

ÉDITORIAL

De nouvelles initiatives pour la certification environnementale

Les préoccupations environnementales sont de plus en plus fortes dans les entreprises. Elles se traduisent par des initiatives diverses et notamment la mise en place de démarches de certification.

Auparavant la certification ISO 14001 était exclusivement réservée aux entreprises bénéficiant de moyens financiers et humains nécessaires à son implantation. Aujourd'hui, elle devient accessible aux PME grâce au programme 1.2.3 Environnement, initié par l'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie). Conscient de cette nécessaire évolution, SGS a souhaité s'y associer. Même si il n'en est qu'à sa version expérimentale, ce programme ouvre de nouvelles perspectives aux PME à la recherche d'outils pour répondre aux évolutions des mentalités et aux attentes de leurs interlocuteurs.



Crédit photo : A.Dessales/ ADEME 1997



Crédit photo : Sypréa



Crédit photo : Pôles

Très impliqués dans les problématiques de développement durable et d'environnement, nous multiplions nos champs d'intervention dans ce secteur. Ainsi, la certification de services QUALICERT intègre des engagements environnementaux. En effet, après les référentiels du CNPA relatifs au recyclage automobile, à la collecte des huiles et des pneus usagés, de nouveaux cahiers des charges ont vu le jour : filière d'épandage agricole de matières

fertilisantes recyclées, ramassage et traitement des biodéchets.

Par ailleurs, le groupe SGS développe d'autres prestations dans le domaine environnemental notamment l'éco-conception et la vérification des déclarations d'émission de gaz à effet de serre.

Philippe Fusiller
Président SGS ICS France

SOMMAIRE

Page 2 Informations

> 1.2.3 Environnement : SGS s'associe au programme de certification environnementale des PME

Page 3 Nouveautés

> Avec ISO 27001, la sécurité de l'information a enfin son référentiel de certification

> Le scoring : un nouvel outil pour surveiller la performance des systèmes qualité

Page 4 Parcours clients

> Avec sa charte santé et sécurité au travail, le groupe Suez met ses salariés au cœur de ses préoccupations

> Faurecia s'appuie sur une certification couplée ISO TS 16949, ISO 14001 et OHSAS 18001 pour améliorer ses performances

Page 5 Le point sur

> Testeur Caces : la certification de qualification incontournable

Pages 6 et 7 Dossier

> L'Ademe : mieux traiter les déchets ménagers pour préserver l'environnement

> Pour le SYPREA, tout se recycle

Page 8 Démarches

> Avec QUALICERT, les entrepreneurs du paysage valorisent leur professionnalisme

Page 9 Parcours clients

> Cantal Loisirs : 1^{re} entreprise de

vente de matériel de parcs et jardins certifiée QUALICERT

Page 10 Évolution secteur

> Quelles évolutions pour la certification de conformité produit ?

Page 11 Informations

> SGS France devient le gestionnaire de la certification Agriculture Biologique en Europe

> Formations

1.2.3 environnement : SGS s'associe au programme de certification environnementale des PME



La reconnaissance et la performance des entreprises passent par leur respect de l'environnement. Or aujourd'hui, seules 10% des 5000 PME sensibilisées par les Chambres de Commerce et d'Industrie à une approche environnementale vont jusqu'à une certification ISO 14001. De plus, elles prennent du retard par rapport à leurs voisins européens déjà bien avancés en la matière. La complexité et les délais de mise en place, tout comme l'importance des investissements expliquent cette situation.

Afin de remédier à ce problème, un groupe de travail international ISO a été créé. Il réfléchit à la mise en place d'un référentiel de management environnemental par étapes (ISO 14005).

L'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) a quant à elle d'ores et déjà travaillé avec la commission de normalisation de l'AFNOR à l'élaboration d'un référentiel pour la mise en place d'un SME (Système de Management de l'Environnement) par étapes, publié en juillet 2005 sous la référence FD X30 205.

Cette initiative est soutenue par les Ministères de l'Écologie et du Développement Durable, de l'Économie, des Finances et de l'Industrie mais aussi par l'ADEME.

Un programme de management environnemental par étapes

L'originalité de la démarche repose sur une mise à niveau progressive par étapes de l'entreprise, permettant la mise en place d'un système de management environnemental conforme aux exigences de la norme ISO 14001 / EMAS. 3 étapes clés ont été identifiées. Elles peuvent chacune donner lieu à la réalisation d'un audit tierce partie. Les entreprises choisissent le niveau qui correspond à leur situation. Dans tous les cas, elles sont guidées et s'appuient sur une méthodologie appropriée.

Dès cette année, est lancée une expérimentation, à laquelle SGS ICS s'est associé, auprès de 100 entreprises volontaires dans 6 régions de

France. À l'issue de cette expérimentation, une version définitive du référentiel sera publiée.

Un accompagnement privilégié pour les 100 entreprises pilotes

Les 100 entreprises pilotes bénéficieront d'un accompagnement exceptionnel, de conditions financières particulières et seront mises en avant dans les médias à travers des réunions avec la presse et la mise à jour du site internet dédié. Elles seront sollicitées pour témoigner et rencontrer les décideurs politiques et économiques locaux.

Pour en savoir plus : www.123environnement.fr
Le conseiller environnement de la CCI
SGS ICS : noemie.bonnay@sgs.com /
Tél. 01 41 24 85 28

LES TROIS ÉTAPES DU PROGRAMME

Niveau 1 - Faire un état des lieux et identifier les actions prioritaires : formaliser l'engagement de la direction, établir et mettre en œuvre un plan d'actions prioritaires, identifier les principales sources d'atteinte à l'environnement, identifier les principales exigences légales et lancer la démarche.

