

action

& performance



P.13

**Sécurité alimentaire :
la maîtrise renforcée**
Food safety: Reinforced control

P.03
**1^{er} certificat
EN 16001/Énergie**
*1st EN 16001/Energy
certificate*

P.06
**Megève passe
au vert**
*Megève adopts
a green approach*

P.19
**AFAQ 26000,
c'est parti !**
*AFAQ 26000,
off we go!*



L'Andra triplement certifiée AFAQ ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001

L'Agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs (Andra) est chargée de la gestion durable de l'ensemble des déchets radioactifs français. Le 14 juin dernier, Marie-Claude Dupuis, directrice générale de l'Agence, s'est vue décerner par Olivier Peyrat, directeur général du groupe AFNOR, le certificat QSE pour l'ensemble de sa démarche et de ses sites. Neuf ans après l'obtention de son premier certificat qualité et environnement, l'Andra a souhaité étendre son système de management à la santé et sécurité au travail. L'audit multi-référentiels mené par AFNOR Certification début mai a couvert les nombreuses activités de l'Andra : R&D, activités industrielles, inventaire national des matières et déchets radioactifs, information et communication sur la gestion de ces déchets et valorisation à l'international du savoir-faire scientifique et technique de l'Agence.

Olivier Peyrat, directeur général du groupe AFNOR, et Marie-Claude Dupuis, directrice générale de l'Agence.

Olivier Peyrat, Director-General of the AFNOR Group, and Marie-Claude Dupuis, Director-General of the Agency.

Andra: Holder of three certifications AFAQ ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001

The National Agency for Radioactive Waste Management (Andra) is responsible for the sustainable management of all French radioactive waste. On June 14 of this year, Marie-Claude Dupuis, Director-General of the Agency, was awarded the QSE certificate by Olivier Peyrat, Director-General of the AFNOR Group, for both Andra's approach and that of its sites. Nine years after obtaining its first quality and environment certificate, Andra wished to extend its management system to Occupational Health and Safety. The multi-reference system audit conducted by AFNOR Certification at the beginning of May covered the numerous activities performed by Andra: R&D, industrial activities, national inventory of radioactive materials and waste, information and communication on the management of this said waste and enhancement at international level of the Agency's scientific and technical expertise.



Transports dans l'Hérault : un groupement d'autocaristes certifié AFAQ ISO 9001

Ils se nomment **Capdeville, Gil, GRV, Restouble et Théron**, et constituent le groupement d'autocaristes de l'ouest de l'Hérault qui vient d'obtenir la certification ISO 9001 pour ses activités de transport de voyageurs et transport scolaire. La démarche aura mobilisé pendant plusieurs mois les équipes autour d'un objectif commun : améliorer l'organisation de l'entreprise pour la plus grande satisfaction des clients. Au total, 170 salariés et un parc de 141 véhicules sont concernés.

Transportation in the Hérault department: a group of coach/bus operators obtains AFAQ ISO 9001 certification

Their names are Capdeville, Gil, GRV, Restouble and Théron and they hail from the western part of the Hérault department. They make up the coach/bus operators group which has just obtained ISO 9001 certification for its passenger and school transport activities. During several months, the teams were rallied around a common goal: to improve the company's organisation in order to best satisfy its customers. In all, 170 salaried workers and a fleet of 141 vehicles are concerned.

Iris : un nouvel outil managérial pour le groupe CEIT

Basée à Loudun dans la Vienne, la société CEIT (200 personnes) est spécialisée dans la conception, l'habillage et l'aménagement intérieur des véhicules ferroviaires. Après la certification ISO 9001, le siège français du groupe CEIT poursuit son initiative vers l'excellence en recevant, lors du salon InnoTrans qui s'est tenu à Berlin en septembre dernier, le certificat Iris. Le référentiel s'appuie sur la norme ISO 9001 et couvre l'ensemble des spécificités de la construction ferroviaire. Maîtrise de la production, compétence du personnel... au total, 253 points sont vérifiés lors de l'audit. Avec un tel système de notation, CEIT prouve qu'elle intègre parfaitement les exigences qualité de ses clients. À venir : l'extension de son certificat ISO 9001 pour ses filiales Canada et USA.

Iris: a new tool for the CEIT group

Based in Loudun in the Vienne department, CEIT (200 persons) is specialised in the design, the interior trim and the interior fittings of rail vehicles. After obtaining ISO 9001 certification, the French headquarters of the CEIT group is pursuing its initiative towards excellence. Indeed, at the InnoTrans exhibition which took place in Berlin last September, it received the Iris certificate. The reference system is based on the ISO 9001 standard and covers all of the specificities of rail construction: Production control, personnel competence, etc. - in all, 253 points are verified during the course of the audit. With such a scoring system, CEIT proves that it perfectly integrates its customers' quality requirements. Future developments: the extension of its certificate ISO 9001 for its Canadian and American subsidiaries.

Schneider Electric scrute à la loupe ses consommations d'énergie

>>>>>>> Pour le spécialiste de la gestion de l'énergie, la certification EN 16001 de son siège social international à Rueil Malmaison (92) offre un cas pratique exemplaire. L'optimisation des consommations énergétiques est une préoccupation partagée par tous les sites du Groupe.



Certificats \ labels \

NF Bâtiment tertiaire en exploitation
HQE exploitation
NF Produits
ISO 14001
EN 16001

NF Tertiary Buildings in Operation
HQE approach
NF Products
ISO 14001
EN 16001

Lorsque fin 2008, le siège social international de Schneider Electric s'installe dans un bâtiment neuf – le Hall de l'Innovation et Vitrine de l'Energie (HIVE) –, c'est l'occasion pour le Groupe de lancer une démarche de certification ISO 14001. La publication en juillet 2009 du référentiel NF EN 16001 complète ce schéma. « À la lecture de la norme, nous avons tout de suite saisi l'intérêt de ce cadre méthodologique très structurant pour l'organisation de notre politique énergétique et le suivi de performance de nos solutions de management de l'énergie mises en œuvre au HIVE. Nous avons immédiatement décidé d'entamer le processus de certification NF EN 16001, conduit simultanément avec l'ISO 14001 », commente Gilles Simon, responsable environnement France de Schneider Electric. Deux démarches dissociées dans leur mise en œuvre, même si Schneider Electric a préféré les conduire de concert. Quand l'ISO 14001 incite une organisation à se

doter d'un système de management environnemental balayant toutes les composantes de l'environnement, l'EN 16001 vise en effet à maîtriser et à réaliser des économies d'énergie. Dans ce but, elle se fonde sur la construction d'un système de management de l'énergie qui va permettre d'optimiser ses consommations énergétiques.

Un cadre structuré pour s'améliorer

« Les deux normes sont bâties de telle façon que l'intégration de l'une dans l'autre est facilitée. Nous avons ainsi décidé de nous doter d'un seul système qui satisfasse aux exigences de l'ISO 14001 et de l'EN 16001, à travers la construction d'un système de management à la fois environnemental et énergétique. À cette fin, nous avons fait réaliser deux audits d'efficacité énergétique : un premier par nos experts internes, et un second par un cabinet extérieur. Il s'agissait au départ de dresser un bilan énergétique

Schneider Electric scrutinizes its energy consumption

For the energy management specialist, the EN 16001 certification of its international headquarters in Rueil Malmaison (92) offers an exemplary practical case. The optimisation of energy consumption is a concern shared by all of the Group's sites.

When at the end of 2008, the international headquarters of Schneider Electric moved into a new building named the HIVE (Hall de l'Innovation et Vitrine de l'Energie – Hall of Innovation and Energy Showcase –), it was the opportunity for the Group to launch an ISO 14001 certification approach. The publication in July 2009 of the NF EN 16001 system of reference completes this schema. "On reading the



/ SUITE / FOLLOWING /

Schneider Electric scrutée à la loupe ses consommations d'énergie

Schneider Electric scrutinizes its energy consumption

Repère

Spécialiste de la gestion de l'énergie, Schneider Electric offre des solutions intégrées pour de nombreux segments de marchés. Le Groupe bénéficie ainsi d'une position de leader dans les secteurs de l'énergie et des infrastructures, des processus industriels, des automatismes du bâtiment, des centres de données et réseaux, ainsi que d'une large présence dans les applications du résidentiel. Schneider Electric emploie 100 000 personnes dans plus de 100 pays. En 2009, il a réalisé 15,8 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

At a glance

Specialist in energy management, Schneider Electric offers integrated solutions for a large number of market segments. The Group thus enjoys a position of leader in the sectors of energy and infrastructures, industrial processes, building automatic controls, data centres and networks, as well as a wide presence in domestic sector applications. Schneider Electric employs 100,000 persons in over 100 countries. In 2009, it had a turnover of 15.8 billion Euros.

du bâtiment qui puisse servir de référence initiale à la construction de notre système de management, mais également alimenter nos plans d'actions et d'améliorations futurs », retrace le responsable environnement.

Certifié EN 16001 depuis cet été, Le HIVE, par ailleurs certifié NF Bâtiment tertiaire en exploitation et HQE exploitation par Certivea, vise une consommation de 80 kWh/m² par an, ce qui le positionne parmi les meilleurs immeubles actuels. Un objectif ambitieux pour un bâtiment construit selon les directives de la RT 2000*. Les premiers résultats concrets en termes d'économie d'énergie sont attendus pour la fin de l'année. Mais déjà, la direction du Groupe a pris la décision d'étendre la démarche de certification EN 16001 à d'autres sites. Elle sera tout d'abord déployée au niveau de quatre établissements grenoblois, puis sur les sites commerciaux en France, en appui de la volonté d'inscrire chaque site Schneider Electric dans une gestion exemplaire. « Cette démarche nous permet aujourd'hui de disposer d'un cadre structuré qui facilite la compréhension des enjeux, la formulation des objectifs et la rédaction de notre politique énergétique », conclut Gilles Simon. ■

* La réglementation thermique 2000, aujourd'hui remplacée par la RT 2005, définit des limites maximales de consommation énergétique dans les bâtiments neufs.



standard, we immediately understood the importance of this methodological structuralising framework for the organisation of our energy policy and the performance monitoring of our energy management solutions implemented in the HIVE. We immediately decided to commence the NF EN 16001 certification process, conducted simultaneously with ISO 14001", comments Gilles Simon, French Environment Manager at Schneider Electric. Two independent approaches as regards their implementation, even if Schneider Electric preferred to conduct them jointly. While ISO 14001 incites an organisation to provide itself with an environmental management system which explores all the components of the environment, the objective of EN 16001 is indeed to control and achieve energy savings. With this object, it is based on the construction of an energy management system which will enable to optimise its energy consumption.

A structured framework in order to improve

"The two standards are structured so as to facilitate the integration of one into the other. We thus decided to equip ourselves with a single system which meets the requirements of both ISO 14001 and EN 16001, through the construction of an environmental and energy management system. For this

purpose, we had two energy efficiency audits carried out: a first one by our in-house experts, and a second by private external auditors. It was initially a question of reviewing the building's energy balance which could be used as an initial reference for the construction of our management system, but also to contribute to our business plans and future improvement plans", relates the Environment Manager.

