

La lettre d'information

de Bureau Veritas Certification France
pour les décideurs qualité, sécurité, environnement et développement durable

De nouveaux sujets se profilent

Notre actualité est marquée par la transition des normes ; un sujet encore largement développé dans ce nouveau numéro de votre Lettre. L'enthousiasme des premiers certifiés atteste de la nouvelle dynamique impulsée par les normes ISO 9001 et ISO 14001 version 2015. Les remises de certificat se multiplient, signe que la Qualité peut (re)devenir un sujet de premier plan, source d'animation.

En amenant à s'interroger sur le contexte d'une organisation et les risques associés, l'ISO a vu juste. Cette notion du risque - et surtout de son évaluation et de sa prévention - est au cœur de nombreux sujets. Prochains défis qui concerneront toutes les entreprises d'ici fin 2017 : la directive de cybersécurité SRI (sécurité des réseaux et de l'information) et le RGPD (règlement général sur la protection des données).

Bureau Veritas Certification s'est associé à la certification Cyber Essentials, dont l'objectif est d'offrir des garanties sur la capacité à gérer des risques liés aux menaces Internet, via une certification reconnue et déjà opérationnelle. En octobre 2016, nous avons eu le plaisir de remettre à IBM le premier certificat Cyber Essentials.

Nous travaillons sur ces thèmes depuis plusieurs années, notamment avec l'ISO 27001 et des référentiels spécialisés sur la protection des données, la gestion des environnements Cloud... Notre positionnement international est primordial. Il nous permet de travailler en partenariat avec des groupes précurseurs et de challenger nos capacités d'audit, en termes de compétences et d'organisation.

Ces problématiques de sécurité informatiques vont s'imposer à toutes les entreprises. Nous aurons l'opportunité de reparler de ce sujet prochainement dans ces colonnes.

Jacques MATILLON,
Directeur général

Nouvelles versions des normes : la parole aux premiers certifiés

L'adoption des normes ISO 9001 et ISO 14001 version 2015, ce sont les premiers certifiés qui en parlent le mieux.

Groupe Hamelin : la triple certification, un outil au service de l'amélioration des performances

Avec ses marques phares (Oxford et Elba), le Groupe Hamelin est l'un des leaders mondiaux pour la fourniture d'articles scolaires et de bureaux.

Sur des marchés rapidement évolutifs, le Groupe - essentiellement implanté en Europe - met l'accent sur l'anticipation des challenges de demain et l'amélioration en continu de ses performances. « C'est dans cette logique que l'entreprise a lancé en 2014 un ambitieux projet nommé JUMP visant à mettre en place dans un délai réduit (18 mois) un système de management commun à toutes les entités, soit 17 sites européens » explique Virginie Ori, Directrice Développement Durable - Qualité Sécurité Environnement du Groupe Hamelin. « En s'appuyant sur un cadre opérationnel structuré et sur une approche pragmatique de nos processus managériaux, l'objectif était d'harmoniser le niveau d'exigence dans toutes nos activités et nos organisations ; avec en filigrane la volonté d'assurer la satisfaction de nos parties prenantes externes et internes. »

Un outil de pilotage de la performance

Ce projet d'entreprise a été l'élément moteur de la démarche de certification multi-sites et

multi-référentiels Qualité, Environnement, Santé & Sécurité. « Loin d'être une finalité à nos yeux, l'engagement vers la triple certification a été perçu et intégré comme un outil au service du projet JUMP. Dans ce contexte, les versions 2015 de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001 sont apparues comme une grande opportunité, en parfaite résonance avec le caractère très structurant de notre projet d'entreprise. Cela a facilité l'adhésion à la démarche. »

En juin 2016, le Groupe Hamelin a obtenu la triple certification sur le périmètre continental : ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 et OHSAS 18001:2007.