Niveau 2 - Etablir un programme d'action environnemental : s'assurer de l'efficacité des actions, anticiper les situations d'urgence, former et sensibiliser, établir les consignes opérationnelles, élaborer le programme environnemental.

Niveau 3 - Formaliser un système de management environnemental : réaliser l'audit interne et la revue de direction, formaliser la documentation et les enregistrements, mettre en œuvre les actions correctives et préventives, évaluer la conformité des exigences, surveiller et mesurer, organiser la communication, élaborer les processus opérationnels, définir les rôles et responsabilités.

LES BÉNÉFICES D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- Minimiser les impacts des activités des entreprises sur l'environnement
- Maîtriser les dépenses énergétiques
- Prévenir les incidents
- Fixer un plan d'action pour améliorer les performances environnementales.

LES SIX RÉGIONS PILOTES

Ile de France
Nord Pas de Calais
Picardie
PACA
Lorraine
Pays de la Loire



Crédit photo : Pôles

Avec ISO 27001, la sécurité de l'information a enfin son référentiel de certification

Vol d'informations confidentielles, panne du système informatique, perte de données, virus, ... Les systèmes d'information sont soumis à de multiples risques. Pour les limiter et réduire les coûts financiers que ces dégâts peuvent engendrer, la norme de certification ISO 27001 : 2005 a été élaborée. Norme internationale, elle garantit aux fournisseurs et aux clients de l'entreprise la mise en place d'un système de management de la sécurité de l'information (SMSI).

L'ISO 27001 : 2005 "Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de gestion de la sécurité de l'information – Exigences", spécifie les processus qui permettent à une entreprise d'établir, de mettre en œuvre, de revoir et de surveiller, de gérer et d'actualiser un SMSI efficace. C'est une approche systématique de gestion des informations sensibles de l'entreprise et du maintien de la sécurité englobant les personnes, les processus et les systèmes informatiques. Elle intègre l'approche processus des normes ISO 9001 : 2000 et ISO 14001 et l'exigence

d'une amélioration continue. Elle est complémentaire à la norme ISO 17799 : 2005, définissant le " Code de pratique " pour la gestion de la sécurité de l'information.

La norme ISO 27001 : 2000 s'adresse à un large éventail d'entreprises : petites, moyennes et grandes dans la plupart des secteurs commerciaux et industriels : finances et assurance, télécommunications, services, distribution et fabrication, transports, etc. Elle leur permet de protéger leur système d'information, de pérenniser leur activité en maintenant leur chiffre d'affaires.

Le groupe SGS a d'ailleurs déjà certifié des entreprises sur la base de cette norme en Angleterre. Elle est en mesure de le faire en France depuis le début de l'année.

Contact : Sandrine Calimet
Tél. : 01 41 24 83 02

LA NORME ISO 27001 EN QUELQUES DATES

1995 : publication du standard BS 7799 par le British Standard Institute (code de bonnes pratiques pour la sécurité des systèmes d'informations).

1998 : mise en place du schéma de certification.

2000 : conversion du standard en norme ISO 17799 (liste détaillée et commentée de mesures de sécurité).

2002 : processus de révision de la norme.

2005 : validation de la norme ISO 27001 : 2005.

Le scoring, un nouvel outil pour surveiller la performance des systèmes qualité

Tous les processus comportent des risques : risque de défaillance qualitative et contractuelle, risque environnemental, risque d'atteinte aux personnes, risque juridique, risque financier, etc. La certification aide les entreprises à anticiper et maîtriser tous ces risques. C'est pour cette raison que depuis plusieurs années, de nombreuses structures ont fait certifier leur système de management de la qualité en conformité avec la norme ISO 9001 : 2000.

Mais quel est aujourd'hui l'impact de cette certification sur les activités quotidiennes de l'entreprise ? Quelle est la performance du système de management de la qualité mis en place ? Comment a-t-il évolué ? Comment l'optimiser ?

Avec le scoring, SGS ICS propose aux entreprises certifiées ISO 9001 : 2000 d'aller plus loin dans leur système qualité et d'améliorer leurs performances. L'objectif

de ce nouveau programme est de pouvoir auditer et noter indépendamment les principes de management sur lesquelles la norme ISO 9001 : 2000 s'appuie : satisfaction clients, leadership, implication du personnel, approche processus, amélioration continue, approche système, relations avec les fournisseurs.

L'intérêt de cette démarche est de permettre aux différents responsables concernés de pouvoir mesurer de manière

précise l'amélioration de leur performance. C'est aussi un outil de benchmarking interne pertinent puisqu'il facilite la comparaison de la performance de chacun des sites lorsque l'entreprise se trouve sur divers lieux géographiques.

www.progressiso9001.fr.sgs.com

Contact : fr.certification@sgs.com

LA RÉALISATION D'UN SCORING ASSURE :

- Le suivi exact des performances du système de management de la qualité sur les processus sélectionnés.
- La quantification des bénéfices des améliorations continues dynamiques par l'analyse de processus individuels.
- La simplicité dans l'analyse.

Avec sa charte santé et sécurité au travail, le Groupe Suez met ses salariés au cœur de ses préoccupations

Avec plus de 160 000 collaborateurs répartis sur cinq continents (Europe, Asie, Afrique, Amérique du Nord, Amérique du Sud), le Groupe Suez est un des leaders mondiaux dans l'énergie (électricité et gaz) et l'environnement (eau et propreté). Il fournit aussi bien les collectivités locales, que les entreprises ou les particuliers. Le groupe est organisé en quatre branches : SEE (Suez Energie Europe), SEI (Suez Energie International), SES (Suez Energie Services), SE (Suez Environnement).

