

action

& performance

P.11

Nouveaux enjeux de la santé et sécurité au travail

New occupational health and safety issues

P.03

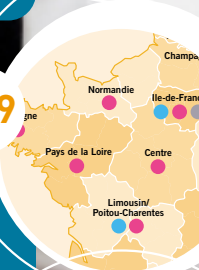
La Poste au service de ses clients
La Poste: serving its customers

P.19

Zoom sur les plates-formes régionales
Focus on regional discussion platforms

P.21

Candia et la sécurité des aliments
Candia food safety





Claude Satinet et Philippe Rabut nommés au sein du groupe AFNOR



Claude SATINET



Philippe RABUT

Claude Satinet, ancien directeur général d'Automobiles Citroën, devient président du conseil d'administration d'AFNOR. Sa nomination est intervenue le 22 juin dernier. Il prend la suite de François Ailleret qui occupait cette fonction depuis 2002. Le 1^{er} juillet dernier, **Philippe Rabut** a pris de son côté ses nouvelles fonctions de directeur général adjoint d'AFNOR Certification. Cet ancien directeur général de la filiale de Dekra dédiée au diagnostic immobilier succède à Jacques Beslin qui a fait valoir ses droits à la retraite.

Claude Satinet and Philippe Rabut appointed to the AFNOR Group

Claude Satinet, former Managing Director of Automobiles Citroën, was appointed chairman of the Board of Directors on 22 June this year.

He follows on from François Ailleret, who had been chairman since 2002. On 1st July, Philippe Rabut took on his new position as Deputy Managing Director of AFNOR Certification. This former managing director of the Dekra subsidiary dedicated to home inspection takes over from Jacques Beslin, who has taken retirement.

L'Ecolabel européen s'impose dans les services d'hébergements touristiques

150 c'est le nombre d'établissements certifiés Ecolabel européen « services d'hébergements touristiques » par AFNOR Certification. Un score qui pourrait atteindre les 200 certifiés à la fin de l'année. C'est dire si le tourisme écologique fait des adeptes en France. Consommation d'énergie, d'eau et bien d'autres critères sont contrôlés par AFNOR Certification. En plus du respect de l'environnement, la certification procure des résultats tangibles comme la fidélisation client et la motivation des équipes en interne.

The European Ecolabel makes its mark in tourist accommodation services

150 establishments have been awarded European "tourist accommodation services" Ecolabel certification by AFNOR Certification. This could well reach 200 by the end of the year. Which goes to show that ecological tourism is proving very popular in France. AFNOR Certification checks water and energy consumption and a range of other criteria. In addition to concern for the environment, certification provides tangible results in terms of customer loyalty and staff motivation.



Certification AFAQ « Centre de santé », pour renforcer la confiance des patients

Consolider l'amélioration continue de l'organisation des soins et des services médicaux pour optimiser la prise en charge du patient. Voici l'objectif poursuivi par la certification AFAQ « Centre de Santé », une prestation construite par AFNOR Certification à la demande du centre médical de l'Institut Pasteur, en relation avec la haute autorité de santé (HAS) et le regroupement national des organismes gestionnaires des centres de santé. Le référentiel AFAQ s'articule autour de 55 critères. Leur objectif majeur ? Contribuer à la reconnaissance de la qualité de la prise en charge et de ce fait, renforcer la confiance des patients. Un établissement pilote, le centre médical de l'Institut Pasteur, a déjà obtenu sa certification.

AFAQ Certification "Health Centre": a means to reinforce the patient's trust

Consolidating continual improvement of medical services' organisation in order to optimize the patient's care: such is the goal of the AFAQ "Health Centre" certification.

This framework was build by AFNOR Certification on request of the Pasteur Institute Health Centre, the French National Authority for Health (HAS) and the National Gathering of Health Centre's managing organisms. It aims to enhance recognition of the quality of care and thus, to strengthen patients' trust. A first institution, the Pasteur Institute Health Centre, already obtained its certification.

/ SUITE / FOLLOWING /

La Poste au service de ses clients

La Poste: serving its customers

« Le délai d'attente pour retirer une lettre recommandée est passé de 8,3 à 2,3 minutes dans les bureaux certifiés. »

"Waiting time to collect a registered letter has fallen from 8.3 to 2.3 minutes in certified offices."

Repères

La Poste développe ses activités autour de quatre pôles : le courrier, le colis/express, La Banque Postale et l'enseigne La Poste. Chaque année, les 17 000 points de contact accueillent 45 millions de clients particuliers et 3,5 millions de clients entreprises.

- 26 milliards d'objets traités et acheminés par an.
- 287 000 collaborateurs.
- CA 2009 : 20,5 milliards d'euros.

Markers

La Poste is developing its activities around four key areas: mail, express parcel deliveries, La Banque Postale and the La Poste post-office network. Every year, the 17,000 offices welcome 45 million private customers and 3.5 million business customers.

- 26 billion objects processed and transported a year.
- 287,000 employees.
- CA 2009: 20.5 billion euros.



■ ■ ■
s'approprient bien la démarche, nous avons formé une cinquantaine de consultants qualité qui accompagnent les chefs d'établissement. Nous estimons que pour mener à bien cette certification, l'impulsion des directeurs d'établissement est décisive.

4 Quels sont les résultats et comment les mesurez-vous ?

ES : Nous disposons de trois outils. D'abord, des visites mystères réalisées par un prestataire extérieur qui utilise les services comme le ferait un client. Fin 2008, le délai moyen d'attente pour retirer une lettre recommandée était de 8,3 minutes, il atteint aujourd'hui 2,3 minutes dans les bureaux certifiés. Nous réalisons aussi des enquêtes terrain auprès des clients d'un même bureau que nous interrogeons avant l'entrée du bureau dans la démarche et une fois qu'il est certifié. Là encore, les taux de satisfaction sont en progression significative. Enfin, une enquête de satisfaction faite par un institut de sondage montre que les clients des bureaux certifiés sont bien plus satisfaits que ceux qui fréquentent un bureau qui ne l'est pas. Cette démarche a en outre été porteuse de changements en interne. Nos collaborateurs constatent par exemple que les incivilités sont en baisse et que leurs conditions de travail sont meilleures dans les établissements certifiés. Cette action nous a conduit à mieux définir les objectifs et les responsabilités de chacun, et ce faisant, à améliorer les relations entre les équipes et leurs managers.

5 Quels sont vos prochains enjeux ?

ES : La qualité de service rendue au client est l'un des trois objectifs stratégiques de notre enseigne. Il nous faut donc maintenir ce niveau de qualité. Nous nous appuyons notamment sur les retours d'audit pour faire évoluer le référentiel. Par ailleurs, la qualité est désormais prise en compte dans la rémunération des managers à travers un indice qualité calculé à partir des résultats des visites mystères. ■

■ ■ ■ Is the procedure's success also linked to the way in which it was deployed?

ES: Certainly. We didn't put any pressure on employees, and we wanted to involve them in building up the standard. We also worked with the local managers to define eight service commitments, including counter waiting times, dealing with complaints, cleanliness of premises and customer reception. The offices' commitment is also voluntary. To help them take on full "ownership" of the procedure, we trained fifty quality consultants who accompanied the office managers. We believe that this certification needs to be driven by the office managers if it is to succeed.

What are the results, and how do you measure them?

ES: We have three tools to help us. First of all, mystery visits by an outside service provider, who uses the services as a customer would. At the end of 2008, the average waiting time to collect a registered letter was 8.3 minutes: it is now 2.3 minutes in the certified offices. We also carry out field surveys among customers of the same office, who we interview before the office joins the procedure and again once it is certified. Here, too, satisfaction levels are significantly higher. Finally, a satisfaction survey carried out by a market research firm shows that customers of certified offices are much more satisfied than those who use uncertified offices. The procedure has also brought about a number of internal changes. For example, our employees have noted that there is less uncivil behaviour and that their working conditions are better in the certified offices. We have therefore been able to define everyone's targets and responsibilities more clearly and thereby improve relations between employees and their managers.

What are your next challenges?

ES: The quality of service offered to customers is one of La Poste's three strategic objectives. We now need to maintain this level of quality and are using audit feedback to help us develop the standard. Quality is also now taken into account in the remuneration of managers, using a quality index calculated according to the results of mystery visits. ■

APF Entreprises 34

L'homme et l'environnement au cœur de la stratégie

L'entreprise adaptée héraultaise de l'association des paralysés de France a misé sur une certification QSE et sur l'évaluation AFAQ 26000 pour structurer son organisation. Ces démarches, reflets des valeurs de la structure, lui ont insufflé une véritable dynamique collective. L'éclairage de Christophe Rey, directeur d'APF Entreprises 34.

Pourquoi avez-vous décidé de vous lancer dans plusieurs démarches de certification et d'évaluation ?

Christophe Rey (CR) : L'APF Entreprises 34 a débuté par une certification ISO 9002 en 1999. Nous avons poursuivi avec les normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001. En 2009, nous avons également fait partie du groupe pilote en région Languedoc-Roussillon pour expérimenter l'évaluation AFAQ 1000NR sur la responsabilité sociétale. Ces initiatives sont à l'image de nos valeurs, c'est pourquoi elles correspondent à des engagements naturels. Certains de nos salariés se sont retrouvés en situation de handicap suite à un accident du travail, c'est dire si une certification sur la santé et la sécurité au travail a du sens pour eux ! L'environnement est aussi au cœur de notre action. Ces certifications se sont également imposées car nous sentions que les référentiels pouvaient nous aider à structurer notre organisation. Enfin, nous avons testé l'évaluation AFAQ 26000 parce que nous souhaitons dresser un bilan de nos actions et nous situer par rapport à d'autres structures.

De façon plus spécifique, quels ont été les apports de la certification QSE ?

CR : En externe, les certifications représentent un atout commercial évident, en particulier vis-à-vis des entreprises. Il en va de même en terme de communication. En interne, elles ont été perçues comme une reconnaissance venant couronner le travail accompli. Et elles ont permis de créer une véritable dynamique au sein de l'entreprise.

Comment s'exprime cette dynamique ?

CR : Nous sommes en permanence dans l'anticipation, dans l'amélioration, et cet élan est collectif. Chaque mois, nous organisons des réunions dans les ateliers pour communiquer sur nos résultats. Ces rendez-vous sont toujours propices à l'expression d'idées et de pistes d'amélioration chez les équipes. Nous avons entrepris d'autres actions, comme la réalisation d'un bilan Carbone en 2008. Ce cheminement en faveur de la protection de l'environnement, de l'amélioration de la qualité et des conditions de travail, est devenu une véritable stratégie partagée.

