

ÉDITORIAL

La certification : une réponse effi- cace à l'évolution du secteur agroalimentaire

Cultiver de meilleurs produits, se différencier sur des marchés de plus en plus européens et internationaux, maîtriser les risques alimentaires et éviter les crises, répondre aux exigences des distributeurs et des consommateurs, respecter l'environnement, proposer des prix attractifs, les préoccupations des agriculteurs, des industriels de l'agro-alimentaire et des distributeurs ne cessent d'évoluer. La certification est devenue un outil de management, de maîtrise des risques et de valorisation incontournable. Avec des accréditations sur les référentiels Eurep Gap, Agriculture Raisonnée, Agri Confiance, IFS, BRC, ISO 22000, Label Rouge, Agriculture Biologique... SGS ICS propose des certifications portant sur les bonnes pratiques agricoles, les signes de qualité et la sécurité alimentaire. Certains professionnels n'hésitent pas à obtenir des certifications ISO 9001 : 2000, ISO 14001 ou une certi-



cation de services pour compléter leur démarche. C'est pour balayer toutes ces initiatives et comprendre de quelle manière elles peuvent se combiner que nous avons voulu dédier un dossier complet à ce secteur. Dans ce cadre, SGS sera un des principaux sponsors du CIES (Food Business Forum), qui se tiendra au Sofitel Forum Rive Gauche de Paris du 1^{er} au 3 février 2006. Cette manifestation réunit chaque année 400 professionnels du secteur.

Ce numéro de Certiflash est aussi l'occasion de vous annoncer le lancement de deux sites internet : l'annuaire des certifiés QUALICERT et le catalogue des formations. Désormais la liste de toutes les entités certifiées QUALICERT pour leurs engagements de services est directement consultable sur www.qualicert/fr. Le catalogue des formations est, lui, disponible sur www.fr.sgs.com/formation.

Philippe Fusiller
Président SGS ICS France

SOMMAIRE

Pages 2 à 6 **Dossier**

- > Hygiène et sécurité des produits : préoccupation phare des consommateurs
- > ISO 22000, une norme internationale pour la sécurité alimentaire
- > Crevettes de Nouvelle Calédonie
- > L'AFSSA choisit de faire certifier ses engagements de services

> Programme des formations

- > Les démarches qualité de la filière viticole

Pages 7 à 9 **Informations**

- > Le secteur médico-social s'appuie sur la certification de services pour améliorer ses prestations
- > Certification de personne pour les experts immobiliers

- > Cofidis : le crédit par téléphone s'engage sur ses prestations

- > L'annuaire des entreprises certifiées QUALICERT enfin sur Internet

Pages 10 et 11 **Dossier**

- > Les professionnels du pneu s'engagent sur la qualité
- > Agrément pour les recycleurs de l'automobile

Page 12 **Événements**

- > Le scoring pour améliorer les performances des entreprises certifiées ISO 9001
- > Formations disponibles sur Internet

Hygiène et sécurité des produits : préoccupation phare des consommateurs

Le consommateur est de plus en plus exigeant quant à la qualité des produits qu'il achète. Ses préoccupations portent aussi bien sur le goût du produit que sur ses conditions de production, de transport ou de stockage. De leur côté, les fabricants et les producteurs font face à une concurrence de plus en plus accrue. Ils recherchent des caractéristiques les distinguant sur leur marché, et des arguments pour rassurer et séduire les consommateurs. SGS ICS a mis en place une structure capable de prendre en charge l'ensemble des besoins de ses clients quels que soient leurs activités et leurs engagements qualité.

Le groupe SGS a démarré en 1878 à Rouen ses activités par l'inspection des cargaisons de céréales en provenance des Pays Baltes. Son expérience du contrôle et de l'expertise, sa compétence acquise dans le secteur agricole lui ont permis de se lancer dans une activité sensible au cœur des préoccupations des professionnels et des consommateurs : la certification de produits et la sécurité alimentaire.

Les signes officiels de qualité : valoriser les produits

Les activités de certification de produits agroalimentaires ont débuté chez SGS ICS dès 1991. SGS ICS est habilitée à délivrer les labels Critères Qualité Certifiés, Label Rouge et Agriculture Biologique. Il attribue également le logo Identification Géographique Protégée.

La certification atteste de la conformité d'un produit à un cahier des charges. Elle concerne la qualité intrinsèque du produit (variété du produit, taux de sucre, couleur, catégorie de fruits ou de légumes...), les spécifications relatives aux modes de production (choix des parcelles, rapidité de mise au froid,...) et la traçabilité. La cer-



tification de conformité porte sur des caractéristiques concernant entre autres la production, la transformation alors que le label rouge assure une qualité gustative supérieure. La mention "Agriculture Biologique" garantit qu'un produit est issu d'un mode de production soucieux de l'environnement.

La gamme d'intervention de SGS ICS sur les produits est vaste puisqu'elle couvre la viande (bœuf, agneau, porc), les produits de la mer, les œufs, les fruits et les légumes

frais ou transformés. Lorsque le client ne souhaite pas une certification officielle, SGS ICS est en mesure de contrôler des cahiers des charges privés.

Toutefois, le consommateur ne s'arrête pas à la qualité du produit consommé, il porte aussi son attention sur sa sécurité. Les conditions d'hygiène et de sécurité tout au long de la vie du produit, de la production à la distribution, sont fondamentales. C'est pourquoi SGS ICS développe depuis plus de sept ans des services de certification propres à toutes les étapes de la vie du produit.

Les bonnes pratiques agricoles : gérer l'impact de l'agriculture sur l'environnement

Aujourd'hui, trois cahiers des charges permettent aux agriculteurs et aux producteurs de répondre aux besoins de leurs fournisseurs.