Attentif aux conditions de travail de ses salariés, le président du Groupe, Gérard Mestrallet, a mis en place une Charte Santé et Sécurité au travail afin de fixer "un cadre commun d'exigences pour une amélioration continue des performances du Groupe dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail". Finalisée le 23 octobre 2002, cette Charte a été approuvée par la Direction Générale et l'Instance Européenne de Dialogue du Groupe Suez (IED) composée des représentants des organisations syndicales et des salariés. Elle se résume en 3 principaux axes : l'évaluation des

risques santé et sécurité dans tous les domaines. Le choix de mesures de prévention en donnant la priorité aux plus efficaces et le dialogue social, car la santé et la sécurité au travail sont des enjeux collectifs qui s'imposent à chacun. La première étape du plan d'action Santé Sécurité du Groupe Suez 2005-2010 est de réaliser un audit externe de référence de l'ensemble de ses filiales afin de contrôler la conformité à cette charte. Pour ce faire, la Direction Santé et Sécurité du Groupe Suez a fait appel à SGS. Ce partenariat couvre 18 pays dont la France, la Belgique, le Royaume Uni et

l'Allemagne. Ces audits sont menés par des équipes mixtes constituées d'un auditeur SGS et d'auditeurs internes au Groupe Suez (accompagnateurs). La charte Santé Sécurité s'appuie sur 15 critères, repris dans un questionnaire d'autoévaluation et une check list d'audit.

Ces outils permettent à la direction de chaque filiale de réaliser une autoévaluation un mois avant la réalisation des audits externes. Les résultats de l'autoévaluation sont comparés aux constats réalisés lors de l'audit au cours duquel le personnel est interrogé sur ses méthodes de travail, sur l'utilisation

du matériel et ses connaissances face aux risques relatifs aux produits utilisés. Les bonnes pratiques et les axes d'amélioration sont ainsi identifiés.

A l'issue des audits, un rapport est transmis à la Direction de l'entité auditée dans lequel figurent les bonnes pratiques, les points positifs, les points à améliorer et les recommandations. Un plan d'action peut alors être défini et mis en oeuvre pour progresser. Le Groupe peut ainsi vérifier que sa politique santé et sécurité a bien été assimilée par l'ensemble de ses employés et mise en oeuvre dans toutes ses filiales.

Ces audits de conformité ont commencé en octobre dernier et s'achèveront d'ici la fin de l'année 2006. Cette initiative permet au Groupe Suez d'anticiper les risques auxquels l'ensemble des salariés est confronté et de lui assurer des conditions de travail optimales.

Faurecia s'appuie sur une certification couplée ISO TS 16949, ISO 14001 et OHSAS 18001 pour améliorer ses performances

Avec 60 000 collaborateurs présents sur 160 sites dans 28 pays, et un chiffre d'affaires annuel de 11 milliards d'euros, le Groupe Faurecia est un des leaders de l'équipement automobile. Expert dans la conception, le développement, la fabrication et la livraison de six modules majeurs du véhicule que sont les sièges, les cockpits, les modules acoustiques, les portes, les blocs avant et les échappements, le Groupe s'est doté depuis deux ans d'une méthode commune de travail, le Système Excellence de Faurecia (FES). Cette démarche de progrès continu fondée sur l'ensemble des meilleures pra-

tiques internes et externes à l'entreprise permet de créer de la valeur à la fois pour ses clients, ses actionnaires et ses collaborateurs.

Faurecia développe et fabrique les modules de l'automobile dans le respect de l'environnement. Il propose à ses clients des modules qui répondent à des normes de qualité et de sécurité. L'esprit Faurecia se définit ainsi autour de critères de valeur tels que la transparence, la vitesse, la responsabilité et l'esprit d'équipe.

Sur un marché en constante évolution, le Groupe a souhaité mettre en avant ses progrès,

renforcer sa compétitivité et affirmer ses engagements de développement durable. Son but : renforcer la confiance de ses clients en dépassant leurs attentes. Ayant comme moteur la passion de l'automobile, le Groupe veut acquérir une perfection technique et assurer à ses employés un environnement de travail sain et sécurisé. C'est ainsi que Faurecia a décidé de faire appel à un organisme unique de certification et désigné SGS ICS pour faire certifier l'ensemble de ses sites selon les référentiels ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO TS 16949.

Outils d'anticipation des risques,

les référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 permettent de vérifier que les systèmes de management de l'environnement et de la sécurité sont conformes sur l'ensemble des sites du groupe. Le référentiel ISOTS 16949 permet quant à lui d'évaluer le système qualité du Groupe. Il répond aux exigences des constructeurs automobiles et leur assure une reconnaissance internationale. En passant par la certification, le Groupe souhaite s'assurer qu'il répond aux engagements de Faurecia et qu'il maîtrise l'impact de ses activités sur l'environnement et sur son personnel. A l'issue de ces audits, Faurecia pourra entamer des actions d'amélioration de ses systèmes de management de la qualité, de l'environnement et de la sécurité.

Testeur CACES : la certification de qualification incontournable

La conduite d'engins (équipements de travail mobiles automoteurs et de levage) nécessite une formation spécifique. Le Caces (Certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité) est un outil de contrôle des connaissances et du savoir-faire des conducteurs.

