

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

2021

**+ DE COLLECTIF
AVEC LES NORMES
VOLONTAIRES**



afnor

En campagne

Marc Ventre, président
& **Olivier Peyrat**, directeur général



Au moment où nous écrivons ces lignes, une campagne s'achève – les élections législatives françaises – et une autre commence : la campagne de communication que lance AFNOR dans les médias, avec le relais des bureaux de normalisation sectoriels, afin de mieux faire connaître les normes volontaires. Cette campagne met en scène quatre adjectifs : **performants, collectifs, innovants, résilients**. Autant de statuts auxquels les normes permettent d'accéder quand on s'en empare ! Tout cela, sur fond de présidence française de l'Union européenne, de recomposition du paysage géopolitique mondial et de relance économique post-covid dont ressortent deux idées-forces : la décarbonation et la souveraineté.

Il se trouve que les normes volontaires aident à progresser simultanément sur ces deux plans. La décarbonation, car pour produire bas-carbone et suivre la voie de l'Accord de Paris sur le climat, il faut des méthodes communes, des bonnes pratiques faisant consensus, des écosystèmes en ordre de marche, des outils de mesure réglés sur les mêmes valeurs-étalons. À l'image de la norme **NF EN ISO 14067**, qui propose une manière unique de quantifier et déclarer l'empreinte carbone des produits. Cette

norme volontaire fait aujourd'hui référence, au point d'être citée dans un récent décret français, du 13 avril 2022, sanctionnant les allégations abusives de neutralité carbone. La norme comme rempart à l'écoblanchiment !

La souveraineté, car un pays dont les acteurs influencent le contenu des normes volontaires est un pays qui affirme ses valeurs et ses pratiques, un pays qui veille à ne pas se laisser imposer les façons de faire de l'extérieur. Construire ensemble les règles du jeu auquel on participe, c'est se ménager des choix, et donc être souverain dans l'exercice de ces choix. Nous apprécions vivement que cette idée ait été rappelée avec force par le commissaire européen Thierry Breton, début février 2022, à l'annonce de la stratégie de normalisation de la Commission européenne. AFNOR, qui représente la France auprès du CEN et du CENELEC, souscrit pleinement à cet engagement de faire les normes plutôt que les subir. Et œuvrera avec ses homologues pour que ces normes soient élaborées à l'appui des priorités de l'UE, sans risque d'influence extra-européenne induite.

Une organisation **résiliente**

Pendant toute l'année 2021, et pour honorer le plan de continuité d'activité réactivé en 2020, AFNOR a eu à cœur de réussir un double défi : assurer la **continuité de service et protéger les salariés**. Les mesures de distanciation liées à la pandémie de covid-19 et la cyberattaque d'envergure qui a paralysé le système d'information d'AFNOR durant deux mois ont accéléré le processus de digitalisation entamé en 2020, avec l'essor des outils de travail à distance.

Deux virus, l'un sanitaire, l'autre informatique ; deux crises... AFNOR a continué à se réorganiser, tout en maintenant l'activité et le lien avec collaborateurs, clients et prospects. De nouveaux canaux de communication ont été déployés ; d'autres ont pris de l'ampleur, comme les réseaux sociaux, seule « porte ouverte » sur le monde au plus fort de la crise entre février et avril 2021. Les directions et départements les plus impactés ont reçu le renfort de collaborateurs venus d'autres unités, dans le cadre d'un plan de mobilité temporaire. Ainsi, plus de cent **collaboratrices et collaborateurs ont offert leur aide à la cellule constituée à la direction des systèmes d'information** pour décontaminer les ordinateurs, avec l'aide du département logistique pour l'acheminement des équipements.

Ils sont volontaires, ils adhèrent

L'association française de normalisation compte 1 490 adhérents, un chiffre stable par rapport à 2020. 86 % des adhérents sont des entreprises, majoritairement des moyennes, petites et très petites. En 2021, l'équipe du **club des adhérents** leur a proposé 24 web-conférences, qui ont mobilisé 3 400 inscrits. Comme à son habitude, le club des adhérents privilégie les rencontres avec des personnalités de l'univers normatif, avec cette année :



De gauche à droite : Tanguy de Belair (Vinci), Serge Guillemain (MFQ Bourgogne-Franche-Comté), Bruno Colin (Nexter Systems), Mounir Teniou et Stéphane Pannetrat (Art-Fi) et Victor Vincentz (Concept Light)

- **Roxana Maracineanu**, alors ministre de l'Éducation nationale, de la jeunesse et des sports, au sujet de Paris 2024 et de l'éthique et l'intégrité du sport
- **Gwenolé Cozigou** et **Sophie Muller** (Commission européenne) au sujet de la stratégie de normalisation de la Commission européenne
- **Sergio Mujica** (secrétaire général de l'ISO) sur la stratégie de l'ISO
- **Cédric Villani** (député de l'Essonne, 15^e législature), **Julien Chiaroni** (SGPI), directeur du Grand Défi Intelligence Artificielle, et **Renaud Vedel**, coordonnateur national pour la normalisation de l'IA.

