

ÉDITORIAL

Les engagements environnementaux accompagnent les performances économiques des entreprises

L'environnement fait partie de notre patrimoine. Il est essentiel de le préserver au travers d'actions concrètes comme le recyclage des déchets, la réduction de la consommation des énergies ou l'utilisation d'énergies renouvelables. Les entreprises ont pris conscience depuis plusieurs années de la nécessité de prendre des engagements environnementaux afin d'accompagner leurs performances économiques.

La loi NRE, la directive REACH, la vérification des quotas d'émission de CO2 sont autant d'initiatives gouvernementales ou européennes répondant à cet objectif de préservation de l'environnement.

SGS a mis en place une palette de services permettant aux entre-



Crédit photo McDonald's



Crédit photo Eco-Emballages

prises et aux institutions de formaliser leurs engagements, de mesurer l'impact de leurs activités et de valoriser leurs démarches tout en respectant ces nouvelles réglementations : vérification des rapports, audits seconde partie, certification, analyses laboratoires.

C'est pour asseoir sa politique de développement durable que McDonald's

a fait appel à SGS pour la vérification de son rapport environnement. Eco-Emballages, quant à lui, souhaite travailler avec des sous-traitants en accord avec ses propres engagements. Il a donc sollicité SGS pour réaliser une partie des audits de ses recycleurs.

Philippe Fusiller
Président SGS ICS France

SOMMAIRE

Pages 2 à 4

Dossier environnement

- > McDonald's France choisit SGS pour vérifier son rapport environnemental
- > Pour contrôler ses partenaires recycleurs, Eco-Emballages fait appel à SGS
- > Reach : préserver la santé humaine et l'environnement
- > Lyreco-SGS : un partenariat dans la recherche d'amélioration continue

Page 5

Informations

- > ILO OSH 2001 : un guide pour l'amélioration continue de la sécurité au travail
- > SGS en première ligne pour la certification de la visite médicale initiée par l'HAS

Pages 6 à 9

Dossier Agro-alimentaire

- > Plus d'un an après le lancement de la norme ISO 22000, où en sommes-nous ?

- > Filière SIP : une meilleure traçabilité des produits agro-alimentaires sans OGM
- > L'offre globale SGS en certification dans le secteur agro-alimentaire
- > Programme des formations

Page 10

Parcours client

- > OGF, leader français des services funéraires, s'engage dans la certification QUALICERT

Page 11

Informations

- > Avec QualiMarianne, le service public prend de nouveaux engagements envers ses usagers

Page 12

Événements

McDonald's France choisit SGS pour vérifier son rapport environnemental

Le développement durable, préoccupation actuelle des entreprises, se traduit par des engagements très divers. Le groupe McDonald's, leader de la restauration rapide, a publié en 2006 le premier rapport environnemental de sa filiale française. Pour valoriser et crédibiliser ses engagements dans ce domaine, il a choisi de faire vérifier son rapport par SGS.

Objectif de la démarche : assurer la fiabilité et la véracité des engagements environnementaux pris par McDonald's France.

Ces engagements concernent notamment la préservation des ressources naturelles, la valorisation des déchets, la réduction des nuisances et des consommations énergétiques et l'implication des fournisseurs au niveau des exigences environnementales.

Aujourd'hui, McDonald's fait du développement durable une de ses priorités. "Il était très important pour nous de fonder ce premier rapport environnemental sur des informations précises, chiffrées sans "sur-promesse", confie Delphine Smaghe, Manager environnement et développement durable chez McDonald's France. Elle ajoute "pour aller plus loin dans ce parti pris, il nous paraissait logique de faire certifier par SGS l'ensemble des informations qui figurent dans ce rapport".

LES PRESTATIONS DU GROUPE SGS DANS LE CADRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Vérification des rapports développement durable
- Audits seconde partie : évaluations environnementales et/ou sociales, diagnostic agenda 21, audits fournisseurs
- Certifications : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, PEFC, FSC, QUALICERT...
- Analyses et mesures sur site : analyses environnementales
- Formations qualifiantes.

Le rapport a été audité, les affirmations narratives et chiffrées vérifiées. Cette étude documentaire s'est appuyée sur des audits réalisés sur un échantillon représentatif des restaurants. SGS a ainsi conclu que le contenu du rapport était conforme à la réalité.

Toutes ces informations figurent dans l'EcoJournal 2006. Ce magazine, destiné aux équipes des restaurants et aux partenaires du groupe, donne la parole à tous les acteurs de l'environnement chez McDonald's mais

aussi à des experts. "Il a pour objectif de présenter des actions concrètes et les progrès réalisés en matière d'environnement, mais aussi de mesurer le chemin qu'il reste à parcourir dans ce domaine", précise Delphine Smaghe.

Même si le groupe n'est pas coté en bourse, la démarche de McDonald's s'inscrit dans le cadre de la loi NRE de 2005 obligeant les entreprises cotées à publier dans leur rapport annuel des informations sur les effets



Crédit photo McDonald's

sociaux, sociétaux et environnementaux de leurs activités.

La vérification des rapports va dans le sens d'une plus grande transparence attendue par les parties prenantes, les pouvoirs publics et les consommateurs sur les actions menées par les entreprises dans ce domaine.

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE MCDONALD'S FRANCE SUR LES SUJETS RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT

- Réduction des nuisances sonores, visuelles et olfactives
- Traitement des déchets et des emballages
- Réflexion sur les problématiques énergétiques (énergies renouvelables, gaz et électricité, eau...)
- Implication des fournisseurs au niveau des exigences environnementales
- Consolidation des données environnementales du groupe et élaboration du rapport environnemental 2006
- Communication sur le sujet.