Test d'évaluation théorique et pratique, il est réalisé sur la base des recommandations de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) spécifiques à chaque famille d'engins (grues à tour, grues mobiles, grues auxiliaires, chariots automoteurs, PEMP, engins de chantier). Le test est réalisé par un organisme testeur. Celui-ci doit obligatoirement être certifié par un organisme certificateur indépendant et répondre aux critères définis dans le référentiel et les recommandations de la CNAMTS.

Depuis mars 2002, suite à la signature d'une convention avec la CNAMTS, SGS ICS a obtenu l'accréditation COFRAC et certifie les organismes testeurs qui délivrent le certificat d'aptitude à la conduite d'en-



Crédit photo : Pôles

gins. SGS ICS intervient ainsi sur tous les secteurs d'activités qui utilisent des engins de chantier tels que le bâti-

ment, la logistique et l'industrie. Aujourd'hui, SGS ICS a délivré une centaine de certificats.

LES DIFFÉRENTES ETAPES DE CERTIFICATION

- Un audit préliminaire vérifie le système qualité de l'organisation. Il évalue aussi les connaissances du personnel, les équipements de travail, les équipements de protection, la maîtrise en toute sécurité de ces équipements et la mise en œuvre des règles d'utilisation.
- Un audit de déroulement test vérifie que le déroulement du test correspond aux modes opératoires de l'organisme, identifie les éventuels écarts du système qualité, évalue le niveau de connaissance du personnel en situation de test, vérifie les équipements de protection individuelle, examine le matériel et son utilisation.
- La certification est délivrée pour trois ans au cours desquels l'organisme testeur doit fournir à SGS ICS un bilan annuel de son activité. Chaque année, un audit de surveillance est réalisé.

TÉMOIGNAGE D'UN CERTIFIÉ

Jean Pierre Trochet du cabinet Capsecur conseil

Pourquoi vous êtes-vous engagé dans la démarche de certification ?

CAPSECUR Conseil est filiale de VEDIOR France, groupe dont la marque la plus connue est VEDIORBIS. Notre cabinet intervenant déjà sur un certain nombre de formations en relation avec la sécurité, voulait élargir son activité avec notamment la délivrance des certificats CACES®, permettant entre autre, au groupe VEDIOR France de mieux valider la délivrance de ces documents, indispensables à la délégation des collaborateurs intérimaires,

conduisant de manière habituelle ou occasionnelle les matériels concernés dans le cadre de leurs missions.

Pourquoi avez-vous choisi SGS ?

Nous avions une date butoir pour la mise en place de cette nouvelle activité. Avec SGS nous avons trouvé l'écoute et la réactivité dont nous avons besoin. Lors du commencement de nos démarches, nous avons eu l'ensemble des réponses dont nous avons besoins pour valider notre choix en moins de 15 jours, cela a été le facteur décisif. La différence s'est faite sur cette réactivité mais aussi par la précision et la qualité du service apporté. Aujourd'hui la capacité de répondre vite et parfaitement à la demande du client fait, bien souvent, la différence.

Que vous apporte la certification ?

Le fait d'être aujourd'hui qualifié Testeur CACES®, nous a permis d'une part d'améliorer notre capacité de réponse aux problématiques des formations sécurité de nos clients et de conquérir de nouveaux marchés. En maîtrisant la procédure CACES®, nous avons pu également résoudre la problématique du groupe VEDIOR France en créant un réseau de partenaires sélectionnés (dont une grande partie est certifiée par SGS) couvrant aujourd'hui 90% du territoire français. En 2005 nous avons réalisé en propre 1350 CACES® et si l'on inclut les réalisations de tests réalisés pour notre compte par nos partenaires nous avons généré un peu plus de 3500 titres CACES®.

L'Ademe : mieux traiter les déchets ménagers pour préserver l'environnement

Aujourd'hui, le ramassage et le traitement des biodéchets* des ménages sont pris en charge par des filières de collecte. Ces filières ont mis au point avec les collectivités un dispositif de tri sélectif pour ne plus mélanger les déchets et faciliter la collecte au porte-à-porte. Chaque poubelle correspond à un type précis de déchets. Ainsi, il existe une poubelle pour le verre, une poubelle pour le papier et une autre pour les déchets alimentaires.

L'Agence gouvernementale De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) s'est engagée depuis longtemps dans une démarche qualité pour valoriser les prestations de toutes les filières de collecte et de compostage des biodéchets. Elle est à l'initiative de la démarche "Qualorg" qui repose sur trois exigences indispensables à une gestion responsable du retour au sol des matières organiques : l'innocuité, l'efficacité et l'acceptabilité. L'ADEME conseille les collectivités ainsi que les plateformes de compostage qui veulent adopter cette démarche pour améliorer la collecte sélective et le **compostage*** des biodéchets des ménages. "Qualorg" s'inscrit dans le programme européen LIFE environnement.

Aujourd'hui, l'agence veut faire reconnaître officiellement la qualité de service des filières de collecte, économique pour la société et favorable à l'environnement.



Crédit photo : Roland Bourguet / ADEME 2002

C'est pourquoi, elle a demandé à SGS ICS de transformer l'outil "Qualorg" en un référentiel de certification de services sur "la filière de collecte et de production d'amendement organique à partir de biodéchets issus de collecte sélective". L'enjeu est de renforcer l'image des composts issus de la collecte et de faire progresser la qualité du traitement des biodéchets. L'ADEME veut ainsi instaurer un climat de confiance avec les consommateurs en termes de qualité, de sécurité sanitaire et d'environnement.