EurepGap s'applique à tous les produits agricoles végétaux non élaborés, destinés à la consommation. Ce référentiel s'appuie sur trois concepts : la sécurité alimentaire, les conditions de travail et la protection de l'environnement. Initié par les distributeurs nord européens, il engage les producteurs à améliorer leurs techniques de production et à utiliser le moins possible de produits chimiques. L'agriculture raisonnée est une démarche de gestion des exploitations qui vise, au-delà du respect de la réglementation, à renforcer les impacts positifs des pratiques agricoles sur l'environnement et à en réduire les effets négatifs sans remettre en cause la rentabilité économique.

Agri Confiance est un système de management de la qualité adapté à la production agricole.

La Sécurité Alimentaire : maîtriser les risques

Les industriels de l'agroalimentaire disposent de différents outils pour maîtriser leurs process et leurs risques.

L'HACCP est une méthode utilisée par l'ensemble des intervenants de la filière agroalimentaire pour valider leurs procédures de contrôle d'hygiène et de sécurité. Elle permet de mettre en place un système d'identification et de maîtrise

>>> suite page 3

>>> suite de la page 2

des risques liés à la sécurité alimentaire. Dans ce cadre, le producteur, responsable de la qualité des produits, élabore le manuel HACCP qui s'appuie sur douze points parmi lesquels : la description du produit (composition, structure physique / chimique, conditionnement, durée de conservation), l'identification de l'utilisation prévue de ce produit, l'établissement de la liste de tous les risques potentiels et de leur mesure pour les maîtriser et enfin l'établissement des procédures de vérification.

Cette méthode a été le point de départ de différents cahiers des charges comme BRC ou IFS. Elle a également été intégrée à la norme ISO 22000.

L'HACCP : base pour des référentiels de certification

Le cahier des charges BRC a été élaboré par les distributeurs anglo-saxons. Il vise à garantir tous les aspects de la sécurité et de la légalité du produit. Il reprend les principes fondamentaux des référentiels propres aux distributeurs et est constamment mis à jour afin de refléter les exigences des distributeurs et des fournisseurs. IFS a été élaboré à l'initiative du HDE (Fédération du commerce de détail allemande) et de la FCD (Fédération du Commerce et de la Distribution française). Il est destiné aux fournisseurs de la grande distribution franco-allemande. Il rationalise les audits dans l'intérêt des industriels et des distributeurs. Les exigences portent sur la gestion du système qualité, la responsabilité du management, la gestion des ressources, le processus de production, les mesures, les analyses et l'amélioration continue.

L'organisation internationale ISO propose depuis septembre 2005 la norme ISO 22000. Elle établit des exigences de moyens dont l'application doit conduire les entreprises à mettre en place un système d'analyse des dangers efficace et proactif, véritable moteur du système qualité. Cette norme s'applique non seulement aux opérateurs des filières agro-alimentaires mais également à l'ensemble des activités connexes impliquées dans la mise à disposition de produits ou services destinés à entrer au contact des denrées alimentaires ou des équipements.

La Certification de Services : s'engager sur l'hygiène et la sécurité

Si les conditions de fabrication du produit font l'objet de certification de processus, les conditions de stockage et de distribution peuvent à leur tour être certifiées.

Le département certification de services de SGS ICS est à l'origine de trois référentiels prenant en compte certains paramètres de sécurité alimentaire et pouvant s'appuyer sur la méthode HACCP : "Distribution de Produits alimentaires et non alimentaires destinés à la Restauration hors domicile", "Distribution et Fabrication de Produits Frais en Hyper-marché", et "Restauration en Etablissement de santé".

Ces trois référentiels interviennent à des moments différents de la vie du produit. Dans le cadre du premier référentiel, élaboré par Prodiest, le produit est stocké avant d'être livré aux professionnels de la restauration. Parmi les engagements définis dans le

référentiel, ceux qui portent sur la sécurité alimentaire concernent la qualité bactériologique des produits frais et surgelés et le respect de la chaîne du froid.

En ce qui concerne le second référentiel, développé à l'initiative d'Auchan - Direction Qualité Produits Frais, la mise en place de mesures de sécurité alimentaire a permis de valoriser la qualité de la distribution des produits frais. Le référentiel définit des procédures de respect de la chaîne du froid et de traçabilité des produits. Il établit des règles de nettoyage et de désinfection du produit.

Enfin, Compass Group, à l'origine du référentiel "Restauration en Etablissement de Santé" porte son attention sur le produit prêt à consommer par le client.

Il prend en compte la température de stockage des denrées ou le plan de nettoyage et de désinfection de la cuisine. D'autres référentiels existant dans le secteur de la restauration collective font aussi l'objet de mesures semblables.



LES AUTRES ACTIVITÉS DU GROUPE SGS DANS LE SECTEUR ALIMENTAIRE

Inspection

- inspection de produits en France et à l'international, vérification de l'étiquetage et de l'emballage...
- programme Identité Préservée (filiales tracées : OGM...),
- contrôle sur les points de vente.

Analyses

Vérification de la qualité des produits et de leur étiquetage avec des recherches sur :

- les valeurs nutritionnelles,
- les molécules et ingrédients santé : phytostérols, antioxydants, vitamines, polyphénols, FOS, Oméga 3, Oméga 6...
- les additifs : colorants, édulcorants, conservateurs, acidifiants...
- les contaminants : acrylamide, pesticides, allergènes, mycotoxines, métaux lourds, HPA, antibiotiques, contaminants chimiques...

- **Fumigation et sanitation** pour la protection des stockages et le transport des produits.

ISO 22000, une norme internationale pour la sécurité alimentaire

L'organisation internationale ISO propose depuis le 1^{er} septembre 2005 une norme établissant les exigences applicables à un Système de Management de la Sécurité Alimentaire : la norme ISO 22000.

