfaire des exigences, comme le font les référentiels des distributeurs, l'ISO 22000 s'intéresse davantage à l'atteinte de résultats et au système de management. Elle permet donc aux entreprises de définir une véritable stratégie et de s'organiser pour garantir la sécurité de leurs produits. « Aujourd'hui, ce sont plutôt les grands groupes qui vont vers l'ISO 22000, et nous misons sur un effet d'entraînement.

D'autant que de nombreuses entreprises qui n'ont pas de relations directes avec les acteurs de la distribution semblent également privilégier cette norme », constate Laurent Camberou. ■

* GFSI : Global food safety initiative, instance regroupant au plan international des industriels et des distributeurs œuvrant pour la reconnaissance entre référentiels de sécurité des aliments.

reference systems recognized by the GFSI*.

Backing from major industry players

This recognition was forged over several months of hard negotiations led with the GFSI by a consortium of major food industry players (Kraft, Unilever, Danone and Nestlé), and which decisively, with backing from the CIAA (Confederation of the food and drink industries of the EU), has made it possible to take the standard to the next level. "ISO 22000 is ISO 9001-compatible. It features the same sections templated onto the benchmark quality standard, such as the existence of a management system with specific rulesets governing management responsibilities, organizational set-up and document records. Indeed", adds Laurent Camberou, "ISO 22000 integrates food industry-specific approaches such as the HACCP method, which is the platform upon which all food safety benchmarks are built". Furthermore, rather than just laying down a series of means that need to be deployed to ensure requirements are met, which is what the retailers' benchmark standards do, ISO 22000 is more focused on the management system and on achieving performance targets. It therefore empowers businesses to define a genuine strategy and to re-engineer their organization in order to guarantee their products are food-safe. As Laurent Camberou reports, "what we are seeing right now is that it is the major food-industry players who are moving towards ISO 22000, so we are banking on a ripple effect – especially since many businesses that are not directly linked to actors in distribution channel appear to prefer ISO 22000". ■

* GFSI: Global Food Safety Initiative, a not-for-profit panel of international food industry retailers and manufacturers whose mission is to promote common acceptance and recognition across benchmark food safety standards.

En début d'année, AFNOR Certification a franchi le cap de la centaine de certifiés ISO 22000. À ce jour, près de 300 entreprises et grands groupes ont déjà choisi cette norme internationale pour améliorer leur organisation et leur système de management de la sécurité des aliments. Avant même d'avoir acquis la reconnaissance des distributeurs, la norme mondiale de sécurité des aliments tire donc plus que jamais sa reconnaissance du terrain.

Earlier this year, AFNOR Certification crossed the 100 ISO 22000-certified organizations mark. To date, close to 300 businesses and major food-industry corporations have already chosen this international standard as the key to improving their organizational processes and their food safety management system. The international food safety standard has shown that before even gaining recognition from retailers, its major support base for recognition comes from the field.

Normes, référentiels...

Standards...

L'ISO 50001 sur la rampe de lancement

>>>>>> Dans le prolongement des travaux européens qui ont abouti l'été dernier à la publication de la norme NF EN 16001 en France, l'ISO a entamé le chantier de l'élaboration d'une nouvelle norme internationale sur le management de l'énergie. Pour l'heure au stade de l'enquête internationale, la norme ISO 50001 devrait voir le jour fin 2011.

Des objectifs ambitieux et un cadre commun

En visant une large applicabilité à travers tous les secteurs économiques, la norme ISO 50001 pourrait, selon l'ISO, avoir un impact sur près de 60 % de la consommation mondiale d'énergie. Fondée sur les éléments communs identifiés dans toutes les normes ISO relatives aux systèmes de management, elle sera compatible avec des normes clés comme l'ISO 9001 pour la qualité et l'ISO 14001 pour le management environnemental.

Ambitious goals, shared framework

ISO 50001 is targeting broadbase applicability across the full panel of economic activities, and the ISO believes it make an impact on up to 60% of all energy consumption worldwide. It is platformed on the same core components found in all ISO management system standards, and will be cross-compatible with the key standards ISO 9001 (quality) and ISO 14001 (environment).

