

Rapport d'activité et de responsabilité sociétale



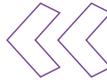
2023



afnor



Guy Maugis, président
Olivier Peyrat, directeur général



Qu'aurait proposé une IA générative comme texte décrivant le « norme-bashing », ce mouvement anti-normes initié début 2024 dans le monde agricole ?

« On désigne par l'expression « norme-bashing » l'inclination de l'opinion publique à rejeter toute forme de règles collectives, à force de voir celle-ci s'accumuler en faisant peser une charge administrative excessive ».

Cette définition fictive met le doigt sur ce que j'ai découvert en prenant la présidence d'AFNOR en juin 2023 : une confusion persistante entre les normes réglementaires, fruits des lois, décrets, arrêtés, directives européennes et règlements parfois surtransposés, et les normes volontaires, faites par et pour les professionnels d'un secteur d'activité. Tout comme mon prédécesseur Marc Ventre, à qui je rends hommage, ma carrière s'est déroulée dans l'industrie ; je sais donc d'expérience que nous avons besoin de bonnes pratiques, concertées, consensuelles et partagées au-delà des frontières !

Ce distinguo entre normes et normes, nous avons et aurons à cœur, avec le directeur général Olivier Peyrat, de le réexpliquer, en particulier dans la presse économique.

Et si nous y faisons allusion ici sous l'angle de l'IA, c'est parce que le sujet de l'intelligence artificielle a justement besoin de normes volontaires. En élaborant l'AI Act, l'Union européenne a donné le « la » : nous devons façonner des IA de confiance, car l'IA comporte des risques. Et qu'est-ce qui crée de la confiance ? Le fait de se référer à des bonnes pratiques élaborées collectivement, qui ne fassent pas débat.

C'est l'esprit de la normalisation volontaire. Une forme de droit souple, qui mériterait d'être davantage sollicité en lieu et place du droit dur (la réglementation), comme l'a reconnu notre Premier ministre en avril 2024 au fil des débats sur un projet de loi de simplification.

On le voit : en s'emparant de ces sujets disruptifs, modernes et enthousiasmants (*lire aussi p. 5*), AFNOR s'inscrit dans la modernité. Non pas dans la tourmente d'un énième norme-bashing, mais en train d'écrire le futur.

Guy Maugis
président d'AFNOR



Gouvernance : les mouvements 2023

Mardi 27 juin 2023, à l'issue de l'assemblée générale annuelle de l'Association française de normalisation, les membres du conseil d'administration ont élu à la présidence d'AFNOR Guy Maugis. Son parcours industriel et franco-allemand s'inscrit dans les ambitions d'AFNOR de s'engager encore plus au sein de France 2030 et de soutenir la souveraineté que l'Europe revendique sur les marchés de demain.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2023 a marqué une étape importante pour l'association, avec une nouvelle présidence et l'entrée de nouveaux organismes ainsi que le renouvellement de membres au sein de son Conseil d'administration.

Président du Conseil

- Guy Maugis

Président du Comité d'éthique

- Jérôme Delpech

Vice-Présidents, membres du bureau

- Claire Chauvin
- Jérôme Delpech

Président d'honneur

- Marc Ventre

AU TITRE DES ENTREPRISES

AIMCC

- Frédéric Boisse

SUEZ EAU FRANCE

- Isabelle Vendeuvre

FIEEC

- Benoît Lavigne (renouvellement)

AU TITRE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

SNDGCT

- Stanislas Lucienne

AU TITRE DES CONSOMMATEURS

CNL

- Anne Lucet-Dallongeville (renouvellement)

COMITÉS

L'année 2023 a également connu le renouvellement de certains membres, ainsi que l'intégration de nouveaux visages dans les différents comités du conseil, permettant ainsi une diversité de savoirs et d'expériences pour toujours mieux servir les missions d'AFNOR.

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Président

- Jérôme Delpech →
(élu le 27/06/2023)



Nouveaux membres

- Gérard Huot
- Stanislas Guérin
- Anne-Marie Le Niger

Réélu

- Christian Levy

CCNAPE (Comité de Concertation Normalisation Artisanat et Petites Entreprises)

Membres réélus

- Gérard Bobier, CRMA Centre (président)
- Nathalie Roy, U2P
- David Amadon, CAPEB
- Sandrine Bize, CGAD
- Bernard Delmas, UNAPL

CSOC (Comité Consommation)

Mandats renouvelés

- Christine Baratelli, MEDEF
- Ludvine Coly Dufourt, ALLDC
- Thierry Dastarac, CNAFC
- Nicolas Revenu, CNAFC
- Delhia Delloué, DGCCRF
- Dominique Gérinte, Familles Rurales
- Antoine Haentjens, INC
- Charly Hee, Famille de France

CCPN (Comité de Coordination et de Pilotage de la Normalisation)