Certified EN 16001 since this summer, the HIVE, which incidentally is certified NF Tertiary Buildings in Operation combined with the HQE (High Environmental Quality) procedure by Certivea, targets a yearly energy consumption of 80 kWh/m². An ambitious objective for a building constructed in accordance with the RT 2000 directives. The first concrete results in terms of energy saving are expected for the end of the year. But already, the Group's top management has taken the decision to extend the EN 16001 certification approach to other sites. It will first of all be deployed in four establishments in Grenoble, then on the commercial sites in France, in support of the will to see each Schneider Electric site form part of an exemplary management system. "This approach allows us today to have a structured framework which facilitates the comprehension of the issues at stake, the formulation of the objectives and the drafting of our energy policy", concludes Gilles Simon. ■

* RT 2000 (Thermal regulations for new constructions), today replaced by RT 2005, defines energy consumption maximum limits in new buildings.


 PORTRAIT

Michel Schmitt, l'artisan du développement durable

Le peintre alsacien est le premier artisan à avoir conduit avec succès une évaluation AFAQ 1000NR*. Le prolongement d'une action exemplaire sur tous les axes du développement durable.

Si Michel Schmitt ne ménage ni sa peine, ni ses heures pour œuvrer en faveur du développement durable, c'est d'abord pour faire du prosélytisme. « *Tout ce que l'on met en œuvre dans notre petite entreprise artisanale est transposable* », martèle l'artisan peintre alsacien. C'est en marchant sur les traces de son père, créateur de l'entreprise familiale porteuse de valeurs humaines, sociale et environnementale chevillées à son existence, que Michel Schmitt a petit à petit découvert ce terme. « *Le développement durable ? Nous le pratiquons depuis toujours, mais cela fait seulement trois ans qu'on le sait* », plaisante Michel Schmitt. Et le compagnon peintre d'égréner les nombreuses initiatives et les multiples investissements réalisés au nom de la sécurité et de la santé des salariés et du respect de l'environnement : l'achat d'une nacelle hydraulique dès 1991 ; l'épargne salariale ; les achats auprès de fournisseurs locaux ; l'adhésion à la filière professionnelle de collecte et de traitement des déchets ; la signature d'un contrat de progrès avec l'OPPBTP - la branche conseil du Bâtiment en charge de la santé et la sécurité au travail ; la participation et la victoire dès la première édition en 2006 des Trophées initiatives du développement durable organisés par l'association Idée Alsace... et bien d'autres ! « *C'est en participant à des manifestations liées au développement durable que nous avons rencontré des spécialistes de ce domaine qui se sont intéressés à ce que nous faisons, car régulièrement notre dossier était retenu parmi les premiers. Puis lors du salon Pollutec de 2008, nous avons entendu parler d'AFAQ 1000NR. Cette évaluation était alors méconnue dans le réseau des Chambres des Métiers. Comme j'étais persuadé que nous avions quelque chose à prouver, nous avons décidé de la mettre en œuvre* », confie Michel Schmitt, devenu depuis cet été le premier artisan lauréat de l'évaluation AFAQ 1000NR avec un total de 636 points sur les 1 000 possibles.

Des résultats avant tout !

« *Je ne communique pas sur le fait d'être premier* », s'empresse aussitôt de préciser Michel Schmitt qui, en revanche, entend bien convaincre ses pairs de se lancer dans une telle démarche. « *J'ouvre mes portes à tous ceux qui veulent venir voir* », annonce t-il. Reste que pour l'entreprise Schmitt, le développement durable n'est pas qu'une affaire de distinctions. Il se traduit aussi en résultats. « *Comme nous multiplions les efforts pour la sécurité du personnel sur nos chantiers et que nous prenons des engagements fermes en terme de qualité des travaux, nous n'avons jamais eu aucun sinistre. De fait, notre assureur nous a accordé deux fois des ristournes* », déclare Michel Schmitt, bien décidé à ne pas en rester là.

Michel Schmitt, an advocate of sustainable development

The Alsatian painter and decorator is the first tradesman to have successfully passed an AFAQ 1000NR assessment. The extension of an exemplary action to all the axes of sustainable development.*

No efforts are spared by Michel Schmitt, nor does he count his hours, when fighting in favour of sustainable development. If he does so, it is first and foremost to preach his belief and to try to convince people to take this particular course of action. "Everything implemented within our small-scale enterprise can be transposed", hammers out the Alsatian painter and decorator. It is by following in the footsteps of his father, founder of the family concern which promotes human, social and environmental values firmly rooted to its existence that Michel Schmitt gradually discovered this term. "We have always implemented sustainable development, but that's only three years that we're actually aware of it", jokes Michel Schmitt. And the skilled tradesman cites one by one the numerous initiatives taken and the multiple investments made on behalf of the safety and health of the salaried workers and of respect for the environment: the purchase of a cradle elevator as early as 1991; a worker save-as-you-earn scheme; local supplier procurement policy; membership of the waste collection and treatment professional network; the signing of a progress contract with the OPPBTP - the Building sector consultancy branch in charge of occupational health and safety; participation and prize-winning at the very first edition in 2006 of the Sustainable development initiatives awards organised by the Idée Alsace association... and many others! "It is by taking part in events connected with sustainable development that we met up with specialists of this sector who showed interest in what we were doing, because regularly our dossier was selected among the first ones. Then at the 2008 Pollutec exhibition we heard of AFAQ 1000NR. This assessment was not recognised at the time within the Chamber of Trade network. As I was convinced that we had something to prove, we decided to implement it", tells Michel Schmitt, who since this summer has become the first AFAQ 1000NR assessment prize-winning tradesman with 636 points out of the possible total of 1,000.

Results above all!

"I don't brag about being first", he immediately hastens to point out. Michel Schmitt, on the other hand, certainly intends to convince his peers to embark upon such an approach. "I open up my doors to everyone who wishes to come and see", he announces. The fact remains that for the Schmitt enterprise, sustainable development is not only an affair of prizes or trophies. Results are also obtained. "Since we multiply our efforts for the safety of our personnel on the building sites and since we take firm commitments in terms of quality of work, we have never had any accident. For this reason, we have twice been granted discounts by our insurer", declares Michel Schmitt, firmly decided not to leave it at that.

Certificats\ labels\

Évaluation AFAQ 1000NR*, niveau maturité.

AFAQ 1000NR* assessment, maturity level.

« *J'ouvre mes portes à tous ceux qui veulent venir voir.* »

"I open up my doors to everyone who wishes to come and see."

Repère

Fondée en 1947 par Hubert Schmitt, Maître Peintre, l'entreprise a été reprise par ses deux fils, Christian et Michel, en 1984. Elle est installée à Sainte Croix en Plaine dans le Haut-Rhin. Spécialiste des travaux de peinture intérieurs et extérieurs, la société Peinture Schmitt emploie 4 personnes.

At a glance

Founded in 1947 by Hubert Schmitt, Master Painter and Decorator, the company was taken over by his two sons, Christian and Michel, in 1984. It is located in Sainte Croix en Plaine in the Haut-Rhin department. Specialising in interior and exterior paintwork, the company Peinture Schmitt employs 4 persons.

* Depuis AFAQ 1000NR a évolué vers AFAQ 26000 (lire pages 19-20).

* Since AFAQ 1000NR has evolved towards AFAQ 26000 (read pages 19-20).

Megève passe au vert

>>>>>>>>>> Très souvent associée à la famille Rothschild qui décida d'en faire un de ses lieux de villégiature au début du siècle dernier, la station huppée de Megève place désormais son développement sous le signe de l'environnement.

Certificats \ labels \

- Office du tourisme de Megève
ISO 14001
NF Service
- Remontées mécaniques de Megève
ISO 14001 par étapes
ISO 9001
- Megève tourist office
ISO 14001
NF Service
- Megève ski-lifts
ISO 14001 step by step
ISO 9001



Réputée pour être l'une des stations favorites des grands de ce monde, Megève fait du développement durable sa priorité. « *Lorsque l'on a la chance d'être une destination comme la nôtre, on sait ce que l'on doit à la magie des paysages et à l'environnement* », s'exclame Marithé Crozet, directrice générale de l'**office de tourisme de Megève**.

Préserver ce capital constitue une exigence absolue. L'ancrage environnemental s'est donc très tôt décliné à travers des certifications ISO 14001, mises en œuvre par l'office de tourisme depuis 2005 et plus récemment par la société d'économie mixte gestionnaire des remontées mécaniques. « *Nous avons d'abord travaillé à limiter les impacts susceptibles de mettre à mal l'environnement. Désormais, nous prenons des initiatives en direction de nos visiteurs afin de les sensibiliser à nos actions et plus largement à la préservation des ressources naturelles* », explique la responsable du site certifié ISO 14001 depuis

2007. Megève a notamment inventé le « martelloscope » à vocation touristique. Une sortie dans les bois bien réelle et désormais aussi déclinée sur le web, conduite sous la houlette d'un gestionnaire forestier, où l'on apprend à différencier les espèces et à organiser des coupes pour garantir la pérennité de la forêt. Tous les 4 ans, la station organise également un important colloque sur l'eau dont une grande partie est destinée aux enfants et aux touristes. L'office de tourisme a en outre initié une charte environnementale signée par de nombreux hébergeurs de la station. Autant d'actions communiquées et commentées sur un blog consacré à l'environnement et désormais en ligne sur le site de Megève Tourisme. « *Cette certification représente un véritable projet d'équipe très structurant* », souligne Marithé Crozet.

Des skieurs sensibilisés

Pour les **remontées mécaniques de Megève**, la certification ISO 14001 se fera

Megève adopts a green approach

Very often associated with the Rothschild family who decided to make it one of its holiday resorts at the beginning of the last century, the posh ski resort of Megève is henceforth placing its development under the dominant theme of the environment.

Reputed to be one of the favourite resorts of the world's rich and famous, Megève is making sustainable development its priority. "When one has the chance of being a destination like ours, one realises that one owes it to the magic of the scenery and to the environment", exclaims Marithé Crozet, Managing Director of the Megève tourist office. It is absolutely vital to preserve this capital. Environmental issues cemented their roots very early through ISO 14001 certifications

« Lorsque l'on a la chance d'être une destination comme la nôtre, on sait ce que l'on doit à la magie des paysages et à l'environnement »

"When one has the chance of being a destination like ours, one realises that one owes it to the magic of the scenery and to the environment"



■ ■ ■
par étapes jusqu'en 2012 et les premières initiatives visent aussi à privilégier l'espace naturel. « *La nature est notre vitrine vis-à-vis de nos clients, mais jusque là, nous ne parlions pas d'ISO 14001* », commente Jean-Luc Delobel, directeur général délégué des remontées mécaniques de Megève. Engagée en 2009 avec l'accompagnement du syndicat national des téléphériques de France, la démarche par étapes a déjà permis de mettre en place des méthodes de travail plus respectueuses de l'environnement pour gérer les 230 kilomètres de pistes Mégevanes. « *Nous pratiquons désormais le tri sélectif pour tous les déchets et nous avons revu nos méthodes de stockage de produits dangereux. Par ailleurs, l'an dernier, nous avons équipé l'une des dameuses d'un sonar qui permet de connaître la hauteur de neige et ainsi de mieux gérer l'apport de neige de culture. En trois ans, la réduction de production de neige de culture pourrait atteindre 20 %* », explique-t-il. Fortes de ces premiers résultats, les remontées mécaniques vont désormais s'attacher à promouvoir la démarche environnementale auprès des skieurs. « *Ensuite, une fois que nous serons certifiés ISO 14001, nous démarrerons une démarche de management de la santé et de la sécurité au travail OHSAS 18001 !* », annonce Jean-Luc Delobel. ■

■ ■ ■
which have been implemented by the Tourist Office since 2005 and more recently by the semi-public company which manages the ski-lifts. "We first of all worked towards limiting the impacts likely to harm the environment. Henceforth, we are taking initiatives aimed at our visitors in order to heighten their awareness to our actions and, to a greater extent, to the preservation of the natural resources", explains the person in charge of the site which has been certified to ISO 14001 since 2007. Megève invented in particular the "martelloscope", an area where tourists can learn about sustainable forest management. A thoroughly realistic outing in the woods, henceforth also available on internet in a variety of forms, conducted by a forest administrator, where one learns to differentiate the species and to organise the tree felling in order to guarantee the sustainability of forests. Every 4 years, the resort also organises a major symposium on water, a large part of which is intended for children and tourists. The tourist office has in addition introduced an environmental charter signed by many resort hosts. So many actions communicated and commented on a blog devoted to environmental issues and henceforth on line on the Megève Tourism website. "This certification represents a veritable highly structuring team project", points out Marithé Crozet.