Dans un contexte économique et environnemental de plus en plus contraint, l'efficacité énergétique représente un objectif prioritaire et stratégique pour les entreprises comme pour les collectivités. Les États-Unis et le Brésil ont ainsi sollicité l'ISO en 2008 pour lancer une normalisation sur ce sujet. Cette initiative est contemporaine de la publication en juillet dernier, par AFNOR, de la norme d'origine européenne NF EN 16001 « Systèmes de management de l'énergie », élaborée depuis 2006 sous l'égide des comités européens CEN et CENELEC. Ce texte s'impose déjà en Europe comme un véritable outil pour développer une gestion méthodique de l'énergie, améliorer son efficacité énergétique et accompagner les organisations dans leurs démarches de maîtrise et de réduction des ressources énergétiques. À partir de 2012, la norme ISO 50001 devrait remplacer la norme NF EN 16001. Elle répondra aux mêmes objectifs que la norme européenne mais

concernera cette fois l'ensemble des pays dans le monde. « D'avril à septembre 2010, la future norme sur les systèmes de management de l'énergie sera au stade de l'enquête internationale. C'est-à-dire qu'à l'échelle mondiale, l'ensemble des organismes de normalisation membres de l'ISO sont invités à donner leur avis sur la lisibilité et l'applicabilité de ce texte », explique Catherine Moutet, responsable développement Énergie d'AFNOR Normalisation. Viendra ensuite l'étape du dépouillement et de l'analyse des commentaires prévus pour cet automne en Chine, puis des éventuelles modifications qui permettront de prendre en compte les remarques des organismes de normalisation, et enfin du vote formel final, courant 2011.

Coller au plus près de la norme européenne NF EN 16001

En attendant, AFNOR et ses homologues européens entendent bien se mobiliser

ISO 50001 on the launch platform

Extending on European work that last summer concluded in the release of standard NF EN 16001 in France, the ISO has launched project development for a new international standard on energy management. Currently in the groundwork research phase, the ISO aims to have ISO 50001 ready for publication in late 2011.

In a global context of increasingly regulated economic and environmental control, energy efficiency is pivotal as a key strategic objective for businesses and community authorities alike. In 2008, Brazil and the USA called on the ISO to launch an energy efficiency standardization project. Backgrounding this initiative, the AFNOR had

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

L'ISO 50001 sur la rampe de lancement

ISO 50001 on the launch platform

Management & Innovation

Le management de l'innovation en pratique

C'est le 29 juin prochain que sera officiellement lancée la première plateforme régionale d'échanges sur le management de l'innovation. Cette action collective pilote a été lancée en Midi-Pyrénées par l'agence régionale pour l'innovation (MPI) et la délégation locale du groupe AFNOR, en co-financement avec le Conseil régional et l'Europe. La plateforme réunira une vingtaine d'entreprises innovantes de la région.

Son objectif : devenir l'un des lieux majeurs où l'innovation fait débat pour déboucher sur des initiatives concrètes.

« Les participants vont pouvoir travailler et mettre en commun des outils sur des thématiques relatives au management de l'innovation », explique ainsi Isabelle Lambert, chef de projet AFNOR Normalisation. Une fois par trimestre, les entreprises se réuniront autour de MPI et du groupe AFNOR, co-animateurs des rencontres, pour échanger sur leurs pratiques. Elles seront également informées et consultées sur les travaux de normalisation en cours dans le domaine du management de l'innovation. Un cadre novateur pour permettre aux entreprises de rapprocher innovation, management, et normalisation.

Innovation management at work

Next June 29 will mark the official launch of the first regional-scale innovation management exchange forum. This pilot community-group initiative was launched in the Midi-Pyrénées region by the local regional agency for innovation management MPI in tandem with AFNOR group's local delegation. The project has been co-financed by the regional council, with European funding. The forum will be networking close to two dozen of the region's innovation-leading companies.