Entreprises

- Sandrine Bize, CGAD
- Stéphane Bonnet, Renault
(changement de représentant)
- Séverine Denys, DOCAPOSTE

Consommateurs

- Charly Hee, Familles de France
(changement de représentant)

Ministère

- Eve Cuenca, ministère de l'Europe
et des Affaires étrangères

FONDS AFNOR pour la Normalisation

Président

- Benoît Lavigne, FIEEC (renouvellement)

Nouveaux membres

- Alain d'Anselme, CNAFC
- Pascal Poupet, au titre des salariés d'AFNOR

L'Adhésion accentue ses actions envers les TPE

1 576
adhérents dont
88%
sont des entreprises

L'association française de normalisation comptait au 31 décembre 2023, 1 576 adhérents, un chiffre en hausse par rapport à 2022. 88 % des adhérents sont des entreprises, majoritairement des moyennes, petites et très petites.

En 2023, l'offre « *Pack TPE* » a poursuivi son développement avec **58 contrats signés** et a connu des déclinaisons sectorielles sur la cybersécurité, l'énergie, l'eau, les dispositifs médicaux...

En 2023, l'équipe du club des adhérents a proposé **17 web-conférences**, qui ont mobilisé **2 700 inscrits** pour un taux moyen de satisfaction de 90 %.

Parmi les thèmes abordés : les travaux du *High Level Forum* mis en place suite à la stratégie européenne de normalisation de la commission européenne, les conséquences du Brexit pour l'accès au marché britannique, les axes stratégiques de la normalisation en Chine... Mais aussi des **thématiques plus techniques ou sociétales**, comme la souveraineté numérique, l'ergonomie des espaces de travail, la protection des mineurs sur les réseaux sociaux ou les *micro-plastiques dans l'eau*.



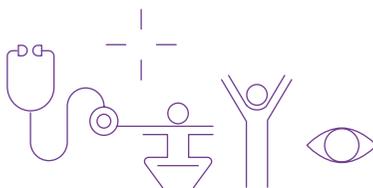
Une fois de plus, le club des adhérents a remis ses *Trophées Or Normes*, le 19 octobre au Musée du Quai Branly, en présence des collaborateurs d'AFNOR (*photo*). Audilab, le CEA, le COJO, les industries de la quincaillerie et Yubo ont ainsi démontré que les normes volontaires font les marchés d'aujourd'hui et préparent ceux de demain.

Enfin, le département Relations Adhérents s'est vu confier la mission de développer ***l'enseignement de la normalisation*** en France. Celle-ci s'inscrit dans les objectifs de la stratégie européenne de normalisation, qui incite au développement de formations à la normalisation dans l'enseignement supérieur. De nombreuses actions ont été lancées en ce sens en 2023.

Le sport, sujet impactant de la normalisation

Vous le savez, 2024 est l'année des JOP de Paris et le groupe AFNOR les vit de l'intérieur, avec notamment la révision de la **norme ISO 20121** : celle qui permet d'organiser un **événement « responsable »**. *La nouvelle version* de la norme est prévue pour mai 2024.

En 2023, le sport a comme à l'accoutumée fait l'objet de nombreux projets et travaux normatifs,



avec une palette de thématiques remarquablement vaste, de la cybervigilance dans le sport à la prévention du dopage, en passant par la sobriété énergétique ou la surveillance *dans les piscines publiques*...

Cela tombe à pic, car la promotion de l'activité physique et sportive devient Grande Cause Nationale en 2024 !



Intelligence artificielle : un défi d'envergure

En 2023, la thématique de l'intelligence artificielle (IA) a irrigué l'ensemble des activités du groupe, pour développer de **nouvelles prestations** ou pour des usages internes. Parce que tout commence par une norme volontaire, c'est l'activité de normalisation qui a connu une très forte actualité en 2023, dans le cadre de sa convention avec le Secrétariat général pour l'investissement (SGPI). Initiée en 2021, cette convention demande à AFNOR de **préparer le cadre normatif français pour une IA de confiance, selon une feuille de route déclinée en six axes stratégiques**.

En point d'orgue en 2023, la publication de la norme volontaire internationale ISO/IEC 42001, en décembre. Aux industriels et jeunes pousses de l'IA, elle offre un cadre pour déployer un système de management des risques, y compris en matière d'éthique, de transparence et d'apprentissage continu, avec des exigences sur la protection des données et la spécification des informations utilisées pour entraîner la machine. Elle se présente comme un **outil d'aide organisationnelle** pour se préparer à l'AI Act, le règlement européen sur l'IA, adopté début 2024 pour une application en 2026. Le groupe AFNOR a complété l'offre normative en commercialisant une formation de deux jours et une certification AFAQ.