Avez-vous défini de nouveaux challenges ?

CR : Nous allons passer de nouveau une évaluation AFAQ 26000 en 2012. La première expérience a montré que cette évaluation constitue un cadre idéal d'échange avec l'évaluateur, ouvrant beaucoup de perspectives. Notre bilan montre par exemple que nous n'avons pas assez travaillé notre ancrage territorial. L'APF Entreprises 34 projette aussi de s'orienter dans quelques années vers un label Diversité. Nous envisageons en outre de nous positionner sur une certification NF Environnement pour les cartouches toner recyclées.

Certifications \ labels

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
Évaluation AFAQ 26000

APF Entreprises 34 places people and the environment at the heart of its strategy

The Association des Paralysés de France's disability-friendly company in the Hérault has chosen QSE certification and the AFAQ 26000 evaluation to structure its organization. These procedures reflect the structure's values and have instilled a real group dynamic. Christophe Rey, director of APF Entreprises 34, tells us all about it.

Why did you decide to launch into a number of certification and evaluation procedures?

Christophe Rey (CR) : APF Entreprises 34 started out with ISO 9002 certification in 1999. We followed this with the ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 standards. In 2009, we were also part of the Languedoc-Roussillon pilot group that tested the AFAQ 1000NR societal responsibility evaluation. These initiatives are in line with our values, which is why they are natural commitments for us. Some of our employees became disabled as a result of an occupational accident, so occupational health and safety certification has a real meaning for them! The environment is also a central part of our work. We also chose these certifications because we felt that the standards would help us structure our organization. Finally, we tested the AFAQ 26000 evaluation because we were keen to draw up an assessment of our action and situate ourselves in relation to other structures.

What specific contribution did QSE certification make?

CR : As far as the outside world is concerned, the certifications are an obvious commercial advantage, particularly vis-à-vis companies. The same applies to communication. Internally, they have been perceived as a recognition of the work we have done. And they have helped to create a new dynamism in the company.

How is this new dynamism expressed?

CR : We're constantly looking to anticipate and improve, and this impetus is collective. Every month we organize meetings in the workshops to talk about our results. These meetings are always good opportunities for teams to express ideas and possibilities for improvement. We have also introduced other initiatives, such as a measuring our carbon footprint in 2008. This move towards protecting the environment and improving quality and working conditions has become a real shared strategy.

Have you come up with any new challenges?

CR : We're going to have another AFAQ 26000 evaluation in 2012. The first experience showed that the evaluation was an ideal opportunity for discussion with the assessor, which opened the way for further thinking. Our evaluation shows, for example, that we hadn't done enough work on our links with the local community. APF Entreprises 34 is also planning to move in a few years' time towards a Diversity label. We're also thinking about NF Environment certification for recycled toner cartridges.

© APF Entreprises 34



Christophe REY
directeur / director
APF Entreprises 34

Repères

Entreprise adaptée visant à favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, APF Entreprises 34 emploie 68 personnes, dont 45 travailleurs handicapés. Elle est spécialisée dans cinq activités : le démantèlement de matériel informatique, le recyclage de cartouches pour imprimantes laser, le câblage et le montage électrique, la remise à neuf de batteries pour le matériel électroportatif, la fabrication de volets roulants électriques.

Markers

A disability-friendly company that seeks to help disabled people integrate into working life, APF Entreprises 34 employs 68 people, 45 of whom are disabled. It specializes in five activities: dismantling computer equipment, recycling cartridges for laser printers, electrical wiring and assembly, reconditioning batteries for portable electrical equipment and making electric roller shutters.

Clear Channel France affiche ses ambitions environnementales

Certifications \ labels \

ISO 9001

ISO 14001

>>>>>>>>>> Tout juste certifié ISO 14001, cet acteur majeur de l'affichage et de la communication extérieure se fixe de nouveaux challenges. Innovation et environnement sont désormais au cœur de sa stratégie.

Pendant de nombreuses années, le spécialiste de la communication extérieure a su mobiliser ses équipes pour s'adapter aux exigences environnementales des donneurs d'ordres ou mettre en place, en interne, des actions permettant de limiter l'impact de ses activités. « *Il y a environ un an, nous avons posé le constat qu'aussi performantes et innovantes soient ces initiatives, elles restaient ponctuelles* », retrace Alexandre de Palmas, directeur général de Clear Channel France. Ce diagnostic a servi de point de départ à la démarche de certification ISO 14001 du groupe, obtenue cet été. « *Il nous a finalement suffi de mettre en place des indicateurs et de nous appuyer sur la boucle vertueuse de l'amélioration continue pour construire un véritable système de management environnemental* », explique Alexandre de Palmas. Avant de se lancer, Clear Channel France a toutefois décidé de réaliser un bilan carbone. « *Cette première étape a permis de définir précisément les actions*

à mettre en place, de les prioriser et donc de mettre en place un système de management plus adapté », souligne le directeur général.

Des initiatives innovantes

Au gré du déploiement de la démarche de certification, de nombreuses actions ont permis de conforter l'engagement de Clear Channel France en faveur de l'environnement. À l'image du nettoyage du mobilier urbain qui s'effectue désormais avec de l'eau pure (eau osmosée débarrassée des impuretés et des éléments minéraux et ioniques), sans ajouts de produits lavants ni détergents. L'eau se trouve directement injectée par des perches télescopiques, qui suppriment l'utilisation potentiellement dangereuse d'échelles. Pour limiter les consommations de carburant, les équipes commerciales et d'entretien ont suivi une formation à l'éco conduite et un challenge maison vient de voir le jour, en vue de

Clear Channel France demonstrates its environmental ambitions

Only recently ISO 14001 certified, this key player in the poster and outdoor communication market has now set itself some new challenges. Innovation and environment are now at the heart of its strategy.

For many years, the outdoor communication specialist has mobilized its employees to adapt to its clients' environmental requirements or to introduce internal initiatives to limit the impact of its activities. "About a year ago, we observed that, although these initiatives were effective and innovative, they remained occasional", said Alexandre de Palmas, Managing Director of Clear Channel France. This served as the starting point for the group's ISO 14001 certification procedure, which was successfully completed this



Les collaborateurs perçoivent chaque jour les apports de la certification ISO 14001 sur leurs conditions de travail.

Day after day, employees can see how ISO 14001 certification has improved their working conditions.

■ ■ ■
couronner le meilleur éco conducteur. En parallèle, les tournées ont été revues et optimisées en termes de kilomètres parcourus. « Cette démarche a été très structurante pour notre organisation. Elle a également fortement mobilisé nos collaborateurs qui en perçoivent chaque jour les apports sur leurs conditions de travail. Et enfin, elle est très bien perçue par nos clients. La certification prouve que nous sommes capables de garantir une qualité et une démarche porteuse d'innovations durables sur le long terme. C'est véritablement un élément différenciant pour notre groupe », affirme Alexandre de Palmas.

Loin d'estimer que la certification signe la fin des efforts, le spécialiste de la communication extérieure a déjà d'autres projets en tête : « nous allons notamment vers l'éco conception du mobilier urbain. Nous avons déjà un atelier de rénovation, mais désormais nous allons formaliser nos processus de fabrication et travailler avec des sous-traitants capables de répondre à ces exigences », annonce Alexandre de Palmas. Le recyclage des affiches, comme la généralisation de l'utilisation de véhicules propres, font aussi partie des prochaines orientations de Clear Channel France. « Nous partons du principe que rien n'est définitivement acquis, donc nous continuons à mettre l'accent sur l'innovation et la protection de l'environnement, deux facteurs de différenciation complémentaires ». ■

Le nettoyage du mobilier urbain s'effectue avec de l'eau pure sans ajouts de produits.

Street furniture is cleaned with pure water and no added products.



© Clear Channel France

■ ■ ■
summer. "All we then needed to do was put indicators in place and rely on the virtuous circle of continuing improvement to construct a proper environmental management system", explained Alexandre de Palmas. However, before it started out, Clear Channel France decided to take a carbon inventory. "This first stage enabled us to precisely define the actions that needed to be introduced, prioritize them and thus put a more appropriate management system in place", said the Managing Director.

Innovative initiatives

As the certification procedure was deployed, a wide range of initiatives were introduced to reinforce Clear Channel France's commitment to the environment. One example of this is that street furniture is now cleaned with pure water (osmosis-purified water cleaned of impurities and mineral and ionic compounds), with no added washing or detergent products. The water is directly injected by telescopic poles, which means that potentially dangerous ladders no longer need to be used. To reduce fuel consumption, sales and cleaning employees have been given eco-driving training and an in-house competition has just been introduced to reward the best eco-driver. Alongside this, rounds have been reviewed and optimized in terms of the mileage covered. "The procedure has really helped to structure our organization. It has also greatly motivated our employees, who can see their working conditions

being improved day by day. And finally, it's very well perceived by our clients. Certification proves that we're capable of providing quality and a sustainable innovation approach over the long term, which is something that differentiates the group", said Alexandre de Palmas.

Far from believing that certification is the end of all the hard work, the outdoor communication specialist already has other ideas in mind: "We're looking closely at eco-design for street furniture. We already had a renovation shop, but we're now going to formalize our production processes and work with subcontractors who can meet these requirements", said Alexandre de Palmas. Poster recycling and the widespread use of clean vehicles are also among Clear Channel France's future projects. "We've started with the idea that nothing is sacred, so we'll continue to place the emphasis on innovation and environmental protection, which work together to differentiate us". ■

Repères

Clear Channel France est une filiale de Clear Channel Outdoor, acteur mondial de la communication extérieure présent dans 44 pays (8 000 collaborateurs ; 2,8 milliards de dollars de chiffre d'affaires annuel). Le marché français représente le deuxième après les États-Unis, avec 140 000 faces publicitaires. En 2010, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 253 millions d'euros et emploie plus de 1 000 collaborateurs (commerciaux, gestionnaires et développeurs de patrimoine immobilier, agents d'entretien et de maintenance) à travers une quarantaine de sites en France.