It has set a clear objective to become a major platform for innovation management dialogue and exchange, and to culminate in concrete initiatives. AFNOR Standardization project leader Isabelle Lambert explains that "the forum will enable participants to pool their tools and collaborate on innovation management-related subject focuses". Forum co-coordinators MPI and the AFNOR will convene the firms every quarter to exchange and dialogue on their working practices. The firms will also be briefed on currently-running innovation management-related standardization work, and will be sounded out for feedback. This pioneering new framework is designed to enable businesses to aggregate innovation, management and standardization.



et travailler main dans la main pour que cette nouvelle norme soit la plus proche possible de la norme NF EN 16001.

« De nombreuses entreprises mettent progressivement en place la norme NF EN 16001 qui répond à leurs attentes. Nous souhaitons donc influencer les exigences de la NF EN 16001, avec quelques différences toutefois, compte tenu des cultures en présence dans les travaux », annonce Catherine Moutet. Comme son aînée européenne, le projet de norme ISO 50001 prône d'ores et déjà une approche métrologique du management de l'énergie fondée sur la mesure. Elle sera certifiable sur le critère de l'amélioration de la performance énergétique et de la conformité aux exigences d'un système de management. ■



published European-led standard NF EN 16001 "Energy management systems" in July 2009, as the culmination of work headed by the European CEN and CENELEC committees since 2006. In Europe, this standard has already carved out recognition as a strong tool for developing a methodical approach to energy management, improving energy efficiency and guiding organizations through their energy resource reduction control initiatives. From 2012 onwards, standard ISO 50001 is expected to take over from standard NF EN 16001. It will meet the same objectives as NF EN 16001, but this time encompassing every nation worldwide. Catherine Moutet, AFNOR Standardisation/Energy development manager, explains that "from April to

September 2010, the fledgling energy management systems standard will be in international groundwork research phase, which means that every ISO-partnered standardization body worldwide is asked to give their opinion on the clarity and applicability of the text". In the following phase, scheduled for this autumn in China, the comments filed will be pored through and analyzed, after which any changes needed can be edited in before a final formal vote is taken, sometime in 2011.

Sticking to the template European standard NF EN 16001

In the meantime, the AFNOR and its European counterparts intend to get moving and work hand-in-hand to make sure the new standard sticks as closely as possible to standard NF EN 16001. Catherine Moutet tells us that "many businesses are progressively adopting standard NF EN 16001 as it meets their requirements. We are therefore lobbying for the new standard to take the requirements set out in NF EN 16001 as its template, even though it will naturally integrate a few differences due to the different cultural backgrounds involved in the drafting process". Like its European predecessor, draft standard ISO 50001 advocates a metrology-based approach to energy management that hinges on various metrics. Certification will be awarded based on two core criteria-sets: improvement in energy performance and conformity with management system requirements. ■

Quand la diversité fait la force

>> Deux univers différents pour Egide, spécialiste de la mobilité internationale et pour le parc Astérix, mais la même détermination au service de la diversité. Cet engagement vient de conduire les deux structures vers le label diversité il y a quelques semaines.

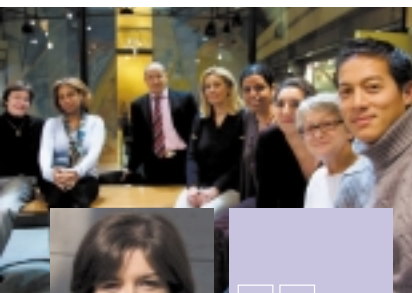
Egide

Certificats \ labels \

2009 : label diversité /
diversity label

Parc Astérix

Certificats \ labels \

2009 : label diversité /
diversity label

© Egide

Héritier d'une culture inspirée de la BD, le parc Astérix décline, depuis son origine, la lutte contre toutes les discriminations dans sa politique RH. Fort de plusieurs outils déjà éprouvés comme le recrutement par simulation, une politique d'intégration et de maintien dans l'emploi des personnes handicapées validée par la signature d'une convention avec Agefiph, le parc de loisirs a choisi en 2009 de briguer le label diversité. « *Il s'inscrit dans une démarche logique* », résume Sandrine Génin, responsable RH du parc Astérix. Il traduit surtout une impulsion de la direction qui prône le respect et l'intégration de tous, et qui a souhaité communiquer sur les efforts du Parc en faveur de la lutte contre les discriminations. La démarche s'est déjà révélée enrichissante pour l'entreprise désormais structurée autour d'outils clés : parité homme femme, gestion des postes saisonniers de façon à enrichir leurs compétences pour établir des passerelles vers l'emploi pérenne, intégration de contrats

de professionnalisation aboutissant à l'acquisition d'un titre professionnel, mise en place du recrutement par CV anonyme, et tout dernièrement signature d'un accord emploi seniors. « *La diversité représente une vraie richesse. Nous apprenons les uns des autres. Aujourd'hui, la politique des ressources humaines est véritablement au service de ces objectifs* », assure Sandrine Génin.