Le club des adhérents a profité de la journée mondiale de la normalisation, le 14 octobre, pour remettre les **Trophées Or Normes** (photo ci-contre).

Des sujets de normalisation innovants

En 2021 encore, AFNOR a été le porte-voix des acteurs économiques sur les sujets d'aujourd'hui et de demain. Avec le soutien de l'État, AFNOR s'est emparée de deux grands chantiers. Le premier d'entre eux concerne **l'égalité entre les femmes et les hommes**, en réponse aux attentes sociétales et en appui aux mesures réglementaires comme l'index de l'égalité salariale en France. La France a impulsé des travaux de normalisation internationaux dans le but de développer une norme volontaire conçue comme un guide de bonnes pratiques sur le sujet, utilisable toutes les organisations. AFNOR dispose déjà d'un premier document : **l'AFNOR SPEC X30-020**, publié en juin 2021, avec les contributions de plusieurs ministères et acteurs privés, et présenté au Forum Génération Égalité à Paris en juillet, sous le haut patronage du président de la République. Les travaux internationaux doivent aboutir en 2023, en s'appuyant sur les expériences de chacun et dans le respect du consensus.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : DES NORMES POUR INSPIRER CONFIANCE

Deuxième grand chantier : l'élaboration de normes volontaires dans le **domaine de l'intelligence artificielle** (IA), afin de susciter la confiance dans les systèmes qui y ont recours. AFNOR est pour cela missionnée par l'État, dans le cadre du Grand Défi IA orchestré par le Secrétariat général pour l'investissement (SGPI). Une grande **consultation nationale** s'est tenue au deuxième semestre 2021, pour mettre au point une feuille de route sur les sujets d'IA à normaliser. En Europe, ces normes volontaires viendront en appui du règlement que la Commission de Bruxelles prépare sur le sujet.

2021 a vu, par ailleurs, la création de nouvelles commissions de normalisation nationales, comme sur le lithium ou sur les produits de construction en verre, ou de nouveaux groupes d'experts, par exemple sur la mobilité durable dans les *smart cities*. En parallèle, AFNOR continue son travail de chef de file de la **normalisation internationale des processus d'économie circulaire**, notamment appliquée à la construction, sur l'hydrogène décarboné, la biodiversité, les électro-technologies de demain ou encore sur les enjeux liés aux JO de Paris en 2024. Et c'est main dans la main avec son homologue allemand qu'elle a inscrit un autre sujet au programme de l'ISO : la rédaction d'une norme expérimentale sur un protocole d'échantillonnage de détection et de quantification du SARS-Covid dans les eaux.

599

nouvelles
normes publiées



54

nouvelles
normes retirées



1 296

normes révisées



1 843

enquêtes publiques



START-UP, SPORTIFS, ÉTUDIANTS : LES NOUVEAUX PUBLICS DE LA NORMALISATION

Les acteurs économiques iront spontanément vers la normalisation s'ils savent en quoi cela consiste, en comprennent les bénéfices et évitent les amalgames. En 2021, AFNOR a donc pris son bâton de pèlerin pour présenter les normes volontaires à de nouveaux publics : les start-up, dans le cadre de la French Tech, les étudiants, avec le lancement d'un diplôme universitaire sur la normalisation au service de la performance et de l'influence à l'université Gustave-Eiffel, ou encore les sportifs. Pour ces derniers, AFNOR a pu compter sur la présence, dans ses effectifs, d'**Étienne Hubert, chef de projet normalisation et champion de kayak**, qui a troqué la pagaie olympique pour le smartphone en diffusant, sur les réseaux sociaux, de petites vidéos faisant la pédagogie des normes volontaires appliquées au sport (tir à l'arc, judo, tennis de table, etc.).