Une feuille de route interne

AFNOR poursuit le travail normatif avec plusieurs documents de bonnes pratiques à paraître en 2024 dans la collection AFNOR Spec : contractualisation des systèmes d'intelligence artificielle, garantie humaine des solutions fondées sur l'intelligence artificielle dans le secteur médical et médico-social, intelligence artificielle frugale, conception de tests d'évaluation de compétences sur l'intelligence artificielle.

En interne, le groupe a entamé un travail pour étudier dans quelle mesure l'IA ajoutait une nouvelle brique à la transformation numérique de l'entreprise et de ses métiers.

Le comité exécutif s'est réuni en séminaire sur ce sujet les 6 et 7 novembre. En est née une feuille de route dédiée, qui prévoit :

- la création d'un centre de compétences au sein du DSI,
- un plan de formation des managers,
- une définition des besoins et des usages ciblant la création de valeur, avec une attention particulière prêtée aux impacts de l'IA sur l'exécution des prestations aux clients (élaboration des normes, offre de formation à distance, rédaction des rapports d'audit, etc.).

Une équipe projet a vu le jour pour mettre une IA sécurisée à disposition des collaborateurs.

Qualité : en route vers la nouvelle ISO 9001



L'année 2023 a été celle du lancement de la révision de la norme phare du management de la qualité. Avec **plus de 20 000 entreprises certifiées** en France, le sujet suscite toujours de l'intérêt, et d'ailleurs 43 nouvelles organisations ont rejoint la commission de normalisation pour partager leur expérience et leurs besoins sur les évolutions à faire appliquer à ce guide incontournable. Sur le territoire, ce sont **une vingtaine de manifestations** qui ont permis de sensibiliser les acteurs économiques à l'importance et aux bénéfices d'une démarche qualité structurée selon l'ISO 9001. Les nombreux échanges et les nombreuses questions autour de la norme ont démontré, une nouvelle fois, l'importance attachée aux systèmes de management de la qualité et de leur déploiement.

Parmi les sujets sur lesquels les acteurs de la commission de normalisation sont invités à apporter leur regard, on peut citer la clarification de la notion de risque et d'opportunité, d'éthique et d'intégrité, la culture qualité, l'expérience client.



Toutes les organisations devront progressivement intégrer dans leurs pratiques de management **les enjeux du changement climatique** et la révision de l'ISO 9001 est l'opportunité de clarifier les attendus sur cet enjeu. **La publication de cette nouvelle version est envisagée par l'ISO fin 2025**. La communauté qualité et audit - ISO 9001, animée par le groupe sur LinkedIn, compte parmi les plus importantes communautés francophones sur cette thématique, et permet à ses membres d'échanger sur la révision de l'ISO 9001 ainsi que sur les bonnes pratiques du management de la qualité.



Coûts de non-qualité dans l'industrie : un gisement de rentabilité

Sous l'impulsion de SNCF Réseau et d'un étudiant de l'INISUP, le groupe a actualisé en 2023 son étude de 2017 sur les coûts de non-qualité dans l'industrie, avec l'appui de France Qualité.

Cette **étude** a permis de conforter le lien entre qualité et compétitivité. Elle a également souligné l'élargissement du champ des coûts de non-qualité à des facteurs tels que le management, les ressources humaines et le numérique.

91 %
des entreprises industrielles estiment que la mesure des coûts de non-qualité est nécessaire

67 %
des entreprises industrielles les mesurent (90 % sont certifiées ISO 9001 et ISO 14001)

0 à 5 %
la fourchette que 80 % des entreprises citent pour donner une idée des coûts de non-qualité, en pourcentage de leur chiffre d'affaires

Un ancrage territorial qui porte ses fruits



Les délégations régionales assurent **un lien avec les acteurs économiques des territoires**. Parmi leurs réalisations, on compte près de 200 manifestations sur les sujets d'actualité en matière de normalisation tels que les achats responsables, la responsabilité sociétale, l'efficacité et la sobriété énergétique, l'innovation, la qualité, la sécurité de l'information, l'intelligence artificielle...

Nous avons également maintenu le niveau d'intervention élevé dans les structures d'enseignement supérieur. Le réseau régional a renforcé encore en 2023 ses actions pour mieux positionner la normalisation auprès des **acteurs de l'innovation** au sein des territoires : agences régionales, réseau French Tech, pôles de compétitivité, incubateurs et accélérateurs... Elles occupent également le terrain pour **détecter et faire remonter les attentes** sur de nouveaux sujets à fort enjeu pour les entreprises et organisations publiques : par exemple, plusieurs ateliers ont porté sur l'innovation lors de l'enquête publique sur la norme ISO 56001 (système de management de l'innovation), permettant de collecter les commentaires des utilisateurs et futurs utilisateurs.



Les délégations régionales accompagnent également les territoires pour **faire émerger des besoins de normalisation**.