Pour contrôler ses partenaires recycleurs, Eco-Emballages fait appel à SGS

Nos modes de vie et nos habitudes de consommation évoluent. Nous utilisons notamment de plus en plus de produits emballés augmentant d'environ 1% par an le volume des ordures ménagères. Afin de limiter l'impact négatif de ces déchets sur l'environnement, la collecte sélective, le tri et le recyclage sont devenus indispensables. En effet, ils ont une action significative permettant de limiter la pollution et l'utilisation des ressources naturelles.

Eco-Emballages, société anonyme agréée par l'État, assume depuis plus de 15 ans une mission d'intérêt général : organiser, superviser et accompagner le tri des emballages ménagers en France. Elle s'engage aussi pour le recyclage, et encourage la création d'emballages toujours plus écologiques.

Eco-Emballages soutient financièrement les collectivités locales qui mettent en place la collecte des déchets, leur tri et leur recyclage. Afin de s'assurer que le recyclage est réalisé dans des conditions sociales et environnementales conformes aux objectifs fixés par la commission européenne, elle a confié à SGS la réalisation d'audits seconde partie.

Les premiers audits ont débuté en juillet 2006 et se poursuivront en 2007 chez les recycleurs dans le monde entier. Ils ont pour objectif de vérifier la bonne exécution du recyclage des déchets d'emballage ménagers et de leur traçabilité que sont l'acier, l'aluminium, le papier, le carton, le plastique et le verre. Deux types d'audits sont ainsi mis en place, les uns pour vérifier la conformité des conditions de recyclage, et les seconds pour contrôler la traçabilité des matériaux du centre de traitement jusqu'au recycleur final.

Eco-Emballages cherche ainsi à vérifier la conformité des conditions de recyclage à la directive européenne 2004/12 CE. Elle veut contrôler la réalité du recyclage des produits repris et vérifier la conformité des quantités avec ce qui lui est déclaré par les recycleurs. Enfin, elle

souhaite vérifier que le recycleur final connaît l'origine ménagère des matériaux qu'il achète et adapte si besoin son processus.

Des recycleurs présents sur toute la planète

Les sites à auditer sont définis par Eco-Emballages en fonction de ses besoins : 120 audits sont actuellement prévus en 2006 et 2007 dans le monde entier. Pour ce faire, SGS accompagne Eco-Emballages : 3 audits ont déjà été réalisés et 11 ont été programmés en France, en Allemagne et en Asie (Chine, Hong Kong et Indonésie).



Crédit photo Eco-Emballages

LES ACTIONS MENÉES PAR SGS

- Description des procédés de recyclage
- Etude des capacités du recycleur
- Audit portant sur le travail des enfants, la sécurité des salariés et le respect de l'environnement
- Contrôle de la réalité du recyclage des produits repris
- Vérifications
 - du procédé industriel de l'unité audité permettant le recyclage des matériaux
 - du respect de la législation du pays dans lequel s'effectue le recyclage
 - de la véracité des informations en possession d'eco-emballages
 - de la cohérence de certaines informations
 - de la connaissance des origines des ordures ménagères par le recycleur
 - de la présence de marquage des matériaux
 - de l'existence de procédures de contrôle de la qualité des matériaux
- Elaboration ou mise à jour d'une fiche de synthèse de l'unité audité.

Reach : préserver la santé humaine et l'environnement

Nous sommes tous exposés quotidiennement à des milliers de substances chimiques. Présentes dans les produits d'entretien, les cosmétiques, les vêtements et même les jouets, certaines peuvent être nocives pour la santé et l'environnement.

Afin de mieux connaître et maîtriser les effets de l'utilisation de ces substances, la nouvelle réglementation REACH a été proposée le 29 octobre 2003 par la Commission Européenne.

Protéger l'environnement, la santé des consommateurs et sensibiliser davantage les industriels sont les objectifs principaux de REACH (règlement pour l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation de toutes les substances chimiques industrielles). Véritable évolution dans la gestion de l'environnement de la planète, elle apparaît comme la législation européenne la plus ambitieuse depuis 20 ans. Elle permettra en effet de regrouper 40 directives et règlements, d'harmoniser et de centraliser les procédures concernant les produits chimiques sur le marché européen. Elle a été élaborée dans le but de combler le déficit de connaissances sur les substances chimiques. Dès son entrée en vigueur pré-

vue en avril 2007, les entreprises devront enregistrer, auprès de l'agence centrale européenne, les substances produites ou importées au-delà d'une tonne par an soit un total de quelques 30 000 substances chimiques. Les substances très préoccupantes* et celles provoquant des effets graves et irréversibles sur l'homme et l'environnement devront être soumises à autorisation. Avec REACH, les risques et dangers sur la santé et l'environnement seront ainsi mieux connus et surtout mieux maîtrisés.

Pour pouvoir répondre à la demande de ses clients, le groupe SGS a anticipé depuis plusieurs années l'arrivée de la réglementation REACH.

Grâce à son réseau mondial de laboratoires, le groupe réalise déjà aujourd'hui des tests physicochimiques, toxicologiques et de mesure de l'impact des substances chimiques sur l'écosystème selon les recommandations BPL (Bonnes Pratiques de Laboratoires). De plus, SGS Multilab a développé une application informatique interactive pour guider les acteurs de la chimie et ainsi leur éviter les méandres de la réglementation complexe de ce nouveau projet. Cette expertise technique et réglementaire permet également au groupe de proposer des formations et des accompagnements personnalisés.

* Substances très préoccupantes : CMR (cancérogènes, mutagènes et toxiques pour le système

reproductif), PBT (persistantes et bioaccumulables et toxiques), vPvB (très persistantes et très bioaccumulables) et perturbateurs endocriniens.

Pour plus d'informations rendez-vous sur le site <http://www.fr.sgs.com>
Tapez REACH
Tél. 02 35 07 91 40

REACH concerne les substances chimiques à usage industriel mais ne s'applique pas aux substances radioactives ni à celles soumises à un contrôle douanier.