Performants

sur la scène normative internationale

Position

de la France

au sein des organismes
de normalisation
internationaux

55

nouvelles
responsabilités
obtenues



Europe

2^e CEN* /
CENELEC**



International

3^e ISO* / IEC**



*Filière générale

** Electro-technologies

Le **baromètre 2021** qu'a établi AFNOR montre qu'en nombre de comités dont elle détient le secrétariat, la France se situe à la deuxième place en Europe, derrière l'Allemagne. Au fil des années, ce poids va croissant, avec 97 comités et sous-comités détenus en Europe en 2021, contre 83 en 2015 et 70 en 2006. La **France** est devenue **leader sur les sujets de management et services** et co-leader, avec l'Allemagne, sur ceux des biens de consommation, sports et loisirs, des sujets du quotidien. En 2021, elle a repris le secrétariat du comité technique sur les services postaux (CEN/TC 331), assuré jusque-là par les Pays-Bas, et proposé la création d'une nouvelle structure sur la santé animale (CEN/TC 469).

À l'échelle du monde, la France se situe 3^e, derrière l'Allemagne et les États-Unis, et juste devant le Japon, le Royaume-Uni et la Chine, qui continue chaque année de progresser. Cette 3^e place est obtenue en observant les secrétariats détenus à la fois à l'ISO, l'Organisation internationale de normalisation, et à l'IEC, son équivalent dans le domaine des électro-technologies. À cette échelle, une victoire majeure en 2021 : l'animation du projet de nouvelle norme volontaire relative à l'égalité entre les femmes et les hommes (*lire p. 4*). Un sujet au cœur de la présidence française de l'Union européenne du premier semestre 2022.

AFNOR Éditions :

des outils **innovants**

En 2021, AFNOR Éditions a continué d'étoffer sa gamme de solutions de veille et d'accès aux documents normatifs autour de l'offre **COBaz**. De nouvelles collections et fonctionnalités ont été introduites, entre autres à destination des grands comptes, avec un **nouvel espace Expert'baz** qui regroupe le magazine *Enjeux*, des articles d'auteur et une centaine d'ouvrages sur des thématiques variées comme la gestion d'entreprise, le management, la qualité, la santé, les risques, l'environnement, la construction.... Parmi ces titres, soulignons le vif succès qu'a connu l'ouvrage *Les achats responsables - Mise en œuvre de l'ISO 20400* dans la collection 100 questions-réponses.

En complément, une **nouvelle offre destinée aux professionnels des dispositifs médicaux** a été déployée, intégrant les directives et règlements européens du secteur et les normes associées, ainsi qu'une nouvelle collection de documents explicatifs européens du Medical Device Coordination Group. Autre évolution majeure, la **mise à jour du site internet d'AFNOR Éditions** : ergonomie totalement repensée, moteur de recherche aux performances améliorées, nouveau modèle de licence d'utilisation... Autant d'avancées pour satisfaire encore davantage les internautes.

Gouvernance :

des personnalités **volontaires**

En 2021, la gouvernance d'AFNOR a légèrement évolué. De nouvelles personnalités ont fait leur entrée au **conseil d'administration** de l'association, dont l'assemblée générale s'est tenue le 28 juin 2021 sous la présidence de Marc Ventre.

AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ministères (Travail)

Catherine Mosmann (sortant),
Gilbert De Stefano (entrant)

Entreprises

Sortants : FFB (Eric Durand), COFREND (Etienne Martin), Union Sport & Cycle (Olivier Mouchebœuf) Veolia Eau France (Christophe Bonnin)

Réélus : Air Liquide (**Hervé Barthélémy**), Michelin (**Bertrand de Labareyre**) Entrants : Airbus (**Giovanni David**), La Poste (**Muriel Barneoud**), Orange (**Claire Chauvin**), université Gustave-Eiffel (**Jean-Bernard Kovarik**)

Collaborateurs AFNOR

Bruno Berken (sortant),
Pascale Mienville (entrant)

Contrôleur général

Line Hoang (sortant),
Patrick Sainte Marie (entrant)



De gauche à droite : Muriel Barneoud, Claire Chauvin, David Giovanni, Jean-Bernard Kovarik

AU SEIN DES COMITÉS DU CA

Franck Lebeugle, secrétaire par intérim du CEF (Comité électrotechnique français) et du Comité du CEF

Gérard Bobier, renouvelé à la présidence du Comité de concertation normalisation, artisanat et petites entreprises

Ludivine Coly-Dufourt (Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs), renouvelée à la présidence du Comité consommation

AU SEIN DES COMITÉS D'ORIENTATION STRATÉGIQUES

Les **comités stratégiques** (CoS) assurent la gestion collective des programmes de normalisation. Chaque CoS réunit les principaux décideurs du secteur économique concerné, définit les priorités de travail et prépare les positions françaises à l'international, en anticipant les développements normatifs souhaitables. Chaque CoS chapeaute une ou plusieurs commissions de normalisation. Les présidents et présidentes de CoS siègent au comité de coordination et de pilotage de la normalisation (CCPN). La présidence des CoS est renouvelée régulièrement. Voici les mandats nouveaux ou renouvelés en 2021 :