Mieux refléter la société

Pour Egide, la diversité des salariés est aussi un enjeu fort. Dans le métier de l'aide à la mobilité internationale des personnes, elle constitue un atout en termes de complémentarité des compétences et des talents. La diversité permet en outre de mieux refléter la société et son environnement, et de faciliter la satisfaction des clients et partenaires. D'où l'engagement dans une démarche de labellisation. « *Dès son arrivée en 2008, notre nouveau directeur a souhaité mettre en place un projet d'entreprise pour faire*

When diversity strengthens union

Expert international mobility and exchange operator Egide and themed amusement park Parc Astérix come from completely different worlds but share the same commitment to promoting occupational diversity. A commitment that took both organizations towards the diversity label awarded just weeks ago.

Parc Astérix is infused with the international outlook of the Asterix comicbook culture, so it was logical from the outset that its HR policy would be strongly anti-discrimination. Taking full advantage of tried-and-tested tools such as role-play recruitment, integration policy and affirmative action on disability employment via an employment opportunities scheme for people with disabilities signed with the Agefiph,

■ ■ ■

■ ■ ■

1 **Sandrine GÉNIN**
Responsable RH du parc Astérix.
Parc Astérix HR manager.

2 **Jean-Marie SELLES**
Directeur RH d'Egide.
Egide's head of HR.

/ SUITE / FOLLOWING /

Quand la diversité fait la force

When diversity strengthens union

■ ■ ■
entrer notre structure dans une nouvelle étape de son développement. Nous avons sollicité les collaborateurs pour qu'ils fassent part de leurs idées et le label diversité s'est très vite imposé », témoigne Jean-Marie Selles, DRH d'Egide. Grâce à l'implication constante des équipes soutenues par un « groupe label » de huit salariés, la démarche diversité a permis de mettre en place des dispositifs innovants plaçant l'humain au cœur de l'entreprise. Désormais signataire d'un accord diversité et non discrimination, d'un accord seniors, et d'autres initiatives comme

un aménagement d'horaires pour les femmes souhaitant poursuivre l'allaitement de leur bébé ou la création d'un espace interne de médiation, Egide souhaite être une entreprise exemplaire. L'association entend bien également « irriguer plus largement son offre de services par cette politique en faveur de la diversité », projette le DRH.

Egide comme le parc Asterix vont désormais s'employer à faire vivre dans la durée ces priorités, et à communiquer sur un label qui reflète entièrement les valeurs de leur organisation. ■



© Parc Astérix

Repères

Egide est le premier opérateur français de mobilité internationale. L'association assure la logistique d'accueil de 30 000 personnes par an pour le compte de Ministères, d'organismes de recherche ou de grands groupes internationaux.

- **Chiffre d'affaires 2009 :** 115 millions d'euros.
- **Effectif :** 210 salariés.

Né en 1989, le parc Astérix est le deuxième parc d'attraction français. Ouvert 200 jours par an, il accueille chaque année 1,8 million de visiteurs. Plus de 210 permanents, 650 équivalents temps plein et une centaine d'intermittents du spectacle y travaillent.

- **Chiffre d'affaires 2009 :** 75 millions d'euros.

Markers

Egide is France's leading international exchange operator. The association develops logistics services for hosting 30,000 people a year, as a key partner for government ministries, research institutions and multinational clients.

- **2009 turnover:** €115M.
- **Workforce:** 210 staff.

Parc Astérix opened its gates in 1989, and is now the second-leading amusement park in France. Open 200 days a year, it counts an annual footfall of 1.8 million visitors. Parc Astérix employs 210 permanent staff, 650 full-time equivalents, and a hundred-odd temp-contract entertainment industry workers.