Ne sont pas concernées par la procédure d'enregistrement :

- Les médicaments à usage humain et vétérinaire
- Les substances aromatisantes
- Les additifs dans les denrées alimentaires et l'alimentation animale
- L'alimentation des animaux.

Lyreco-SGS : un partenariat dans la recherche d'amélioration continue

Depuis 5 ans, SGS audite le système de Management de la Qualité et de l'Environnement du groupe LYRECO dans le monde entier.

Leader européen de la distribution de fournitures de bureau aux entreprises, LYRECO, présent sur 4 continents, compte plus de 10 000 collaborateurs.

SGS est témoin et partenaire de l'engagement de LYRECO dans la maîtrise de ses impacts sur son environnement et son objectif affiché d'amélioration continue. Ce partenariat repose sur la compréhension des priorités et

exigences de LYRECO au travers d'un Client Plan garantissant une approche homogène de l'audit au niveau mondial. Le choix d'un prestataire unique permet d'avoir une vision consolidée des systèmes de Management

de la Qualité et de l'Environnement et ainsi de dégager des tendances, de mesurer, de contrôler et donc de définir des axes stratégiques qui seront déclinés et vérifiés localement lors des audits.

Les audits sont réalisés en langue locale par des auditeurs locaux experts de la réglementation du pays concerné. L'audit est alors vécu comme vecteur d'amélioration continue générant de la valeur ajoutée.

SGS certifie les sites de LYRECO sur la base des référentiels ISO 9001 : 2000 et ISO 14001 : 2004 et ainsi atteste que le groupe s'inscrit définitivement dans un système de maîtrise des risques au niveau international et ce, à tous les niveaux : siège social, filiales, agences, centres d'éclatement et de distribution.

ILO OSH 2001 : un guide pour l'amélioration continue de la sécurité au travail

Les concepts de systèmes de management ont été utilisés dans la gestion des dispositions inhérentes à la sécurité et à la santé au travail depuis des décennies ; une nouvelle ère est apparue avec l'entrée de l'ISO dans l'arène des codifications des systèmes de management avec la série des normes ISO 9000 à la fin des années 80. A cette époque il y avait peu d'approches formelles des systèmes de management sécurité et santé au travail à travers le monde.

Au début des années 90, les organismes de prévention, les professionnels de la gestion environnementale et les organismes de normalisation commencent à envisager comment les principes de l'ISO 9000 pourraient être appliqués aux dispositions environnementales et aux dispositions en matière de sécurité et santé.

Au milieu des années 90, l'ISO publie ses documents de système de management environnemental (14001, 14004, etc.). A cette même période, plusieurs systèmes de management de sécurité et santé au travail ont également été publiés.

En 1996, l'ISO envisage le développement d'une norme de système de management sécurité et santé au travail. Devant le refus de certains de ses membres, il est décidé

de ne pas poursuivre ces travaux. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) est alors désignée comme la structure la plus appropriée pour développer des normes et lignes directrices dans ce domaine. L'OIT confie ses travaux au Bureau International du Travail (BIT).

Avec ce mandat, en 1997, le BIT entame des recherches de fond sur les systèmes de management en s'appuyant sur un groupe d'experts tripartite (pouvoirs publics, employeurs, travailleurs) et avec la participation de l'Association Internationale des Professions de l'Hygiène (IOHA).

En 2001, ces travaux conduisent à la rédaction des principes directeurs de l'ILO-OSH 2001, premier document publié par une organisation internationale sur les systèmes

de management de la sécurité et santé au travail.

Les recommandations contenues dans ces principes directeurs sont élaborées sur la base de principes de gestion de la sécurité et de la santé au travail convenus au plan international qui confèrent à ce document une légitimité sans commune mesure avec les autres textes existants.

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

- 1.** Mise en place d'une politique de prévention avec la participation des travailleurs
- 2.** Organisation et consultations des personnels
- 3.** Planification et mise en œuvre des actions de prévention
- 4.** Evaluations : surveillance et mesure de l'efficacité à l'aide d'enquêtes, d'audits et d'exams par la direction
- 5.** Actions en vue de l'amélioration.

SGS en première ligne pour la certification de la visite médicale initiée par l'HAS

Cette certification atteste de la mise en œuvre par l'entreprise des moyens nécessaires pour garantir la conformité de ses pratiques au référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS). SGS a participé au groupe de travail pour la rédaction de ce référentiel de certification.

Cette certification obligatoire s'applique aux laboratoires pharmaceutiques ayant des activités de visite médicale en médecine de ville pour les spécialités remboursables. Elle concerne toutes les entreprises, signataires d'une convention avec le CEPS (Comité Economique des Produits de Santé).

L'entreprise doit répondre à quatre principales exigences :

S'assurer des connaissances et des compétences de ses délégués médicaux pour la diffusion d'une information de qualité, Mettre à leur disposition des informations pour la réalisation de leurs missions,



Diffuser les outils nécessaires au respect des règles de déontologie, Mettre en œuvre des moyens pour s'assurer de la qualité des pratiques de visite médicale.

Les mardi 4 juillet et mercredi 20 septembre 2006, SGS a participé au lancement de cette certification au cours d'une réunion d'information organisée par le Conseil Central de la Section B de l'Ordre des Pharmaciens et du séminaire de l'Institut de Formation des Industries de Santé.

Initialement reconnu pour ses activités de certification dans le secteur de la santé par l'HAS, SGS poursuit son partenariat avec celle-ci grâce à cette nouvelle activité. D'autres projets de collaboration sont à l'étude.

Plus d'un an après le lancement de la norme ISO 22000 : où en sommes-nous ?