Agroalimentaire

Jean-Luc Angot (DGAL, ministère de l'Agriculture et de l'alimentation) président ;
Jérôme Patouillard (Biscuits Bouvard) et
Maximilien Rouer (La Note globale), vice-présidents

Construction et urbanisme

Philippe Estingoy (Agence Qualité Construction), président

Électrotechnologies

Nathalie Baumier (RTE)
Hervé Rochereau (EDF), vice-président

Santé et action sociale

Christian Anastasy (Persan Conseil), président

Gaz

Christophe Bouvier (GRT Gaz), président

Environnement et responsabilité sociétale

Bruno Costes (Airbus SAS), président
Christian Levy (CGDD), vice-président

Pétrole

Pascal Manuelli (Total Marketing Services), président

Transport et logistique

Viviane Apied (Commissariat général au développement durable), présidente
Benoît Chauvin (GART), vice-président

Information et communication numérique

Yves Le Querrec (La Banque Postale), président
Dominique Wurges (Orange), vice-président

Ingénierie industrielle, biens d'équipement et matériaux

Jacques Levet (Fédération des industries électriques, électroniques et de communication), président

Santé et sécurité au travail

Amel Hafid (Direction générale du Travail), présidente

Biens de consommation, sports et loisirs

Stéphane Jock (Décathlon), président

Grand cycle de l'eau

Christophe Bonnin (Fédération professionnelle des entreprises de l'eau), président
Yvan Kedaj (Pôle de compétitivité de la filière de l'eau), vice-président

Utilisation rationnelle de l'énergie

Hélène Bru (Greenflex), présidente

Douze mois

de normes et documents normatifs

JANVIER

- Publication de l'**AFNOR SPEC P96-000** sur les **quartiers accessibles à tous**
- Publication de la **NF X32-001** sur la **démarche biodiversité des organisations**
- Publication de la **NF EN IEC 61980-1** sur les **systèmes de transfert de puissance sans fil pour véhicules électriques**

FÉVRIER

- Publication de la **NF EN 17444** sur la **prévention du dopage dans le sport**
- Publication de l'**AFNOR SPEC S70-001** sur les **masques barrières pour le sport**

MARS

- Publication de la **NF ISO 50009** sur le **management de l'énergie dans les groupements d'organismes**
- Mise à jour de la **NF EN 13614** sur la **détermination de l'adhésivité des émulsions bitumineuses par immersion dans l'eau**

AVRIL

- Lancement de travaux internationaux pour bâtir une norme volontaire sur la pêche durable

MAI

- Enquête publique sur la future **NF EN 17650** relative à la **conservation des données cinématographiques**

JUIN

- Publication de l'**AFNOR SPEC S50-020** sur l'**éthique et l'intégrité du sport**
- Publication de l'**AFNOR SPEC X30-020** sur l'**égalité femmes-hommes**
- Publication de la **NF EN 17278** sur les **bornes de distribution de carburant pour véhicules GNV**

JUILLET

- Mise à jour de la **NF X43-050** sur la **mesure de la concentration en fibres d'amiante dans l'air**
- Confirmation de la **NF EN ISO 9001** dans sa version 2015, sans qu'une révision n'ait été jugée utile
- Mise à jour de la **NF C14-100** sur les **installations de branchement à basse tension**

ISO/IEC 27001, UN BOUCLIER CONTRE LES CYBERATTQUES

La cyberattaque qu'a subie AFNOR au printemps 2021, au cœur d'une vague qui a touché d'autres grands noms de l'économie française, a mis en lumière la nécessité d'appliquer les bonnes pratiques de la sécurité de l'information. Ces bonnes pratiques sont recensées dans la **norme volontaire ISO/IEC 27001**. Comme ses grandes sœurs

ISO 9001 ou ISO 14001, cette norme est **une norme de système de management** : elle n'empêche pas de connaître un dysfonctionnement, elle explique comment mettre en place l'organisation pour y remédier et éviter qu'il ne se reproduise. Une démarche d'amélioration continue qui peut être certifiée. AFNOR en appliquait déjà les lignes directrices, limitant de ce fait l'ampleur des dégâts habituellement constatés en pareille circonstance. Depuis, elle a engagé un audit de certification.