Elle s'appuie sur deux sources désormais universelles et complémentaires :

- La norme ISO 9001: 2000 Système de management de la qualité.
 - La méthode HACCP, Analyse des Dangers pour la Maîtrise des Points Critiques, définie par le Codex Alimentarius.
- ISO 22000 établit des exigences

de moyens dont l'application doit conduire les entreprises à mettre en place un système d'analyse des dangers efficace et proactif, véritable moteur du système qualité. Cette norme s'applique non seulement aux opérateurs des filières agroalimentaires mais également à l'ensemble des activités connexes impliquées dans la mise à disposition de produits ou

services destinés à entrer au contact des denrées alimentaires ou des équipements. Sont ainsi concernés par ISO 22000 les fabricants d'emballages, les équipementiers, les entreprises de maintenance... A l'heure où chacun cherche à rationaliser son organisation et les certifications qui la valorisent, les producteurs de denrées alimentaires et leurs

partenaires disposent, avec ISO 22000, d'une réponse intéressante.

Afin qu'ISO 22000 devienne l'outil méthodologique universel qui permettra aux professionnels de l'Agroalimentaire d'optimiser leur système de maîtrise de la sécurité alimentaire, il est vital que les professionnels lui donnent l'élan nécessaire et lui confèrent une légitimité en réponse aux exigences des clients et des marchés. Plusieurs industriels, accompagnés par les experts de SGS ICS, ont déjà initié le mouvement.

Crevettes de Nouvelle Calédonie

Depuis vingt ans, la Nouvelle Calédonie s'est dotée d'une structure, la SOPAC regroupant aujourd'hui une quinzaine de fermes et produisant 2 000 tonnes de crevettes par an. Elle est devenue le 1^{er} exportateur agroalimentaire de l'île. Elle contribue au développement économique ainsi qu'à l'image de qualité des produits de la Nouvelle Calédonie.

En 2002, les efforts communs de tous les partenaires de cette filière pour assurer une qualité reconnue au produit sont couronnés par l'obtention, pour la première fois sur une crevette, de la Certification de Conformité de Produit. Cette qualité tient à la technicité des professionnels de la filière et au soin qu'ils apportent à chaque étape, de la sélection des géniteurs à la commercialisation du produit.

Dans un environnement unique, la crevette de Nouvelle Calédonie est élevée sans antibiotique, en croissance lente (la durée d'élevage est de 4 à 6 mois), avec un seul cycle de production par an, dans des bassins à fonds naturels. Après la pêche, la congélation est très rapide, en saumure. La crevette est cuite sans colorant. Les pratiques d'élevage sont semi-extensives, aussi proches que possible des

conditions naturelles. Le cahier des charges d'élevage et de transformation garantit une parfaite sécurité et interdit notamment : les farines issues d'animaux terrestres, les engrais chimiques, les antibiotiques et les colorants.

Le conditionnement dans les 16 heures qui suivent la pêche et le respect de la chaîne du froid contribuent à une qualité microbiologique irréprochable.

La cohérence de la qualité SOPAC réside dans la responsabilisation de tous les acteurs, signataires des cahiers des charges. Ils se sont engagés à assurer des autocontrôles quotidiens et à transmettre les résultats à la SOPAC. Pour la partie transformation et conditionnement, SOPAC a élaboré une procédure HACCP et mis en place un plan de contrôle qualité appliqué à tous les niveaux de l'usine.

Une traçabilité totale de la filière SOPAC

L'organisation de la filière, l'ensemble des points de contrôle ainsi que la solidarité de tous les acteurs permettent à SOPAC d'assurer la traçabilité totale de ses produits, depuis les géniteurs jusqu'à la commercialisation : pour chaque produit, il est possible de tracer le lot en passant par le cuiseur, le transporteur, l'usine de traitement, d'indiquer le jour de pêche, la ferme, le bassin, l'écloserie.

S'appuyant sur la main d'œuvre locale, la filière Crevette de Nouvelle Calédonie emploie 900 salariés. Les contrats signés avec les tribus sont un exemple d'adaptation mutuelle des contraintes industrielles aux contraintes sociales : les tribus trouvent des rythmes adaptés aux besoins des populations. L'aquaculture de crevettes en



Nouvelle Calédonie répond objectivement aux principes du développement durable.

Le caractère unique de l'écosystème dans lequel sont implantées les fermes aquacoles, et la préservation du patrimoine naturel de la Calédonie, premier atout de la filière, ont orienté tous les choix et les efforts vers un développement respectueux de l'environnement. Parallèlement, en collaboration avec la recherche, un dispositif de suivi environnemental a été mis en place.

L'AFSSA choisit de faire certifier ses engagements de services

L'expertise est utilisée pour élaborer des avis, des interprétations et des recommandations. Afin d'améliorer la maîtrise des points clés de cette activité et de permettre une reconnaissance de la capacité à conduire des expertises, l'AFSSA (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments) a piloté l'écriture de la norme NF X 50-110 - Qualité en expertise - et choisi la certification de services comme mode de reconnaissance de ses pratiques.

La norme NF X 50-110 spécifie les exigences générales de compétence et d'aptitude requises pour réaliser une expertise.

La norme NF X50-110 est accompagnée d'un guide d'aide à l'utilisation de la norme, outil de réflexion devant conduire les acteurs de l'expertise à choisir et à mettre en place des dispositions bien adaptées pour développer la qualité dans leurs démarches de recherche et dans le fonctionnement des entités dans lesquelles elles sont conduites. Afin d'initier le mouvement, l'AFSSA a elle-même souhaité s'engager dans une

démarche qualité et a choisi la certification de services QUALICERT. Le référentiel, en cours d'élaboration, met en exergue les spécificités méthodologiques et techniques de l'AFSSA dans le cadre de la conduite d'expertises collectives, destinées à fournir des avis et recommandations pour l'aide à la décision, dans le domaine des risques sanitaires et nutritionnels liés aux aliments et à la santé animale.

Le référentiel de certification de services devra notamment répondre aux objectifs qualité de l'AFSSA, déclinés comme suit : produire des avis scientifiques fiables dans les délais impartis, être transparent dans les processus d'évaluation des risques et de fonctionnement tout en garantissant la confidentialité, apporter la preuve que les moyens nécessaires ont été mis en œuvre, assurer la cohérence entre les avis rendus, être conforme aux exigences de la norme NF X50-110 et développer un système qualité.