Ce référentiel s'appuie sur les trois acteurs principaux de la filière : les collecteurs, les exploitants de la plateforme de compostage et le **maître d'ouvrage*** producteur de biodéchets.

La qualité du tri effectué par les habitants est essentielle pour obtenir du compost de qualité. Les filières de collecte récupèrent essentiellement les biodéchets provenant des ménages, des industries agroalimentaires, de la restauration collective, du commerce et de la distribution ainsi que des déchets verts. Elles se chargent ensuite de transporter ces déchets sur une plateforme de compostage. Un maître d'ouvrage assure le lien entre les deux filières et s'assure que les caractéristiques du référentiel sont respectées. Mélangés avec des feuilles et des branches, les biodéchets sont alors transformés en compost. S'ils répondent aux exigences et aux normes en

vigueur, ils pourront être utilisés par les utilisateurs de compost.

Contact Ademe : Fabienne David
Tél. : 02 41 20 43 04

Contact SGS ICS
Christophe Plichard
Tél. 01 41 24 89 62
christophe.plichard@sgs.com



Crédit photo : Max Roy / ADEME 2000

Biodéchets

Déchets biodégradables solides (déchets de jardin et déchets de cuisine).

Compost

Produit organique issu du compostage.

Compostage

Procédé de traitement biologique aérobie des déchets fermentescibles.

Le maître d'ouvrage

Personne publique, morale ou privée qui doit prendre les mesures nécessaires pour obtenir du compost de qualité et s'assurer du respect des exigences du référentiel.

Pour le SYPREA tout se recycle

Le meilleur moyen pour contribuer au développement durable n'est-il pas de rendre à la terre les propriétés qui lui ont été prélevées ? Certains déchets issus du cycle de l'eau tels que les boues d'épuration, contenant des matières organiques et des éléments fertilisants, peuvent faire l'objet d'un épandage agricole. Celui-ci permet de mettre à profit les capacités naturelles des sols à digérer les boues diminuant ainsi l'utilisation d'engrais chimiques. C'est dans cette logique que le Syndicat des Professionnels du Recyclage En Agriculture (SYPREA) a choisi d'engager une démarche de certification de service QUALICERT.

En France, le Syndicat des Professionnels du Recyclage En Agriculture regroupe une quinzaine de sociétés spécialisées dans l'épandage de matières fertilisantes recyclées. Il s'agit pour ces sociétés de rendre à la terre les éléments qui ont été prélevés, les matières fertilisantes recyclées ayant un effet positif sur la structure et l'activité des sols.

Recyclage agricole : professionnaliser la filière

Très impliqué dans la protection de l'environnement, le SYPREA a fait valider en juillet 2001 son référentiel de certification de services sur la "Filière d'Épandage Agricole de Matières Fertilisantes Recyclées". Elaboré en collaboration avec l'ADEME, l'institut National de la recherche Agronomique et de l'Assemblée permanente des Chambres d'Agriculture, ce référentiel vise à professionnaliser la filière de Recyclage Agricole. Cette démarche montre la volonté des sociétés à réaliser leurs activités dans une optique de développement durable. Elles prennent ainsi des mesures afin de sécuriser

les conditions de mise en œuvre des épandages et contribuent de ce fait à leur intégration dans des pratiques d'agriculture raisonnée qui respectent l'environnement. La certification de services en matière de gestion des boues d'épuration offre des garanties de qualité notamment en assurant une transparence totale auprès des utilisateurs.

Contrôle de la filière et suivi agronomique

SGS ICS, qui a assisté le SYPREA dans la rédaction de son référentiel, certifie aussi les entreprises souhaitant se mettre en conformité avec les engagements. Après la certification, des audits de surveillance sont réalisés afin de contrôler la pérennité de la qualité des prestations et les progrès des entreprises les obligeant ainsi à maintenir leur système à niveau en permanence.

En passant par la certification, elles confirment ainsi leurs intentions d'évoluer et d'exercer leurs activités tout en préservant l'environnement.

A l'instar de la Communauté Urbaine d'Arras (CUA), et du

SIAAP, qui ont obtenu la Certification QUALICERT pour le recyclage de leurs boues d'épuration, huit sites ont déjà été audités et certifiés par SGS. Le plus récent étant l'usine Häagen Dazs d'Arras qui a obtenu son certificat le 31 mars 2005 après des travaux d'amélioration.

Plusieurs autres sites ont également entamé des démarches d'amélioration de leur réseau de collecte des eaux usées, de leurs équipements et de leur gestion de la filière de recyclage afin d'être conforme au référentiel et d'obtenir, eux aussi, la certification QUALICERT, prouvant ainsi leur implication et leur capacité à agir pour l'environnement.

Contact Sypréa :
Thomas Bonhoure
Tél. 01 53 04 32 90

Contact SGS ICS :
Christophe Plichard
Tél. 01 41 24 89 96
christophe.plichard@sgs.com



Avec QUALICERT, les entrepreneurs du paysage valorisent leur professionnalisme

Le paysagisme est un secteur en plein développement. Branche de la filière horticole, les entreprises du paysage proposent diverses prestations telles que la création de jardins, publics ou privés, l'élagage et l'engazonnement par projection et s'adressent aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels. En France, environ 13200 entreprises exercent des activités liées à ce secteur. Afin de dynamiser l'activité et valoriser les compétences des professionnels, l'Union Nationale des Entrepreneurs du paysage a mis en place une démarche de qualité de services.