La norme ISO 22000 a été validée comme norme internationale reconnue mondialement le 1^{er} septembre 2005. Son objectif : donner aux professionnels intervenant dans le secteur de l'industrie agro-alimentaire, un outil de management et de maîtrise des risques de la sécurité des aliments performants. A l'instar de Danone, NutriXo ou Linde Gas, une dizaine d'entreprises arbore aujourd'hui leurs certificats pour plusieurs de leurs sites. Alors un an après son lancement, quel recul avons-nous sur l'application de la norme dans les entreprises et quels sont ses bénéfices ?

L'ANIA (Association Nationale des Industries Agro-alimentaires) a organisé mercredi 25 octobre 2006, à l'occasion du SIAL, une table ronde afin de dresser un état des lieux de la certification ISO 22000 en France. De la PME fabricant des emballages à la multinationale élaborant des produits manufacturés, tous les acteurs de la chaîne du secteur étaient représentés. Ainsi, les responsables qualité ou sécurité alimentaire de Roquette Frères, Danone, NutriXo, Veolia Eau, Phodé, Linde Gas et Massilly France sont venus présenter

leur démarche de certification ISO 22000. Arnaud Chaillou, responsable qualité du groupe NutriXo et animateur du groupe démarche qualité et normalisation à l'ANIA, explique les objectifs de la table ronde : "faire connaître et promouvoir la norme, faire témoigner les entreprises et partager les différents points de vue sur sa mise en œuvre dans l'entreprise".

Les principales motivations de ces entreprises à appliquer ce nouveau référentiel dans leur structure sont similaires : répondre aux attentes de leurs clients en matière de sécurité alimentaire, respecter la réglementation européenne et bénéficier d'un certificat reconnu au niveau international.

ISO 22000 établit des exigences d'organisation en vue d'assurer la maîtrise de la sécurité des aliments. Le référentiel s'appuie sur la méthode HACCP couplée à une approche de management et d'amélioration continue. Dominique Berget, Directeur Sécurité Alimentaire Groupe Danone, précise : "La norme ISO 22000, permet d'orienter de manière pertinente la mise en place de l' HACCP et de la maintenir sous contrôle". La démarche du groupe a commencé en 2005 avec le dia-

gnostic de 5 sites sur la base de la norme ISO 22000. Les résultats concluant de ce test ont permis à Danone de commencer la certification dès 2006. A ce jour, 12 sites à travers le monde ont obtenu leur certificat. En 2007, le nombre de sites certifiés devrait passer à plus de 30, la dynamique est donc lancée. Pour Arnaud Chaillou : "la mise en place d'un système de management de la sécurité des aliments permet



entre autres d'approfondir et de clarifier les analyses de dangers. Elle constitue un socle solide pour répondre aux attentes des clients au cours des audits".

>>> Suite page 7



EN FRANCE, ILS SONT CERTIFIÉS PAR SGS

- Danone - certificat délivré le 4 mai 2006 à la Direction Sécurité Alimentaire pour le Centre de sécurité des aliments
Périmètre : veille, évaluation et assistance en matière de sécurité alimentaire. Développement et mise à disposition d'outils pour la gestion de la sécurité alimentaire dans les unités de production du groupe Danone.
- Danone - certificat délivré le 6 juillet 2006 à l'usine de Villecomtal
Périmètre : fabrication de produits laitiers (yaourts et produits à base de lait fermenté).
- Linde Gas - certificat délivré le 7 juillet 2006
Périmètre : conception, production et vente de gaz et de mélanges de gaz à destination des industries agro-alimentaires.
- 5 sites sont en cours de préparation.

150 CERTIFICATS ONT ÉTÉ DÉLIVRÉS PAR SGS À TRAVERS LE MONDE

>>> Suite de la page 6



Mais, si la certification ISO 22000 est un outil de management performant, elle est aussi un bon outil de gestion des relations avec les fournisseurs. Pour Dominique Berget : "un fournisseur déjà structuré sur ISO 22000 est beaucoup plus facile à auditer. Nous percevons rapidement sa pertinence en terme de sécurité alimentaire, ainsi que la profondeur et la robustesse des analyses et des moyens de contrôle mis en place. Cette approche permet une vraie gestion des dangers et des évalua-

tions des risques sur l'ensemble de la chaîne alimentaire". La norme ISO 22000 est une démarche volontaire de l'entreprise pour mettre en place un système de management de la sécurité alimentaire au jour le jour. Eric Seynave, président de la commission qualité et consommation de l'ANIA voit en l'ISO 22000 une norme universelle et consensuelle. "Elle s'adresse aux grands groupes comme aux PME, en aval comme en amont de la chaîne de fabrication. Elle devrait permettre la mise en place d'un partenariat de confiance entre les différents intervenants de la chaîne". Dominique Berget complète "l'ISO 22000 est un engagement permanent de l'entreprise, plus efficace que les audits inopinés car elle va dans le sens d'une amélioration continue et d'une plus grande transparence de la chaîne alimentaire. La norme harmonise les relations avec les fournisseurs et améliore les relations avec les autorités locales". Aujourd'hui, l'adoption de ce

LES FORMATIONS À LA NORME ISO 22000

Ces deux formations durent une journée et s'adressent à des personnes ayant une forte connaissance des principes HACCP.

Objectif : permettre la compréhension des points suivants : système de gestion de la sécurité alimentaire ; principes généraux de la sécurité alimentaire ; approche processus et exigences documentaires de la norme ISO 22000 : 2005 ; réalisation de produits sûrs.

Sensibilisation à la norme ISO 22000

Connaître le processus de certification et savoir mener un audit.

Auditeur interne ISO 22000

Planifier, préparer et conduire un audit interne. En faire un compte rendu par oral et par écrit.