D'autres professions avaient déjà choisi SGS et la certification de services pour faire reconnaître la qualité de leurs processus d'expertise : les experts financiers, les experts automobiles, les experts immobiliers ainsi que les experts fonciers et agricoles.

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 : Catherine Cheber
Tél. 01 41 24 83 02
catherine.cheber@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) : 3 au 7 avril 2006 - 17 au 21 juillet 2006 - 13 au 17 novembre 2006

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

OHSAS (18001) : 10 au 14 avril 2006 - 24 au 28 juillet 2006 - 27 novembre au 1^{er} décembre 2006

FORMATIONS INTRA ENTREPRISE

SGS ICS propose également des formations en entreprise : management stratégique et qualité, la qualité et ses applications, l'audit qualité, le passage à l'ISO 9001 : 2000, le système de management environnemental, sensibilisation à la qualité et au management environnemental.

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

Les démarches qualité de la filière viticole

Récolte des raisins, transformation, conditionnement et distribution... avant d'être consommé le vin passe par plusieurs étapes. Aujourd'hui, les professionnels de ce secteur adoptent différentes démarches qualité pour mieux répondre aux attentes de leurs clients qu'ils soient distributeurs, restaurateurs ou consommateurs.

Les certifications ISO 9000 et Agri Confiance

Avec 900 hectares, 250 exploitations et 55 châteaux, l'Union des Producteurs de Saint Emilion est une des premières coopératives à recevoir le certificat Agri Confiance en 1996. Cette démarche est axée sur l'organisation du travail, la traçabilité, l'hygiène et l'environnement. Aujourd'hui, 70 % de la surface totale de l'exploitation est concernée par la démarche Agri Confiance. Parallèlement la coopérative obtient son certificat ISO 9002 en 1996 permettant une certification de la chaîne de production depuis le pied de vigne jusqu'à l'expédition du produit. L'objectif pour 2006 est d'obtenir une double certification IFS /BRC.

"La Cave des vigneron de Chusclan" a eu une démarche similaire. Coopérative de la rive droite de la Vallée du Rhône, elle commercialise en France et à l'export du vin sous les appellations Côtes du Rhône Villages Chusclan et Laudun, Cru Lirac et Côtes du Rhône. Sa production représente près de 3 millions de bouteilles par an, pour un chiffre d'affaires d'environ 10 Millions d'euros, dont 40% à l'export. La Cave regroupe les 100 viticulteurs du village soit environ 50 exploitations viticoles. Située sur la commune de Chusclan, elle couvre 1125 hectares de vigne dont 950 ont droit à une Appellation d'Origine Contrôlée.

En août 2004, les Vignerons de Chusclan voient leurs efforts récompensés avec l'obtention de la double certification ISO 9001 : 2000 et Agri Confiance NFV01-005 : 2000, faisant de la coopérative des Vignerons la première cave coopérative certifiée de la vigne à la bouteille en Vallée du Rhône. Jean Luc Theraroz, directeur de la cave explique la démarche : "nous voulions répondre à une attente exprimée par certains de nos distributeurs et nous doter

d'un puissant outil de management de l'amont (grâce à NF V01-005) à la mise en marché en passant par la transformation et le conditionnement (grâce à ISO 9001)". Il précise "avant même l'obtention des certifications, la mise en place des normes nous a fait beaucoup progresser au niveau organisationnel. La finalisation des démarches a bien entendu rassuré les clients qui l'attendaient mais elle nous a surtout apporté une plus grande crédibilité vis-à-vis de l'ensemble des metteurs en marché".

La certification Agriculture Raisonnée

Château Beaulieu, avec ses 220 hectares de vignes est un des plus vastes domaines des Coteaux d'Aix-en-Provence. Il assure le ramassage du raisin jusqu'à sa distribution. Il a orienté sa démarche qualité vers l'Agriculture Raisonnée et a obtenu sa qualification en septembre 2005. L'objectif est d'étendre la démarche qualité à l'ensemble des différents processus de l'organisation en choisissant la certification la plus appropriée. Christophe Giroud, responsable d'exploitation, confirme : "notre objectif pour 2006 est d'obtenir les certifications BRC et IFS. Avec l'Agriculture Raisonnée, nous voulions coller aux exigences de la grande distribution qui a des normes proches de cette démarche".

La certification de services QUALICERT

Avec plus de 6000 magasins en France et en Europe, le groupe Carrefour s'appuie sur un réseau de 100 entrepôts. Parmi ceux-ci, Prodix gère 6 entrepôts dédiés à la logistique vin du groupe Carrefour. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire national : Nîmes (30), La Chapelle d'Armentières (59), Doué Lafontaine (49), Beychac et Caillau (33),

Belleville sur Saône (69) et Bayeux (14).

Un entrepôt est déjà certifié selon le référentiel de certification de services élaboré à la demande de Carrefour, "Préparation de commandes à destination des magasins de proximité, des supermarchés ou hypermarchés" et trois sont en cours de certification. Ce référentiel concerne l'ensemble des entrepôts du groupe à travers l'Europe. Pour Michel Vachey, responsable qualité : "nous voulions mettre en place des points de contrôle, des indicateurs de performance des pays européens dans lesquels nous sommes présents". Carrefour n'est pas le seul à adopter la certification de services. La FNCV (Fédération Nationale des Courtiers en Vins et Spiritueux de France) créée en 1946 regroupant la totalité des syndicats et compagnies des Courtiers en Vins et Spiritueux a elle aussi élaboré son référentiel QUALICERT pour ses professionnels. Objectif : disposer d'un outil d'évaluation et de reconnaissance et permettre aux professionnels de faire évoluer leurs compétences. Les engagements portent sur le respect de la charte de déontologie de la profession, l'évolution de la réglementation du secteur, la maîtrise des techniques de dégustation, le prélèvement soigneux des échantillons, la confirmation d'achat/vente aux deux parties contractantes dès la conclusion de la transaction, l'évaluation de la satisfaction des clients et le traitement des réclamations.