Markers

Clear Channel France is a subsidiary of Clear Channel Outdoor, a worldwide outdoor communication company that operates in 44 countries (8,000 employees; annual sales of 2.8 billion dollars). The French market is the second biggest after the United States, with 140,000 advertising surfaces. In 2010, the company achieved sales of 253 million euros and employs over 1,000 people (sales reps, managers and property asset developers, cleaning and maintenance employees) on forty sites in France.

Nouveau relais international pour le groupe AFNOR

L'Île Maurice est devenue la 28^{ème} antenne du groupe AFNOR à l'étranger, via la société ActBis.

Basée à Port-Louis, capitale de l'Île Maurice, ce cabinet d'évaluation, de certification et de formation permet au groupe de s'implanter sur la zone Île Maurice – Madagascar – Afrique du Sud – Seychelles. Grâce à ce partenariat, ActBis propose dorénavant les solutions et prestations du groupe AFNOR aux acteurs économiques de cette aire géographique. L'offre comprend notamment les certifications de système de management ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 27001, ainsi qu'HOTELcert International. Elle complète le catalogue de formations déjà proposé par ActBis.

A new international representation for the AFNOR Group

The AFNOR Group has opened its 28th foreign branch on Mauritius, via the company ActBis. Based in Port-Louis, the capital of Mauritius, this evaluation, certification and training firm enables the group to establish itself in the Mauritius – Madagascar – South Africa – Seychelles region. As a result of the partnership, ActBis now offers AFNOR Group solutions and services to businesses in the region. The offer includes the ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 and ISO 27001 management system certifications and HOTELcert International. These are in addition to ActBis' existing training catalogue.

Les organismes de formation se remettent à niveau avec l'ISO 29990

Comment sélectionner un organisme de formation professionnelle face à une offre de plus en plus fournie ?

Pour répondre au besoin de clarification lié au développement du secteur de la formation continue, une norme internationale ISO 29990 a été publiée fin 2010. AFNOR Certification propose la certification de ce référentiel qui décrit les processus nécessaires à la conception, à la fourniture, au suivi et à l'évaluation des prestations de formation. Avec en ligne de mire, la volonté de construire une référence commune aux prestataires de services et à leurs clients. Dans cette optique, l'ISO 29990 met l'accent sur l'apprenant et les acquis en fin de formation. Le premier certificat ISO 29990 a été délivré par AFNOR Certification à l'organisme Atao, qui combine cette approche avec des certifications ISO 9001 et NF Service formation.

The training organizations upgrade with ISO 29990

How do you choose a professional training organization when there are so many options? An international standard, ISO 29990, was published in late 2010 to meet the need for clarification linked to the development of the continuing training sector. AFNOR Certification offers certification under this standard, which describes the processes required to design, supply, monitor and evaluate training services. The aim is to build up a common reference for service providers and their clients. With this in mind, ISO 29990 places the emphasis on the learner and what he has learned by the end of the training course. AFNOR Certification issued its first ISO 29990 certificate to the Atao organization, which combines this approach with ISO 9001 and NF "Service Formation" certifications.



Huit entreprises labellisées Diversité

Le ministre en charge de l'intégration **Claude Guéant** a remis le 3 octobre 2011, en présence de Yazid Sabeg, Commissaire à la Diversité et à l'Égalité des chances, leur label Diversité à **Dalkia France**, au cabinet **Gavand Consultants**, au groupe **Macif**, à **Bouygues Telecom**, à **A2 Consulting**, à **Aubert et Duval Heyrieux**, au groupe **Audiens** et à la **Ville de Lyon**. Ces organismes ont ainsi rejoint les 265 entreprises déjà détentrices du label. Cette nouvelle vague de labellisations confirme le succès de la démarche lancée en 2008 avec le concours d'AFNOR Certification pour prévenir les discriminations au travail.

Eight new companies labelled Diversity

On October 3rd 2011, the French minister in charge of integration **Claude Guéant**, in the presence of **Yazid Sabeg**, Prefect for Diversity and Equal Chances, awarded the Diversity Label to **Dalkia France**, **Gavand Consultants**, the **Macif group**, **Bouygues Telecom**, **A2 Consulting**, **Aubert et Duval Heyrieux**, the **Audiens group** and the **City of Lyon**. These organisations join the 265 companies already holding the Label. This new wave of certifications confirms the success of the Diversity Label, launched in 2008 with AFNOR Certification in order to prevent discriminations in the workplace.

Des cuisines certifiées ISO 9001 et 14001 pour Restoria

La société familiale de restauration collective **Restoria** (415 salariés), créée en 1970 à Saint-Barthélémy d'Anjou a obtenu une double certification ISO 9001 et ISO 14001 pour l'ensemble de ses cuisines. Elle fait suite à une démarche qualité engagée dès 2006 pour la Cuisine de la Romanerie à Saint-Barthélémy d'Anjou. La Romanerie obtient le certificat ISO 14001 en 2009. L'ouverture d'un deuxième site en Vendée a été accompagnée du même souci qualitatif et environnemental. La Cuisine de la Godinière a donc été doublement certifiée en avril dernier.



Cuisine de la Godinière / La Godinière kitchen.

© Restoria

Restoria kitchens: holders of ISO 9001 and ISO 14001 certifications

The industrial catering family-based company Restoria (415 employees), founded in 1970 in Saint-Barthélémy d'Anjou, obtained a double ISO 9001 and ISO 14001 certification covering

all of its kitchens. It follows up on a quality approach engaged as soon as 2006 for the kitchen la Romanerie in Saint-Barthélémy d'Anjou. La Romanerie then obtained an ISO 14001 certification in 2009. The opening of a second site in Vendée was driven by the same qualitative and environmental imperative. Thus, la Godinière kitchen was awarded its double certification last April.

Efficacité énergétique : Schneider Electric en pôle position sur l'ISO 50001

AFNOR Certification a remis à **Schneider Electric** la toute première certification ISO 50001, nouvelle norme internationale sur les systèmes de management de l'énergie. Ce certificat approfondit la démarche que poursuit le groupe au sein du Hive, son siège social de Rueil-Malmaison (92). En 2010, le Hive avait en effet été le 1^{er} bâtiment de France à obtenir la triple certification HQE Exploitation, ISO 14001 et NF EN 16001, norme européenne sur laquelle est basée l'ISO 50001. Pour Frédéric

Abbal, Président de Schneider Electric France, « cette nouvelle certification reflète notre implication et notre expertise dans le domaine de la performance énergétique ». D'autres sites du groupe sont déjà engagés dans la démarche ISO 50001.

Energy efficiency: Schneider Electric in pole position for ISO 50001

AFNOR Certification has awarded Schneider Electric the very first ISO 50001 certification,

the new international energy management system standard. The certificate goes a step further in the procedure that the group was following at the Hive, its headquarters in Rueil-Malmaison (92). In 2010, the Hive was the first building in France to obtain triple HQE Exploitation, ISO 14001 and NF EN 16001 certification, a European standard on which ISO 50001 is based. Frédéric Abbal, Chairman of Schneider Electric France, said: "This new certification reflects our commitment to and expertise in energy performance". Other group sites have already embarked on the ISO 50001 procedure.

Objectif qualité atteint pour cinq « Cap Emploi »

Depuis 2010, une trentaine d'associations « Cap Emploi » s'est impliquée dans une démarche collective et mutualisée de certification ISO 9001, initiée et pilotée par l'union nationale pour l'insertion des travailleurs handicapés (Unith). L'objectif ? Améliorer et faire reconnaître la qualité du service rendu aux clients, homogénéiser les pratiques, mutualiser les savoir-faire... Un état des lieux général a d'abord recensé les bonnes pratiques. Un kit de certification de 12 processus et d'une quarantaine d'indicateurs a ensuite été défini au niveau national. Charge à chaque association de personnaliser ce « code de la route »,

et de désigner son référent qualité. Cinq pionniers viennent d'être certifiés ISO 9001 : les Cap emploi de Nantes, du Gard, de Lille Métropole Versant Nord Est, Pyrénées-Orientales et du Rhône. Une deuxième vague d'audits de certification est prévue l'année prochaine.

Five "Cap Emploi" reach their quality goal

Since 2010, about thirty "Cap Emploi" – associations dedicated to the professional integration of disabled workers – engaged in a collective and shared ISO 9001 certification approach. The initiative is driven by the UNITH (French National

Union for disabled workers integration). It aims at improving and gaining recognition for the quality of their services, homogenizing practices, sharing know-how... The first step consisted in a general appraisal of best practices. Then a national "certification kit" comprising 12 processes and 40 indicators was defined. Each association then personalised this kit and named a quality referent. Five pioneers have just obtained their ISO 9001 certification: namely the "Cap Emploi" associations of Nantes, Lille Métropole Versant Nord Est, the Gard, the Pyrénées-Orientales and the Rhône departments. A second wave of audits and certifications is already scheduled for next year.

Frequent Flyer Travel Paris décolle vers le développement durable

Le siège parisien de l'agence de voyages d'affaires Frequent Flyer Travel Paris a été certifié ISO 14001 par AFNOR Certification en juillet dernier. Ce certificat couronne une démarche de développement durable menée depuis deux ans. Elle s'est traduite par la construction de locaux HQE, d'importantes économies d'eau, d'électricité, de papier, ainsi qu'une prise de cons-

cience partagée avec les clients et les fournisseurs. Pour Marc Leidelinger, dirigeant de l'entreprise, ce premier succès permettra d'« améliorer notre niveau de responsabilité sociale et environnementale dans les années à venir ».

Frequent Flyer Travel Paris takes off for sustainable development

The Parisian headquarters of the business travel agency Frequent Flyer Travel Paris have been awarded an ISO 14001 certification by AFNOR Certifi-

cation last July. This certificate highlights the agency's two-years-old sustainable development approach. Its commitment translated in the construction of HQE headquarters, massive reductions in their water, electricity and paper consumption as well as a general raise of awareness, shared with clients and suppliers alike. In the opinion of Marc Leidelinger, the company manager, this first success will allow "for further improvement of our social and environmental responsibility level in years to come".

AFAQ 26000 : la CCI de l'Essonne atteint le niveau maturité

Exemplarité et cohésion territoriale sont les objectifs phares de la politique de développement durable de la chambre de commerce et d'industrie de l'Essonne, entamée dès 2007. Dernière étape en date sur la route de la responsabilité sociétale, la CCI a obtenu le niveau maturité de l'évaluation AFAQ 26000. L'attestation lui a été remis en juin dernier par la ministre en charge de l'Écologie, Nathalie Kosciusko-Morizet.