Awareness-heightened skiers

For the Megève ski-lift company, ISO 14001 certification will be obtained in steps up until 2012 and the first initiatives are also aimed at favouring natural areas. "Nature is our showcase vis-à-vis our customers, but until now, we have not talked about ISO 14001", comments Jean-Luc Delobel, deputy director general of the Megève ski-lift company. Undertaken in 2009 with the aid of the French passenger ropeways national union, the step-by-step approach has already enabled to introduce more environment-friendly working methods for managing the 230 kilometre Megève skiing domain. "We have henceforth introduced selective waste sorting and we have reviewed our methods for the storage of dangerous products. Furthermore, last year we equipped one of our snow-grooming machines with a sonar device which allows to know the depth of the snow and thus to better manage artificial snow supplies. Within three years, the reduction in production of artificial snow could reach 20%", he explains. Relying on its first results, the ski-lifts will henceforth endeavour to promote the environmental approach among the skiers. "Next, once we are certified to ISO 14001, we will initiate an OHSAS 18001 occupational health and safety management approach!", announces Jean-Luc Delobel. ■

* From the term "martelage": hammering action consisting in marking with a hammer the trees intended for felling.

Repères

L'office du tourisme de Megève emploie 30 personnes. Certifié ISO 14001 depuis 2007, il est aussi certifié NF Service depuis 2002. La société d'économie mixte **remontées mécaniques de Megève** gère 230 kilomètres de pistes de ski. Elle compte 260 personnes (211 saisonniers et 49 permanents) et a réalisé 15,5 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2009/2010. Elle s'est engagée dans une démarche de certification ISO 14001 par étapes, de 2008 à 2012 avec un 1^{er} niveau de certification obtenu en 2010, et est également certifiée ISO 9001.

Highlights

The Megève tourist office employs 30 persons. Certified ISO 14001 since 2007, it is also certified NF Service since 2002. The Megève ski-lifts semi-public company manages a 230 kilometre skiing domain. It has a headcount of 260 persons (211 seasonal workers and 49 permanent staff) and in 2009/2010 it had a turnover of 15.5 million Euros. It embarked upon an ISO 14001 step by step certification approach from 2008 to 2012 with a 1st level of certification obtained in 2010, and is also certified to ISO 9001.

Quand la qualité guide le changement

Certificats \ labels \

NF Produits
ISO 9001
ISO 14001

NF Produits
ISO 9001
ISO 14001

>>>>> Le groupe DEF vient de réussir le regroupement de deux sites de production et un site de logistique sur une seule plateforme industrielle. Un changement conduit avec l'apport des démarches qualité mises en œuvre par le groupe depuis de nombreuses années. Trois questions à Philippe Lécuyer, président du groupe DEF.

3
questions
à...

1 Pouvez-vous nous décrire votre groupe ?

Philippe Lécuyer : DEF est né en 1958 avec le métier de la détection incendie, et spécialement l'avènement de l'électronique appliquée à la détection incendie. Nous avons été des pionniers. Aujourd'hui, nous proposons à nos clients un ensemble de **solutions souples et personnalisées** depuis la conception jusqu'à la maintenance du système de sécurité incendie.

2 À quand remonte l'engagement de votre groupe dans les démarches qualité et pourquoi ?

PL : La qualité est intimement liée au développement de notre groupe, et AFNOR Certification qui a suivi toutes ces étapes est pour nous un véritable partenaire. Depuis sa création, l'entreprise a toujours connu une croissance régulière et continue. La qualité nous a permis d'accompagner et de structurer ce développement. D'abord avec la marque NF, qui s'est imposée comme une porte d'entrée commerciale en France et qui nous a permis d'aller toujours plus loin en terme de qualité de nos produits. Quant aux normes ISO, elles sont très complémentaires aux certifications NF Produits. C'est pourquoi dès 1997, nous avons entrepris une démarche de certification ISO 9001. La norme ISO 9001

When quality guides change

The DEF group has just succeeded in regrouping two production sites and one logistics site on a single industrial platform. A change conducted with the contribution of the quality approaches implemented by the group since a good number of years. Three questions posed to Philippe Lécuyer, DEF Group President.

Can you describe your group to us?

Philippe Lécuyer: DEF was founded in 1958 with the profession of fire detection, and especially the advent of electronics applied to fire detection. We were pioneers. Today, we offer our clients a series of flexible, tailor-made **solutions** from the design stage up to the maintenance of the fire safety system.

To when does your group's commitment to quality approaches date back and why?

PL: Quality is closely related to the development of our group, and AFNOR Certification, who has followed all these stages, is a true partner for us. Since its creation, the company has always regularly



« Lorsque nous avons décidé en 2009 de construire notre nouvelle plateforme industrielle, nous l'avons voulue à notre image. »

“When we decided in 2009 to construct our new industrial platform, we wanted it to be in our own image.”

correspondait en terme d'image à celle que nous souhaitions donner à notre groupe : une recherche permanente de qualité. Et puis les référentiels qualité nous ont aidés à structurer notre organisation. Comme nous revendiquons le fait d'être un groupe dont le développement est durable, nous nous sommes lancés cette année dans une démarche ISO 14001. Cette certification représente de surcroît un atout concurrentiel auprès des grands clients, notamment pour les institutions et les industriels.



Vous venez de regrouper deux sites de production et un site de logistique sur une seule plateforme. Quel a été l'apport de la qualité pour conduire ce changement ?

PL : Lorsque nous avons décidé en 2009 de construire notre nouvelle plateforme industrielle, nous l'avons voulue à notre image. Cette plateforme qui sera inaugurée fin novembre nous permet d'avoir sur un seul site deux usines contiguës à un entrepôt. Nous économisons ainsi le transport entre usines et centre de stockage. Le toit de notre bâtiment est par ailleurs recouvert de panneaux photovoltaïques qui produisent 80 % de notre consommation d'énergie, et nous avons installé un chauffage par géothermie. Nous avons aussi profité de ce déménagement pour réorganiser nos flux et optimiser les conditions de travail de nos collaborateurs. Ce bâtiment nous ressemble et notre « patrimoine qualité » nous a aidés à le concevoir et à l'organiser. Nous avons conduit ce changement dans le respect de nos exigences qualité et de nos convictions ! ■



and continually expanded. Quality has enabled us to aid and structure this said development. First of all with the NF mark, which established itself as a commercial gateway in France and allowed us to always progress further in terms of product quality. As regards the ISO standards, they are very complementary to the NF Products certifications. It is why as early as 1997, we undertook an ISO 9001 certification approach. The ISO 9001 standard corresponded in terms of image to that which we wished to give to our group: a permanent quest for quality. And then the quality systems of reference aided us to structure our organisational structure. Since we claimed to be a group whose development is sustainable, we embarked this year upon an ISO 14001 environmental approach. This certification represents moreover a competitive asset among major customers, in particular for the institutions and the industrialists.

You have just regrouped two production sites and one logistics site on a single platform. How did quality contribute towards conducting this change?

PL: *When we decided in 2009 to construct our new industrial platform, we wanted it to be in our own image. This platform which will be inaugurated at the end of November allows us to have on a single site two factories adjacent to a warehouse. We thus economise on transport between production plants and the storage centre. The roof of our building is furthermore covered with photovoltaic panels which produce 80% of our energy consumption, and we have installed a geothermic heating system. We also took advantage of this move in order to reorganise our flows and to optimise the working conditions of our personnel. This building resembles us and our « quality heritage » helped us to both design it and organise it. We carried out this change in accordance with our quality requirements and our convictions! ■*

Repère

La société DEF (La Détection électronique française), dont le siège est basé à Massy (91), a été créée en 1958. Elle compte aujourd'hui plus de 1 200 collaborateurs, qui mettent au point et fabriquent des solutions et services de systèmes de sécurité incendie. Depuis novembre 2010, DEF a centralisé sa production et sa logistique à Dadonville, dans le Loiret. Elle a par ailleurs développé un réseau commercial sur l'ensemble de l'hexagone, et poursuit depuis 1976 une démarche régulière de croissance à l'international où elle est présente dans une trentaine de pays. En 2009, DEF a réalisé 140 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Highlights

The company DEF (La Détection électronique française), whose headquarters are located at Massy (91), was founded in 1958. Today it has over 1,200 employees, who develop and manufacture fire safety systems solutions and services. Since November 2010, DEF has centralised its production and logistics in Dadonville, in the Loiret department. It has furthermore developed a commercial network covering the whole of metropolitan France, and since 1976 has been regularly expanding at international level where it is present in thirty or so countries. In 2009, DEF had a turnover of 140 million Euros.



Les produits thermoplastiques et fibres naturelles certifiables

Le laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE) lance une certification sur les profilés thermoplastiques composites, à base de matières plastiques (comme le polyéthylène et le PVC) ou de fibres naturelles (bois, lin, chanvre, etc.).

L'utilisation de ce type de produit pour les clôtures et les terrasses a rendu nécessaire la qualification d'un niveau de qualité et de performance de ce type de matériaux intégrant une approche de l'habitat durable. Outre les caractéristiques physiques et mécaniques classiques, la marque NF

évalue le gonflement en 3D lors d'absorption d'eau et la résistance aux micro-organismes de type champignons. En fonction de l'activité du fabricant, d'autres caractéristiques peuvent s'ajouter, comme la durabilité des produits par vieillissements naturel et accéléré.

Certifiable plastics and natural fibre-based products

The LNE (Laboratoire national de métrologie et d'essais) is launching a certification on plastics-based (e.g. polyethylene and PVC) or natural fibre-based (wood, linen, hemp, etc.) composite thermoplastic profiles.

The use of this type of product for fencing and terraces has rendered necessary the qualification of a quality and performance level for this type of materials integrating a sustainable living conditions approach. Besides the traditional physical and mechanical characteristics, the NF mark assesses swelling in three dimensions during absorption of water and the resistance to fungus-type micro-organisms. Depending on the manufacturer's activity, other characteristics can be added, like the durability of the products by natural and accelerated ageing.

Nouvel essai pour la marque NF Hygiène Alimentaire

Le Cemafroid vient de reprendre l'activité d'essais de la marque NF Hygiène alimentaire. Il complète ainsi son offre dans le domaine de l'hygiène alimentaire et de la maîtrise de la chaîne du froid. La marque NF Hygiène alimentaire garantit la facilité de nettoyage pour tous les matériels de restauration collective ainsi que les performances thermiques, isothermiques et frigorifiques pour les matériels assurant une réfrigération, une congélation, un maintien ou une remise en température.