Le secteur médico-social s'appuie sur la certification de services pour améliorer ses prestations

De plus en plus de professionnels du secteur du médico-social adoptent des démarches qualité et choisissent la certification de services QUALICERT pour mieux répondre aux attentes des clients et de leur famille.

Le référentiel "Maison de retraite" est le premier de ce secteur. Elaboré en 1999, il a évolué avec les exigences de la réglementation et les nouvelles attentes des clients. Ce référentiel devrait connaître dans les cinq ans à venir un certain succès notamment pour répondre aux obligations légales, mais aussi pour rassurer les résidents et leur famille. Livrées trop souvent à elles-mêmes lorsqu'il s'agit de choisir un établissement adapté pour un parent, les familles trouvent dans les établissements certifiés QUALICERT une prestation de services de qualité, contrôlée annuellement par SGS.

Des lieux d'accueil adaptés et conviviaux

Le référentiel "Prestations de services délivrées par un institut médico-éducatif à ses bénéficiaires et à leur famille" a été élaboré à la demande de l'AEIM, Association Adultes, Enfants Inadaptés Mentaux et validé le 16 juin 2003. Il concerne toutes les étapes de la prise en charge de l'enfant au sein de l'institut médico-éducatif. L'association AEIM, créée en 1957 couvre les domaines de l'éducation spécialisée, la formation, l'apprentissage, le travail protégé et l'hébergement. Avec cette démarche, l'association offre une prise en charge personnalisée et adaptée à chaque enfant handicapé depuis son admission jusqu'à l'âge adulte. La qualité de services pro-

EXTRAIT DES CARACTÉRISTIQUES DU RÉFÉRENTIEL "MAISON DE RETRAITE"

- Un cadre de vie rassurant et sécurisant, aménagé pour le bien être des personnes âgées,
- Le jour d'arrivée, la personne âgée est attendue et accueillie par un responsable de l'établissement,
- La circulation des résidents est libre et facilitée pour les personnes nécessitant une aide,
- 5 jours par semaine, l'établissement organise des activités variées, adaptées au niveau de dépendance et aux souhaits des résidents,
- Les résidents peuvent communiquer avec l'extérieur simplement et rapidement de manière autonome en toute liberté,
- Les équipements sont adaptés aux besoins évolutifs des résidents,
- Une organisation médicale et paramédicale qui garantit la sécurité et la qualité des soins aux résidents 24 H/24,
- Un suivi régulier de la satisfaction des résidents et de la famille, et la mise en place d'actions correctives appropriées,
- La sollicitation chaque trimestre de l'avis de chaque partie intéressée sur le fonctionnement de l'établissement.

posée par les établissements certifiés instaure une relation de confiance entre les équipes d'accueil et d'éducation avec les familles.

Des déplacements facilités

L'intégration des personnes handicapées passe aussi par leur mobilité. Depuis 1964, l'Association GIHP a développé à la fois des actions d'intégration de la personne handicapée et le transport collectif adapté aux personnes à mobilité réduite. Filiale du GIHP national, SYNERGIHP a pour mission de répondre aux appels d'offre, de réaliser des études de besoin auprès des collectivités et d'initier des actions de recherche et d'innovation dans le transport. C'est dans ce cadre qu'elle

est à l'initiative du référentiel "Personnes à mobilité réduite" et s'est appuyée sur l'expérience et le savoir-faire de six sites pilotes du réseau GIHP (Amiens, Reims, Nancy, Tours, Chambéry, Ile de France).

Ce référentiel couvre le service à la demande des personnes à mobilité réduite pour leurs déplacements individuels ou collectifs avec un accompagnement porte à porte. Cette prestation est adaptée à tous les handicaps et à tous les âges de la vie. La démarche des ambulanciers vise quant à elle à offrir une prestation de services en conformité avec les attentes des malades, des prescripteurs et des payeurs, notamment en respectant un certain nombre de règles comme l'hygiène, la déontologie, la formation du personnel et

l'entretien des véhicules. Le référentiel "Prestations de transport ambulancier privé" a été validé le 29 octobre 2002. Monsieur Raynaud, chef de l'entreprise Ambulances Mâconnaises et Tournugeoises explique : "QUALICERT représente pour nous la possibilité d'être reconnu dans notre profession et surtout dans l'intégralité du milieu médical".

L'attribution de ce label est un élément de différenciation pour sa clientèle, la profession étant fortement légiférée. Plus d'une cinquantaine d'ambulanciers arborent aujourd'hui le label QUALICERT à travers la France.

L'HAS fait confiance à SGS

Après avoir signé le 20 octobre 2004 un accord de coopération avec la Haute Autorité de Santé (HAS), prévoyant la reconnaissance de la certification sous marque SGS dans l'accréditation d'un établissement de santé, les deux entités collaborent actuellement à un groupe de travail afin de définir les modalités de mise en place de la certification de qualification des entreprises pharmaceutiques pour l'activité de la visite médicale. Par ailleurs, le Conseil National de l'Évaluation Médico-social est actuellement en train d'étudier le référentiel de certification de services QUALICERT "Maison de Retraite" en vue de sa reconnaissance dans le cadre de l'évaluation externe réglementaire des établissements hébergeant des personnes âgées.

Certification de personne pour les experts immobiliers

Amiante, plomb, termites, Loi Carrez...avec la multiplication des réglementations concernant les transactions immobilières depuis 1996, la vente d'un logement nécessite désormais plusieurs diagnostics. Le "diagnostic technique immobilier" regroupant tous les constats et états obligatoires avant-vente doit voir le jour à l'horizon 2006.