Parmi les exemples de sujets lancés en 2023 : territoires engagés pour le développement durable en Méditerranée (Provence-Alpes-Côte d'Azur), affichage environnemental des emballages du secteur des métiers de bouche (Centre-Val de Loire), bonnes pratiques pour la modération des réseaux sociaux et la protection des mineurs (Ile-de-France).

L'ISO 26000 est le principal référentiel adopté par les PME pour mener leurs démarches volontaires RSE : le réseau régional accompagne cette dynamique avec une trentaine de manifestations dans toute la France qui ont rassemblé plus de 600 participants et une soixantaine de TPE-PME accompagnées via des programmes collectifs.

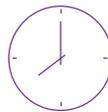


Salon Territorialis, 28/09/23

Le budget soutenable, un nouvel outil pour les territoires

Avec l'appui d'AFNOR, la Ville de Pessac, l'Eurométropole de Strasbourg, KPMG, INETUM, le Conseil départemental des Yvelines et une quinzaine de collectivités travaillent à une méthode d'analyse et d'évaluation des budgets d'une collectivité, afin d'en relier les lignes aux 17 ODD des Nations-Unies. De quoi valoriser et rendre plus lisibles et accessibles les politiques publiques menées. Livraison attendue pour septembre 2024.

Douze mois de normes et de documents normatifs



JANVIER

- Publication de la norme **NF C63-150** sur les limiteurs de surtension
- Publication de la norme **NF D21-314** sur l'aptitude au chauffage par micro-ondes des emballages alimentaires en métal
- Publication de la norme **NF EN ISO 10943** sur les ophtalmoscopes indirects
- Publication de la norme **NF T71-401** sur l'évaluation des performances des matériels de pompage d'eaux polluées aux hydrocarbures

MARS

- Publication de la norme **NF X32-102** sur la conduite d'un état initial de la biodiversité dans le cadre d'un projet
- Publication de la norme **NF S52-014** sur les exigences de surveillance des piscines à usage public
- Publication de la norme **NF EN 17665+A1** sur les exigences pour démontrer que les bouchons et les couvercles en plastique restent attachés aux récipients pour boissons
- Lancement des travaux de révision de la norme **NF EN ISO 14001** sur le management environnemental

AOÛT

- Publication de la norme **NF ISO 22163** sur le management de la qualité dans le secteur ferroviaire
- Publication de l'**AFNOR Spec 2209** sur les marches exploratoires des femmes en milieu urbain
- Publication de la norme **XP M07-173** sur la détermination de la teneur en esters méthyliques saturés dans les corps gras

FÉVRIER

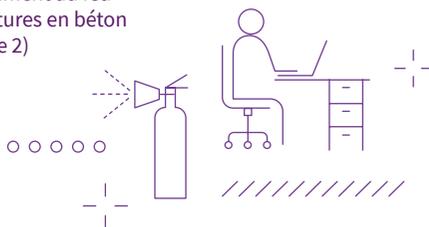
- Publication de la norme **NF X35-102** version 2023 sur l'ergonomie dans les bureaux
- Publication de l'annexe **NF EN 1992-1-2/NA/A2** sur le calcul du comportement au feu des structures en béton (Eurocode 2)

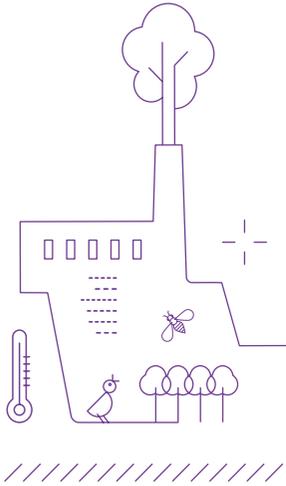
MAI

- Publication de la norme **NF EN ISO/IEC 17043** sur l'évaluation de la conformité par les organisateurs d'essais d'aptitude

JUIN

- Publication de l'**AFNOR Spec 2215** sur l'affichage de l'impact environnemental et sociétal des produits cosmétiques, des compléments alimentaires et des produits de santé familiale et de bien-être
- Publication de la norme **NF EN ISO 20785-3** sur le mesurage des expositions au rayonnement cosmique à bord d'un avion civil
- Publication de la norme **NF P90-110** sur les sols sportifs pour terrains de tennis





Le Triple E, une norme pour l'industrie verte

En 2023, l'État a confié à AFNOR la mise au point d'une nouvelle norme volontaire : le **standard Triple E**, pour « excellence environnementale européenne ».

Objectif : permettre aux industriels français de prendre le virage écologique, sans faire fi des démarches d'engagement de progrès existantes connues, comme celles basées sur l'ISO 14001. Cette demande a été formulée dans le cadre de la loi sur l'industrie verte du 23 octobre 2023, avec un livrable attendu courant 2024. AFNOR a constitué une commission réunissant PME, ETI, grands groupes et d'autres parties prenantes.