AOÛT

- Publication de la **NF S99-805** sur la **qualité de service en sophrologie** et de la **NF S99-806** sur la **déontologie de l'ostéopathie**
- Publication de la **NF ISO 20784** sur la **justification des allégations sensorielles prêtées à un produit**
- Publication de la **NF ISO 23662** sur les définitions et critères propres à **l'alimentation des végétaliens et végétariens**

SEPTEMBRE

- Publication de la **NF EN 197-5** sur les **ciments composés CEM II/C-M et CEM VI**, avec une déclinaison bas-carbone
- Publication de la **NF EN ISO 3381** sur le **mesurage du bruit à l'intérieur des véhicules ferroviaires**
- Publication de la **NF ISO 30415** sur la **diversité et l'inclusion pour le management des ressources humaines**
- Publication de la **NF EN 17410** sur le **recyclage en boucle contrôlée de profilés de fenêtres et portes en PVC-U**

OCTOBRE

- 25^e anniversaire de la première publication de la **NF EN ISO 14001** sur les **systèmes de management environnemental**
- Publication de la **NF ISO 22955** sur **l'acoustique des open spaces**
- Publication de la **NF D12-203** sur les **réservoirs de chasse pour cuvette de WC**
- Publication de la **NF EN 17463** sur **l'évaluation des investissements liés à l'énergie**

NOVEMBRE

- Publication de l'**AFNOR SPEC S52-113** sur les **pumptracks**

DÉCEMBRE

- Publication de la série de normes **NF X31-620** (parties de 1 à 5, d'application obligatoire) sur les **prestations de services relatives aux sites et sols pollués**
- Publication de la **NF X60-600** sur la **médiation sociale**

Performants

en régions et à l'international

Les délégations régionales d'AFNOR ont poursuivi à distance leur mission de diffuseurs de solutions de confiance dans les territoires sur les thématiques d'aujourd'hui et de demain. L'**opération « Les Normes Tour »**, stoppée en raison de la crise sanitaire, a repris du service. Quatre étapes ont été organisées (Marseille, Nantes, Orléans, Lyon) afin de promouvoir la normalisation volontaire dans le secteur des sports et loisirs et du tourisme.

La responsabilité sociétale est un sujet qui intéresse les acteurs locaux. Dans le Grand-Est, AFNOR a participé au jury des **trophées RSE** avec l'association Initiatives Durables. En Centre-Val-de-Loire, la belle **opération collective** sur la RSE s'est clôturée avec la participation de 11 entreprises. En Normandie, une opération collective a été initiée avec l'ADEME sur les **achats responsables**, à destination des PME. En Occitanie, le programme Industrie du futur a conduit AFNOR à accompagner 51 entreprises dans leur projet de transformation.

DE BEAUX SUCCÈS À L'INTERNATIONAL

Des États-Unis à la Nouvelle-Zélande, AFNOR International a œuvré pour la **certification multi-référentiels de Nexans**, acteur majeur de l'électrification. D'autres belles références locales ont rejoint le portefeuille clients : la caisse de retraite des agents de l'État et l'hôpital Mère-Enfant de Bingerville en Côte-d'Ivoire, la direction des moyens généraux de la présidence du Sénégal (*photo ci-contre*), le **ministère tunisien de l'Équipement et de l'habitat**.

À l'international toujours, de nouveaux services ont été lancés. AFNOR Maroc propose désormais la certification EN 9100 sur le management de la qualité dans l'aéronautique ; AFNOR Tunisie offre une qualification « managers en RSE ». Ces deux antennes développent également la certification ISO 21001 sur le management des organismes d'éducation et de formation.



AFNOR Énergies

innove

En 2021, AFNOR Énergies a achevé un cycle qui l'a conduit à asseoir son leadership sur la **certification ISO 50001**, à consolider son expertise sur l'efficacité énergétique et à développer son offre sur les énergies renouvelables. Sur ce dernier point, la marque-ombrelle du groupe a coordonné le lancement, avec l'ADEME, du **label VertVolt**, destiné aux fournisseurs d'électricité désireux de montrer à leurs clients que leur offre

verte l'est vraiment. Elle a également développé, avec **France Agrivoltaïsme**, le premier signe de reconnaissance attestant qu'un **projet photovoltaïque** sur foncier agricole priorise la performance agricole. À signaler aussi, l'**extension de la qualification IRVE** aux acteurs de la conception et de la maintenance, au-delà des installateurs. La thématique bas-carbone est au cœur de la feuille de route 2022-2024, avec une équipe renforcée.