Créée en 1962, l'Union Nationale des Entrepreneurs du Paysage (UNEP) a dès 1992 entamé une démarche qualité à travers la création d'une charte du métier. L'objectif : respecter des engagements et garantir aux clients une prestation fiable. Mais, le manque de reconnaissance externe de cette démarche a conduit le syndicat à aller encore plus loin. Il a donc, avec la participation de SGS, transformé la charte en référentiel de certification de services menant ainsi une démarche qualité officielle reconnue par les pouvoirs publics et permettant aux professionnels d'obtenir un certificat.

Une valorisation du métier

Le référentiel "Entrepreneurs du paysage" s'adresse aux entreprises qui proposent des prestations comme la création et l'entretien des jardins, d'espaces verts et aires de jeux, le paysagisme d'intérieur, l'aménagement des terrains de sport, l'élagage, etc. Les engagements de services certifiés par SGS concernent l'accueil et l'information du client, la planification, l'exécution et le suivi

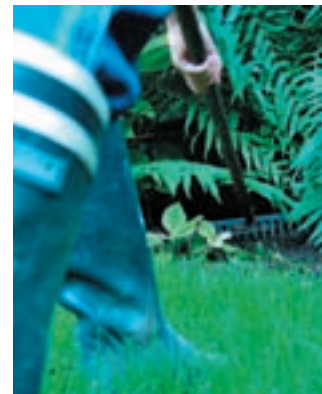
des interventions et attestent de la compétence du personnel à répondre aux besoins des clients et à les conseiller avant et après la vente. Outil de valorisation du métier, la certification de services QUALICERT est aussi un moyen pour les professionnels du secteur de pouvoir répondre aux appels d'offre. En effet, les collectivités locales et tous les organismes publics doivent avoir recours aux appels d'offre pour sélectionner leurs prestataires. L'obtention d'une certification est un critère incontournable de réponse

aux appels d'offre et la certification QUALICERT est reconnue.

Un critère de réponse aux appels d'offre

Aujourd'hui, 20 sites exerçant une ou plusieurs activités de la filière horticole ont déjà été certifiés sur la base de ce référentiel par SGS ICS depuis sa validation en janvier 2000. La pérennité du respect de leurs engagements est garantie par les deux contrôles réalisés par SGS sur la période de validité du certificat (trois ans).

Ce référentiel a aussi attiré



Credit photo : Pôles

l'attention de nos confrères de l'Océan Indien. En effet, les entreprises du paysage de l'île de La Réunion ont entamé une démarche dynamique d'amélioration de la qualité de leurs services avec l'aide de l'UNEP Réunion. A la fin de l'année 2005, six sites ont été récompensés de leurs efforts en obtenant la certification QUALICERT. Ainsi, la Société *Elag' a li* a été certifiée au cours du deuxième semestre de l'année 2005. Cette certification s'ajoute aux titres dont dispose déjà l'entreprise comme le label Qualipaysage (titre de qualification des entreprises du paysage) et la qualification artisan qualité. Pour Monsieur Bédier – directeur "Les particuliers sont très touchés par la démarche de certification. Cela les met en confiance". Mais l'UNEP ne compte pas s'arrêter là. Bénédicte de Gorostarzu, conseillère formation et qualité à l'UNEP, explique : "Nous avons mis en place un dispositif de formation afin d'inciter les entreprises à s'engager plus massivement dans la démarche de certification de services. Nous pensons ainsi accompagner environ 80 entreprises supplémentaires en 2006".

LISTE DES ENGAGEMENTS

- Une information transparente
- Un devis clair, détaillé et respecté
- Le respect des délais convenus avec vous
- Le conseil sur le choix des végétaux et/ou des matériaux (non applicable pour l'activité d'élagage)
- Des interventions suivies
- Des chantiers bien tenus et organisés
- Un personnel compétent, formé
- Des interlocuteurs disponibles et à votre écoute.

Cantal Loisirs : 1^{re} entreprise de vente de matériel de parcs et jardins certifiée QUALICERT

Les français ont de plus en plus de temps pour faire du bricolage et du jardinage. Les enseignes spécialisées en matériel se sont développées et leur proposent maintenant un outillage performant. Mais comment être sûr d'utiliser correctement une tondeuse électrique ou encore un tracteur ? A qui peuvent s'adresser les utilisateurs pour avoir des conseils ? C'est pour répondre aux nouvelles attentes de sa clientèle que Cantal Loisirs, du réseau Monsieur Jardinage, a fait certifier QUALICERT ses engagements de services sur la base du référentiel "Vente de matériel de parc et jardin" développé par le SMJ (syndicat du matériel de jardin) en collaboration avec SGS.

L'Union Nationale des Spécialistes en Matériels de Parcs et Jardins (SMJ) s'est engagée dans une démarche de certification de services afin de donner aux surfaces spécialisées dans la vente de matériel de parcs et jardins un outil d'amélioration de leurs prestations de services. Le commerce, l'entretien, la réparation des matériels et la vente de pièces et accessoires sont concernés par la certification. Les engagements portent sur l'efficacité de l'accueil, la qualité des conseils, le suivi et l'entretien du matériel, la compétence du personnel. L'entreprise **Cantal Loisirs** du réseau **Monsieur Jardinage** est la première à avoir reçu la certification de services QUALICERT sur la base de ce réfé-



Crédit photo : Pôles

rentiel en janvier 2006. Dominique Fabregues, responsable de l'entreprise Cantal Loisirs avait depuis longtemps mis en place une politique qualité au sein de son établissement. Pour lui : "La certification QUALICERT valorise notre

engagement et rend officielle la performance de notre organisation au regard de nos clients". QUALICERT lui apporte une reconnaissance certaine et un plus sur un marché de plus en plus exigeant.