Le référentiel listera des critères permettant à un industriel de demander le signe de reconnaissance associé.

La norme sera ensuite portée au niveau européen.

SEPTEMBRE

- Publication de la norme **NF ISO 24364** sur la production de gelée royale
- Publication du fascicule **FD X30-125** sur la mise en œuvre du dispositif Éco Énergie Tertiaire

NOVEMBRE

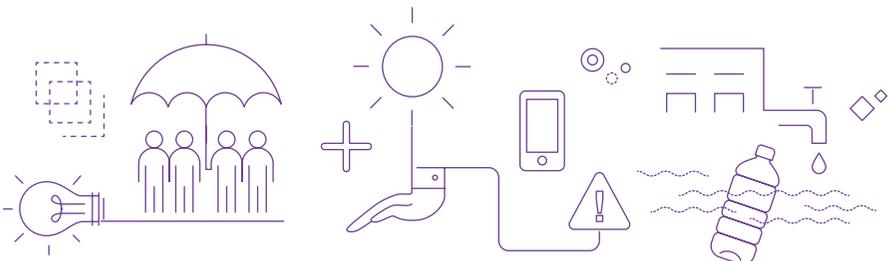
- Lancement des travaux de révision de la norme **NF EN ISO 9001** sur le management de la qualité
- Publication de l'**AFNOR Spec 2305** sur la prévention des risques et la protection des mineurs sur les réseaux sociaux

OCTOBRE

- Lancement de l'enquête publique sur la norme **NF EN ISO 56001** sur le management de l'innovation
- Publication de la norme **NF C61-551** sur la sécurité des enseignes et signalétiques à LED

DÉCEMBRE

- Publication de la norme **ISO/IEC 42001** sur le management de l'IA (*lire p. 5*)
- Publication de la norme **NF X50-017** sur l'accueil des touristes chinois
- Publication de la norme **XP T90-968-1** sur l'analyse des micro-plastiques dans les eaux



La certification au cœur des grandes mutations sectorielles



AFNOR Certification s'est positionnée en soutien de deux grands secteurs visés par la réglementation pour structurer leurs pratiques et garantir une meilleure qualité de service. D'une part, **les établissements et services sociaux et médico-sociaux**, en décrochant son accréditation pour délivrer l'évaluation qualité de la Haute autorité de santé, et d'autre part **la formation professionnelle**, en préparant ses plus de 6 000 clients *Qualiopi* à la grande année de renouvellement.

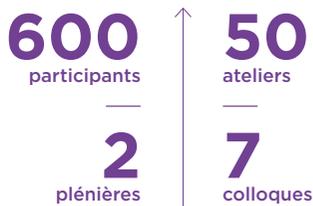
Les secteurs **automobiles et aéronautiques** se sont quant à eux concentrés sur les risques cyber en développant des référentiels sectoriels pour lesquels AFNOR Certification s'est fait référencer : *TISAX* et Air Cyber.

Pour les acteurs de la **distribution alimentaire**, AFNOR Certification délivre le très attendu *label anti-gaspillage alimentaire*, porté par le ministère de la Transition écologique et soutenu par celui de l'Agriculture.

Ce fut aussi une année d'engagement fort pour **l'audiovisuel et le cinéma** avec le lancement du label *Ecoprod*, visant à réduire l'impact environnemental du secteur. Dans celui de **l'énergie**, AFNOR Certification a consolidé sa position dans la filière nucléaire en rejoignant l'association NQSA pour promouvoir la *certification ISO 19443*, et a été précurseur auprès des acteurs de **l'agriculture** en labellisant le premier projet agrivoltaire sur culture. La filiale a soigné ses équipes d'auditeurs, avec en 2023 le retour d'un colloque en présentiel. Après quatre années à distance, ce fut l'occasion de les remercier tous pour leur résilience. C'est aussi avec leur contribution qu'AFNOR Certification a réussi à traverser les récentes crises (Covid, crise énergétique, guerre en Ukraine) en adaptant avec eux les façons de travailler, les modalités d'audit ainsi que les règles d'accréditation.

Le label Engagé RSE, première marche vers la *CSRD*

Dans le cadre de la directive européenne sur le reporting de durabilité entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024, les entreprises seront amenées à collecter une batterie d'indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) standardisés, pour rendre compte de leur impact. Par sa profondeur (37 enjeux de RSE balayés) et son attention particulière portée aux parties prenantes et à la gouvernance, le label Engagé RSE – basé sur la norme volontaire ISO 26 000 – facilite le travail ! Un *livre blanc* publié par AFNOR Certification le démontre. Plus de 1 000 professionnels, labellisés et non labellisés, ont suivi des webinaires à ce sujet en 2023, pour se préparer à leur premier rapport de durabilité, attendu pour 2025.