Des sujets abordés en collectif

DISPOSITIFS MÉDICAUX : UNE ANNÉE RICHE



Signature d'un partenariat, avec le pôle Alliance Innovation Santé Nouvelle-Aquitaine

L'offre du groupe pour les acteurs des dispositifs médicaux s'étoffe. AFNOR Éditions a décliné la solution CObaz au secteur (*lire p. 6*). Côté formation : plus de 200 stagiaires accompagnés par une dizaine d'experts du domaine, dans un parcours allant désormais jusqu'à la certification de personnes. L'activité de certification poursuit son projet, débuté fin 2019, de devenir organisme notifié autorisé à délivrer le marquage CE. En 2021, la filiale a ainsi reçu une délégation de la Commission européenne. À noter la signature d'un **partenariat**, pour faciliter l'accès à la normalisation et la certification des dispositifs médicaux, avec le **pôle Alliance Innovation Santé Nouvelle-Aquitaine**.

RSE : UN LABEL QUI PASSE LES FRONTIÈRES



Depuis 2020, le département RSE du groupe accompagne les entreprises dans leur démarche de responsabilité sociétale, et en 2021, 60 nouveaux acteurs ont rejoint celles qui étaient déjà engagées. En juin, le groupe AFNOR a lancé avec l'INDR (Luxembourg) et Ecoparc (Suisse), **Responsibility Europe**, le **label** offrant une reconnaissance internationale aux acteurs économiques labellisés dans leur pays respectif. À ce jour, plus de 800 entreprises et organisations sont ainsi estampillées, et 3 500 engagées dans une démarche de labellisation RSE basée sur la norme volontaire ISO 26000 !

AUX CÔTÉS DES ACTEURS PUBLICS

AFNOR soutient la mobilisation croissante des collectivités locales et des établissements publics face aux défis sociétaux et environnementaux. Les éditions 2021 des baromètres **Expérience usager** et **Performance publique** ont mis en lumière un management engagé, tourné vers les Objectifs de développement durable, à l'image du **plan pluriannuel d'investissement vert de Pessac** (Gironde) et une relation usagers de plus en plus confrontée à des problématiques d'action sociale. AFNOR a travaillé pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires et le réseau des Interconnectés sur une liste d'indicateurs de l'inclusion numérique dans les territoires.

ACHETEURS ET ACHETEUSES AUX PETITS SOINS

Acheteurs et acheteuses sont aux petits soins avec l'équipe d'**AFNOR Solutions Achats**. Au menu de 2021 : développement d'une gamme de **25 formations** pour les acheteurs novices et confirmés, **programmes collectifs** à destination d'acheteurs de TPE et ETI en régions, **formation d'acheteurs publics**, **déploiement de l'outil cartographie des risques**.

Formation :

innovants pour la QVT

Les deux dernières années ont bouleversé l'organisation des entreprises, plaçant la **santé et la qualité de vie au travail au cœur des préoccupations** du monde de l'après-pandémie. Ainsi, AFNOR Compétences a redoublé d'efforts et d'innovation pour proposer aux organisations de les former au travail en mode hybride, qui s'est installé durablement, et de les accompagner pour revoir leurs pratiques et favoriser l'engagement des salariés au travail. Au total plus de **60 formations** sont ainsi **proposées aux fonctions RH**.

Cette crise aura par ailleurs amplifié les envies d'évolution de carrière ou de reconversion professionnelle, un phénomène marqué par la participation record aux **modules de professionnalisation des métiers de l'environnement, de la RSE et de l'économie circulaire**. Par ailleurs, en 2021, AFNOR Compétences a poursuivi son programme d'accompagnement des organismes de formation dans l'obtention du sésame **Qualiopi** (*lire page ci-contre*). Tendance de 2020 qui s'est confirmée en 2021 : près d'une formation sur deux se déroule à distance.



Fabrice Gutnik porte la thématique QVT chez AFNOR Compétences.

Les FabLab RH, des rendez-vous en présentiel ou à distance pour les fonctions RH.



afnor
COMPÉTENCES

COMMENT CONCILIER
VIE PROFESSIONNELLE /
VIE FAMILIALE
ET PETITE ENFANCE ?

Petit déjeuner
MARDI 23 NOVEMBRE À 9H

Certification :

des labels performants

En 2021, l'activité de certification du groupe s'est renforcée sur des thématiques porteuses et vertueuses qui répondent aux préoccupations des entreprises et de la société dans son ensemble. Ainsi, sur le terrain de l'environnement, la gamme s'est étoffée, tout particulièrement dans le secteur de l'économie circulaire avec la **nouvelle prestation Produit « Robuste, Réparable, Recyclable » vérifié par AFNOR Certification**, visant à distinguer les produits neufs ou reconditionnés s'inscrivant dans une démarche durable guidée par les exigences de la loi AGECE (anti-gaspillage pour une économie circulaire) de février 2020. Sur cette thématique, à noter aussi la sortie de la **prestation AFAQ Économie circulaire**.