QUESTIONS À DOMINIQUE FABREGUES, RESPONSABLE DE CANTAL LOISIRS

Quand avez-vous reçu votre certification ?

Le 17 janvier 2006, à la suite d'une commission d'attribution.

Combien de temps avez-vous mis pour vous mettre en conformité avec le référentiel ?

Notre démarche qualité avait commencé en 2000 avec notre groupe-ment M. Jardinage. Le référentiel mis en place par le SMJ en 2005

(syndicat professionnel) étant très proche du nôtre, j'ai finalisé la mise en conformité à l'automne 2005.

Comment avez-vous fait pour vous mettre en conformité ?

J'ai vérifié point par point que les actions mises en place dans notre entreprise depuis 2000 (accueil-conseil-service-qualité-formation du personnel etc) correspondaient

aux 250 engagements à respecter.

Comment le personnel a-t-il appréhendé cette nouvelle démarche ?

Associés à cette démarche depuis le début, tous les collaborateurs, sans exception, en ont compris l'intérêt, à la fois pour eux et pour l'entreprise (organisation et conditions de travail, reconnaissance et valorisation de leur savoir-faire).

EXTRAIT DES CARACTÉRISTIQUES DU RÉFÉRENTIEL "VENTE DE MATÉRIEL DE PARCS ET JARDINS"

ACCUEIL

vos demandes sont prises en charge par la personne compétente en moins de 10 minutes

CONSEIL

un professionnel à votre écoute, répond à vos besoins spécifiques

CONFORT

tous les matériels achetés sont montés et prêts à être utilisés

SÉCURITÉ

la machine est mise en fonctionnement en votre présence et vous recevez les conseils d'utilisation

TRANQUILLITÉ

les pièces de rechange et accessoires des marques distribuées par l'entreprise sont disponibles en magasin ou sur commande

DÉPANNAGE

les dépannages avec garantie des réparations sont réalisés en un atelier intégré par du personnel qualifié

SERVICE RAPIDE

un service rapide pour 10 opérations d'entretien sans rendez-vous dans les deux heures ouvrées vous est proposé

COMPÉTENCE

les compétences techniques et commerciales de notre personnel font l'objet d'une mise à jour permanente

Quelles évolutions pour la certification de conformité produit ?

La loi d'orientation agricole a été examinée au parlement en Juin 2005 et publiée au Journal Officiel en décembre de la même année. Un de ses principaux objectifs : clarifier le positionnement des signes de qualité les uns par rapport aux autres et redéfinir la place et le fonctionnement de la certification de conformité produit (CCP). Marielle Bosteau, Directrice du Département Certification de Produits Agro-alimentaires chez SGS nous aide à y voir plus clair dans ces évolutions.

Pour quelles raisons les opérateurs se lancent-ils dans une démarche de CCP ?

Le choix d'une démarche de certification pour une filière dépend du type de qualité qu'elle souhaite mettre en avant par rapport à sa production. Si elle souhaite valoriser son mode de production environnemental, elle va choisir la démarche agriculture biologique ; pour la qualité gustative, elle s'orientera plutôt sur du Label Rouge. La CCP répond au besoin de valoriser quelques critères explicites spécifiques dans le mode d'obtention d'un produit.

Que va changer concrètement l'évolution de la CCP pour toutes les filières certifiées sur cette démarche ?

Les orientations voulues par les Ministères vont dans le sens d'une simplification du système. L'idée est de faciliter et d'accélérer la validation d'un cahier des charges ou des modifications apportées à un cahier des charges existant. Ce changement rendra la démarche plus réactive par rapport à l'évolution des marchés.

Dans l'état actuel des discussions avec les Pouvoirs Publics, l'élaboration des cahiers de charges de la CCP tout comme la validation des plans de contrôle, fonctionneraient sur la base de socles minima inspirés des exigences et recommandations existantes dans le système actuel.

La validation des référentiels serait essentiellement le travail de l'Organisme Certificateur, sans examen

individuel complémentaire par une structure de type CNLC. L'Institut National de l'Origine et de la Qualité (né de la fusion entre la CNLC et l'INAO) aura désormais en charge la validation des Appellations d'Origine Contrôlée, des Identifications Géographiques Protégées, de l'Agriculture Biologique et des Labels Rouges. Une commission technique indépendante sera mise en place pour la validation des socles minima en CCP.

Pour autant la garantie de l'état sur la démarche de CCP reste forte et pourrait se matérialiser par la publication des référentiels validés au Journal Officiel et par une mention de la certification sur les supports de communication au niveau des consommateurs.

A priori les audits ne changeront pas. La seule chose qui pourrait évoluer c'est la fréquence de ces audits.

Enfin, à partir du 1er janvier 2007, les filières en démarche d'IGP ne seront plus obligées de s'engager dans une démarche qualité (CCP ou label).

Comment SGS va-t-il gérer cette évolution avec les opérateurs ?

Aujourd'hui, SGS participe activement à toutes les discussions avec les ministères.

Dans les mois qui viennent, lorsque le groupe de travail sur les socles minima sera mis en place, SGS consultera les propriétaires de démarches.

Enfin, dès que le nouveau mode de fonctionnement de la CCP sera officiel, les propriétaires actuels de cahiers des charges seront rencontrés individuelle-



Crédit photo : Pôles

ment afin d'être accompagnés dans les meilleures conditions.

Quel intérêt aura une filière à pérenniser cette démarche ?