The Essonne CCI in the latest stage on the road to corporate social responsibility

Exemplarity and regional cohesion are the key objectives of the Essonne Chamber of Commerce and Industry sustainable development policy, which was drawn up in 2007. In the latest stage on the road to corporate social responsibility the CCI has achieved the AFAQ 26000 evaluation "maturity" level. The certificate was handed over in June this year by the Minister for Ecology, Nathalie Kosciusko-Morizet.

>> Santé et sécurité au travail : la prévention au chevet des salariés

En 2010, 658 000 salariés ont été victimes d'accidents du travail en France. Le nombre de maladies professionnelles, lui, augmente d'environ 13,5 % par an depuis 1999. En 2010, elles touchaient 50 688 personnes, avec une nette prédominance des troubles musculo-squelettiques (TMS) et des pathologies liées à l'amiante. Et depuis quelques années, la notion de risques psychosociaux fait irruption. Selon un rapport de l'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) daté de 2009, le coût social du stress au travail est compris entre 1,9 et 3 milliards d'euros. Face à ces constats, « l'approche de la santé et de la sécurité au travail (SST) évolue : le bien-être et la santé des salariés sont dorénavant au cœur des préoccupations, et la prévention des risques intègre de plus en plus les effets sur la santé à moyen terme », observe Christelle Rebillet, chef de produit chez AFNOR Certification.

Le B-A-BA de la prévention

La SST est encadrée par le Code du travail : l'employeur a obligation d'assurer la sécurité de ses travailleurs selon neuf principes généraux de prévention : éviter et évaluer les risques, les combattre à la source, adapter le travail à l'homme, planifier la prévention, informer les travailleurs, etc. Depuis la loi de 1991, les entreprises doivent aussi évaluer *a priori* leurs risques et en tirer des plans d'actions consignés dans un document unique. Il constitue la clé de voûte de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Cependant, selon l'INRS (institut national de recherche et de sécurité), « la réalisation du document unique ne suffit pas pour progresser durablement. (...) Il faut intégrer la gestion de la SST dans toutes les fonctions de l'entreprise ». En d'autres termes, construire un système de management. Pour le faire reconnaître, AFNOR Certification propose aux entreprises d'être auditées selon deux référentiels : l'OHSAS 18001 et l'ILO-OSH 2001. Le premier a été publié en 1999 par le bureau britannique de normalisation (BSI) et révisé en 2007. Il s'agit aujourd'hui du référentiel le

Occupational health and safety: risk prevention at the workers' bedside

In 2010, 658,000 employees suffered from a work-related accident, while since 1999, the number of occupational diseases has known an average 13.5% annual increase. Last year, 50,688 persons were affected, mainly by musculoskeletal problems or asbestos-related pathologies. Furthermore, for a few years now, the new notion of psychosocial risks has appeared. According to a 2009 report from the French National Agency for the Improvement of Working Conditions (ANACT), the social cost of stress at work stands between 1.9 and 3 billion euro. In the light of this reality, "the way occupational health and safety (OHS) is considered is changing: the well-being and health of employees now stands as the core preoccupation", observes Christelle Rebillet, OHS-products manager at AFNOR Certification.

The basics of risk prevention

Labour law establishes the frame for OHS: the employer must guarantee its employees' safety following nine general principles



Testez votre politique santé et sécurité au travail en ligne :
www.boutique-certification.afnor.org

Test your occupational health and safety policy on line:
www.boutique-certification.afnor.org



© ArcelorMittal

Chez ArcelorMittal Atlantique santé et sécurité sont passées du rang de priorité à celui de valeur.

Health and safety have gone from being a priority to being a core value.

plus utilisé dans le monde. Proche de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001, il se prête aisément à l'élargissement d'un système intégré QSE. AFNOR Certification a ainsi certifié 2 926 sites OHSAS 18001 en France, dont plus de 1 900 sur des systèmes intégrés QSE. 361 sites sont certifiés ILO-OSH, un référentiel initié par le bureau international du travail dès 2001.

Entrer dans une culture du risque

« Grâce à l'amélioration continue, ces démarches structurées permettent aux entreprises de dépasser le seul respect des réglementations : le système s'adapte aux activités de terrain puisque les opérateurs sont impliqués dès l'évaluation des risques, poursuit Robert Massot, auditeur expert chez AFNOR Certification. Les entreprises sortent de l'application de la règle pour entrer dans la culture du risque ». À la clé, une diminution des accidents et des maladies professionnelles, l'amélioration du dialogue social, mais aussi des taux de cotisations à l'assurance maladie revus à la baisse, des progrès en productivité et un bénéfice d'image. Les entreprises ne s'y trompent pas : le nombre de certifiés croît d'environ 20 % par an, selon un avis de juin 2010 du conseil économique et social. Pour ArcelorMittal Atlantique, qui regroupe les sites de Dunkerque, Mardyck, Montataire et Desvres, le système OHSAS 18001 se révèle un atout précieux. « Si la sécurité a toujours été LE sujet prioritaire du fait de notre secteur d'activité, la métallurgie, un cap supplémentaire a été franchi depuis trois ans, témoigne Marc Seigneurbieux, coordinateur des projets sécurité

Atlantique. Santé et sécurité sont passées du rang de priorité à celui de valeur. Dans ce cadre, verrouiller notre système de management par le biais d'une certification est un gage de pérennité. De plus, la démarche OHSAS 18001 a permis d'harmoniser les méthodes sur nos quatre sites. »

Avant tout une question humaine

De son côté, la division espaces verts d'ISS, leader mondial des services externalisés aux entreprises, privilégie la dimension humaine de la SST. « Une grande partie de la démarche initiée en 2005 est axée sur la sensibilisation du personnel, explique Oussama Bousbih, responsable QSE. La cellule QSE réalise par exemple des flashs thématiques SST, qui sont ensuite relayés dans les agences par les conducteurs de travaux à travers des « causeries » sécurité. Le volet santé est aussi devenu central dans notre approche : le document unique a été revu, notamment sur la question des risques psychosociaux. Tous les CHSCT ont été sollicités et des actions en collaboration avec la médecine du travail ont été initiées ; par exemple, l'envoi de questionnaires individuels et anonymes aux salariés portant sur leur travail et leur quotidien. Si des points de vigilance en ressortent, un suivi particulier par la médecine du travail est prévu. »

of prevention: avoiding and assessing risks, correcting their source, adapting work to man, planning risk prevention, training employees, etc. Ever since the law of 1991, companies have a duty to assess their risks a priori and to derive action plans from it. These elements have to be written down in a comprehensive risk assessment. This document is the keystone to prevent occupational accidents and disease. However, according to the French National Research and Safety Institute (INRS) "the drafting of the risk assessment is not enough to initiate lasting progress. (...) For true improvement to occur, OHS management has to be part of the company's every function". In other terms, one has to build an OHS management system. In order for it to gain recognition, AFNOR Certification proposes to audit it according to two frameworks: OHSAS 18001 and ILO-OSH 2001. The first one was published in 1999 by the British standards institution (BSI) and revised in 2007. OHSAS 18001 is the most widespread OHS framework in the world. With a structure close to ISO 9001 and ISO 14001, it is easy to include it in an integrated QSE management system. In France, AFNOR Certification has already delivered OHSAS 18001 certificates to 2,926 sites, amongst which 1,900 covered QSE systems. In the meanwhile, 361 sites hold ILO-OSH certifications, a framework initiated by the International labour office in 2001.

La santé et sécurité au travail de plus en plus stratégique en Allemagne

GUTcert, la filiale allemande du groupe AFNOR, le constate depuis près de trois ans : le secteur de la santé et sécurité au travail est en plein essor outre-Rhin. « Les démarches de SST sont en croissance constante, notamment sous la pression de l'industrie automobile qui incite massivement ses sous-traitants à se faire certifier OHSAS 18001 », constate Jan Lieback, directeur général de GUTcert. Conscient du poids stratégique de ce marché, GUTcert a donc choisi de se faire accréditer pour délivrer la certification OHSAS 18001. « Seuls les organismes certificateurs accrédités sont crédibles auprès du marché », souligne Jan Lieback. La stratégie s'avère payante : GUTcert reçoit 2 à 3 demandes de certifications OHSAS 18001 par semaine et est passée depuis son accréditation de 6 à 30 clients OHSAS 18001. Le partenaire italien de GUTcert vient par ailleurs d'obtenir sa licence pour délivrer l'OHSAS 18001.

Occupational Health and Safety: an increasingly strategic topic in Germany

The German subsidiary of AFNOR Group, GUTcert has been observing a trend for nearly three years: the occupational health and safety (OHS) sector is booming in Germany. "OHS approaches are on the rise, due to pressure of the car industry, which massively urges suppliers to obtain OHSAS 18001 certifications", states Jan Lieback, CEO of GUTcert. Aware of the strategic impact of the sector, GUTcert chose to be accredited to deliver OHSAS 18001 certifications. "Accredited certification bodies are the only credible ones in the market's opinion", underlines Jan Lieback. This strategy turns out to be worthwhile: GUTcert receives 2 to 3 OHSAS certification requests per week. Since the accreditation, the number of its OHSAS clients went from 6 to 30. Last but not least, GUTcert just licensed its Italian partners for OHSAS 18001.

Les remontées terrain
contribuent à améliorer
l'environnement de travail
de ISS espaces verts.

Men have become
proactive in suggesting
ways to improve their work
environment.

/ SUITE / FOLLOWING /

Santé et sécurité au travail : la prévention au chevet des salariés

Occupational health and safety: risk prevention at the workers' bedside

■ ■ ■
Résultat : « nos taux d'accidents et de troubles musculo-squelettiques ont baissé, mais surtout, les hommes sont devenus force de proposition et de remontées de terrain pour améliorer leur environnement de travail ! »

Promouvoir et agir dès la conception

Signe de l'intérêt pour la SST, les ateliers « santé et sécurité au travail, outils et retours d'expérience », organisés par les délégations régionales du groupe AFNOR, ont réuni plus de 2 000 personnes en 2010 et se poursuivent en 2011. Ouvertes à tous, ces demi-journées permettent de discuter des bonnes pratiques en compagnie de préventeurs de l'INRS et des caisses régionales d'assurance maladie (CARSAT). Pour maintenir la dynamique, AFNOR Certification prévoit en 2012 un tour de France « entreprises en santé », dont le pilote sera lancé à Bordeaux en début d'année.