AFNOR Compétences à la pointe sur les transitions



En 2023, la filiale formation du groupe AFNOR a connu une dynamique à bien des égards. À commencer par ce chiffre significatif : une formation sur deux s'est tenue à distance, confirmant une **adaptation rapide** aux besoins changeants du marché. Les *formations* sur la transition numérique, la transition managériale ou la transition écologique ont enregistré une croissance exceptionnelle à deux chiffres. Une avancée notable se confirme pour **les cycles longs** qui accompagnent en profondeur les professionnels en reconversion et les métiers en tension (responsable RSE ou coordinateur SPS, par exemple). À noter d'ailleurs le lancement réussi de la première promotion du parcours métier certifiant de **responsable qualité & performance**, un cursus de 54 jours sur un an.

Parallèlement, des liens renforcés ont été tissés avec la communauté de formateurs, solidement enracinée à l'échelle régionale, permettant un échange continu de connaissances et d'expertise. En mettant en avant ses collaborateurs dans une **journée portes ouvertes virtuelle**, la filiale a offert une transparence rare, permettant aux clients de découvrir les coulisses de la formation et renforçant ainsi la confiance et la satisfaction des parties prenantes.

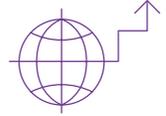
Ambiance smart chez AFNOR Editions



Chez AFNOR Editions, l'année 2023 a été placée sous le signe de **l'innovation** et de **l'expérimentation** de nouveaux services. Le développement des normes dites « smart » diversifie nos modèles et nous permet d'accompagner encore davantage la transformation numérique de nos clients. Parmi les avancées : l'identification exhaustive des exigences issues des normes pour en faciliter la mise en œuvre et l'intégration des contenus normatifs dans les outils métiers de nos clients pour fluidifier leurs processus. En parallèle, **l'intelligence artificielle** a ouvert de nouvelles perspectives (*lire p. 5*). Avec la contribution de clients et partenaires, nous testons des approches de « questions-réponses » sur les normes ou d'identification des documents normatifs pertinents pour une activité définie.

Les **nouvelles technologies** élargissent le champ des possibles tout en renforçant notre stratégie de développements éditoriaux à forte valeur ajoutée (*parcours interactifs*, articles d'auteurs, collections d'ouvrages, etc.). Plus que jamais, nos clients ont besoin d'appréhender au mieux les documents normatifs et les impacts de ceux-ci sur leur organisation. L'année 2023 a définitivement plébiscité la solution d'accès et de veille **CObaz**, avec un record tant en consultation des documents qu'en nombre d'utilisateurs. Le succès a également été au rendez-vous pour la boutique d'AFNOR Editions. Ainsi, la norme **NF EN ISO/IEC 27001** sur la sécurité de l'information, thématique cruciale face aux risques de cyberattaques, est consacrée comme un véritable outil de management.

À l'international, le groupe renforce sa présence



Pour AFNOR International, l'année 2023 a été marquée par l'acquisition et la création de nouvelles positions en Europe et en Asie mineure, et par l'émergence marquée de thématiques sociétales, environnementales et industrielles, dans certaines zones géographiques. La filiale italienne du groupe AFNOR, Quazer Certificazioni, le cabinet d'avocats Di Ubaldo Abogados et le cabinet de consultants Bonet Consulting se sont alliés pour créer un nouveau leader de la certification installé à Barcelone, ville internationale.



Le groupe poursuit également son développement plus à l'est de l'Europe. Située à Zagreb, la nouvelle filiale *AFNOR Croatia* D.O.O permet au groupe de se rapprocher de sa clientèle installée en Slovénie, Serbie, Bosnie-Herzégovine et Monténégro.

Italie, le laboratoire des tendances

L'Italie représente le deuxième marché de certification au monde et agit comme un détecteur de signaux faibles qui feront les tendances de demain. Ainsi, Quaser Certificazioni, filiale italienne du groupe, est le premier organisme certificateur accrédité par Accredia (l'équivalent du COFRAC français en Italie) sur la norme UNI/PdR 125:2022 qui porte sur la promotion de l'égalité des genres et la mise en place d'un système de gestion de l'inclusion. Il est également accrédité sur la norme UNI/PdR 42:2018, ce qui lui permet de délivrer une certification en matière de lutte contre le harcèlement des mineurs.

Asie : un intérêt croissant pour les certifications environnementales

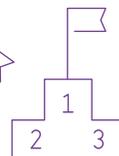
Le groupe AFNOR rayonne à Hong-Kong, à Taiwan et en Chine sur les normes ISO 14064, délivrant une méthodologie pour quantifier et déclarer des émissions de gaz à effet de serre, et ISO 14067, pour mesurer l'empreinte carbone des produits. Le groupe ouvrira courant 2024 un centre de compétences IATF (référentiel international incontournable sur la qualité dans le secteur de l'automobile) à Taiwan afin de travailler à proximité de sa clientèle et d'un marché porté par la production de véhicules électriques.