Pour des productions qui ne sont pas concernées par la qualité supérieure, l'origine ou l'environnement, la CCP reste de la garantie certifiée. Elle permet de maintenir l'organisation d'une filière et reste un outil de construction de la qualité efficace. Son évolution ne change pas cet intérêt. Sous réserve de confirmation, cette démarche sera toujours communiquée auprès du consommateur. Enfin, la CCP est aussi un outil de segmentation du marché, qui offre une caution de l'état contrairement à des démarches privées.

SGS France devient le gestionnaire de la certification **Agriculture Biologique** en Europe



SGS ICS a obtenu le 28 décembre 2005 l'agrément CNLC et l'accréditation COFRAC pour la certification du mode de production biologique en France et peut donc dorénavant certifier les opérateurs en agriculture biologique sur l'ensemble du territoire national et sur l'ensemble des maillons de la filière (producteurs, transformateurs, importateurs, distributeurs, négociants...).

Cette accréditation COFRAC permet également à SGS ICS France de proposer aux autres affiliés du groupe implantés en Europe et intéressés par cette démarche de faire une demande d'agrément national. En effet, l'accréditation française est la première étape qui permettra aux affiliés européens d'obtenir l'agrément national nécessaire pour certifier le mode de production biologique localement. De ce fait, SGS France est désormais pilote sur le processus de certification en Europe. Pour les autres pays - hors Union Européenne (comme l'Afrique du sud, l'Inde, l'Amérique centrale, etc.) dont les producteurs veulent vendre au marché européen, SGS ICS France reprend progressivement courant 2006 les dossiers de certification biologique selon la

réglementation UE jusque là gérés par SGS Pays Bas. A ce jour, SGS a émis déjà plus de 120 certificats de conformité au mode de production biologique dans les pays tiers pour des productions aussi variées que la viticulture, l'apiculture, les céréales, les fruits et légumes, les productions animales et la transformation de denrées alimentaires.

Par ailleurs, SGS USA est en cours d'accréditation auprès des autorités américaines pour la certification du mode de production biologique selon la réglementation US-NOP (National Organic Program). Cette démarche devrait aboutir courant 2006 et permettre à SGS de certifier à l'international sur la base du NOP les opérateurs intéressés par l'ex-

portation vers le marché américain.

Aujourd'hui, il existe à travers le monde, trois principaux marchés de consommation des produits biologiques : l'Union Européenne, les Etats-Unis et le Japon. SGS disposera à terme d'un réseau d'auditeurs capable de certifier selon le mode de production biologique sur ces trois zones mais également dans les pays tiers les produits destinés à ces marchés.

Les opérateurs de la filière biologique pourront très bientôt faire appel à SGS en tant qu'organisme certificateur unique pour obtenir des certificats valables sur ces différents marchés.

A court terme, l'objectif du groupe est de proposer une synergie et une reconnaissance des auditeurs sur les différentes réglementations et ainsi rationaliser les durées et les coûts d'audits. Cette évolution permettra aux clients de bénéficier de gains en temps et en efficacité.

Contact : Xavier Dupuis - Tél. 01 41 24 88 13
xavier.dupuis@sgs.com

PROGRAMME DES FORMATIONS

CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

Nous mettons en place des stages de formation d'auditeurs sur la base de référentiels existants.

Le programme des formations est élaboré en fonction du référentiel et des besoins de l'entreprise.

Contact : Fabrice Tirel
Tél. 01 41 24 89 67
fabrice.tirel@sgs.com

INTERVENTIONS UNIVERSITE ET ECOLES

Nous pouvons intervenir pour animer des modules de formation aussi bien en systèmes de management, qu'en services ou produits agroalimentaires.

Contact :
Tél. 01 41 24 83 02
fr.certification@sgs.com

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) : 17 au 21 juillet 2006 - 13 au 17 novembre 2006

IEMA (ISO 14001) : 3 au 7 juillet 2006 - 20 au 24 novembre 2006

OHSAS (18001) : 24 au 28 juillet 2006 - 27 novembre au 1^{er} décembre 2006

FORMATIONS À LA RÉGLEMENTATION SÉCURITÉ

12 et 13 juin 2006 - 30 et 31 octobre 2006

FORMATIONS ÉTHIQUE SOCIALE

Formations qualifiantes SA 8000 : 20 au 23 juin 2006 - 10 au 13 octobre 2006

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

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 ont été identifiés : 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

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

Virginie Maillot, 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.

www.fr.sgs.com/formation

Vous y découvrirez toutes nos formations 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. Toutes les inscriptions peuvent se faire directement en ligne.

Si vous souhaitez recevoir le catalogue au format papier, contactez : Samia Garèche : Tél. 01 41 24 88 21 samia.gareche@sgs.com

Demande d'abonnement Certiflash

Vous pouvez vous abonner à notre revue d'information Certiflash qui vous donnera un aperçu de l'actualité de la certification. Elle vous est envoyée gratuitement dans le format de votre choix.

Format électronique

Sa diffusion est bimestrielle.

Pour la recevoir, vous pouvez vous inscrire directement sur notre site internet à l'adresse suivante :

www.newsletter.fr.sgs.com

Format papier

Publiée en mars, juillet et novembre.

Pour la recevoir, merci de nous renvoyer cette fiche remplie

Je souhaite recevoir Certiflash sous format papier

Nom de la société.....

Nom de l'abonné(e).....

Fonction

Adresse

Code Postal

Ville.....

E-mail

Ces informations sont à envoyer à Caroline Pavlovic par mail : caroline.pavlovic@sgs.com, par fax : 01 41 24 89 96 ou par courrier : SGS ICS . 191, avenue Aristide Briand. 94237 Cachan Cedex