Enfin, pour aller plus loin, la notion de « conception des situations et des lieux de travail » fait son apparition. Elle implique de prendre en compte la prévention des risques dès les premières phases d'aménagement d'un site ou d'une fonction. AFNOR Certification, en lien avec l'INRS et les CARSAT, travaille depuis 2009 à élaborer un référentiel de certification « conception des situations et des lieux de travail ».

« En partant des besoins réels des utilisateurs, il vise à réduire les accidents professionnels et à accentuer le bien-être des salariés, car des postes de travail plus adaptés sont à la fois moins pénibles, moins stressants et moins dangereux », explique Benjamin Perdreau, chef du produit chez AFNOR Certification. Actuellement en phase pilote, cette prestation sera disponible en 2013. Elle marquera un progrès de plus dans l'adaptation du travail à l'homme. ■

increased productivity and a better corporate image. The appeal is real for organisations: the number of certified companies increases by 20% a year, according to the French Economic and Social Council in June 2010. The OHSAS 18001 system proves to be a precious asset for ArcelorMittal Atlantique, which aggregates the sites of Dunkerque, Mardyck, Montataire and Desvres. "Even though Safety has always been THE priority given our activity sector – the metalworking industry –, an extra step has been taken in the last three years, attests Marc Seigneurbieux, Atlantique Safety improvement coordinator. Health and Safety have gone from being a priority to being a core value. Thus, securing our management system through a certification is a guarantee of durability. Further more, the OHSAS 18001 approach enabled us to harmonize methods on our four sites."

A human question above all else

For its part, the green spaces division of ISS – world leader of externalised services to companies – favours the Human aspect of OHS. "The OHSAS 18001 approach we initiated in 2005 focuses on staff awareness, describes Oussama Bousbih, head of QSE. The QSE cell creates thematic flashes on OHS topics, for example. They are then passed on in our agencies by the field supervisors during safety "chit-chats". Health has also become central: our comprehensive risk assessment has been revised in that way, especially regarding psychosocial risks. Every one of our Committees for hygiene, safety and working conditions have been consulted, and collaborative actions with occupational medicine have been launched, such as individual and anonymous questionnaires about day-to-day work. If some points alert us, a specific monitoring by occupational

Des règles pratiques QSE pour simplifier la démarche

Lorsqu'un système de management de la santé et de la sécurité au travail est introduit, les questions peuvent être nombreuses : comment interpréter telle exigence ? Que faut-il entendre par interaction entre les processus ? Pour répondre à ces interrogations, AFNOR Certification a mis à disposition de ses clients un corpus de 90 règles pratiques sous forme de fiches. « Elles proposent un éclairage concret sur les référentiels qualité, sécurité et environnement », souligne Christelle Rebillat, chef de produit chez AFNOR Certification. Les fiches, régulièrement mises à jour, sont rédigées par un groupe de travail dans le but de faciliter la compréhension des exigences des normes et d'harmoniser les pratiques d'évaluation.



Practical rules to simplify QSE approaches

When a company builds an occupational health and safety management system, numerous questions arise: how does one interpret this requirement? What does the standard mean by process interaction? In order to answer these interrogations, AFNOR Certification made available a 90 practical rules corpus. "The various cards offer a very concrete perspective on quality, safety and environment frameworks, states Christelle Rebillat, product manager at AFNOR Certification. The rules, regularly kept up to date, are written by a dedicated work group in order to ease the understanding of standard requirements and to harmonize assessment practices."

A culture of risk management

"Thanks to continual improvement, these structured approaches enable companies to do more than merely respecting regulation: the management system really fits field activities since operators are involved as soon as the risk assessment stage, explains Robert Massot, auditor for AFNOR Certification. As a consequence, companies step out of the basic "implementing the rule" mindset to step into a culture of risk management." These approaches can lead to a decrease in occupational accidents and diseases, an improvement of social dialogue as well as to better contribution rates to health insurance,



© ISS Espaces verts

Auray Plast



P. MORGANT



J.-B. CROUAN

« La certification OHSAS 18001 est devenue l'un de nos arguments commerciaux »

Spécialisée dans la production de joints d'étanchéité et de pièces techniques en plastique injecté, la PME Auray Plast compte une quarantaine de salariés. Après avoir obtenu la certification OHSAS 18001 en 2003, elle est aujourd'hui triplement certifiée QSE. Une approche stratégique comme l'expliquent Jean-Baptiste Crouan, PDG et Philippe Morgant, responsable QSE.

Quels sont les enjeux de la santé et sécurité au travail pour Auray Plast ?

Philippe Morgant (PM) : Au sein de l'entreprise, l'approche de la SST est centrée sur le bien-être des travailleurs au quotidien. Pour l'assurer, nous avons mis en place un certain nombre d'actions d'amélioration suite à l'analyse des risques formalisée dans notre document unique en 2001. Il est ensuite rapidement apparu que le pas à franchir pour mettre notre système de management en accord avec les exigences de l'OHSAS 18001 était minime. La certification est intervenue en 2003. Dès 2004, l'entreprise a souhaité intégrer les problématiques QSE, de façon à avoir une gestion cohérente et complémentaire de ces domaines.

Comment se traduit votre approche SST ?

PM : Une attention accrue est portée aux formations autour de la sécurité et aux outils à disposition des salariés pour prévenir les risques liés à leurs activités. Par exemple, après avoir identifié les chutes de plain-pied dans nos risques majeurs, le port de chaussures de sécurité a été rendu obligatoire, les axes de circulation ont été améliorés. En 2006, une campagne dédiée aux troubles musculo-squelettiques avec la CRAM a conduit à l'adaptation ergonomique de certains postes de travail.

Jean-Baptiste Crouan (JBC) : Chaque année, une semaine QSE permet aussi de faire remonter l'ensemble des observations de terrain autour du thème choisi, puis à construire un plan d'actions ciblé. Enfin, bien qu'Auray Plast compte moins de 50 salariés, elle s'est dotée d'un CHSCT. Moteur d'implication des salariés, il représente un outil de pilotage de notre politique de santé et de sécurité au travail.

Quels sont les bénéfices de cette démarche ?

PM : Le taux d'absentéisme a largement diminué en 10 ans, passant de 5,74 % à 1,5 % en 2010. Nous n'avons eu à déplorer qu'un seul accident de travail depuis 2001. À moyen terme, la démarche apporte une véritable valeur ajoutée sur la qualité du travail, son coût et la productivité des salariés.

JBC : Nous avons été la première entreprise de notre secteur en France à être certifiée OHSAS et nous en sommes fiers. Cette certification a une influence très positive sur l'image de la société : Auray Plast en sort grandie et attractive. C'est devenu l'un de nos arguments : nous incitons nos clients à visiter l'entreprise pour découvrir notre façon de travailler.

« The OHSAS 18001 certification has become one of our commercial assets »

With forty employees, Auray Plast is a small business, which manufactures watertight seals and technical parts in injected plastic. The company obtained an OHSAS 18001 certification in 2003 and now holds a triple QSE certificate. Jean-Baptiste Crouan, CEO and Philippe Morgant, QSE manager, detail this strategic approach.

What are the stakes of occupational health and safety for Auray Plast ?

Philippe Morgant (PM) : Our company addresses OHS issues by focusing on the day-to-day well being of its employees. In order to ensure it, we have implemented a number of improvement actions, following up on the risk analysis that was formalised in our comprehensive risk assessment document. The step in order to reach the OHSAS 18001 standard's requirements then appeared quite easy to take. OHSAS 18001 certification was awarded in 2003. And as soon as 2004, the company integrated the whole QSE field in a single management system, in order to manage those topics in a coherent and complementary way.

How does your OHS approach translate into action ?

PM : We dedicate a lot of attention to safety training and to the practical tools we put at our employees' disposal in order to prevent risks. For example, falls on the same-level were identified as a major hazard: consequently, security shoes have become mandatory, circulation axes have been improved. In 2006, a specific campaign with the regional health insurance fund targeted musculoskeletal problems. It led to the ergonomic adaptation of several workstations.

Jean-Baptiste Crouan (JBC) : Every year, a thematic QSE week allows us to collect all field-related information on a chosen topic, and then helps us build a targeted action plan. Last but not least, even though Auray Plast employs less than 50 people, it set up a Committee for Hygiene, Safety and Working Conditions. It enhances our employees' involvement and stands as a real steering tool for our occupational health and safety policy.

How does the company benefit from the approach ?

PM : The absenteeism rate has massively decreased, from 5.74% to less than 1.5% in 2010. Regarding safety, we only had to bemoan one work-related accident since 2001. An OHS approach brings a true added value regarding work quality and cost, as well as employees' productivity.

JBC : We became the first company holding an OHSAS 18001 certificate in its sector in France and we take pride in it. This certification has a very positive influence on our corporate image: Auray Plast appears more attractive. Consequently, it has become one of our commercial assets: we entice our clients to come and visit the company in order for them to discover our organisation.

■ ■ ■

medicine is provided." As a result, "our accidents and musculoskeletal problems rates have dropped, but most of all, our men have become proactive in suggesting ways to improve their work environment!"

Preventing risk at the design stage

A clear sign of the rising interest in OHS, "occupational health and safety, tools and feedbacks" workshops organised by the regional branches of the AFNOR Group have attracted over 2,000 persons in 2010 and keep going in 2011. Open to all, these half-days allow participants to discuss best practices with experts from the French National Research and Safety Institute (INRS) and regional health insurance funds. In order to keep the dynamic alive, AFNOR Certification plans an all-around France "health and companies" cycle for 2012. The first edition will be launched in Bordeaux.

Finally, the new notion of "workplace and work situation design" emerges. It implies to take risks prevention into account as soon as the early stages of a site's or a function's development. AFNOR Certification, together with INRS and regional health insurance funds is working since 2009 on a "workplace and work situation design" framework. "By taking the final user's real needs as a starting point, the framework aims at reducing occupational accidents and at enhancing employees' well being. The better a workstation is suited to the worker, the less painful, stressful and dangerous it is", explains Benjamin Perdreau, in charge of the project at AFNOR Certification. Currently in trial run, this new certification will be available in 2013. It will mark a new improvement in work's adaptation to Man. ■

/ SUITE / FOLLOWING /

Santé et sécurité au travail : la prévention au chevet des salariés

Occupational health and safety: risk prevention at the workers' bedside

3 questions à Thierry MEUNIER Séché Environnement



« Les comportements humains sont la clé de l'amélioration de la santé et de la sécurité »

Excellence environnementale et excellence en santé et en sécurité marchent main dans la main. Tel est le crédo de Séché Environnement, spécialiste français du traitement de déchets. En accord avec cette conviction, l'ensemble des sites du groupe est certifié OHSAS 18001. Décryptage avec Thierry Meunier, directeur éco-responsabilité, santé et sécurité.