Ouverture du site nf-environnement-ameublement.com



Le FCBA institut technologique vient de lancer son site internet sur la marque NF Environnement ameublement. www.nf-environnement-ameublement.com propose des informations pour les fabricants et les acheteurs. L'internaute y trouve la liste des fabricants certifiés et les produits porteurs de la marque. Le référentiel présentant les critères de la marque est disponible en téléchargement.

Opening of the nf-environnement-ameublement.com website

The French Institute of Technology for forest-based and furniture sectors (FCBA) has just launched its internet site on the NF Environnement Ameublement mark. The site www.nf-environnement-ameublement.com proposes information for both manufacturers and purchasers. The internaut can find therein the list of the certified manufacturers and the products which bear the mark. The reference system presenting the criteria of the mark can be downloaded.

New test for the NF Hygiène Alimentaire (Food Hygiene) mark

Cemafroid has just resumed the testing activity of the NF Hygiène alimentaire (Food Hygiene) mark. It thus supplements its offer in the food hygiene and cold chain control sector. The NF Hygiène alimentaire mark guarantees the ease of cleaning for all mass catering equipment as well as the thermal, isothermal and refrigerating performances for chilling/refrigeration, deep-freezing, temperature maintaining and reheating equipment.

Actualité de la marque NF Service à domicile

2010 sera marquée par plusieurs événements autour de la marque NF Service à domicile.

AFNOR Certification a tout d'abord célébré son 400^e site certifié NF Service à domicile (lire action&performance n° 11). Il y a quelques semaines, c'était au tour du groupe O₂ de recevoir le certificat pour l'ensemble de son réseau de 125 agences. Le prestataire de services à la personne a opté pour la certification NF Service qui est « *particulièrement adaptée aux nouvelles législations du secteur, et garantit une application homogène des engagements dans les 125 agences O₂* » (source www.02.fr).

Pour finir, la marque NF s'expose au salon des Services à la personne du 25 au 27 novembre, Paris porte de Versailles.

Current events concerning the NF Service à domicile mark

2010 will be marked by several events axed around the NF Service à domicile (Home support services) mark.

AFNOR Certification has first of all celebrated its 400th NF Service à domicile certified site (read issue n°11 of action&performance). A few weeks ago, it was the turn of the O₂ group to receive the certificate for its entire network of 125 agencies. The in-home services provider opted for the NF Service certification which is "particularly suited for the new legislation applicable to the sector and guarantees a homogeneous application of the commitments within the 125 O₂ agencies" (source www.02.fr).

To conclude, the NF mark will have a stand at the forthcoming In-home Services exhibition at Porte de Versailles in Paris from November 25 to 27, 2010.

Une certification pour les chauffe- eau solaires individuels

Certita lance une nouvelle marque NF couvrant les chauffe-eau solaires individuels. Bâtie avec les représentants de la filière solaire thermique, cette marque s'inscrit dans le contexte de l'amélioration des performances énergétiques en créant les conditions d'une concurrence loyale entre fabricants. Elle fournit aussi aux pouvoirs publics les moyens de quantifier réellement les performances des systèmes concernés. Son but ? Certifier l'efficacité énergétique et l'énergie fournie par le système, selon les normes européennes applicables.

A certification for individual solar water heaters

Certita launches a new NF mark covering individual solar water heaters. Established together with the representatives of the thermal solar branch, this mark falls within the context of the improvement of energy performance by creating the conditions of fair competition between manufacturers. It also provides the authorities with the means of truly quantifying the performances of the relevant systems. Its objective: to certify the energy efficiency and the energy supplied by the system, according to the applicable European standards.

en bref/ Keynotes/

Du nouveau côté HQE

Les opérations de rénovation disposent désormais de leur référentiel de certification HQE. Générique, ce référentiel couvre tous les bâtiments tertiaires faisant déjà l'objet d'un référentiel neuf, à l'exception des bâtiments de santé et des entrepôts frigorifiques qui disposeront d'un référentiel ou d'une extension spécifique en 2011. Il concerne les opérations de rénovation d'un bâtiment, même mineures.

New developments as far as High Environmental Quality (HQE) is concerned

Renovation operations have henceforth their HQE certification reference system. Generic, this said reference system covers all tertiary sector buildings already forming the subject of a new reference system, with the exception of health sector buildings and cold-storage warehouses which will have a reference system or a specific extension in 2011. It concerns the renovation operations pertaining to buildings, even minor renovations.



Roskoplast, récompensée pour ses actions développement durable

Évaluée AFAQ 1000NR* pour sa démarche développement durable, Roskoplast vient de remporter le prix *moins de 50 salariés* et le *grand prix* des trophées RSE Aquitaine 2010. L'entreprise béarnaise (33 personnes) spécialisée dans le packaging transparent pour la cosmétique est un modèle en matière de responsabilité sociétale, non seulement au sein du groupe Cosfibel mais aussi pour toutes les entreprises du secteur de l'emballage en Europe. Parmi les actions significatives, on retiendra : une baisse de 30 % de la consommation électrique, une division par 10 de la

consommation d'eau, l'utilisation de 15 % de matière en moins dans la production, ou encore l'adhésion au réseau des Entrepreneurs d'avenir.

* Depuis AFAQ 1000NR a évolué vers AFAQ 26000 (lire pages 19-20).

Roskoplast, rewarded for its sustainable development actions

Having undergone AFAQ 1000NR assessment for its sustainable development approach, Roskoplast has just obtained the "less than 50 salaried workers" award and is prize winner of the 2010 Aquitaine Corporate Social Responsibility (CSR) awards.*

The company, located in the Béarn region (33 persons), is specialised in the manufacture of transparent packaging for cosmetics and is a model regarding social responsibility, not only within the Cosfibel group, but also for all the companies of the packaging sector in Europe. Among the significant actions figure: a 30% decrease in electricity consumption, water consumption divided by ten, 15% less raw material used in production processes, or again its membership of the Future Entrepreneurs (Entrepreneurs d'avenir) network.

** Since AFAQ 1000NR has evolved towards AFAQ 26000 (read pages 19-20).*

Générale de Santé : une ambition certifiée

En révisant son référentiel d'engagements de service, Générale de Santé, premier groupe d'hospitalisation privée en France, se fixe un objectif ambitieux : 100 % de ses établissements certifiés d'ici 2012. Une démarche qui doit bénéficier avant tout aux patients et renforcer l'image du groupe. Réalisé spécialement pour l'occasion, le trophée qualité a été remis le 8 octobre dernier aux neuf premiers établissements certifiés AFAQ Engagement de service, par

Frédéric Rostand, président du directoire du groupe Générale de Santé, et par Jacques Beslin, directeur général adjoint d'AFNOR Certification.

Générale de Santé: A certified ambition

By revising its service commitments set of requirements, Générale de Santé fixes an ambitious objective for itself: 100% of its establishments certified by the year 2012. An approach



which must above all benefit the patients and reinforce the group's image. Produced especially for the occasion, the quality trophy was presented on October 8th to the first nine AFAQ Service Commitment certified establishments, by Frédéric Rostand, President of the Board of Directors of the Générale de Santé group, and by Jacques Beslin, Deputy Director General of AFNOR Certification.

Tiercé gagnant pour British Energy

British Energy, fournisseur britannique d'électricité, exploite une centrale au charbon et possède le plus gros parc nucléaire du pays. Filiale d'EDF Energy, elle produit 16 % de l'électricité consommée au Royaume-Uni, fournit 5 millions de clients et emploie plus de 6 000 personnes. *DungenessB* est la première centrale de British Energy à obtenir la triple certification AFAQ ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001. En déployant cette triple démarche, British Energy répond aux exigences réglementaires et aux enjeux économiques et sociaux. Le 24 mai dernier, les dirigeants de l'entreprise se sont vus remettre officiellement le certificat.

Triple success for British Energy

British Energy, a U.K. electricity supplier, exploits a coal-fired power station and possesses the country's highest number of nuclear power stations. A subsidiary of EDF Energy, it produces 16% of the electricity consumed in the United Kingdom, supplies 5 million customers and employs over 6,000 persons. DungenessB is the first power station of British Energy to obtain the triple certification AFAQ ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001. By deploying this triple approach, British Energy satisfies the regulatory requirements and the economic and social stakes. On May 24 of this year, the company's top management was officially presented with the certificate.



EN COUVERTURE

L'agroalimentaire fait de la sécurité son plat de résistance

Safety Becomes Food Industry's Main Course



De la fourche à la fourchette, l'alimentation est une chaîne dont aucun maillon ne doit faillir. Pour aider les professionnels de l'agroalimentaire à maîtriser la sécurité et la qualité de leurs produits, AFNOR Certification déploie une offre complète.



From farm to fork, food production is a chain in which no link must fail. In order to help food industry professionals control their products' safety and quality, AFNOR Certification develops a complete range of solutions.



LIRE ARTICLE PAGE SUIVANTE...



>> L'agroalimentaire fait de la sécurité son plat de résistance



En 2008, plus de 12 500 personnes ont été touchées par une toxi-infection alimentaire en France*. L'une des conséquences, parmi d'autres, d'une défaillance dans la sécurité de la chaîne alimentaire. La crise de la « vache folle » dans les années 90 a constitué un cas d'école : la crise sanitaire est rapidement devenue crise médiatique, suivie d'une crise de confiance de l'opinion et d'une crise économique pour des professionnels confrontés à une chute spectaculaire de la consommation. Alors que les industries agricoles et alimentaires représentent plus de 13 % de la valeur ajoutée de l'industrie française pour 560 000 emplois, assurer leur capital confiance est un impératif absolu.

Un cadre réglementaire et volontaire fort

Pour y répondre, les États et l'Union européenne n'ont cessé de renforcer les mesures, jusqu'à l'adoption en 2006 du

« Paquet hygiène ». Agriculteurs, éleveurs, fabricants d'aliments pour animaux, industriels de l'agroalimentaire, transporteurs, métiers de bouche, distributeurs... Chaque professionnel est dorénavant responsable des produits qu'il met sur le marché. Cette réglementation s'appuie sur un socle méthodologique commun : l'approche HACCP. Une analyse des dangers qui permet de les maîtriser par le biais d'outils de contrôles adaptés.

« Aujourd'hui, l'HACCP est appliquée dans le monde entier, précise Laurent Camberou, auditeur chez AFNOR Certification. Les enjeux de la sécurité des aliments s'inscrivent dans un contexte d'échanges internationaux, il devenait nécessaire de trouver des outils communs de certification ou d'évaluation ».

« Dès le début des années 2000, un florilège de référentiels est né dans le secteur agro-alimentaire, à commencer par les référentiels privés IFS (franco-allemand) et BRC (anglais) initiés par la grande distribution », poursuit Olivier Boutou, ingénieur action régionale, évaluateur et formateur pour le groupe AFNOR. Ils définissent un cahier des charges et des exigences sanitaires pour la fabrication de produits alimentaires sous marque distributeur. Deux

Safety Becomes Food Industry's Main Course

Over 12,500 people* suffered from food borne illnesses in France in 2008, one of the consequences, amongst others, of a flaw in the food chain's safety. The mad cow disease controversy in the 90's constitutes a textbook example: the health crisis rapidly became a media crisis, followed by a consumer confidence crisis and, in the end, an economic crisis due to a spectacular decrease in bovine meat consumption. Considering that farming and food industries represent over 13% of French industry's added value and more than 560,000 jobs, securing their reliability is absolutely imperative.