Contact Responsable Formation

Moncef Bourkaib
moncef.bourkaib@sgs.com

référentiel par les professionnels ne fait aucun doute. La publication en février 2007, du référentiel ISO 22003 - document de référence pour le fonctionnement des organismes certificateurs et la qualification des auditeurs - devrait contribuer à renforcer la confiance accordée à ce système de certification.



EXTRAIT DU DOCUMENT "LES 15 QUESTIONS POSÉES PAR LES CHEFS D'ENTREPRISE SUR LA NORME ISO 22000" ÉDITÉ PAR L'ANIA

L'ISO 22000 concerne-t-elle tous les acteurs de la chaîne alimentaire ?

Oui. Elle s'applique à tout type d'entreprise quels que soient son métier et sa position dans la chaîne alimentaire : producteurs d'aliments primaires, producteurs de produits alimentaires et d'ingrédients, producteurs d'aliments pour animaux, transporteurs, distributeurs, organismes chargés du stockage, point de vente au détail, restauration. Elle s'adresse aussi aux organismes liés au secteur tels que les fournisseurs d'équipements, d'emballages, de produits de nettoyage et les prestataires de services (nettoyage de vêtements ou d'installation, lutte contre les nuisibles...).

S'applique-t-elle à toutes les tailles d'entreprises, y compris les PME ?

Oui. Elle s'applique à tous les organismes, indépendamment de leur taille, qui sont impliqués dans la chaîne alimentaire et veulent mettre en œuvre un système permettant de fournir en permanence des produits sains.

Mon entreprise n'a pas de système qualité formalisé : puis-je me lancer dans l'ISO 22000 ?

Oui. Elle représente l'opportunité de formaliser un système de gestion de la sécurité des aliments dont les bases pourront être utilisées pour assurer la qualité des produits.

La certification ISO 9001 n'est pas un préalable nécessaire à la mise en place de l'ISO 22000, elle en facilite toutefois l'application.

L'ISO 22000 est-elle compatible avec l'ISO 9001 et l'ISO 14001 ?

Oui. Elle a été alignée sur la norme ISO 9001 : 2000. L'existence préalable au sein de l'entreprise d'un système de management du type ISO 9001 et ou ISO 14001 facilitera sa mise en place du fait des nombreuses exigences similaires (gestion documentaire, traitement des produits non-conformes, audit interne,...).

Filière SIP : une meilleure traçabilité des produits agro-alimentaires sans OGM

Pour aider les entreprises agro-alimentaires à se conformer aux réglementations européennes relatives aux Organismes Génétiquement Modifiés (OGM), SGS propose une reconnaissance de leur Système de Préservation d'Identité (SIP).

Son objectif : mettre en œuvre des mesures adéquates pour garantir la préservation du caractère non génétiquement modifié des matières premières, depuis le semis jusqu'à leur transformation finale.

Ce contrôle et cette maîtrise de la contamination des produits aboutissent à la création d'une filière Identité Préservée. Cette filière IP permet aux opérateurs de transmettre et de conserver des informations sur les marchandises contenant ou non des OGM.

Un système IP pour plus de traçabilité des produits sans OGM

La mise en place d'un système de Préservation d'Identité nécessite un engagement de tous les acteurs de la filière, de l'agriculteur au transformateur et au distributeur. Ils doivent donc être informés et prendre des précautions pour préserver l'identité non-génétiquement modifiée de la matière première ou du produit utilisé.

Plus qu'une seule entreprise celle qui transforme le produit par exemple, c'est tout un secteur d'activité et ses intervenants qui sont concernés par le système de Préservation d'Identité.

SGS propose aux acteurs de l'agro-

alimentaire la reconnaissance du Système IP en fonction de deux niveaux de conformité : A et B, déterminés grâce à des analyses PCR de validation. Le niveau de conformité A atteste que le seuil de contamination fortuite des matières premières et/ou produits par des OGM se situe au-dessous de 0,1%, le niveau B indique qu'il se situe au-dessous de 0,9%, taux maximum légal. L'audit s'effectue en fonction de thèmes principaux (voir encadré) et aboutit à la délivrance d'un rapport de conformité.

Audit du système IP : Un contrôle pour tous les maillons de la chaîne agro-alimentaire

Ce contrôle implique tous les acteurs de la filière : producteurs, transformateurs, transporteurs qui font l'objet d'un suivi minutieux. Il sert donc à s'assurer que toutes les mesures sont en œuvre pour préserver les matières premières et les produits contre les OGM.

A chaque étape, des garanties sont exigées : tests qualitatifs, prélèvements d'échantillon sur les produits finis, tests de traçabilité... La mise en place d'une filière IP n'est pas simple, elle nécessite une ségrégation et une traçabilité rigoureuses du produit.



Une valorisation faite par SGS pour une meilleure confiance des clients

De nombreuses entreprises font confiance à SGS pour l'audit de leur système IP. Des démarches ont été dernièrement entreprises par l'association européenne des transformateurs de maïs doux pour contrôler sa filière et par Auchan pour ses produits à base de lait de Soja.

Les filières tracées sont en pleine expansion. La traçabilité du produit est en effet un outil de différenciation et de valeur ajoutée pour les entreprises agro-alimentaires. C'est un critère de sélection pour les futurs clients mais aussi de confiance pour les consommateurs.

La présence mondiale de SGS et ses compétences dans la certification, l'inspection, le contrôle sont des atouts majeurs pour améliorer la visibilité de toutes les étapes de la vie d'un produit quelles que soient sa provenance et sa destination, et pour prévenir toute contamination par des OGM.

EVALUATION DU SYSTÈME EN FONCTION DE 7 THÈMES

1. Le système qualité et l'intégration de la démarche IP par l'entreprise
2. La gestion des approvisionnements des matières premières et les fournisseurs
3. La gestion du transport en amont
4. La réception des matières premières et leur stockage
5. La gestion du procédé de fabrication/ transformation
6. La gestion du transport en aval
7. La traçabilité du produit.