- **2009 turnover:** €75M.

■ ■ ■

in 2009 the amusement park elected to run for the diversity label. Parc Astérix HR manager Sandrine Génin says "the move is a perfectly logical progression". Most importantly, it translates the drive given by the executive board, which advocates equality and integration and was looking for a way to communicate the park's pro-active anti-discrimination measures. This initiative has already borne fruit for the company whose structure is now platformed on a series of key tools: gender parity, seasonal workers coached towards enhancing the competencies needed to make the transition into longer-term employment, integration of integrate of career development contracts leading to recognized professional qualifications, introduction of an anonymous CV-based recruitment policy, and the recently-signed convention on employment for older citizens... Sandrine Génin asserts that "Diversity is a real asset. We learn from one another. Our human resources policy today is fully engaged towards on these objectives".

Projecting a better corporate identity

For Egide, too, employee diversity is a critical challenge. In the international mobility and exchange facilitation business, diversity is an asset in terms of complementary competencies and talents. It also helps project

a better corporate identity in terms of social make-up and environment and facilitates customer/partner satisfaction. In other words, strong rationales for committing to a diversity label initiative. Egide's head of HR Jean-Marie Selles recounts how "the first impetus our new CEO gave when joining in 2008 was to launch a project to move our organization ahead towards the next stage of corporate development. We sounded out our partners on their ideas, and the diversity label quickly surfaced as a target". Dedicated sustained commitment from our teams, driven by a 8-strong 'label taskforce' enabled the diversity initiative to introduce innovative new systems for placing the human element at the core of the business. Egide's goal is to shine as a best-in-class company, as has signed a pro-diversity/anti-discrimination agreement, an employment convention for older citizens, and other initiatives such as flexitime schemes for breastfeeding mothers and the creation of an in-house mediation forum. The HRD also expects the association's pro-diversity policy to "distil through and nourish our services offer across the board".

Egide, like Parc Asterix, is now ready to nurture these priorities to anchor them sustainably long-term, and to communicate on a label that fully reflects their core corporate values. ■

Nouveau classement hôtelier : AFNOR Certification accréditée

AFNOR Certification, dont l'accréditation Cofrac devrait être annoncée dans les prochains jours, propose aux hôteliers de réaliser une visite d'inspection afin d'acquiescer leurs nouvelles étoiles. Basée sur la grille officielle de classement, la visite leur permet de positionner leur établissement face à la concurrence.

Pour simplifier la démarche de l'hôtelier, nous avons développé une prestation en 3 étapes, qui commence avec le formulaire de devis en ligne sur www.afnor.org.

New hotel and catering ratings: AFNOR Certification gets accredited

AFNOR Certification whose Cofrac accreditation should be announced within the next few days, AFNOR Certification offers hotel operators an on-site inspection audit to help them glean new stars. Based on the official ratings matrix, this audit enables operators to pinpoint how their hotel rates against the competition.

In order to streamline the process for hotel operators, we have developed a 3-step service that starts with an online quote request form available at www.afnor.org.

Un nouveau logo harmonisé pour les 27 pays de l'Union européenne a été créé.

A new logo has been created and harmonized across all 27 EU member states.



Actualités de l'Eco-label européen

Le nouveau règlement sur l'Eco-label européen est entré en vigueur le 20 février 2010. Procédure simplifiée permettant d'utiliser les labels nationaux pour de nouvelles catégories de produits, réduction des coûts de certification, référence aux achats publics et autres politiques communautaires dans la réflexion sur les nouvelles catégories devraient susciter l'intérêt des entreprises. Le logo de la fleur affiche désormais l'Union européenne « UE Ecolabel », www.ecolabels.fr

Latest feedback on the European Ecolabel

Implementation of the new European Ecolabel regulations became effective on 20 February 2010, via a simplified procedure making it possible to use national-level labels for new product categories. This scheme cuts certification costs, is listable for government procurement opportunities, and integrates other community policies in reflective analysis on new product categories – all of which is expected to appeal to business organizations. The flower logo now carries the words "EU Ecolabel". www.ecolabels.fr

Environnement / énergie : ouverture d'un centre de compétences européen

Baisser de 20 % les gaz à effet de serre, augmenter de 20 % les énergies renouvelables d'ici 2020 sont de véritables défis pour les entreprises européennes.