A strong regulatory and voluntary framework

In order to meet this necessity, governments and the European Union have continually reinforced measures and regulations, until the passing of the "Hygiene Package" in 2006. Farmers, breeders, pet food manufacturers, food industrials, truckers, restaurant cooks, retailers... Each profession bears the responsibility for the products

* Selon des chiffres de l'Institut de Veille Sanitaire.

* According to the French Institut de Veille Sanitaire (Sanitary Surveillance Institute).

■ ■ ■ ■

approches aujourd'hui quasiment imposées. La France compte environ 800 certifiés BRC et plus de 1 400 IFS. La PME Villeneuve Pet Food, fabricant d'aliments en conserve pour chiens et chats vendus sous marque distributeur, en fait partie. « Il y a trois ans, nos clients, notamment à l'international, ont commencé à évoquer le référentiel IFS, commente Marie-Annette Lagarde, directrice qualité. Cette attente devenant toujours plus pressante, nous avons sauté le pas de la certification en 2010. » La culture HACCP étant déjà solidement ancrée, la démarche IFS a offert l'occasion de franchir un nouveau palier. « IFS a permis de mieux comprendre le sens de certains contrôles et d'acquiescer plus d'efficacité. Par ailleurs, ce certificat est un moyen de pérenniser nos marchés et d'ouvrir de nouveaux débouchés. »

Multiplier les garanties

De son côté, la Socave, une coopérative agricole réunissant 80 producteurs de fraises, fruits rouges et asperges dans le Périgord, a construit depuis 2007 un système de certifications multiples. « Nos producteurs voulaient une reconnaissance de leur savoir-faire, explique Claire Farge, responsable qualité de la coopérative. La Socave s'est engagée dans une démarche AgriConfiance Qualité pour valoriser leur maîtrise de la qualité et de la traçabilité tout au long de la chaîne de production. La certification ISO 9001 prend le relais pour les activités de conditionnement et de commercialisation. Ces approches ont d'autant plus de sens que ces référentiels sont devenus une condition

de référencement chez certains clients ». La Socave élargit sans cesse son approche : si la production a obtenu la certification AgriConfiance Environnement en 2010, « nous voulons également faire certifier notre société selon l'IFS et l'ISO 14001 dans les deux ans à venir, ajoute Claire Farge. Non plus pour répondre à une demande client, mais afin de mieux aborder certains aspects de notre activité, comme la gestion de l'environnement et pour maintenir la cohérence entre production et commercialisation. » La coopérative agricole parachève sa démarche avec une certification produite obtenue en 2004 : l'Indication Géographique Protégée (IGP) Fraises du Périgord. De quoi se distinguer directement auprès des consommateurs.

En effet, les démarches orientées produit constituent un complément « grand public » aux systèmes de maîtrise de la sécurité des denrées alimentaires. « La certification produits, directement visible par le consommateur dans les rayons des grandes surfaces, oriente le choix vers la qualité du produit (Label Rouge), le terroir (AOC), le territoire (IGP) ou le mode de production (par exemple AB pour agriculture biologique). Il s'agit d'un véritable atout de commercialisation et de différenciation », explique Loïc Gallois, directeur de Certipaq, organisme certificateur avec lequel AFNOR Certification travaille en partenariat (voir encadré).

ISO 22000, LA référence internationale

Face à la multiplication des référentiels, la question de

■ ■ ■ ■

it releases. This regulation rests on a common methodology: the HACCP approach. A hazard analysis which enables management of risks through critical control points. "Nowadays, HACCP is applied everywhere in the world, explains Laurent Camberou, an AFNOR Certification auditor. Given that food safety issues are now apprehended in an international trade context, finding common certification and assessment tools became necessary".

"As soon as the early 2000's, a number of food safety standards appeared, starting with two private frameworks launched by retailers: BRC in Great-Britain and IFS for France and Germany", continues Olivier Boutou, regional correspondent, trainer and assessor for the AFNOR group. These standards define a set of specifications and sanitary requirements for food products sold retailers' brands. The two approaches are today almost compulsory. About 800 manufacturers are certified according to the BRC standard and over 1,400 comply with the IFS. Villeneuve Pet Food, a company producing canned food for cats and dogs under retailer's brand, is one of them. "Three years ago, our international clients started talking about the IFS standard, comments Marie-Annette Lagarde, quality manager. This demand became more and more pressing, so we decided to take the step towards certification in 2010." HACCP was already deeply rooted in the company's culture, so the IFS approach represented a chance to climb to a new level. "The IFS

Une version 6 d'IFS pour 2012

La révision du référentiel privé IFS s'ouvrira en décembre prochain à l'initiative de la grande distribution en France, Allemagne et Italie, pour une publication prévue début 2012. Certaines modifications paraissent déjà incontournables. Des clarifications sur la durée d'audit ou les périmètres de certification sont prévues. Mais surtout, IFS version 6 intégrera une nouvelle exigence : la lutte contre les actes de malveillance dans la chaîne alimentaire. « Cette modification allongera sans doute la durée des audits, précise Laurent Camberou, auditeur chez AFNOR Certification. Mais elle posera surtout des problématiques d'investissement aux PME, car elle implique la mise en place de matériel coûteux pour protéger les sites de production (codes d'accès, caméras, palissades, etc.) ». Les entreprises peuvent d'ores et déjà anticiper cette exigence.

IFS version 6 scheduled for 2012

The revision process of the private standard IFS, initiated by French, Italian and German retailers, will start next December. The new version's release is scheduled for early 2012. Some amendments already appear incontrovertible. The new standard should bring clarifications on audit length or certification perimeters for example. But mainly, IFS v6 will integrate a new requirement: food defense. "This modification will probably extend audit lengths, points Laurent Camberou, auditor at AFNOR Certification. It will also introduce investment issues for SMEs because it implies the implementation of expensive equipment to protect production plants (access codes, cameras, fences, etc.)". Companies can already anticipate this new specification.



/ SUITE / FOLLOWING /

L'agroalimentaire fait de la sécurité son plat de résistance

Safety Becomes Food Industry's Main Course

l'harmonisation des pratiques s'est rapidement posée. La réponse est arrivée en 2005 avec la norme internationale ISO 22000 « système de management de la sécurité des produits alimentaires – exigences pour les organismes tout au long de la chaîne alimentaire ». Le texte propose un standard compatible avec l'ISO 9001. « Après un démarrage difficile, ISO 22000 bénéficie maintenant d'une tendance positive avec la pression des grands groupes industriels qui souhaitent la voir appliquée par leurs fournisseurs », souligne Olivier Boutou. Pour preuve, le nombre de certificats ISO 22000 a été multiplié par deux dans le monde en l'espace d'un an, passant de 4 132 en 2007 à 8 102 en 2008**.



A win-win partnership

Considering the variety of existing standards in the field of food industry, strength stands in union. This is the principle driving AFNOR Certification and Certipaq since 2009. In the framework of a win-win partnership, AFNOR Certification proposes its expertise in system and services certification (ISO, HACCP, IFS, BRC, AgriConfiance), while Certipaq, an associative network specialised in the farming and food sectors, focuses on product certification (Label Rouge, AOC, PGI, AB). "Food companies contact one of us to build a certification proposal. It is up to Certipaq and AFNOR Certification then, to split the audit work depending on their respective specialties, explains Loïk Gallois, Certipaq director. This "one-stop shop" enables us to offer our clients a complete range of solutions, an increased reactivity and reduced control costs."

AFNOR Certification a en outre développé de nouveaux outils pour accompagner cette tendance. Depuis juin 2010, l'évaluation HACCP+ permet aux professionnels de mesurer la solidité de leur système HACCP. « Refonte d'une évaluation qui existait depuis 1998, HACCP+ est la marche d'entrée de notre gamme sécurité des aliments : elle prépare les PME de l'agroalimentaire mais aussi leurs fournisseurs (emballages, ingrédients, transports, logistique) aux démarches de certification », détaille Laurent Camberou.

Par ailleurs, un nouveau référentiel international est en train de voir le jour : le FS 22000. Il a été élaboré pour compléter la norme ISO 22000, considérée comme insuffisamment précise sur la question des bonnes pratiques d'hygiène. Un recueil de bonnes pratiques, le PAS 220 (ou ISO TS 22002-1), lui a donc été ajouté. AFNOR Certification a été retenu parmi les 35 organismes certificateurs agréés dans le monde pour tester ce nouveau référentiel. La certification FS 22000 sera officiellement lancée en janvier 2011. ■

** Selon le dernier ISO Survey.

standard helped us understand the meaning of some critical control points and enabled the company to become more efficient. And this certificate is a means to keep our market shares but also to open new outlets."

Multiple guarantees

For its part, Socave, a farming cooperative uniting 80 strawberry, berry and asparagus producers in French Périgord, has been building a multiple

certification system since 2007. "Our producers wanted their know-how to be recognized, explains Claire Farge, Socave's quality manager. Thus Socave engaged in an AgriConfiance approach, in order to promote their control of quality and traceability all along the production chain. An ISO 9001 certificate takes over for our packaging and marketing activities. Moreover, these systems have become a prerequisite for some distribution centres, which gives our approach even more meaning." Socave continues to enhance its system: production was certified AgriConfiance for Environment earlier this year and "we also want our cooperative audited according to the IFS and ISO 14001 standards in the two years to come, adds Claire Farge. This time, we don't aim to respond to our clients demands, but to improve our management on aspects such as environment and to maintain the coherence between production and marketing." The farming cooperative completed its system through a product qualification delivered in 2004: the Protected Geographical Indication (PGI) Fraises du Périgord. A strong distinction sign addressed to consumers.

Indeed, product oriented approaches constitute a "general audience" complement to food safety control systems. "Product certification is directly seen by clients in department stores. Thus it directs the consumer's choice towards product quality (Label Rouge), local products (AOC), territory (PGI), or production modes (AB label for Biological Agriculture). Product certification represents a true marketing and differentiation tool", states Loïk Gallois, Director of Certipaq, a certification organization working in partnership with AFNOR Certification.

Un partenariat gagnant-gagnant

Face à la diversité des outils de certification dans le secteur agroalimentaire, l'union fait la force. Tel est le principe adopté par AFNOR Certification et Certipaq depuis 2009. Dans le cadre d'un partenariat gagnant-gagnant, AFNOR Certification apporte son expertise en certification de systèmes et de services (ISO, HACCP+, IFS, BRC, AgriConfiance), tandis que Certipaq, réseau associatif spécialisé dans les filières agricoles et alimentaires, se positionne sur la certification de produits (Label Rouge, AOC, IGP, AB). « Les entreprises agro-alimentaires contactent l'un des deux organismes qui met en place une proposition de certification. Charge ensuite à Certipaq et AFNOR Certification de répartir le travail d'audit en fonction de leurs spécialités respectives, explique Loïk Gallois, dirigeant de Certipaq. Ce "guichet unique" permet d'offrir une offre complète, une réactivité accrue, et une réduction des coûts de contrôle à nos clients. »



« La sécurité des aliments s'appuie sur un historique de crise »

ISO 22000, THE international standard

Faced with a multiplicity of standards, harmonizing practices soon became a necessity. The answer materialized in 2005 with the international standard ISO 22000 "Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain", which presents the added advantage of being compatible with ISO 9001. "Despite a difficult start, the ISO 22000 standard now benefits from a positive trend and from the pressure of food industrials, which encourage their suppliers to apply it", emphasizes Olivier Boutou.