Position de la France au sein des organismes de normalisation internationaux

25
nouvelles
responsabilités
obtenues

2^e
CEN /
CENELEC*
en Europe

3^e
ISO /
IEC* à
l'international



* Électro-technologies

À l'ISO, des projets d'inspiration française

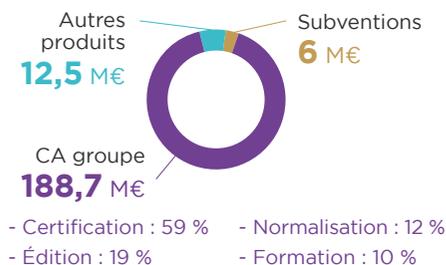
AFNOR à l'international, c'est aussi la transformation de normes au départ franco-françaises en normes internationales. En 2023, AFNOR a poursuivi le travail pour donner une portée mondiale à plusieurs sujets dans l'air du temps :

- **L'égalité entre les femmes et les hommes**, avec une norme ISO 53800 attendue en 2024 sur la base d'une AFNOR Spec française de juin 2021
- **L'économie circulaire**, avec trois normes attendues en 2024 (ISO 59004, ISO 59010 et ISO 59020) sur la base de la norme française XP X30-901
- **La biodiversité**, avec une norme ISO 17098 attendue fin 2024 ou début 2025 sur la base de la norme française NF X32-001
- **Les événements responsables**, avec la révision de la norme ISO 20121 à la demande du comité d'organisation de Paris 2024
- **Les métaux et matériaux de spécialité**, avec la création du comité technique ISO/TC 345

Chiffres 2023

COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE

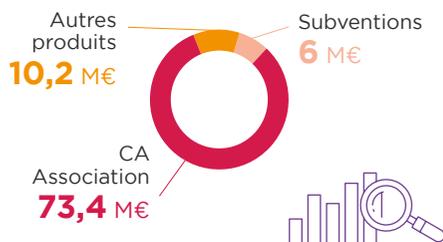
AU 31/12/2023



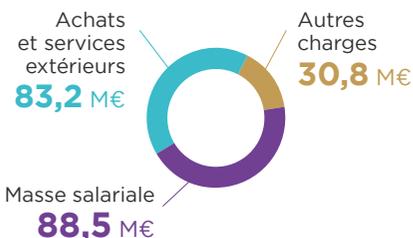
TOTAL PRODUITS GROUPE 207,2 M€

COMPTES DE L'ASSOCIATION AFNOR

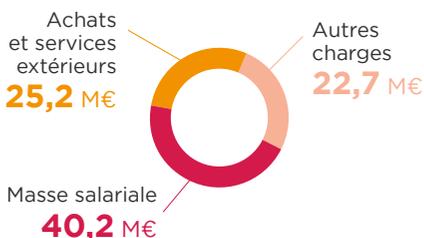
AU 31/12/2023



TOTAL PRODUITS ASSOCIATION 89,6 M€



TOTAL CHARGES GROUPE 202,5 M€



TOTAL CHARGES ASSOCIATION 88,1 M€

RÉSULTAT NET : + 4,7 M€

RÉSULTAT NET : + 1,5 M€

Politique RSE : Ensemble responsables



ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

Le groupe AFNOR, fidèle à son engagement éthique depuis 1926, maintient une approche de loyauté et de transparence dans toutes ses activités pour assurer et renforcer la confiance de ses clients, fournisseurs et partenaires.

• Dispositif unique d'alertes professionnelles :

Le groupe AFNOR a développé un dispositif unique d'alertes professionnelles permettant de signaler des comportements non-conformes tels que violences sexuelles, atteintes à la sécurité ou corruption.

Géré confidentiellement par une référente de conformité, ce système protège les lanceurs d'alerte. Des référentes dédiées traitent spécifiquement les cas de harcèlement sexuel et de sexisme. Les signalements sont abordés avec impartialité, confidentialité, intégrité des données, tout en respectant la présomption d'innocence et la vie privée des individus impliqués.

- **Notre politique d'achat responsable** a permis l'intégration de **critères RSE dans 100 % des consultations** pour le choix de prestataires.
- **Extension du périmètre de la certification NF ISO/IEC 27001** en matière de **sécurité de l'information** à l'ensemble des activités du département du système d'information.

ENVIRONNEMENT ET CLIMAT

Le groupe AFNOR s'engage à réduire son impact environnemental par diverses actions visant à améliorer la gestion de ses ressources et à diminuer son empreinte carbone.

• Sobriété énergétique :

Dans un contexte marqué par l'accélération du changement climatique et la crise énergétique, la transition énergétique est plus que jamais la priorité. La réduction des consommations d'énergies d'AFNOR s'articule autour de plusieurs objectifs à court, moyen et long termes (*voir ci-dessous*).