En Allemagne, GUTcert (filiale locale du groupe AFNOR) a pris une longueur d'avance : elle propose dès à présent des solutions dites de « vérifications » à ses clients sur la base de déclarations d'informations (origine des énergies, % d'énergies renouvelables). Un centre de compétences environnement / énergie s'est d'ailleurs créé outre-rhin au sein de la filiale allemande qui met désormais à disposition des attentes des clients européens ses connaissances, savoir-faire et compétences pour proposer des solutions adaptées aux enjeux énergétiques.

Environment/Energy: Doors open on new European competencies hub

Cutting greenhouse emissions by 20% and increasing renewable energies by 20% before 2020: these are major real challenges for Europe-based businesses.

In Germany, the AFNOR's local partner subsidiary GUTcert has taken a head start: it is already offering customers what it calls "double-check" solutions based on information records (origin of energy sources, % renewables). Furthermore, the German subsidiary has gone a step further and created an environment/energy competencies hub that European customers can use to tap into GUTcert knowledge, skills and competencies and find tailored solutions to their energy challenges.

Agenda / Diary /

Salons Shows

AFNOR Certification vous donne rendez-vous :

AFNOR Certification looks forward to seeing you at:

- Congrès des sapeurs pompiers / les 23 et 24 septembre / Angoulême /
- Salon des fournisseurs de la chimie, de la cosmétique, de la parfumerie et de la pharmacie (Siphec) / du 28 au 30 septembre / Orléans /
- Pollutec - Maroc / du 6 au 9 octobre / Casablanca /

Evènement Event

AFNOR Certification est partenaire de la troisième édition des « palmes de la relation client ». Cette initiative de l'AFRC (l'association française de la relation client) vise à valoriser les actions qui contribuent chaque jour à faire évoluer la relation entre l'entreprise et ses clients. Les meilleures pratiques en matière de relation client sont récompensées à travers quatre palmes : l'entreprise citoyenne, l'innovation, le directeur de la relation client, et la voix du client de Bearingpoint / TNS Sofres. Plus d'information sur www.afrc.org/palmes

AFNOR Certification is a partner to the third "customer relations awards". This initiative by AFRC (the French customer relations association) aims to promote the actions that help to improve relations between companies and their customers day by day. The best customer relations practices are recognised through four awards: the "Good Citizen" Company, Innovation, the Customer Relations Director of the Year and the Voice of the Bearingpoint / TNS Sofres Customer award. Further information on www.afrc.org/palmes

Tour de France ISO 26000

Une demi-journée pour comprendre, déployer, et évaluer votre démarche développement durable - responsabilité sociétale. / Niort 29/06, Limoges 01/07 29/04, Toulouse 06/07, Bordeaux 08/07, Poitiers 09/07, Nîmes 28/09... /

ISO 26000 "Tour de France"

A half-day event to help you understand, deploy and evaluate your sustainable development social responsibility procedure. / Niort 29/06, Limoges 01/07 29/04, Toulouse 06/07, Bordeaux 08/07, Poitiers 09/07, Nîmes 28/09... /

Plus de dates sur www.afnor.org

More dates on www.afnor.org

Les rencontres action&performance

Organisées près de chez vous, les rencontres action&performance sont réservées aux certifiés. Vous bénéficiez de retours d'expérience à travers témoignages et échanges. Retrouvez les dates sur votre espace client.

action&performance Days

action&performance Days are organised in your region and are reserved for certified clients. You'll be given feedback through personal experiences and discussions. You'll find the dates on your client page.



Directrice de la publication / *Publisher* : Florence Méaux

Directrice de la rédaction / *Editorial director* : Nathalie Lochet

Rédactrice en chef / *Editor* : Anne-Sophie Morinet

Rédaction / *Staff* : Lucile Imbert, Françoise Sigot, Elisabethallery, et Marie-Hélène Towhill

Graphisme / *Graphic artist* : Perrine Gretener

Imprimé par / *Printed by* : IMP Graphic