As a consequence, the number of ISO 22000 certificates has doubled in the world in one year, passing from 4,132 in 2007 to 8,102 in 2008**.

Besides, AFNOR Certification developed new solutions to support this trend. Since June 2010, the HACCP+ assessment enables professionals of the food industry to measure the strength of their HACCP system. "This assessment consists of a rewriting of a product launched in 1998. HACCP+ now constitutes the entry point to our range of food safety solutions: it prepares SMEs of the food industry as well as their suppliers (packaging, components, road haulage, logistics) to certification approaches", clarifies Laurent Camberou.

Last but not least, a new international standard, FS 22000, has been developed in order to supplement the ISO 22000 standard, deemed insufficiently specific regarding hygiene best practices. A set of specifications, called PAS 220 (or ISO TS 22002-1) has thus been added to the ISO standard. AFNOR Certification stands amongst the 35 authorized certification bodies in the world selected to test the new standard. The FS 22000 certification's official launch is scheduled for January 2011. ■

** According to the last ISO Survey.

Le management de la sécurité des aliments a connu en quelques années une formidable progression. Thierry Petit, auditeur AFNOR Certification spécialiste des référentiels de l'agro-alimentaire, décrypte l'évolution du secteur.

A&P : Quelle est la tendance pour la certification de la sécurité des aliments ?

Thierry Petit (TP) : Les référentiels sont de plus en plus spécifiques, et correspondent soit à des marchés, comme les référentiels de distribution IFS et BRC, soit à des thématiques comme l'ISO 22000, soutenue par les grands industriels. Les professionnels lui ont adjoint un document complémentaire, le PAS 220, qui précise les bonnes pratiques d'hygiène. La certification FS 22000 qui en résulte devrait être encore plus construite et précise. Reste à savoir quelle sera la dimension qu'elle prendra dans les mois à venir.

A&P : Comment ces outils ont-ils accompagné la maturité des entreprises sur la sécurité des aliments ?

TP : Les entreprises ont beaucoup progressé sur les conditions de base de l'hygiène alimentaire. Mais surtout, l'analyse des dangers s'est affinée : il y a une dizaine d'années, on ne parlait pas de la problématique des allergènes dans l'alimentation. Aujourd'hui, ils sont inclus dans toutes les analyses de dangers. Il ne faut pas oublier que la sécurité des denrées alimentaires s'appuie sur un historique de crise. Et que la mondialisation a amené les donneurs d'ordre à rechercher des garanties sur les niveaux de maîtrise de fournisseurs basés dans le monde entier et soumis à des réglementations variées.

A&P : La norme ISO 22000 a notamment marqué un tournant dans l'approche du management de la sécurité des aliments...

TP : L'ISO 22000 a introduit un nouveau niveau de maîtrise des dangers, les PRPo, qui n'existaient pas jusque-là. Pour être certifiée, les entreprises doivent définir leur PRP (programmes pré-requis), les bonnes pratiques d'hygiène minimales à respecter, comme la tenue vestimentaire. Ensuite, intervient l'analyse des dangers qui détermine les mesures nécessaires pour les maîtriser. Ces mesures peuvent être classées en PRPo, programmes pré-requis opérationnels, ou en CCP, points critiques de maîtrise qui nécessitent une surveillance constante (comme la mesure de la température du lait pendant la pasteurisation). Les PRPo sont une sorte de niveau intermédiaire, qui évite le raisonnement binaire.

A&P : Quels en sont les apports concrets pour les entreprises ?

TP : Les trois niveaux exposés dans la norme (PRP, PRPo et CCP) permettent une meilleure hiérarchisation des dangers. L'ISO 22000 est de plus l'unique norme internationale dédiée à la sécurité des denrées agroalimentaires. Avec elle, l'entreprise prouve qu'elle dépasse les obligations réglementaires et démontre réellement sa capacité à manager la sécurité des denrées alimentaires.

"Food safety is based on a crisis background"

Food safety management has progressed tremendously over the last few years. Thierry Petit, an auditor for AFNOR Certification and specialist of food safety standards, deciphers the sector's evolution.

A&P : What trends does food safety certification follow?

Thierry Petit (TP) : Standards tend to become more and more specific, in response to the market's demands (with retailers' standards such as IFS and BRC) or to thematic approaches, which is the case of ISO 22000, a standard supported by big food corporations. A new document, the PAS 220 that details hygiene best practices, has been added to ISO 22000. The resulting FS 22000 certification should prove even more solid and specific. However, the importance it will take in the months to come remains to be seen.

A&P : How do these standards help support companies' maturity on food safety?

TP : Industries have made a lot of progress regarding basic food hygiene. But above all else, hazards analysis has become more robust: a decade ago, no one talked about allergens in food products. Nowadays, they constitute an essential part of any serious hazard analysis. One must keep in mind that food safety has developed from a crisis background. And that globalisation pushes industrials and retailers to search for guarantees on the safety levels of suppliers operating from countries all around the world and thus responding to various regulations.

A&P : The ISO 22000 standard marked a true change in food safety management approaches...

TP : Indeed, ISO 22000 introduces a new level of hazards control, the operational prerequisite programs (OPRP). In order to gain certification, companies must define their PRP (prerequisite programs), i.e. basic hygiene best practices such as clothes. Then comes the hazard analysis, which determines control measures. These can be classified in OPRP or in CCP, critical control points, which require constant monitoring (such as the measure of milk's temperature during the pasteurization process for example). OPRP are included as an intermediary level, thus avoiding a binary approach.

A&P : What are the concrete benefits for companies?

TP : These three levels (OPRP, PRP, CCP) allow a better prioritization of hazards control. Besides, ISO 22000 remains the only international standard dedicated to food safety. It enables a company to prove that it goes beyond regulation and to truly demonstrate its capacity to manage food safety.

/ SUITE / FOLLOWING /

L'agroalimentaire fait de la sécurité son plat de résistance

Safety Becomes Food Industry's Main Course

4 questions à Maud David groupe Rémy Cointreau

« La certification ISO 22000 apporte de la valeur ajoutée à l'ensemble du système de management »

Connu pour ses alcools de prestige, le groupe Rémy Cointreau a fait de la qualité un argument majeur. Ses trois sites français sont engagés dans des démarches de certification. Usine pilote, Angers a été la première à obtenir le certificat ISO 22000. Maud David, responsable qualité, revient sur les enjeux de cette démarche.

1

A&P : Comment est construit le système de management de la qualité du site d'Angers ?

Maud David (MD) : Nos premières actions ont porté sur la qualité avec la norme ISO 9002, puis ISO 9001. En 2001, nous avons lancé une démarche environnementale ISO 14001, puis OHSAS 18001. Enfin, le site a obtenu sa certification ISO 22000 en 2008. Ces certifications sont aussi intégrées que possible (politique, manuel, objectifs...) pour ne pas créer de systèmes complexes.

2

A&P : Quel a été le moteur de la démarche ISO 22000 ?

MD : L'élaboration par les autorités publiques du « Paquet hygiène » a fait office de déclencheur. L'entreprise était déjà imprégnée de la culture HACCP. Cette nouvelle réglementation n'a donc rien révolutionné, mais elle a fait prendre conscience de l'existence d'approches plus cadrées. La mise en œuvre d'une démarche ISO 22000 a été tout à fait naturelle : elle a simplifié l'application du « Paquet hygiène » et nous a évité l'élaboration d'un système trop complexe.

3

A&P : Quels bénéfices retirez-vous de cette approche ?

MD : Rémy Cointreau fabrique des produits premium. L'esthétique et la satisfaction du client ne suffisent pas : la sécurité du produit en est aussi une composante essentielle. Dans ce contexte, les pilotes de processus ont tout de suite compris l'importance de la démarche. En interne, l'ISO 22000 a permis de passer au crible les points critiques de maîtrise, de réviser les bonnes pratiques et de fédérer l'ensemble du personnel. L'organisation et la réactivité du site s'en sont trouvées améliorées. En externe, bien que cette démarche ne réponde pas à une exigence de nos clients, elle contribue à les rassurer. L'ISO 22000 étant de plus en plus reconnue, notre certification apporte de la valeur ajoutée à l'ensemble du système de management.

4

A&P : Les autres sites français de Rémy Cointreau ont-ils le même niveau d'engagement ?

MD : Le groupe exige la mise en place de systèmes de management qualité, mais pas forcément la certification. L'usine de Reims a obtenu la certification ISO 22000 seule, ce qui n'empêche pas son système qualité d'être aligné sur l'ISO 9001. Quant au site de Cognac, il dispose lui aussi des certifications ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000, depuis mars 2010.



“Our ISO 22000 certificate adds value to the whole management system”

Famous for its prestigious alcohols, the Rémy Cointreau group uses quality as a decisive argument. Its three French production plants all engaged in certification approaches. As a pilot factory, Angers was the first to gain its ISO 22000 certificate. Maud David, quality manager, details their motives.

A&P: How is the Angers factory's management system built?

Maud David (MD): Our first actions focused on quality with the ISO 9002 and then ISO 9001 standards. In 2001, we launched an environmental approach according to ISO 14001, followed by an OHSAS 18001 certification on health and safety. Finally, the plant obtained its certification according to ISO 22000 in 2008. Our system aims to be as integrated as possible on aspects such as policies, manuals and goals, in order to avoid the creation of too complex a system.

A&P: What drove you to engage in an ISO 22000 certification?

MD: The adoption by the European authorities of the “Hygiene Package” triggered our approach. HACCP culture already deeply influenced the factory. So the new regulation was not a revolution, but it brought into focus the existence of better-framed approaches. The implementation of ISO 22000 appeared as a natural step: it eased the “Hygiene Package” application and helped us avoid the trap of complexity.

A&P: How did it benefit the plant?

MD: Rémy Cointreau manufactures premium products. In this regard, aesthetics and client satisfaction are not enough: product safety is also a key factor. Bearing that in mind, process pilots understood the approach's importance straight away. In the company, ISO 22000 led to a complete screening of critical control points, to a review of our best practices and helped federate the whole workforce. The plant's organization and reactivity have been greatly improved. As for outside the company, even though this approach did not respond to a demand from our clients, it reassured them. ISO 22000 being more and more recognised, our certification adds value to the whole management system.

A&P: Do Rémy Cointreau's other French production plants show the same engagement level?

MD: The Group demands the implementation of quality management systems, but not necessarily their certification. The Reims factory is only certified according to ISO 22000, which does not prevent its quality system from complying with ISO 9001. As for the Cognac factory, it is also certified according to the ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 standards, as well as ISO 22000 since March 2010.

Repères

- **Histoire :** Le Groupe Rémy Cointreau est né en 1991 du rapprochement des entreprises Rémy Martin et Cointreau.
- **Activités :** Fabrication et production d'alcools et spiritueux de prestige : Piper et Charles Heidsieck, Rémy Martin, Cointreau, Passoa, St Rémy.
- **CA 2009-2010 :** 807,8 millions d'euros.
- **Effectifs :** 1 571 collaborateurs.