ÉNERGIE : LE GROUPE ACTIVE LE MODE SOBRIÉTÉ

OBJECTIF LONG TERME DÉCRET TERTIAIRE

Impose de réduire sa consommation d'énergie de :

- 40 % en 2030
- 50 % en 2040
- 60 % en 2050

Objectifs 2030 et 2040 déjà atteints avec - 55 % entre 2013 et 2023



OBJECTIF MOYEN TERME SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Objectif impulsé par le gouvernement pour réduire de :

- 10 % en 2024 sa consommation d'énergie par rapport à 2019

Objectif dépassé d'un quart sur l'année 2023 - 18 % dès 2022
- 36 % en 2023



OBJECTIF COURT TERME OBJECTIF ANNUEL

Le groupe AFNOR s'est défini une trajectoire de :

- 13 % en 2023 par rapport à 2022 afin de maintenir le cap

Objectif dépassé avec 22 % d'économies réalisées



BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Le groupe AFNOR valorise le bien-être au travail comme un pilier central de sa politique de responsabilité sociétale. En se concentrant sur la santé et la qualité de vie au travail, la promotion de la diversité et de l'inclusion, ainsi que l'enrichissement des compétences, le groupe AFNOR crée un environnement propice à l'épanouissement professionnel.

Priorité au bien-être des collaborateurs

Chaque année, un baromètre social est utilisé pour évaluer la satisfaction globale des collaborateurs et identifier les pistes d'amélioration. Le baromètre de 2023 a révélé **une progression de la satisfaction de 6,1 à 6,5 / 10**. 77 % des salariés étant plutôt satisfaits. Parallèlement, la priorité accordée à la santé globale, notamment à la santé mentale, a été maintenue. En 2023, deux sessions de sensibilisation sur la santé mentale dans le cadre de premiers secours en santé mentale PSSM ont été organisées pour tous les collaborateurs avec beaucoup de succès (25 % des salariés en deux sessions), ainsi que trois autres portant sur le bien-être au travail et l'hygiène de vie.

DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Notre engagement envers les territoires se manifeste par une approche proactive visant à soutenir et à enrichir les communautés locales, à travers une collaboration étroite avec les acteurs clés et un soutien continu aux initiatives de développement durable.

Assurance d'un service gratuit d'information et de consultation des normes dans les territoires

Nous maintenons **11 espaces accueil** information au sein du réseau régional. La fréquentation globale de ces espaces est de 2 000 à 2 500 visites par an pour des services d'information et d'orientation ainsi que pour la consultation gratuite de normes.

ÉGALITÉ SALARIALE

97
points sur 100



ÉGALITÉ DES GENRES

51 %
des postes de management
sont occupés par des femmes



Le groupe AFNOR, toujours engagé dans la réduction de son impact climatique, a établi le bilan carbone de 2023, couvrant les scopes 1, 2 et 3 de ses activités. Nous allons au-delà des exigences réglementaires en effectuant ce bilan tous les deux ans. Les résultats sont disponibles sur le site de l'ADEME, accompagnés d'un plan de transition.

Valorisation de la normalisation volontaire auprès des jeunes générations

Les délégations régionales assurent chaque année environ **600 heures d'intervention** dans des cursus d'enseignement. Ces interventions peuvent porter sur la normalisation volontaire en général et sur des sujets plus précis (la sécurité de l'information, la responsabilité sociétale...).

Investissement dans le réseau territorial

AFNOR collabore avec diverses organisations nationales et régionales pour promouvoir la responsabilité sociétale sous plusieurs angles, y compris l'égalité femmes-hommes, la diversité et l'inclusion, ainsi que les services aux citoyens, et bien d'autres. De nombreux acteurs associatifs sont partenaires de ces initiatives, parmi lesquels OBSAR, ANDRH, ATEE, OREE, IMDR, PALME, NQT, et France Qualité.



FRANCE

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



INTERNATIONAL

- Algérie • Allemagne • Australie
- Bolivie • Brésil • Canada • Croatie • Chine
- Corée • Côte-d'Ivoire • Espagne • États-Unis
- Gabon • Inde • Italie • Japon • Liban • Maroc
- Mexique • Mongolie • Nouvelle-Calédonie
- Pakistan • Pologne • Portugal • Royaume-Uni
- Sénégal • Taïwan • Thaïlande • Tunisie
- Turquie • Ukraine • Vietnam

afnor



11 rue Francis de Pressensé
95371 La Plaine Saint-Denis cedex - France
Tél. : +33 (0)1 41 62 80 00

www.afnor.org



S2405017 - Communication groupe AFNOR
Conception graphique : lagenceplanete.fr
Photos : @AdobeStock (couverture, p.6, 12, 16)
©Arthur Enhard (p.2, 3, 4) - ©AFNOR/DR (p.7)
©Gettyimages (p.5)