1 Comment le groupe Séché aborde-t-il la sécurité et la santé au travail ?

Thierry Meunier (TM) : L'excellence environnementale et l'excellence dans le domaine de la santé – indissociables – constituent la ligne de conduite du groupe. Par conséquent, nos vingt sites sont certifiés ISO 14001 et OHSAS 18001 ou QSE. Les activités externes de dépollution et de conseil sont également certifiées MASE (manuel d'amélioration de la sécurité des entreprises). Pour compléter ce panorama, la veille réglementaire et l'organisation documentaire sur ces deux thèmes sont partagées au niveau national. Quant aux retours d'expériences, ils sont accessibles à tous afin de diffuser les bonnes pratiques de chaque site à l'ensemble du groupe.

2 Quelles mesures illustrent l'approche SST de Séché Environnement ?

TM : Outre une formation « accueil sécurité » systématique sur les risques et les bonnes pratiques, l'ensemble des salariés est doté de vêtements et d'équipements de protection individuels (EPI). Un partenariat avec notre fournisseur d'EPI permet de mutualiser les retours d'expériences du terrain et d'optimiser ce volet. Dans le cadre d'un reporting sécurité mensuel, chaque directeur de site analyse les niveaux de performance en sécurité et tous les accidents ou incidents survenus. L'ensemble est piloté par un directeur national sécurité qui visite régulièrement les sites de manière inopinée. Deux réunions annuelles dressent le bilan des actions et valident la stratégie d'amélioration à venir. En ce qui concerne la santé, Séché a cartographié les zones et les situations de travail exposées aux substances nocives afin de vérifier la pertinence des systèmes de protection. Séché Environnement s'est également engagé dans un projet de recherche sur la sécurité du traitement des déchets contenant des nano-matériaux. Enfin, des réflexions sont en cours sur la pénibilité ou les risques psycho-sociaux, suite à un diagnostic mené cette année.

3 Quels sont les apports de la certification OHSAS 18001 ?

TM : Si l'objectif est bien entendu le zéro accident, l'essentiel consiste à tenir ce cap ambitieux et à poursuivre l'amélioration entamée. D'où la pertinence d'un système de management certifié qui permet la gestion du progrès au long cours. Il oblige à formaliser les démarches et à les revoir régulièrement. Cependant, les comportements humains demeurent la clé de l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. La certification n'est pertinente que si elle reflète un travail de terrain où chacun joue son rôle.

“Human behaviours are the key to health and safety improvement”

Environmental excellence and occupational health and safety excellence walk hand in hand, believes Séché Environnement, the French specialist of waste treatment. In line with this conviction, the entirety of the group's sites holds an OHSAS 18001 certification. Thierry Meunier, Head of eco-responsibility, health and safety drives us through this policy.

How does the Séché group tackle occupational health and safety?

Thierry Meunier (TM) : Environmental excellence and health excellence, which are inseparable, determine the group's course of action. Consequently, our twenty operation sites are either OHSAS 18001 and ISO 14001 certified or QSE certified. External rehabilitation and consulting activities also benefit from a MASE certificate (Company Safety Improvement Manual). In order to complete this overview, regulation watch and documentary organisation on those subject matters are shared at the national level. As for feedbacks, they are accessible to everyone in order to spread best practices to the whole group.

What kind of actions illustrates Séché Environnement's OHS approach?

TM : Besides a systematic “safety introduction” training on risks and best practices, every employee is given individual protection equipment and clothing (IPE). A partnership with our IPE supplier enables us to share operational feedback and to optimize our treatment of this topic. In the frame of a monthly safety reporting, each site director analyses the level of safety performance as well as every accident or incident that took place over the month. A national security director, who regularly visits plants following an unexpected pattern, drives the whole structure. Two annual meetings assess the situation and confirm the improvement strategy. Regarding Health, Séché mapped work situations and areas, which are exposed to harmful substances in order to check the efficiency of protection systems. Séché Environnement also committed to a research project on the safety of nano-materials waste treatment. Finally, hardness and psychosocial risks are at the centre of our reflections, following up on a diagnosis led this year on those topics.

What are the benefits from your OHSAS 18001 certification?

TM : In the end, we aim for “zero accident”. But on a daily basis, the main objective is to stay on course and to keep improving. Thus, a certified management system allows for a long-term approach and seems very relevant. It makes one formalise and review its policies regularly. However, human behaviours remain the key to occupational health and safety improvement. Certification is only relevant if it is evidence of a fieldwork where everyone plays a role.



Testez votre politique santé et sécurité au travail en ligne

Quel est le niveau de mon entreprise en santé et sécurité au travail ? Est-elle prête pour une certification OHSAS 18001 ? Pour vous en assurer, AFNOR Certification a mis en ligne deux tests d'auto-évaluation. Testez-vous sur www.boutique-certification.afnor.org

Test your occupational health and safety policy on line

What's your company's level in the field of occupational health and safety? Is it ready for an OHSAS 18001 certification? In order to make sure of it, AFNOR Certification edited two self-assessment tests on line. Test your performance on www.boutique-certification.afnor.org

La Visite d'Évaluation, mode d'emploi

>>>>>>>>> La Visite d'Évaluation dresse un état des lieux et donne une vision claire des forces et faiblesses d'une organisation et d'un système de management. Cet outil opérationnel se révèle précieux en amont d'un audit de certification, de labellisation ou d'une évaluation.

mentés et dédiés, avec une grande réactivité.

Un exercice personnalisé et instructif

Démarche volontaire de la part du management d'une structure de toute taille, tous secteurs – entreprise, collectivité, association... – cet outil se situe toujours en amont d'un audit ou d'une évaluation. « Certains clients souhaitent faire un point d'ensemble ou sur des thèmes particuliers comme le pilotage, ou les processus avant un audit initial ou de renouvellement. Nous sommes aussi sollicités par des structures qui font face à des évolutions et qui veulent être rassurées sur la conformité de leur organisation et de leur système de management. Il peut aussi s'agir de valider la conformité d'un système de management sur un autre référentiel adopté par l'entreprise, d'intégrer de nouveaux enjeux (développement durable, énergie...) ou de confirmer la prise en compte adaptée des évolutions d'un référentiel.

Construite à partir des premiers retours d'audit pour répondre aux demandes de clients soucieux de bénéficier, en amont d'un audit, d'un premier avis d'auditeur Tierce Partie, la Visite d'Évaluation se décline aujourd'hui sur l'ensemble des certifications, labels, et évaluations d'AFNOR Certification. « Il s'agit d'un état des lieux de l'organisation et du système de management d'une structure, sur sa conformité, sa maturité au regard d'un référentiel », résume Stéphanie Reinberger, responsable de la prestation, précisant toutefois que la Visite d'Évaluation n'est pas un audit blanc. Bâtie sur mesure, elle est prise en charge par une équipe d'auditeurs expé-

How the Evaluation Visit works

The Evaluation Visit draws up an inventory and gives a clear view of the strengths and weaknesses on an organization and a management system. It is extremely useful prior to a certification or label audit, or an evaluation.

The evaluation visit was designed as a result of initial audit feedback in which clients expressed a desire to seek a first opinion from an outside auditor prior to an audit. Such visits are now available for all AFNOR Certification certifications, labels and evaluations. "It's an inventory of a structure's organization and management system and its conformity and maturity in relation to a standard", said Evaluation Visit manager Stéphanie Reinberger, "but the Evaluation Visit isn't a pre-audit". The visit is tailor-made and



/ SUITE / FOLLOWING /

La Visite d'Évaluation, mode d'emploi

How the Evaluation Visit works

Visite
d'Évaluation

■ ■ ■
Enfin, certaines entreprises certifiées souhaitent donner un nouvel élan à leur démarche, et la Visite d'Évaluation leur permet d'identifier les leviers de progrès. »

Adaptable à toute situation, la Visite d'Évaluation est donc une démarche systématiquement personnalisée. « Les auditeurs la construisent sur mesure en fonction des

objectifs de la structure qui nous sollicite », poursuit Stéphanie Reinberger. Outre la personnalisation, cet outil met aussi l'accent sur l'opérationnalité. Ainsi, dès la visite d'évaluation achevée, l'auditeur dresse un premier compte rendu « à chaud » qui pointe les forces et les faiblesses et dresse des mesures d'écart. Il est accompagné d'un rapport écrit dans les deux semaines qui suivent. « Ce n'est pas une prestation de conseil. Nous attirons simplement l'attention sur les écarts que nous qualifions, mais en aucun cas nous ne donnons de solutions pour résoudre ces non-conformités », prévient Stéphanie Reinberger. Il n'en reste pas moins que cet outil permet d'abord de tranquilliser les responsables d'organisation et souvent de redynamiser les équipes. « Nos rapports sont clairs, pratiques, pédagogiques. Ainsi, ils donnent à nos clients une vision précise du chemin qu'il leur reste à accomplir pour être en conformité ou développer l'efficacité de leur système de management. Mais, au-delà des écarts, ces visites sont aussi l'occasion d'échanger avec les dirigeants et les équipes. Et surtout, de les féliciter sur leurs points forts et de les motiver pour venir à bout de leurs faiblesses », souligne la responsable de la prestation. La Visite d'Évaluation rassure sur les pratiques d'audits et permet des décisions éclairées sur le projet de l'entreprise en fonction de ses objectifs. ■

« Clairs, pratiques, pédagogiques, nos rapports d'évaluation donnent à nos clients une vision précise du chemin qu'il leur reste à accomplir pour être en conformité ou développer l'efficacité de leur système de management. »

"Clear, practical and instructive, our reports therefore give our clients a clear view of what they need to do to achieve conformity or make their management system more effective."

Une prestation unique

Née il y a une vingtaine d'années avec les certifications de système, la Visite d'Évaluation reste à ce jour unique. « C'est l'un de nos produits phares décliné sur l'ensemble de nos référentiels et modèles, une sorte de marque de fabrique pour notre groupe, dont le taux de clients satisfaits et très satisfaits s'élève à plus de 95 % », commente Stéphanie Reinberger.