Markers

- **History:** Rémy Cointreau group was created in 1991, from the merger of the companies Rémy Martin and Cointreau.
- **Activities:** Production and manufacture of prestige alcohols and spirits: Piper and Charles Heidsieck, Rémy Martin, Cointreau, Passoa, St Rémy.
- **2009 turnover:** 807.8 millions €.
- **Workforce:** 1,571 employees.

Responsabilité sociétale

Social responsibility

L'évaluation AFAQ 26000 entre en scène

>>>> Dans le sillage de la publication de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale, AFNOR Certification lance l'évaluation AFAQ 26000. Cet outil succède à l'évaluation AFAQ 1000NR. Il permet aux organisations de situer le niveau de maturité de leurs pratiques de RSE, et de piloter leurs actions de progrès.



Pour répondre à une préoccupation croissante des acteurs économiques sur la responsabilité sociétale, l'ISO vient de publier la norme ISO 26000. Dite « norme de comportement », elle n'a pas vocation à définir des exigences relatives à un système de management, ni à devenir un référentiel certifiable. Une évolution significative anticipée dès 2006 par les équipes d'AFNOR Certification à travers l'évaluation AFAQ 1000NR : « nous disposons de trois années de retours d'expérience sur l'évaluation de la contribution au développement durable des organisations, grâce à AFAQ 1000NR, qui était déjà cohérente avec l'ISO 26000 », souligne Adrien Ponrouch,

chef de projet RS* au département innovation développement d'AFNOR Certification. À ce jour, plus d'une centaine d'organisations se sont engagées dans une évaluation AFAQ 1000NR, prenant part à une démarche nouvelle qui ne vise pas la conformité à un référentiel, mais qui permet de se situer vis-à-vis des meilleures pratiques du moment et de progresser.

Se situer pour aller plus loin

« Le modèle d'évaluation AFAQ 26000 vise à évaluer le degré de maturité d'une structure dans le domaine de la responsabilité sociétale. Sa méthodologie est fondée sur les différents critères de la norme ISO 26000, qui nous aident à évaluer les pratiques pour isoler les actions les plus performantes et mettre l'accent sur celles à améliorer. Cette évaluation prend la forme d'une note sur 1 000 points. Mais la finalité d'AFAQ 26000 ne consiste pas simplement à

AFAQ 26000 assessment arrives on the scene

In the wake of the publication of the ISO 26000 standard on social responsibility, AFNOR Certification is launching the AFAQ 26000 assessment model. This tool replaces the AFAQ 1000NR assessment model. It enables organisations to situate the level of maturity of their CSR practices, and to pilot their progress actions.

In order to respond to an increasing concern of the economic players about social responsibility, ISO has just published the ISO 26000 standard. A so-called "behavioural standard", its mission is neither to define management system-related requirements nor to become a certifiable system of reference. A significant development anticipated as early as 2006 by the AFNOR Certification teams through



* RS = responsabilité sociétale.
* SR = social responsibility.

/ SUITE / FOLLOWING /

L'évaluation AFAQ 26000 entre en scène

AFAQ 26000 assessment arrives on the scene

«dire si les résultats sont bons». Il s'agit notamment de juger de la capacité de l'organisation à se doter d'indicateurs pertinents, afin de piloter sa performance et ses impacts en fonction de ses enjeux propres de RS. L'évaluation est donc restituée dans un rapport détaillé qui définit les axes de progrès possibles », précise le chef de projet.

Dès lors, pour réussir une évaluation AFAQ 26000, l'organisation ne doit pas appréhender la note comme une sanction, mais comme le reflet d'une situation à un instant donné. De même, il ne s'agit pas de se mettre en conformité avec des exigences, mais bien de dresser un inventaire des pratiques pour situer son niveau de contribution au développement durable. « Nous voyons trop d'organisations qui rivalisent d'efforts

pour passer en revue tous les critères de l'évaluation et qui cherchent à mobiliser toutes les pratiques ou ressources susceptibles de répondre à ces critères. Or, une évaluation réussie ne réside pas dans le fait de compiler des éléments pour abonder les critères, mais plutôt dans celui de repérer les pratiques valorisables, y compris celles transverses ou non formalisées, quel que soit leur degré de maîtrise et de maturité », analyse Adrien Ponrouch.

Enfin, pour être profitable, l'évaluation AFAQ 26000 doit être intégrée au projet d'entreprise et la direction doit en définir clairement la finalité. « Ce peut être un point de départ pour mobiliser les équipes, ou un outil visant à resituer ses enjeux de RS par rapport à la stratégie. C'est aussi un moyen d'afficher

son engagement responsable. Les objectifs varient en fonction de la stratégie de l'organisation, mais ces objectifs doivent être définis et communiqués par la direction », conclut Adrien Ponrouch. ■

■■■
the AFAQ 1000NR assessment: "we have three years of feedback at our disposal regarding the assessment of the contribution of organisations to sustainable development, thanks to AFAQ 1000NR which was already coherent with ISO 26000", emphasises Adrien Ponrouch, SR project manager in the AFNOR Certification innovation development department. To date, over a hundred or so organisations have undertaken an AFAQ 1000NR assessment, taking part in a new approach which does not target compliance with a system of reference, but which enables one to situate oneself vis-à-vis the best practices of the moment and to progress.*

Situate oneself in order to progress further

"The AFAQ 26000 assessment model is aimed at assessing the degree of maturity of a structure in the field of social responsibility. Its methodology is based on the different criteria of the ISO 26000 standard which help us to assess the practices in order to isolate the most effective actions and to place emphasis on those requiring improvement. This assessment takes the form of a performance rating where a score out of 1,000 points is obtained. But the finality of AFAQ 26000 does not simply consist in "saying whether the results are good". It is in particular a question of appreciating the ability of the organisation to provide itself with relevant indicators in order

to pilot its performance and its impacts based on its SR-specific stakes. The assessment result is therefore handed over in the form of a detailed audit report which defines the possible axes of progress", specifies the project manager.

Consequently, in order to pass an AFAQ 26000 assessment, the organisation must not perceive the score as a sanction, but as the reflection of a situation at a given moment in time. Likewise, it is not a matter of complying with requirements, but of inventorying practices in order to situate one's level of contribution to sustainable development. "We see too many organisations focus their efforts on a systematic review of all the assessment model criteria and which try to identify in a sometimes artificial manner all the elements and practices which can be linked to these said criteria. Yet, a successful external assessment approach embraces far less these varied attempts at compiling, at all costs, disparate elements in order to fill in the criteria no matter what, but rather involves the identification of the relevant existing practices, whether non formalised or transversal to the assessment model criteria, irrespective of the maturity level of these practices", according to Adrien Ponrouch's analysis.

Finally, in order to be profitable, the AFAQ 26000 assessment must be integrated into the corporate objectives and the top management must clearly define its finality. "This can be a departure point for mobilising the teams, or a tool aimed at resituating one's SR stakes with respect to strategy. It is also a means of displaying one's responsible commitment. The objectives vary depending on the organisation's strategy, but these objectives must be defined and communicated by the top management", concludes Adrien Ponrouch. ■



The assessment guide

In order to aid those organisations which desire to embark upon an AFAQ 26000 assessment, the AFNOR Certification teams have drawn up a practical guide intended for helping them to apprehend this approach. The practical and detailed tool unveils the methodology of this innovative assessment model and addresses each stage of the assessment. Enough indeed to properly prepare oneself for assessing one's responsible approach.

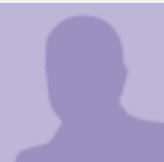
Le guide d'évaluation

Afin d'accompagner les organisations désireuses de s'engager dans une évaluation AFAQ 26000, les équipes d'AFNOR Certification ont rédigé un guide pratique destiné à les aider à appréhender cette démarche. L'outil dévoile la méthodologie de ce référentiel novateur et aborde chaque étape de l'évaluation. De quoi bien se préparer à mesurer sa démarche responsable.

La Sellor plonge dans la qualité environnementale

>>>>>>>> Certifié ISO 14001 depuis cet été, le gestionnaire breton de ports de plaisance ouvre la voie à l'extension de la certification à ses autres activités. Le bon élève pourrait également faire école auprès de ses confrères, dans le sillage de la volonté de la région Bretagne d'agir en faveur de l'environnement.

Brieuc MORIN
Directeur des ports
de la Sellor. /
Sellor marina director.



Claude GIRARD
Délégué régional
Bretagne du groupe
AFNOR. /
AFNOR Group Brittany
regional delegate.

Depuis 1988, la Sellor s'est vue confier par la communauté d'agglomération du pays de Lorient la gestion de six ports de plaisance* représentant 2 300 places. Une relation contractuelle remise en concurrence tous les six ans. « Lors de la dernière échéance du contrat, nous avons voulu apporter des gages de réussite à la communauté d'agglomération. La démarche environnementale a trouvé sa source dans cette requête. Elle nous a semblé d'autant plus évidente que notre activité dépend directement du milieu naturel, notamment de l'eau et du vent. Plutôt qu'un label ou une autre démarche, l'ISO 14001 s'est imposée, parce qu'il s'agit d'une certification reconnue de tous et qui donne de véritables gages aux clients et partenaires », explique Brieuc Morin, directeur des ports de la Sellor.

Une démarche qui fait tache d'huile

Débutée en avril 2009, la démarche ISO 14001 a été certifiée par AFNOR Certifica-

tion en juillet dernier. Pour la mener à bien, la Sellor a été accompagnée par un cabinet extérieur et la trentaine de salariés employés à la gestion portuaire ont tous pris une part active. « Nous sommes à l'échelle d'une petite entreprise, et nous avons voulu un système à notre mesure : simple, facilement appropriable par les collaborateurs et réactif », souligne le directeur des ports. Si la société en est encore en phase de finalisation de la démarche, Brieuc Morin avance déjà quelques éléments concrets pour illustrer les apports de l'ISO 14001 : « La certification nous a d'abord permis de parfaitement identifier les problèmes et points à améliorer, ce qui est déjà beaucoup. Ensuite, nous avons pu construire des actions ciblées et surtout les prioriser », commente-t-il. La première action a visé le système d'avitaillement des bateaux qui a fait l'objet d'une refonte totale. « Nous avons des soucis avec une installation qui ne nous permettait pas d'être

Sellor dives into environmental quality

Certified ISO 14001 since this summer, the Breton marina administrator opens up the way to extend the certification to its other activities. This good example could also gain widespread acceptance within the profession, thereby following in the wake of the Brittany region which has shown its intention to act in favour of the environment.

Since 1988, Sellor, a semi-public company, has been entrusted by the Lorient metropolitan district (Pays de Lorient) with the administration of six marinas* representing a total of 2,300 berths. This contract is subject to a call for tenders every six years. "At the last expiry date of the contract, we wanted to provide proof of success to the metropolitan district. This request was the origin of the

* Lorient, Kernevel, Guidel, Port-Louis, Ban Gâvres et BSM (base des sous-marins) à Lorient.

* Lorient, Kernevel, Guidel, Port-Louis, Ban Gâvres and BSM (submarine base) in Lorient.