AFNOR Certification a également lancé l'**évaluation AFAQ Éco-conception**, pour les entreprises voulant intégrer cette logique dans le design de leurs produits et leurs procédés de fabrication, et prouver qu'elles le font rigoureusement. Enfin, s'appuyant sur la **norme volontaire NF X32-001**, la **certification AFAQ Biodiversité** a été développée pour qui veut afficher son engagement à préserver le vivant et placer cette problématique au cœur de sa stratégie d'entreprise.



Dans le domaine de la relation client, AFNOR Certification propose désormais à ses clients la **certification Service France Garanti**, en partenariat avec Pro France et l'Association française de la relation client. En affichant ce signe distinctif, l'entreprise démontre que les collaborateurs réalisant la prestation de service sont localisés en France. Tout comme la certification **Relation Client France**, qui valorise, elle, l'ancrage sur le territoire national du service client d'une organisation.

L'année 2021 a également été marquée par l'accélération des demandes de **certification Qualiopi** (photo ci-dessus : la Chambre des métiers et de l'artisanat de Bretagne), l'obligation réglementaire de certification échéant au 31 décembre. Avec près de 5 000 certificats délivrés, AFNOR Certification monte sur la première marche du podium des organismes certificateurs français sur ce périmètre. Dans le domaine de la protection des données, AFNOR Certification contribue à la stratégie nationale pour le *cloud* de confiance en ayant **qualifié, en 2021, son premier client SecNumCloud**. Enfin, l'année 2021 est marquée par un excellent taux de renouvellement des cycles d'audits qualité, sécurité et environnement.

Des auditeurs et des formateurs résilients

Le département **Gestion des expertises et des compétences extérieures** du groupe AFNOR dispose d'un portefeuille de **1 900 auditrices, auditeurs, évaluateurs et évalueurs** missionnés au nom d'AFNOR Certification (dont 700 à l'international), ainsi que **250 formatrices et formateurs** missionnés au nom d'AFNOR Compétences.

L'année 2021, marquée par une cyberattaque d'envergure, a fortement impacté ce département. Il a fallu garantir la continuité de l'activité et maintenir le lien avec les auditeurs sans recourir aux moyens informatiques habituels.

L'objectif à mi-année était de rattraper le retard de planification des audits et donc du chiffre d'affaires, en entrant sur de nouveaux marchés par exemple. Cet effort a payé : les équipes ont pu traiter 15 % de demandes supplémentaires à fin 2021. Plus de 500 appels d'offres ont été traités à fin 2021, soit 20 % de plus qu'en 2020.

Quelques succès :

- **ISO 19443** (qualité dans le nucléaire) : 700 jours d'audit prévus
- **ISO 13485** (management des dispositifs médicaux) : marché tiré par la mise en conformité au règlement européen 2017/745
- **Qualiopi** (qualité dans la formation professionnelle) : année de pleine activité au regard de l'échéance réglementaire du 1^{er} janvier 2022
- **IRIS** (qualité dans le ferroviaire) : croissance des grands-comptes internationaux
- **IATF France** (qualité dans l'automobile) : nombre inégalé de candidats auditeurs
- Recrutement d'auditeurs pour de nouvelles prestations : **label Quali'Répar, Employeur Pro-Vélo**.

Collaborateurs :

la force d'un collectif

1 210 femmes et hommes composent l'ADN d'AFNOR.

En 2021, les recrutements ont été denses sur le périmètre France, malgré les complications liées à la cyberattaque et à la pandémie de covid-19. Au total, **150 nouvelles personnes** ont intégré le groupe, dont certaines en apprentissage, portant à 41 le nombre d'apprentis en fonction au 31 décembre dans l'une ou l'autre des entités. À signaler également **12 mobilités internes** au groupe.

À COLLABORATEUR FORMÉ, COLLABORATEUR MOTIVÉ

Un grand nombre de formations ont pu être maintenues et réalisées : 94 % des salariés en ont reçu au moins une, contre 65 % en 2020, pour beaucoup dans des formats en ligne, en e-learning ou à distance, contexte oblige. En 2021, comme en 2020, AFNOR a dû avoir recours au **FNE-Formation**. De nombreuses formations ont pu se glisser dans les tranches horaires ouvertes par le régime d'activité partielle.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE, UN INDICATEUR CLÉ

Le démarche santé et bien-être du groupe AFNOR est pilotée et évaluée par un comité de santé et mieux-être au travail. La cellule covid a accompagné les salariés tout au long des confinements et adapté le site de Saint-Denis, siège d'AFNOR, aux différents protocoles sanitaires. Deux salariés sur trois ont participé à l'**édition 2021 du baromètre social**, mettant en évidence points positifs et leviers d'amélioration sur le travail à distance. **334 idées ont été recueillies dans ce cadre.**

Toutes ces actions ont nécessité la pleine implication de la direction des ressources humaines, au premier plan depuis les débuts de la crise sanitaire en 2020. En cela, la **légion d'honneur** remise en juillet à sa directrice, **Laurence Breton-Kueny**, par ailleurs vice-présidente de l'Association nationale des DRH (*photo ci-contre*), est tout sauf usurpée !