A unique service

Created twenty years ago along with the system certifications, the Evaluation Visit is still unique to this day. "It's one of our flagship products and covers all our standards and models; it's a sort of group trademark with which over 95% of clients are satisfied or very satisfied", said Stéphanie Reinberger.

■ ■ ■
carried out by an experienced, dedicated, highly reactive team of auditors.

A personalized, instructive exercise

The visit is voluntary and available for the management of structures of all sizes in all sectors – companies, local authorities, associations, etc. It always takes place prior to an audit or evaluation. "Some clients want to take an overall view or look at particular themes, such as management or processes, before an initial or renewal audit. We're also called in by structures that are undergoing change and want to be reassured of the conformity of their organization and management system. They may also want us to confirm that the management system conforms to another standard adopted by the company, to incorporate new issues (sustainable development, energy, etc.) or confirm that they have taken the right approach to changes in a standard. Finally, some certified companies want to give their procedure a new impetus, and the Evaluation Visit helps them identify levers for progress."

The Evaluation Visit can be adapted to any situation and is therefore a systematically personalized procedure. "The auditors tailor-make it to

be in line with the aims of the structure that has called us in", said Stéphanie Reinberger. As well as being personalized, the visit also places the emphasis on the operational aspect. Once the evaluation visit has been completed, the auditor gives an initial debriefing that highlights strengths and weaknesses and draws up measures of variance. This is followed within the next two weeks by a written report. "It's not a consultancy service. We simply attract people's attention to the variances that we discover, but in no circumstances do we offer solutions for resolving these non-conformities", said Stéphanie Reinberger. However, the visit does help to calm the fears of the organization managers and often gives a boost to their teams. "Our reports are clear, practical and instructive. They therefore give our clients a clear view of what they need to do to achieve conformity or make their management system more effective. But, apart from variances, these visits are also an opportunity to talk to managers and their teams, congratulate them on their strengths and give them the motivation to overcome their weaknesses", said Stéphanie Reinberger. The Evaluation Visit gives reassurance about audit practices and helps people make enlightened decisions about the company project in relation to its objectives. ■

/ SUITE / FOLLOWING /

Un outil d'intelligence économique au plus près des entreprises

An economic intelligence tool that works closely with companies

ment de l'innovation. Cette initiative devrait contribuer à renforcer la stratégie d'innovation de ses 25 participants. La délégation Alsace-Lorraine/Bourgogne/Franche-Comté a, elle, initié une plate-forme « affichage environnemental des produits » en réponse au Grenelle II. Accolée à une opération collective de l'Ademe, elle permet aux 60 membres d'expérimenter des pratiques et d'harmoniser les approches. En Ile-de-France, une plate-forme « Performance énergé-

tique » accompagne la sortie de la norme ISO 50001 sur le management de l'énergie, un sujet hautement stratégique.

Et demain ?

« Le format de cet outil pourrait s'adapter à n'importe quel thème, voire connaître des déclinaisons sectorielles. Tout dépend ensuite de la demande locale : l'ingrédient clé des plates-formes reste l'adéquation avec les besoins du bassin local », conclut Patrice Garcia. ■

ago. They are spread between the 14 regional delegations, including Overseas, offering the people involved in the local ecosystem an innovative tool for benchmarking and sharing experience.

Building a network

The platforms pursue four aims based on the themes chosen according to key regional issues: monitoring and understanding the latest developments in standards, anticipating changes, contributing towards standardization, sharing, comparing and improving practices. "In the regions, companies are often cautious about standardization, which is deemed to be restrictive, aimed at large organizations and not very accessible to small firms", said Patrice Garcia, regional representative for Midi-Pyrénées. "This system helps to demystify the subject and use it as a tool for economic and innovation intelligence". The platforms' four annual meetings are a unique opportunity for members to engage freely in dialogue, set up or broaden their local networks and even identify new partners.

mechanisms for implementing the ISO 26000 standard (responsible purchasing, social dialogue) and to set the foundations for networks that include all the groups involved in the region".

Emerging themes

A year ago, Midi-Pyrénées launched the first platform dedicated to innovation management. This initiative should help reinforce the innovation strategy being pursued by its 25 participants. The Alsace-Lorraine/Burgundy/Franche-Comté delegation has initiated an "environmental product information" platform in response to the "Grenelle II". Attached to a collective operation run by ADEME, it allows its 60 members to experiment with practices and harmonize approaches. In Ile-de-France, an "Energy Performance" platform is accompanying the launch of the ISO 50001 standard on energy management, a highly strategic subject.

And for the future?

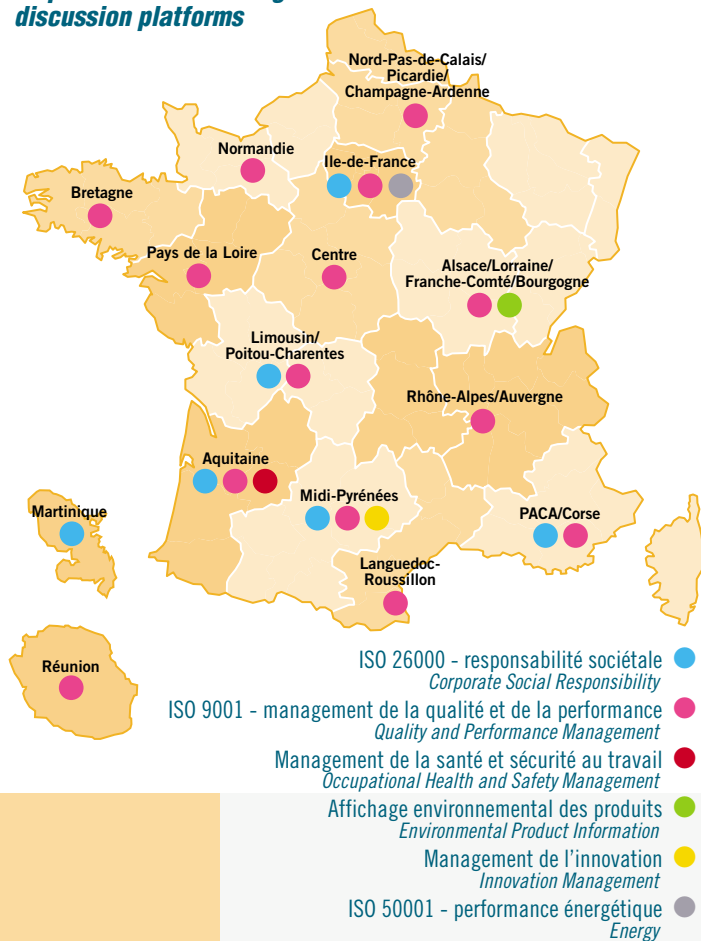
"The platform format could be adapted to any theme or be used on a sector basis. It all depends then on local demand: the key ingredient for these platforms is still to ensure that they fit the needs of the local area", said Patrice Garcia. ■

Quality and responsibility first

There are some twenty platforms today, dominated by two themes: quality management and corporate social responsibility. "Most companies have a good grasp of quality management. The ISO 9001 platforms bring quality specialists together with a view to contributing to revisions of the ISO 9000 range. In addition to benchmarking and exchanging good practices, these platforms broaden the field to other performance-enhancing approaches, such as innovation and Lean Management", said Patrice Garcia. "Corporate social responsibility leads logically to the platforms being opened to everyone involved, the aim being to understand the

Carte de France des plates-formes d'échanges régionales

Map of France of the regional discussion platforms



Candia mise sur la sécurité des denrées alimentaires

>>>>>>> Parce que la sécurité de ses aliments est un enjeu prioritaire, Candia a engagé une démarche FSSC 22000. Aujourd'hui, la moitié de ses usines sont déjà certifiées et toutes devraient l'être dès l'année prochaine.

Certifications\ labels\

ISO 9001
IFS
FSSC 22000
La Route du Lait
Agriconfiance



© Candia

Karine ROURE
Responsable système de management qualité Candia / Candia's quality management system manager

Sylvain LE JEUNE
Responsable d'audit AFNOR certification / AFNOR Certification audit manager

En s'engageant dans une démarche FSSC 22000*, Candia a souhaité mettre la qualité et la sécurité des denrées alimentaires (SDA) au cœur de sa stratégie. « Nous avons décidé d'aller au-devant des éventuelles exigences de nos clients en déployant cette démarche sur l'ensemble de nos sites de production », résume Karine Roure, responsable système de management qualité Candia. « Chaque site s'est approprié le projet avec des moyens et des organisations qui lui sont propres, en synergie avec le Groupe. » En plus d'assurer la sécurité des denrées alimentaires, la démarche permet d'homogénéiser les pratiques. « Nous avons souhaité développer des procédures et des outils identiques sur tous les sites de production afin de renforcer la cohérence des initiatives, par exemple avec une méthode HACCP commune. De plus, l'objectif est de partager un vocabulaire commun sur la maîtrise des dangers, depuis la production

du lait jusqu'à la livraison des produits finis à nos clients. »

du lait jusqu'à la livraison des produits finis à nos clients. »

Un benchmark des meilleures pratiques

Pour parfaire son organisation et renforcer la sécurité des denrées alimentaires, Candia a mis sur ses bonnes pratiques. La démarche FSSC 22000 a donc débuté avec la constitution d'un groupe de travail composé des responsables animation qualité des sites, coordonné en central par la direction qualité Candia. Sa mission ? Décrire l'ensemble des pratiques de chacun des sites pour ne retenir que les plus performantes quant à la sécurité des produits. « Certaines exigences de la norme requièrent par exemple des outils que nous avons créés en commun », commente Karine Roure. Dans les usines, des « équipes SDA » ont été créées afin d'abonder la réflexion sur les bonnes pratiques, la maîtrise des dangers et de faciliter la communication et le déploie-

Candia banks on food safety

Because food safety is a key issue, Candia has embarked on an FSSC 22000 procedure. Today, half of its factories are already certified, and all of them should be by next year.