/ SUITE / FOLLOWING /

La Sellor plonge dans la qualité environnementale

Sellor dives into environmental quality

■ ■ ■

irréprochables sur le sujet de la pollution », reconnaît Brieuc Morin. De même, des espaces de tri des déchets ont été installés sur le port, satisfaisant ainsi des plaisanciers qui lors d'une enquête réalisée en 2009, avaient pointé du doigt cette carence. « L'ISO 14001 permet de s'inscrire dans une démarche vertueuse et de contrôler et améliorer sans cesse nos actions dans le domaine environnemental », résume le directeur des ports. Elle devrait faire école au sein de la Sellor, sur d'autres activités gérées par l'entreprise, et plus largement chez les gestionnaires de ports. « Il existe une véritable volonté de la part des acteurs locaux, notamment de la région

Bretagne, de travailler sur l'environnement. Les cheminements de la Sellor et d'autres gestionnaires comme Sagemor, un autre acteur local, sont exemplaires et ils prouvent que la certification est accessible à ces structures. D'autant que l'on peut choisir de la conduire étape par étape (suivant le guide FD X30-205/AFAQ Environnement par étapes). Au regard de ces expériences, il est donc tout à fait possible d'imaginer que d'autres gestionnaires de ports de plaisance s'engagent très vite vers l'ISO 14001, et pourquoi pas, d'autres gestionnaires et acteurs des ports, de la pêche, et du commerce », projette Claude Girard, délégué régional Bretagne du groupe AFNOR. ■



© photo Yann Zedda

■ ■ ■

environmental approach. It appeared all the more obvious to us since our activity depends directly on the natural environment, in particular on the water and on the wind. Rather than a label or another approach, ISO 14001 was the obvious solution, because it is a certification recognised by everyone and which gives veritable guarantees to both customers and partners”, explains Brieuc Morin, Sellor marina director.

An approach which is gaining ground

Commenced in April 2009, the ISO 14001 approach was certified by AFNOR Certification in July of this year. To bring it to a successful conclusion, the semi-public company was aided by an outside consulting firm and the thirty or so salaried workers employed in the harbour administration all actively participated. “We are a small company, and we wanted to have a system in keeping with our size: simple, easy to appropriate by the personnel and reactive”, emphasises the marina director. While the company is still in the approach finalisation phase, Brieuc Morin already puts forward a few concrete elements in order to illustrate the contributions made by ISO 14001: “Certification first of all allowed us to perfectly identify the problems and points to be improved, which is already a lot. Next, we were able to establish targeted actions and especially to prioritise them”, he comments. The first action targeted the leisure craft refuelling

system which was totally revised. “We had some concerns with an installation which prevented us from being irreproachable pollution-wise”, acknowledges Brieuc Morin. Likewise, waste-sorting areas were installed at the marina, thus satisfying leisure craft proprietors who, during a survey conducted in 2009, had singled out this shortcoming. “ISO 14001 enables one to adopt a virtuous approach and to monitor and continually improve our actions within the environmental sector”, sums up the marina director. It should gain widespread acceptance within Sellor regarding other activities managed by the company, and more extensively at harbour/marina administrator level. “There exists a veritable will on the part of the local players, in particular those of the Brittany region, to work on environmental issues. The progression of Sellor and of other administrators like Sagemor, another local player, is exemplary and it proves that certification is accessible to these structures. All the more so since one can choose to conduct it on a step by step basis (according to the technical report FD X30-205/AFAQ ENVIRONMENT STEP BY STEP SOLUTION). Considering these experiences, it is therefore quite possible to imagine that other marina administrators will very quickly commit themselves to ISO 14001 certification, and why not other harbour, fishery and trade administrators and players”, envisages Claude Girard, AFNOR Group Brittany regional delegate. ■

Repère

Société d'économie mixte créée en 1988 par le district du pays de Lorient pour la gestion des ports de plaisance du Pays de Lorient, la Sellor a développé depuis ses activités. Elle gère actuellement plusieurs pôles d'équipements dont la collectivité a supporté les investissements : loisirs nautiques, hébergement, ports de plaisance, espaces découverte, la Cité de la voile Eric Tabarly. Basée à Larmor-Plage, la société emploie 110 personnes, dont 30 à la gestion des ports.

At a glance

A semi-public company set up in 1988 by the Lorient metropolitan district for the administration of the marinas of the Lorient agglomeration (Pays de Lorient), Sellor has since developed its activities. It currently manages several community facility areas for which the investments were borne by the local authorities: nautical leisure activities, tourist accommodation, marinas, discovery areas, the Eric Tabarly museum centre (La Cité de la voile Eric Tabarly). Based in Larmor-Plage, the company employs 110 persons, of whom 30 are involved in harbour/marina administration.

Nouveau : le pack énergie

AFNOR Certification et Altran Technologies s'associent pour accompagner les entreprises à faire leurs premiers pas dans le management de l'énergie. Le pack énergie comporte deux volets : un diagnostic technique et un volet managérial.

Le diagnostic technique permet d'identifier les solutions en matière d'économie d'énergie grâce à un état des lieux des consommations.

Le diagnostic managérial permet à l'entreprise de se positionner sur un projet de certification EN 16001.

Réalisée directement sur site, l'évaluation est complétée par une cotation des forces et des faiblesses de l'entreprise.

New: The Energy pack

AFNOR Certification and Altran Technologies are joining forces in order to aid enterprises to make their debut in energy management. The energy pack comprises two parts: a technical diagnosis and a managerial diagnosis. The technical diagnosis enables to identify the potential energy saving thanks to an inventory of consumptions. The managerial diagnosis enables, for its part, the enterprise to position itself regarding an EN 16001 certification project. The pre-audit survey is carried out directly on site, and is supplemented by a rating of the strengths and weaknesses.

Anniversaire : les 20 ans d'IQNet

Le groupe AFNOR et IQNet ont une histoire commune qui date de 20 ans.

En 1990, AFAQ a été le premier organisme certificateur à signer le protocole d'accord qui a alors permis la création d'EQNet, réseau européen d'organismes certificateurs tierce partie des systèmes de management. En 1994, pour refléter l'adhésion au réseau de membres non-européens l'entité devient IQNet (International quality network).

Aujourd'hui, IQNet représente plus de 40 % des certificats délivrés dans le monde et regroupe les certificateurs leaders de plus de 36 pays. Participer aux actions du réseau, permet au groupe AFNOR

d'accompagner ses clients en coordonnant leurs audits au plan international, et en harmonisant les processus de certification. Le certificat électronique IQNet automatiquement émis avec le certificat AFAQ renforce la reconnaissance de la certification en dehors de nos frontières.

IQNet celebrates its 20th anniversary

***The AFNOR Group and IQNet
have a common history which
dates back 20 years.***

In 1990, AFAQ was the first

certification body to sign the draft agreement which enabled at that time to establish EQNet, European network of third party certification bodies for management systems. In 1994, in order to reflect the admission of non-European members to the network, the entity became IQNet (International quality network).

Today, IQNet represents over 40% of the certificates issued worldwide and regroups the leading certification bodies of more than 36 countries. Taking part in the network's actions allows the AFNOR Group to assist its customers by coordinating their audits at international level, and by harmonising the certification processes. The IQNet electronic certificate, issued automatically with the AFAQ certificate, reinforces the recognition of the certification outside our frontiers.

Construction durable

AFNOR Certification participe à la première mission de France GBC qui sera présente au salon international GreenBuild 2010 à Chicago, événement de référence de la construction durable qui rassemble 40 000 professionnels.

France GBC est née en janvier 2010 sous l'impulsion d'acteurs* de la construction durable qui partagent tous un objectif commun : généraliser l'amélioration de la qualité environnementale des bâtiments au plan territorial, national, européen et international. Avec le soutien du plan bâtiment grenelle, France GBC constitue le maillon français du réseau mondial World Green Building Council (World GBC).

* Les associations Effinergie et HQE, Qualitel et ses filiales Cerqual et Cequami, l'association Resobat, CSTB et ses filiales Certivea et Cequami, groupe AFNOR et sa filiale AFNOR Certification et l'Institut français pour la performance énergétique du bâtiment (IFPEB).

Sustainable Construction

AFNOR Certification is taking part in the first mission of France GBC which will be present at the GreenBuild 2010 international exhibition in Chicago, a reference event for sustainable construction, which gathers together 40,000 professionals.

France GBC was created in January 2010 spurred on by sustainable construction players who all share a common goal: to generalise the improvement of the environmental quality of buildings at regional, national, European and international level. With the backing of the Grenelle Building Plan, France*

GBC constitutes the French link of the World Green Building Council (World GBC) world network.

** The Effinergie and HQE associations, Qualitel and its subsidiaries Cerqual and Cequami, the Resobat association, the CSTB and its subsidiaries Certivea and Cequami, the AFNOR Group and its subsidiary AFNOR Certification and the French Institute for Energy Performance of Buildings (IFPEB).*

Agenda / Diary /

Salons

Salon des services à la personne

/ 25 au 27 novembre 2010 à Paris / Porte de Versailles /

Le groupe AFNOR vous donne rendez-vous sur son stand (F8) pour vous présenter son offre d'activités de services à la personne. En vedette : la marque NF Service à domicile. Chaque jour des micro-conférences sont proposées.
+ d'info : www.salon-services-personne.com

Pollutec

/ 30 novembre au 3 décembre 2010 / Lyon Eurexpo /

Le groupe AFNOR sera présent sur son stand (hall 5, allée A, n° 268) et à travers de nombreuses conférences pour débattre sur les thèmes comme le management de l'énergie, la responsabilité sociétale des entreprises, l'évaluation de démarches développement durable...

Sur Buy and Care (hall 10, allée H, n° 25), salon annexe à Pollutec dédié aux achats professionnels responsables, retrouvez AFNOR Certification et ses certifications NF Environnement ou Ecolabel européen.

+ d'info : www.pollutec.com

Shows

Personal services show

/ 25 to 27 November 2010, Paris / Porte de Versailles /

The AFNOR Group invites you to its stand (F8) for a presentation on its personal services offer. Every day, micro-talks will be explaining the advantages of certification. Further information: www.salon-services-personne.com

Pollutec

/ 30 November to 3 December 2010 / Lyon Eurexpo /

The AFNOR Group will be on its stand (hall 5, aisle A, no. 268) and attending a number of conferences to discuss themes such as energy management, corporate responsibility, the evaluation of sustainable development approaches, etc.

At Buy and Care (hall 10, aisle H, no. 25), a show adjoining Pollutec and dedicated to responsible professional purchasing, you'll find AFNOR Certification and its NF Environment and European Ecolabel certifications.

Further information: www.pollutec.com

Enquête / Survey /

Lancement d'une vaste enquête internationale pour la prochaine révision de l'ISO 9001. Participez !

L'ISO 9001 est la norme de référence en matière de qualité : en 2009, le nombre de certifications ISO 9001 dans le monde a dépassé le million*. Aujourd'hui, l'ISO lance une grande enquête traduite en 11 langues. L'objectif ? Évaluer le périmètre et la nature de la prochaine révision de la norme ISO 9001.

Votre avis peut se révéler un apport crucial dans la prise de décision finale du comité technique.

Pour participer à l'enquête :
<http://bit.ly/EnqueteISO9001>

Launching of a vast international survey for the forthcoming revision of ISO 9001. Participate!

ISO 9001 is the reference standard in matters of quality: in 2009, the number of ISO 9001 certifications worldwide exceeded one million*. Today, ISO is launching a major survey, translated into 11 languages, concerning ISO 9001. The aim: To assess both the perimeter and the nature of the forthcoming revision of the standard. Your opinion will constitute a crucial contribution towards the Technical Committee's final decision-making process.

To participate in the survey:
<http://bit.ly/EnqueteISO9001>

* Source : ISO.

* Source : ISO.



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