La professionnalisation du métier de diagnostiqueur immobilier se poursuit. Le Ministère du Logement articule son projet de textes autour de contrôles réglementaires – amiante, plomb, termites, gaz, performance énergétique, risques naturels et technologiques – et la certification des opérateurs pour les cinq premiers contrôles.

La certification de personne consiste à évaluer l'aptitude d'un candidat à exercer sa profession pour la conduite d'un examen portant sur des critères objectifs de compétence et de notation.

Les modalités de certification et les critères objectifs de compétence sont en cours d'écriture. L'ensemble des arrêtés ministériels doit voir le jour au printemps 2006. Les premiers travaux permettent

d'annoncer que le dispositif de certification de personne prévoit pour chaque diagnostic un examen théorique et un examen pratique. Les exigences de pré-requis en matière de qualification et d'expérience professionnelle sont rédigées.

Les professionnels devraient être certifiés au 1^{er} juillet 2007 pour exercer les constats réglementaires avant vente.

SGS ICS se positionne déjà sur cette activité. Acteur majeur sur ces métiers avec la certification de services QUALICERT, initiée par le Conseil Supérieur du Notariat, il connaît bien le secteur et s'est entouré des compétences

techniques nécessaires au déploiement de sa certification. Aujourd'hui, plus de 130 experts arborent le label QUALICERT à travers l'hexagone. Ce premier pas a permis aux professionnels de s'engager de manière volontaire dans une démarche de reconnaissance de leurs compétences et de leurs pratiques. Cette certification devrait permettre aux diagnostiqueurs d'être plus rapidement prêts pour la certification de personne et de garder un avantage concurrentiel. SGS proposera un dispositif d'audit permettant de coupler la certification QUALICERT et la certification de personne.

Extrait des caractéristiques du référentiel "Experts Immobiliers"

- Le professionnel intervient sous 72 heures ouvrées suite à la commande,
- Le rapport et/ou l'attestation sont fournis sous 48 heures ouvrées suivant la réalisation de l'intervention,
- Le rapport est signé par des personnes engageant le cabinet,
- Le professionnel utilise des méthodologies connues comme étant les plus efficaces lors de ces interventions,
- L'expert justifie d'une formation initiale pour exercer son activité,
- L'accord écrit du client est demandé avant toute intervention,
- Le rapport transmis au client est complété d'informations générales sur les conséquences d'un état positif.

Mais SGS ICS bénéficie d'autres acquis, il a une expérience dans le montage des dispositifs de certification de personne. Il propose aujourd'hui cette certification pour l'activité de contrôleur technique d'ascenseurs, dispositif également réglementaire.

SGS ICS a donc toutes les clés en main pour se positionner sur cette activité. Roselyne Defer - Responsable Développement précise : "En participant aux groupes de travail ministériels, nous suivons de près l'avancée des textes et nous serons en mesure d'instruire les premiers dossiers de candidature dès la sortie du dispositif et proposer les premiers audits de certification dès septembre 2006".

Pour plus d'informations

Contact : Roselyne Defer
01 41 24 83 53
roselyne.defer@sgs.com

LE DISPOSITIF DE CERTIFICATION DE PERSONNE

- Renseignement d'un dossier de candidature
- ↓
- Examen des prérequis par l'Organisme de certification
- ↓
- Le rapport est signé par des personnes engageant le cabinet
- ↓
- Evaluation des compétences du candidat par l'organisme certificateur
Examen théorique
Examen pratique
- ↓
- Attribution du certificat
Validité 5 ans
- ↓
- Surveillance du candidat
1 contrôle pendant la période de validité.



COFIDIS : le crédit par téléphone s'engage sur ses prestations

Besoin d'argent ? A qui s'adresser ? Quelle formule de prêt choisir ? Quelles sont les conditions pour souscrire à une offre de crédit ? Quelle est la durée des remboursements ?

Le client qui fait appel à un organisme de crédit doit se sentir en confiance. C'est pourquoi, COFIDIS, organisme de crédit par téléphone et Internet, a voulu valoriser la qualité de ses services. A l'instar des entreprises de vente par correspondance, l'enjeu est d'entretenir une relation de proximité avec les clients.

COFIDIS a choisi la certification de services QUALICERT. Le référentiel a été élaboré en vue de différencier les prestations de la société de celles de ses concurrents mais aussi de mieux répondre aux besoins des clients. Le référentiel a été construit à partir de leurs attentes en s'appuyant sur des enquêtes de satisfaction. Facilité d'accès à l'information, rapidité de traitement du dossier, confidentialité et courtoisie constituent les principaux critères. Le référentiel s'applique aux activités liées à l'attribution de financement via trois vecteurs de communication : téléphone, courrier et internet.

Il s'agit pour COFIDIS de s'assurer de la qualité de ses services. Le référentiel porte ainsi

sur les modalités d'accès à l'information, la compétence des conseillers, la prise en charge personnalisée et efficace du prospect et l'envoi d'un formulaire pour une offre de crédit simple et conforme à la réglementation. Le référentiel va donc évaluer le déroulement du dialogue commercial et prendre en compte la durée qui s'écoule entre le moment où le client appelle jusqu'à l'acceptation d'une demande de crédit COFIDIS.

Une réponse aux attentes des clients
COFIDIS veut prouver qu'il est raisonnablement fondé de solliciter ses services car ils respecteront des engagements clairement identifiés. En faisant appel à SGS ICS, l'orga-

nisme souhaite s'assurer que tout est mis en œuvre pour répondre aux attentes de la clientèle. Pour entretenir une relation de proximité, l'organisme doit être particulièrement attentif à la capacité des conseillers à assurer l'accueil téléphonique, à garantir la qualité du service et ainsi promouvoir la notoriété de l'entreprise.



Les grandes lignes qui font l'objet de la certification

- Un accès à l'information simple et rapide
- La disponibilité du service Accueil, Vente, Prospect
- Une prise en charge courtoise, personnalisée et efficace du prospect
- Un traitement efficace des demandes de crédit
- Des formalités administratives simples
- Sécurité et confidentialité
- La compétence et le suivi des conseillers.