L'offre globale SGS en certification dans le secteur agro-alimentaire

SGS a une expertise pointue dans le secteur de l'agro-alimentaire. Elle répond aux attentes des consommateurs en termes de qualité, d'hygiène et de sécurité des aliments, mais aussi de respect de l'environnement. Avec ses trois programmes de certification, SGS apporte des solutions aux agriculteurs, aux producteurs, aux transformateurs et aux industriels du secteur.

Les bonnes pratiques agricoles : respecter l'environnement

Pour le respect de l'environnement, SGS propose une certification des méthodes de production en conformité avec les bonnes pratiques agricoles. SGS propose ainsi des audits dans le monde entier sur la base de trois cahiers des charges existants : EurepGap, Agriculture raisonnée, Tesco nature's choice.

Les signes officiels de qualité : valoriser les produits

Seuls les signes de qualité officiels offrent de vraies garanties quant à la qualité des produits. Outil efficace de différenciation pour les producteurs dans un secteur toujours plus concurrentiel, ils leur permettent d'assurer un standard

de qualité constant, de mettre en avant leurs savoir-faire et les spécificités de leurs produits. SGS est habilitée à leur délivrer les labels "label Rouge", "Agriculture biologique", "Critères Qualité Certifiés" et "Indication Géographique Protégée". Les cahiers des charges portent sur la qualité des produits, leurs particularités (production, élevage, récolte, stockage) et leur traçabilité.

La sécurité alimentaire : maîtriser les risques

SGS propose des services de certification sur l'ensemble des référentiels relatifs à la sécurité alimentaire : ISO 22000, BRC, IFS, GMP, GTP, CSA... Ces démarches, si elles améliorent la gestion de la sécurité des aliments, facilitent aussi les relations clients-fournisseurs.

LES BONNES PRATIQUES AGRICOLES

EurepGap outil de référencement complet utilisé par les distributeurs nord européens pour la sécurité alimentaire, environnementale et sociale de la production agricole de fruits et légumes.

Agriculture Raisonnée outil définissant des démarches globales de gestion d'exploitation pour renforcer les impacts positifs des pratiques agricoles sur l'environnement et à en réduire les effets négatifs, sans remettre en cause la rentabilité économique des exploitations. Exigences sur l'environnement, la maîtrise des risques sanitaires, la santé et la sécurité au travail et le bien être des animaux.

Tesco Nature's choice code édité par Tesco, géant britannique de la distribution, pour identifier les systèmes et pratiques agricoles, qui respectent et protègent l'environnement et la santé de la population.

LES SIGNES OFFICIELS DE QUALITÉ

Label Rouge qualité gustative supérieure d'un produit

Mention "Agriculture Biologique" produit issu d'un mode de production soucieux de l'environnement.

Indication Géographique Protégée signe d'identification attribuée aux produits spécifiques portant un nom géographique et liés à leur origine géographique.

Certification de Conformité Produit conformité d'un produit à des caractéristiques spécifiques (production, transformation, conditionnement...).

LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

ISO 22000 est l'unique norme internationale harmonisant les pratiques de management de la sécurité des aliments.

IFS (International Food Standard) publié en 2004 s'adresse aux fournisseurs de la grande distribution franco-allemande.

BRC (British Retail Consortium) s'adresse aux fournisseurs de la grande distribution anglaise.

GMP (Good Manufacturing Practice) est destiné à la filière alimentation animale à l'export.

GTP (Good Trading Practice) concerne les opérateurs privés pour les activités de commercialisation et de transport de matières premières agricoles (céréales et oléagineux).

CSA (charte sécurité alimentaire) s'adresse aux coopératives de collecte, de stockage et de transformation d'oléagineux (blé, orge, maïs, tournesol, soja...).

PROGRAMME DES FORMATIONS

CERTIFICATION DE SYSTEME DE MANAGEMENT

FORMATIONS QUALIFIANTES D'AUDITEURS IRCA, IEMA et OHSAS 18001

Ces formations s'adressent aux auditeurs internes, aux consultants, aux dirigeants et aux cadres ayant une connaissance des référentiels concernés.

IRCA (ISO 9001) : 26 au 30 mars 2007 - 25 au 29 juin 2007 - 26 au 30 novembre 2007

IEMA (ISO 14001) : 19 au 23 mars 2007 - 18 au 22 juin 2007 - 19 au 23 novembre 2007

Sécurité (OHSAS 18001) : 27 novembre au 1^{er} décembre 2006 - 2 au 6 avril 2007

2 au 6 juillet 2007 - 3 au 7 décembre 2007

FORMATIONS ÉTHIQUE SOCIALE

Formations qualifiantes SA 8000 : 6 au 9 février 2007 - 12 au 15 juin 2007 - 23 au 26 octobre 2007

Contact : Samia Garèche : Tél. 01 41 24 88 21 - samia.gareche@sgs.com

Notre catalogue des formations est désormais disponible sur notre site internet à l'adresse suivante : www.fr.sgs.com/formation

OGF, leader français des services funéraires, s'engage dans la certification QUALICERT

La perte d'un proche est toujours une épreuve. Dans ces moments difficiles, l'organisation des obsèques ne doit pas être une contrainte supplémentaire. Elle doit être préparée avec soin et être en totale adéquation avec les volontés et croyances des familles. Pour mieux répondre à leurs souhaits et leur offrir des cérémonies d'hommage de qualité le groupe OGF, leader de cette activité sur le marché français, a pris de nouveaux engagements et initié une démarche de certification de services QUALICERT.