In taking on an FSSC 22000 procedure, Candia is seeking to place quality and food safety at the heart of its strategy. "We decided to go beyond any requirements our customers might place on us and deploy the procedure on all our production sites", said Karine Roure, Candia's quality management system manager. "Each site has adopted the project, using its own means and structures but in synergy with the Group." In addition to providing food safety, the procedure also helps to standardize practices. "We wanted to develop identical*

■ ■ ■

■ ■ ■

/ SUITE / FOLLOWING /

Candia mise sur la sécurité des denrées alimentaires

Candia banks on food safety

ment des nouvelles méthodes de travail. « L'implication des sites a été exemplaire. Le benchmark a été très poussé dans l'objectif de parvenir à un véritable niveau d'excellence. Ils sont allés très loin pour valider ou revalider leurs process », souligne Sylvain Le Jeune, responsable d'audit de certification intervenu chez Candia. Désormais, les premiers sites certifiés mettent leur expérience au service des prochains.

« Nous sommes très attentifs

aux retours des usines certifiées. D'une part pour faire encore progresser notre organisation, nos méthodes de travail et garantir toujours une meilleure sécurité de nos fabrications, et d'autre part pour aider les unités qui ne sont pas encore certifiées dans leur démarche. Nous croyons beaucoup à ce travail de fertilisation croisée entre les différents sites », conclut Karine Roure. ■

* FSSC est devenue FS 22000.



© Candia

Les premiers sites certifiés FSSC 22000 mettent leur expérience au service des prochains.
The first sites to be FSSC 22000 certified are now passing on their experience to the others.

Repères

Candia est la business unit lait de consommation du groupe SODIAAL, premier groupe coopératif laitier français, qui collecte plus de 4,1 milliards de litres de lait, dans 64 départements auprès d'environ 13 000 producteurs. En 2010, Candia a commercialisé 1,5 milliard de litres de lait, dont 304 millions à l'international. L'entreprise compte neuf sites de transformation du lait en France : Awoingt (Nord) ; Le Lude (Sarthe) ; Campbon (Loire-Atlantique) ; St-Yorre (Allier) ; Arnas (Rhône) ; Vienne (Isère) ; La Talaudière (Loire) ; Gap (Hautes-Alpes) et Lons (Pyrénées-Atlantiques).

Markers

Candia is the drinking milk business unit for the SODIAAL Group, France's leading cooperative group, which collects over 4.1 billion litres of milk from around 13,000 producers in 64 departments. In 2010, Candia sold 1.5 billion litres of milk, including 304 million abroad. The company has nine milk transformation sites in France: Awoingt (Nord); Le Lude (Sarthe); Campbon (Loire-Atlantique); St-Yorre (Allier); Arnas (Rhône); Vienne (Isère); La Talaudière (Loire); Gap (Hautes-Alpes) and Lons (Pyrénées-Atlantiques).

procedures and tools on all the production sites to make initiatives more coherent, for example with a common HACCP method. The aim was also to share a common vocabulary for hazard management, from the production of milk to the delivery of finished products to our customers."

A benchmark for best practices

Candia decided to use its good practices as the basis for improving its organization and reinforcing food safety. The FSSC 22000 procedure therefore began with the forming of a working party made up of site quality coordination managers, which was centrally coordinated by Candia's quality department. Its role was to describe every practice on every site and retain only the most effective with regard to product safety. "For example, some of the requirements of the standard involve using tools that we have designed together", said Karine Roure. In the factories, "food safety teams" were set up to add to thinking about good practices and hazard management, and to facilitate communication and deploy new working methods. "The sites showed exemplary commitment. The benchmark

was set very high with the aim of achieving a real level of excellence. They put a great deal of effort into validating or revalidating their processes", said Sylvain Le Jeune, the certification audit manager who went to Candia. The first sites to be certified are now passing on their experience to the others. "We're listening very carefully to feedback from the certified factories, firstly to help us improve our organization and working methods even further and provide even greater product safety and, secondly, to help the units that are not yet certified with their procedure. We have great faith in this cross-fertilization between the different sites", said Karine Roure. ■

* FSSC now FS 22000.



NF bureau sécurité confortique devient NF office excellence certifié

Dé l'excellence produit à l'excellence responsable. Telle est l'essence de la mutation opérée par la marque NF bureau sécurité confortique, transformée en NF office excellence certifié. « Nos clients souhaitent pouvoir faire certifier des démarches de progrès intégrant véritablement des facteurs humains et environnementaux à la qualité globale de leurs produits », souligne Fabienne Grossmann, responsable communication de FCBA, l'institut technologique mandaté par AFNOR Certification pour délivrer et promouvoir NF office excellence certifié. Cette nouvelle marque, plus valorisante, constitue un véritable atout concurrentiel en répondant à la demande de produits plus responsables. Une dizaine de fabricants ont déjà obtenu leur certification.

The label NF Bureau Sécurité Confortique becomes NF Office Excellence certified

Going from a product-focused excellence to a responsibility-driven excellence is the essence of the NF Bureau Sécurité Confortique brand's mutation into NF Office Excellence certified. "Our clients aspired to be able to certify progress approaches, which truly take into account human and environmental factors and blend it with their products global quality", underlines Fabienne Grossmann, in charge of communication for FCBA, the technological institute appointed by AFNOR Certification to deliver and promote the NF Office Excellence certified mark. This new, more enhance brand appears as a true competitive asset by addressing the rising demand in responsible products. About ten office manufacturers already obtained their certification.

Services à la personne : plus de 600 certifiés NF Service

Aide aux personnes âgées ou dépendantes, soutien scolaire, ménage, jardinage, bricolage... Aujourd'hui, la marque NF Service aux personnes à domicile c'est 617 organisations certifiées.

C'est dire si cette certification rencontre un franc succès auprès du secteur des services à domicile, premier gisement d'emplois en France. Pour la seule année 2011, plus de 200 sites ont été certifiés, ce qui porte à 809 le nombre total de sites concernés par la certification. Cette dernière sera à l'honneur lors du salon des services à la personne du 1^{er} au 3 décembre prochain à Paris.

Personal services: over 600 NF Service certified

Care to the elderly or dependent people, educational support, cleaning, gardening, home improvement... Today, NF Service "Personal Services" counts 617 certified organizations. Which goes to show that this certification is enjoying great success in the home services sector, the leading source of new jobs in France. In 2011 alone, more than 200 sites have been certified, bringing the total number of sites concerned by certification to 809. The label will be in the spotlight at the Home Services Fair to be held in Paris from 1st to 3 December.

en bref/ Keynotes/

NF Service formation : un bon point pour Sofoe Santé Social

Organisme de formation lyonnais, Sofoe Santé Social se spécialise dans la formation continue aux métiers de la santé, les parcours de validation des acquis de l'expérience, et le montage de projets européens dans le domaine médico-social. Depuis 2010, son activité est certifiée NF Service formation. Cet engagement de service qui montre la volonté de l'organisme de poursuivre sur la voie de la professionnalisation et de la qualité de prestations s'est récemment avéré déterminant. Forte de ce gage de compétence, Sofoe Santé Social a en effet été sollicitée afin de participer au projet européen IENE d'éducation interculturelle pour les infirmiers en Europe.

NF Service "vocational training": top marks for Sofoe Santé Social

Sofoe Santé Social is a training organization based in Lyon, which specializes in continuing training in the health professions, the accreditation of prior and experiential learning and setting up European projects in the medical-social field. Its work has been NF Service "vocational training" certified since 2010. This commitment to service demonstrates the organization's determination to go further in terms of professionalization and service quality and has recently proved decisive. On the strength of this guarantee of expertise, Sofoe Santé Social has been asked to take part in the European IENE intercultural education project for nurses in Europe.

Echanges/ Exchanges/

Publications/

Qualileo : le réseau social des communautés AFNOR

Véritable carrefour d'expertises, Qualileo permet d'échanger entre professionnels, de créer son réseau de contacts, de participer à des communautés animées par des experts, d'obtenir des réponses à des questions pratiques, de co-créer des contenus utiles pour le travail, de partager des documents de référence... Lancé il y a tout juste 2 ans, Qualileo compte plus de 5 000 membres et une douzaine de communautés. L'inscription est rapide et gratuite.

Qualileo: the AFNOR communities' social network

Qualileo is a real fund of expertise that gives professionals a chance to talk to each other, set up a network of contacts, take part in communities led by experts, obtain answers to practical questions, help create content useful for work, share reference documents, etc. Launched just 2 years ago, Qualileo has over 5,000 members and a dozen communities. Registration is quick and free.

Tests et diagnostics en ligne

Les tests et diagnostics en ligne proposés par AFNOR Certification sont un moyen efficace et rapide de s'évaluer de son entreprise ou de chez soi. « La qualité dans votre entreprise, faites le point ! », « Êtes-vous prêts pour la certification ISO 14001 ? », « Quel manager êtes-vous ? ». Ces tests sont conçus par les meilleurs des experts. Les résultats sont personnalisés, détaillés, disponibles immédiatement. Ils permettent d'identifier les points forts et les aspects à perfectionner. www.boutique-certification.afnor.org

Online tests and diagnoses

AFNOR Certification's online tests and diagnoses are a fast, effective way of evaluating yourself while you're at work or at home. "Take a look at quality in your company!", "Are you ready for ISO 14001 certification?", "What sort of manager are you?"... In just a few minutes, the Internet user can identify strengths and areas for improvement. www.boutique-certification.afnor.org



Valeur ajoutée de la certification HOTELcert

AFNOR Certification, en partenariat avec la CCI Bayonne Pays Basque, publie les résultats d'une enquête sur l'impact de la certification HOTELcert menée auprès de deux groupes d'établissements hôteliers. Des résultats tangibles et mesurables montrent son impact sur le chiffre d'affaires des hôtels certifiés et la pérennité de leur rentabilité.

Retrouvez les principales conclusions de l'enquête en ligne sur www.hotelcert.com.

The added value of HOTELcert certification

In partnership with the Bayonne Pays Basque CCI, AFNOR Certification has published the results of a survey of the impact of HOTELcert certification carried out with two hotel groups. Tangible, measurable results show its impact on the certified hotels' earnings and the lasting nature of their profitability.

You'll find the main conclusions of the survey online on www.hotelcert.com.

action
& **performance**

Directrice de la publication / *Publisher* : Florence Méaux
Directrice de la rédaction / *Editorial director* : Nathalie Lochet
Rédactrice en chef / *Editor* : Anne-Sophie Morinet
Rédaction / *Staff* : Françoise Sigot, Elisabeth Ballery, et Marie-Hélène Towhill
Graphisme / *Graphic artist* : Perrine Gretener
Imprimé par / *Printed by* : GDS IMPRIMEURS