L'annuaire des entreprises certifiées QUALICERT enfin 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 avez désormais 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 ?

Lorsque vous êtes dans l'annuaire, vous devez choisir l'espace particuliers ou l'espace professionnels puis le segment de marché qui vous intéressent. Vous découvrirez alors 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/Télécommunications/Transport et logistique.

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

Bonnes recherches !

Les professionnels du pneu s'engagent sur la qualité

Le secteur du pneumatique est en pleine effervescence.

Le syndicat "Les Professionnels du Pneu" a été le premier à s'engager en 1998 dans la certification de services avec l'élaboration du référentiel "Vente de pneumatiques, de produits et prestations de services annexes".

Les manufacturiers, ont, à leur tour, élaboré en 2000 le référentiel "Collecte et Traitement de Pneumatiques Usagés".

Petit parcours de ces initiatives collectives.

Valoriser les professionnels du pneumatique

A travers le syndicat "les Professionnels du pneu", les négociants spécialistes en pneumatiques ont cherché à développer une action collective d'amélioration de la qualité. Ils ont tout d'abord créé une commission afin d'élaborer un premier cahier des charges définissant les critères de qualité devant être respectés par les points de vente. Cette démarche a débouché sur l'élaboration d'un référentiel de certification de services, validé en 1998, leur permettant de faire reconnaître de façon officielle par un organisme tiers extérieur la qualité de leurs prestations. Le référentiel a fait l'objet d'une révision en 2005 afin d'alléger les procédures documentaires. Dorénavant, un devis devient un ordre de réparation, qui se transforme ensuite en facture. Cette nouvelle version du référentiel plus légère, en étant plus orienté sur le client a permis de relancer la démarche. Avec des services qui vont de la simple vente de pneumatiques à la gestion complète d'un parc pour les poids lourds, le Groupement G6, constitué de 244

points de vente répartis sur l'ensemble du territoire, est le premier réseau à avoir obtenu le certificat QUALICERT pour 80 de ses sites. D'autres grandes enseignes comme Siligom ou Vulco suivent le mouvement. C'est parce que la certification de services accompagne le développement des réseaux et l'homogénéisation des pratiques que ces enseignes adhèrent à la démarche.

Maîtriser l'impact du pneumatique usagé sur l'environnement

Cette profession n'est pas la seule à prendre de telles initiatives. En effet, les manufacturiers ont, eux aussi, initié une démarche de certification de services destinée aux collecteurs, aux carcassiers, aux transformateurs et aux valorisateurs de pneumatiques usagés.

La réflexion a débuté en 1993 lorsque les manufacturiers ont fondé l'association APURE (Bridgetstone, Continental, Dunlop, Goodyear, Kleber, Michelin et Pirelli), dont la principale mission consistait à représenter la profession auprès des pouvoirs publics dans la rédaction du décret "Pneus Usagés". Par la suite APURE a rédigé un référentiel de certification de services avec SGS "Collecte et Traitement de Pneumatiques usagés". Celui-ci a été validé en octobre 2000 par un comité de certification spécifique (associant : prestataires de service, pouvoirs publics, détenteurs de pneumatiques usagés, consommateurs et experts du secteur) et publié au Journal Officiel en février 2001. Ce référentiel a été révisé en 2003 permettant d'intégrer les exigences du décret du 24 décembre 2002.

Cette certification devait permettre de

Caractéristiques du référentiel "Ventes de pneumatiques, de produits et prestations annexes"

A votre service

Un personnel qualifié et formé en continu aux techniques et évolutions du métier.

Pour votre sécurité

Avant toute prestation : contrôle visuel gratuit de vos pneumatiques.

Pendant les travaux et pour votre sécurité : diagnostic complet et gratuit de la liaison au sol de votre véhicule.

Pour un professionnel ou un particulier, notre service sur votre véhicule est le même, avec le même matériel et la même compétence technique.

Pour vous

Proposer des produits et des services innovants et adaptés à votre utilisation.

Des professionnels garantissant à ses clients d'être acteurs du respect de l'environnement.

mieux maîtriser l'impact du pneumatique usagé sur l'environnement en améliorant le service de collecte et de traitement.

10 certificats ont été attribués sur la base de ce référentiel et une trentaine de dossiers sont en cours d'étude. Dans ce cadre, une nouvelle marque collective de Certification VALORPNEU a été déposée à l'INPI et est délivrée conjointement avec la marque QUALICERT. Au cours du premier semestre 2001 APURE a été dissoute et une nouvelle société commerciale, ALIAPUR, a été créée par les manufacturiers afin d'organiser et de développer la valorisation des pneumatiques usagés non réutilisables sur le territoire français. Aliapur s'est fixé comme objectif de créer une économie pérenne et écologique qui assure la seconde vie du pneu usagé. Pour cela elle sélectionne des prestataires de qualité et soutient notamment le développement de nouvelles voies de valorisation. Aliapur a imposé la certification de services QUALICERT - VALORPNEU à ses partenaires pour fin 2005.



Agrément pour les recycleurs de l'automobile

Une attestation de conformité, établie par un organisme tiers, doit figurer dans le dossier de demande d'agrément préfectoral, conformément à l'arrêté du 15 mars 2005 relatif aux agréments des exploitants des installations de stockage, de dépollution, de démontage, de découpage ou de broyage des véhicules hors d'usage.

En quoi consistent le contrôle réglementaire et l'attestation de conformité ?

L'arrêté du 15 mars 2005 indique :

Qu'un contrôle réglementaire initial doit être effectué par un organisme tiers permettant de vérifier la conformité de l'installation du professionnel aux dispositions de l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter et aux exigences de l'article 2 de l'arrêté du 15 mars 2005.

Ce contrôle donnera lieu à une attestation de conformité, qui devra être jointe à la demande d'agrément à adresser à la préfecture (article 1).