"Professionnalisme, gentillesse, disponibilité et savoir-vivre" sont aujourd'hui les valeurs phares du groupe OGF, première entreprise privée française de pompes funèbres. Forte d'un réseau de près de 1000 points de vente qui s'étend sur tout le territoire, elle réunit les deux grandes marques Pompes Funèbres Générales (PFG) et Roblot, mais également des enseignes locales regroupées sous le label Dignité Funéraire et d'autres comme Henri de Borniol et Funespace. Le groupe, avec ses 6000 collaborateurs possède également un pôle de prévoyance funéraire et un pôle industrie centré sur la production de cercueils et capitons.

Grâce à de nombreuses acquisitions, à sa croissance interne, et malgré un environnement concurrentiel de plus en plus rude, OGF a pris une dimension nationale depuis la création en 1844 de PFG, première entreprise du groupe. Il a profondément fait évoluer et progresser le secteur (en inventant notamment le concept de chambre funéraire). Sa force repose aujourd'hui sur ses

valeurs et sa philosophie : "plus d'écoute, plus de services et plus de qualité". Entreprise citoyenne, OGF se veut fidèle à la déontologie du secteur. Il a élaboré un code éthique dictant les comportements à adopter à l'égard de ses clients, des pouvoirs publics, mais aussi des acteurs politiques et des actionnaires.

Si la démarche de mesure de la qualité des familles est très ancienne dans le groupe OGF, sa formalisation et l'utilisation d'un partenaire extérieur pour le traitement systématique des questionnaires date de 1997. Depuis, la qualité a été placée au centre des préoccupations stratégiques du Groupe et l'exploitation des résultats des plus de 50 000 retours annuels a permis de mettre en place de véritables axes de progrès, nationaux, régionaux et locaux. Avec l'élaboration d'un référentiel de certification de services, OGF s'impose de nouvelles exigences. Le groupe s'engage encore davantage à améliorer la satisfaction de ses clients, à faire évoluer ses prestations, à structurer et à uniformiser les méthodes d'intervention au sein de son réseau.

Vers un service toujours plus proche des attentes des familles

Les engagements de services pris envers les clients vont au-delà du code d'éthique et du code de déontologie. Ils assurent notamment le respect des choix des familles, en leur proposant une offre claire et variée. Cette démarche symbolise aussi le désir de transparence des pratiques du Groupe.

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE OGF PORTENT SUR

- L'information des familles sur le deuil et les funérailles
- L'accueil des familles en agence
- La prise en charge du défunt sur le lieu de décès
- La présentation du défunt au domicile ou en chambre funéraire
- L'organisation des obsèques avec la famille du défunt
- La cérémonie
- L'inhumation ou la crémation
- Le professionnalisme du personnel
- Les interventions sur le lieu du souvenir
- Les formules d'obsèques organisées à l'avance
- L'évaluation de la satisfaction des clients.

Dans une optique de dynamisation du réseau

Donner des objectifs concrets et identiques à tous les collaborateurs du réseau fait partie du projet de certification. Cette uniformisation a pour but d'apporter une prestation funéraire commune aux clients quelle que soit la localisation du point de vente. Elle passe notamment par l'adoption pour le personnel de méthodes de travail communes. Il s'agit aussi de renforcer la cohésion du réseau tout en concrétisant les formations mises en place sur les méthodes d'interventions et qui ont été reprises dans les engagements du référentiel.

Depuis la validation du référentiel le 30 mai 2006 par le comité de certification SGS et la publication du référentiel au JORF le 13 septembre 2006, le groupe a fait passer des audits à blanc à 189 sites.

La certification devrait concerner, fin 2008, 860 agences, 350 chambres funéraires et 66 centres serveurs (centres logistiques), soit l'intégralité des sites PFG, ROBLOT et Dignité Funéraire.



Crédit photo OGF

Avec QualiMarianne, le Service Public prend de nouveaux engagements envers ses usagers

Depuis 2005, l'Etat s'est engagé dans une politique d'amélioration des services publics. Dans cette optique ont notamment été menées des opérations de simplification du langage administratif et de développement de l'administration électronique. La création de la charte Marianne répond à ce même objectif. Elle a été mise en place l'année dernière dans certains services publics pour simplifier la vie des français en leur garantissant une meilleure qualité d'accueil. Après un bilan mitigé de son application et de ses résultats, Jean-François Copé, Ministre délégué au budget et à la réforme de l'Etat, a décidé de simplifier cette démarche et de recentrer cette mesure sur les attentes principales des usagers. Elle est devenue un référentiel d'engagements de services "QualiMarianne", donnant lieu à l'attribution du Label Marianne.

Actuellement en test sur une quarantaine de sites pilotes, ce référentiel rédigé par la direction générale de modernisation de l'Etat (DGME) devrait entrer en vigueur en 2007 et s'appliquer à toutes les structures proposant une activité de services publics. QualiMarianne se veut résolument dans la continuité de la Charte Marianne, socle en matière de qualité d'accueil, déjà appliquée dans plus de 2000 administrations : préfectures, inspections d'académie, rectorats... Semblable aux référentiels déjà utilisés pour la certification de services, il définit des

engagements en matière de qualité d'accueil (téléphonique, physique, par voie postale et électronique) (voir encadré), des exigences sur le suivi des résultats et le pilotage des actions d'amélioration. Différents organismes de certification, dont SGS ICS, seront chargés des audits permettant de vérifier le respect des engagements et la mise en place des mesures (organisation, mobilisation et formation des agents) nécessaires à leur application. Les audits donneront lieu à l'attribution du Label Marianne, réexaminé tous les trois ans afin de

maintenir une dynamique d'amélioration.

"Objectif cible pour l'ensemble des services publics", QualiMarianne permettra d'homogénéiser la qualité de service rendu aux usagers. Pour que l'accueil soit un enjeu partagé par tous, il a aussi pour but d'encourager les administrations engagées à progresser dans leurs démarches en termes de qualité d'accueil et d'inciter les autres à se mettre à niveau. Les pratiques et les modes de gestions devront donc évoluer pour que la relation entre le service public et ses usagers soit meilleure.