Moyenne
d'âge :

43 ans

Turnover :
(2020 : 11,4 %)

8,8 %

Taux de personnes
en situation
de handicap :

3,62 %

Ancienneté
moyenne :

12 ans

Effectif

975 + 235

France + International



14
délégations
régionales



27
nationalités réunies



38
implantations
internationales



64%
de femmes



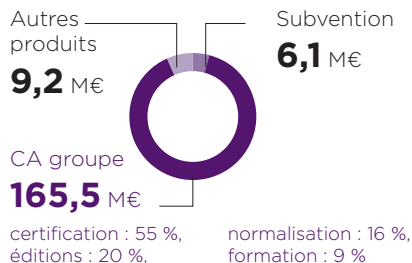
« J'ai rejoint AFNOR deux mois après la cyberattaque, j'ai été très bien accueilli par mon équipe qui m'a pris sous son aile, malgré le travail à distance et les outils moins faciles d'accès. Je me suis senti rapidement « afnorien ». Je m'en souviendrai toujours pour mon début dans la vie active ! »

Alexandre, chef de projet
normalisation

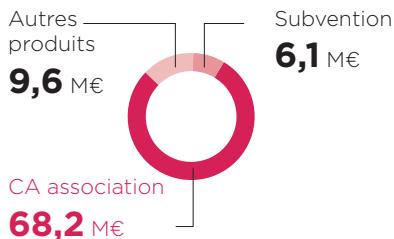
COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE au 31/12/2021

COMPTES DE L'ASSOCIATION AFNOR au 31/12/2021

PRODUITS

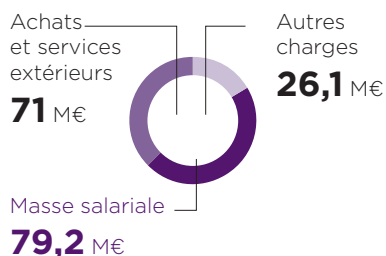


Total produits groupe : 180,8 M€

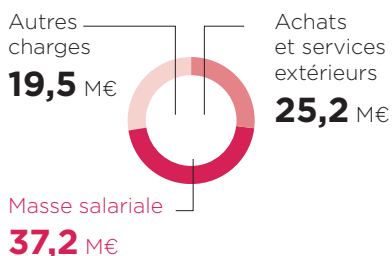


Total produits association : 83,9 M€

CHARGES



Total charges groupe : 176,3 M€



Total charges association : 81,9 M€

RÉSULTAT NET : + 4,5 M€

RÉSULTAT NET : + 2,0 M€

Volontaires pour plus de RSE

Éthique

85 % des salariés ciblés ont complété une formation sur la lutte contre la corruption

Bien-être des collaborateurs

96/100 Index de l'égalité salariale

Développement des territoires

23 collaborateurs ont parrainé un jeune pour soutenir l'emploi local

Environnement

- 71 % d'émissions de CO₂ par rapport à 2010. Malgré la reprise progressive de l'activité en présentiel post-covid, le bilan d'émissions de CO₂ en 2021 s'établit à 3 039 tonnes éq.CO₂ (soit 22,3 g/€ de chiffre d'affaires en France)

Par rapport à 2013 :

- 27 % consommation d'énergie finale
- 43,5 % consommation d'eau



France

Bordeaux • Dijon • Lille • Limoges
Lyon • Marseille • Montpellier • Nancy
Nantes • Orléans • Paris • Rennes
Rouen • Toulouse



International

Algérie • Allemagne • Australie • Bolivie
Brésil • Bulgarie • Canada • Chine
Corée • Côte-d'Ivoire • Espagne
États-Unis • Gabon • Inde • Iran
Italie • Japon • Liban • Madagascar
Malaisie • Maroc • Maurice • Mexique
Nouvelle-Calédonie • Pakistan • Polynésie
Pologne • Portugal • Roumanie
Royaume-Uni • Russie • Sénégal • Taïwan
Thaïlande • Tunisie • Turquie • Ukraine • Vietnam

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex - France
Tél. : +33 (0)1 41 62 80 00
www.afnor.org



afnor