Chaque année, pendant la durée de validité de l'agrément, un contrôle réglementaire de suivi devra être effectué par un organisme tiers afin de vérifier la conformité de l'installation du professionnel conformément aux dispositions de l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter et aux exigences du cahier des charges annexé à son agrément. Les résultats de cette vérification devront être transmis au préfet du département dans

lequel est située l'installation (article 9 de l'annexe 1 de l'arrêté du 15 mars 2005).

Comment cela fonctionne-t-il pour les entreprises déjà certifiées QUALICERT ?

Dans le cas où l'entreprise confiée à SGS ICS les contrôles réglementaires et le soin de procéder à la certification de l'activité de démolition selon le référentiel de certification de services QUALICERT "Traitement et valorisation des véhicules hors d'usage et de leurs composants", les deux interventions annuelles seront effectuées de manière couplée sauf s'il n'est pas possible pour SGS ICS de réaliser ces interventions pour des raisons organisationnelles ou techniques.

Avec l'élaboration du premier référentiel de certification de services QUALICERT en 1995 relatif aux traitements des véhicules hors d'usage et la certification de plus de 300 professionnels, SGS ICS a acquis une parfaite connaissance de ce métier.

SGS ICS a par ailleurs contribué à l'élaboration d'engagements de services pour

d'autres activités du secteur de l'automobile et du recyclage : "carrosserie - tôlerie - peinture", "concessionnaires", "ramassage agréé d'huiles usagées", "enseignement de la conduite", "experts automobile", "négo-ciants spécialistes en pneumatiques", "Collecte, tri et préparation de pneumatiques usagés en vue de leur valorisation"...et a déjà certifié ISO 14001 de nombreuses entreprises dans ce secteur.

Les caractéristiques communiquées du référentiel "Traitement des Véhicules Hors d'Usage"

- Respect de l'environnement,
 - dépollution des véhicules,
 - récupération des déchets issus de la dépollution,
 - recyclage et valorisation des composants du Véhicule Hors d'Usage,
- Après accord avec le client sur les conditions de reprise, acceptation de tout véhicule complet livré sur le site, ou enlèvement du véhicule sous 15 jours,
- Interlocuteur formé à la maîtrise de la qualité, de la sécurité et de l'environnement,
- Traçabilité des véhicules et des cartes grises,
- Délivrance d'un certificat de destruction physique du véhicule au client particulier,
- Une sélection de pièces détachées d'occasion garanties.

PETITE HISTOIRE DE LA CERTIFICATION DE SERVICES DU TRAITEMENT DES VHU

Dès 1991, la branche démolisseurs du CNPA participe activement au groupe de réflexion stratégique sur le traitement des véhicules hors d'usage (V.H.U). En juin 1994, elle décide de transformer le projet "chantier vert" en démarche de certification de services, En juin 1995, le référentiel " Traitement des Véhicules Hors d'Usage" élaboré par la branche démolisseurs du CNPA est validé.

La certification de services QUALICERT permet aux clients d'identifier et de différencier les entreprises proposant des services reconnus et certifiés. Elle permet d'établir des relations de confiance entre les démolisseurs et les autres intervenants de la filière (assureurs, concessionnaires, constructeurs, broyeurs, recycleurs matière et pouvoirs publics) et enfin de valoriser l'image du démolisseur d'automobiles auprès de l'ensemble des opérateurs économiques.

En 2002, l'évolution du référentiel est apparue indispensable pour plusieurs raisons :

- Les conditions d'exercice de la démolition automobile ont évolué. Elles se sont très nettement améliorées au cours des cinq dernières années,
- La directive européenne relative aux véhicules hors d'usage (depuis le 1er août 2003 un décret met en application cette directive européenne n°2000/53) a été adoptée le 18 septembre 2000,
- Les professionnels souhaitaient aller plus loin en termes de services rendus aux clients, d'esthétique et de propreté des chantiers et de conditions de vente des pièces détachées d'occasion.

La troisième version du référentiel " traitement des véhicules hors d'usage et valorisation de leurs composants" a été validée le 24 janvier 2002. Les nouveaux engagements incluent les conditions de garantie des pièces détachées d'occasion vendues démontées et la délivrance d'une attestation de destruction physique du véhicule aux clients particuliers et tendent à améliorer considérablement l'esthétique des sites.

Au cours du premier trimestre 2006, les exigences de la réglementation seront intégrées à une quatrième version du référentiel.

LE SCORING POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES DES ENTREPRISES CERTIFIÉES ISO 9001

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. Pour aider les entreprises déjà certifiées ISO 9001 : 2000 à rendre leur démarche qualité directement opérationnelle, SGS a élaboré un outil de notation "le scoring".

L'objectif de ce nouveau programme est de pouvoir auditer et noter indépendamment les huit 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.progressiso.fr.sgs.com

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

Certiflash

Publication triannuelle

Direction de la Publication Philippe Fusiller

Comité de rédaction

Marielle Bosteau, Gilles Cayzac, Roselyne Defer, Philippe Fusiller, Laurence Montariol, Caroline Pavlovic

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

RENDEZ-VOUS CIES

SGS sera sponsor du CIES (Conférence Internationale de la Sécurité Alimentaire) qui se tiendra au Sofitel Forum Rive Gauche du 1^{er} au 3 février 2006 à Paris. Cette manifestation réunit chaque année plus de 400 spécialistes de la sécurité alimentaire du monde entier, qu'ils soient fournisseurs ou distributeurs du secteur. Le thème de cette édition porte sur « l'amélioration de la transparence de la ferme à l'assiette ». Ces trois jours constituent une occasion unique pour les professionnels de découvrir de nouvelles techniques, d'échanger sur les meilleures pratiques et de renforcer leur réseau.

Pour en savoir plus, vous pouvez contacter Caroline Pavlovic au 01 41 24 86 69 ou caroline.pavlovic@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

Il est publié 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