LES 5 ENGAGEMENTS DE SERVICE DE QUALIMARIANNE

- Un accès aux services facilité pour les usagers
- Un accueil attentif et courtois
- Une réponse compréhensible à leurs demandes et dans un délai annoncé
- Une réponse systématique à leurs réclamations
- Une écoute pour progresser et améliorer la qualité du service.



Les références de SGS dans le service public

Ils sont certifiés ISO 9001 : 2000 par SGS : le Conseil Général de Loire Atlantique, l'OPAC de Nancy, la Caisse Maladie Régionale des Artisans et Commerçants d'Aquitaine, la Canam,...

Ils ont entrepris une démarche de certification de Services Qualicert sur la base du référentiel Qualitrésor : les accueils des usagers du trésor public. Pour retrouver les coordonnées de la vingtaine de sites certifiés, allez sur www.qualicert/annuaire.

UN LABEL POUR LES SERVICES PUBLICS ANGLAIS : CHARTER MARK

Standard national et officiel délivré par le gouvernement britannique, la Charter Mark est un outil d'amélioration de la qualité des prestations dans le secteur public britannique. Elle concerne les organismes recevant au moins 10% de fonds publics. Ainsi, hôpitaux et autorités locales, prisons et écoles primaires, agences pour l'emploi, musées, organisations et organismes gouvernementaux, ... sont concernés.

Grâce à son expérience, SGS qualifie les organisations qui respectent la Charter Mark. La durée moyenne d'un audit est de 2,5 jours. Un guide de bonnes pratiques, un outil d'auto-évaluation et des audits préalables sont mis gratuitement à disposition des organismes concernés.

CONSULTEZ L'ANNUAIRE DES ENTREPRISES CERTIFIÉES QUALICERT SUR INTERNET

Professionnels ou particuliers, vous recherchez des prestataires certifiés pour la qualité de leurs services ? Vous avez vu qu'une entreprise arborait le label QUALICERT mais vous ne connaissez pas sa signification. Rendez vous dès maintenant sur www.qualicert.fr/annuaire. Vous aurez accès à la liste des certifiés et de leurs engagements.

Avec 140 référentiels validés, 1500 certificats QUALICERT attribués représentant 3000 sites certifiés, SGS ICS est le leader de la certification de services en France. Pour vous aider à les retrouver, SGS ICS a mis en place un annuaire sur internet. Premier annuaire gratuit et accessible en France, il ne nécessite aucune inscription préalable. Tous les noms des partenaires certifiés QUALICERT y figurent. Ce service vise à diriger les consommateurs et les professionnels vers des prestataires de qualité.

Comment ça fonctionne ?

Une fois dans l'annuaire, choisissez l'espace particuliers ou l'espace professionnels puis le segment de marché qui vous intéresse. Vous découvrirez les référentiels correspondants. Il vous reste à choisir le référentiel, et à demander la liste des certifiés. Vous retrouverez les noms de sociétés, leurs adresses et les engagements pour lesquels elles sont certifiées.

Aujourd'hui une dizaine de segments de marché a été identifiée : Administrations et institutions/ Assurance, banque, épargne et finance/ Automobile/ Autres services/ Commerce et distribution/ Enseignement/ Habitat, environnement et commodités/ Hôtellerie et restauration/ Loisirs, tourisme, sport et beauté/ Ressources humaines/ Santé, médical, social/ Services à la personne/ Télécommunication/ Transport et logistique.

Vous y retrouverez notamment les ambulanciers, les experts immobiliers, les agences de voyages, les trésoreries et les espace SFR certifiés QUALICERT.

www.qualicert.fr/annuaire

SORTIE DU LIVRE CERTIFICATION ET MANAGEMENT DE LA QUALITÉ UN ATOUT STRATÉGIQUE



L'objectif de cet ouvrage : donner des réponses simples et des informations élémentaires pour comprendre les principes de la certification et mieux connaître les différents labels de qualité et normes de certification. Ce livre s'adresse aussi bien aux professionnels qu'aux particuliers. Il a été rédigé par Pierre Frybourg, président d'honneur de l'association française pour l'étiquetage d'information, co-auteur d'un rapport au CNC sur la certification de services et membre du groupe normalisation / certification du MEDEF et du comité EAMS. Il est aussi membre du comité de certification de services de SGS ICS.

Certiflash

Publication triannuelle

Direction de la Publication Philippe Fusiller

Comité de rédaction

Marielle Bosteau, Gilles Cayzac, Roselyne Defer, Philippe Fusiller, Stéphane Langlois, Laurence Montariol, Caroline Pavlovic, Luis da Silva e Serra,

Rédaction

Sigrïd Citron, Caroline Pavlovic

Secrétariat de rédaction Caroline Pavlovic

Création BB&A

Impression Boudard

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de SGS ICS SAS est illicite

FORMATIONS DISPONIBLES SUR INTERNET

Vous êtes auditeur, responsable qualité, consultant... Vous recherchez une formation en qualité, sécurité, environnement, responsabilité sociale, sécurité alimentaire ou management stratégique. Connectez-vous à notre site internet pour avoir accès à tous les sujets sur lesquels nous intervenons.

Vous y découvrirez toutes nos formations qu'elles soient en inter ou intra entreprise.

Toutes les sessions vont de la sensibilisation à une norme spécifique jusqu'à la formation qualifiante. Les programmes en intra entreprise sont construits sur mesure en fonction de vos besoins et de vos attentes.

Toutes les inscriptions peuvent se faire directement en ligne.

N'attendez plus venez découvrir notre catalogue sur

www.fr.sgs.com/formation

Si vous souhaitez recevoir le catalogue au format papier, contactez :

Samia Garèche :

Tél. 01 41 24 88 21

samia.gareche@sgs.com