« L'esprit du projet a été de se focaliser sur les éléments de performance utiles à l'entreprise, en capitalisant sur les nouvelles exigences des normes : approche risques / opportunités pour l'ISO 9001, approche cycle de vie des produits pour l'ISO 14001 (en phase avec les engagements précurseurs du Groupe en matière de certification environnementale de ses produits¹). Autre élément facilitateur : les versions 2015 des normes ont revu à la baisse les obligations documentaires, par exemple concernant le nombre de procédures écrites obligatoires. En conclusion, je dirais que l'idée même de la norme, c'est avant tout et surtout du bon sens ; avec à la clef des progrès significatifs en termes de performances. »

¹ Certifications Ecolabel Européen - NF Environnement - FSC - PEFC.

Audit sans gluten : Convention signée avec l'AFDIAG

Bureau Veritas Certification a signé en septembre 2016 une convention avec l'AFDIAG (Association Française Des Intolérants Au Gluten). Les fabricants de produits « sans gluten » peuvent désormais demander des audits annuels pour leur site de fabrication et obtenir le logo distinctif « épi de blé barré ».

Bureau Veritas Certification s'est engagé aux côtés de l'AFDIAG pour assurer des audits selon le cahier des charges de l'AOECS (Association of European Coeliac Societies). L'objectif est de vérifier que la recette, le stockage et la fabrication des produits répondent aux obligations de résultats et de moyens basées sur une étude HACCP sans gluten.

→ **Renseignements** : 04 75 61 19 05

Certification des prestataires en localisation des réseaux : Bureau Veritas Certification accrédité

Dans le cadre de la réforme DT/DICT (Déclaration de projet de travaux/ Déclaration d'intention de commencement de travaux), Bureau Veritas Certification a obtenu dès juillet 2016 l'accréditation du COFRAC* pour mener des audits pour la certification des prestataires en localisation des réseaux, sur les deux prestations concernées :

- Le géoréférencement,
- La détection.

Cette certification sera obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2018 pour toutes les entreprises concernées par cette réforme dite « anti-endommagement des réseaux ».

→ **Renseignements** : 04 37 49 84 97

* Accréditation Cofrac, Certification, n°5-0051, liste des sites et portées disponibles sur <http://www.cofrac.fr/>

La parole aux premiers certifiés (suite)

VHM Groupe ouvre la voie avec la norme ISO 9001 version 2015

Groupe industriel français indépendant implanté dans le Grand Est, VHM développe une large palette de produits et services complémentaires : éclairage public, mobilier urbain, canalisation, fonderie, impression 3D.

Un « alignement des planètes » favorable

Certifié ISO 9001 de longue date (1998 pour la première entité et 2000 sur l'intégralité du périmètre groupe), VHM a initié dès la mi-2015 une réflexion sur la transition, comme l'explique Denis Perrin-Poncet, Responsable Qualité Groupe : « *Nous entrons dans un cycle de renouvellement du certificat, qui représentait le moment idéal pour adopter la nouvelle version. À l'issue du dernier audit externe, l'opportunité de transition a été actée au regard des éléments pertinents intégrés à la nouvelle version et aux bénéfices escomptés. Parmi les points structurants, je citerais en particulier l'analyse stratégique, la démarche risques/opportunités, la prise en compte des parties prenantes et la communication. Il y avait une réelle convergence entre notre volonté de mettre l'accent sur ces sujets et les nouvelles exigences de la norme.* »

Une démarche structurée...

En septembre 2015, un groupe de travail a été constitué, parallèlement à la mise en place d'une formation spécifique suivie par Sarah Lelong, technicienne qualité du groupe VHM. « *Cette phase d'appropriation en amont des exigences de la nouvelle version par l'équipe projet était un prérequis* » estime Denis Perrin-Poncet. Un sentiment partagé par Nelly Madelaine, Chef de Produits Marketing & Communication : « *La maîtrise du contexte de transition est essentielle pour être en capacité de communiquer en interne de façon simple et naturelle, afin de susciter l'adhésion à la démarche.* »

Les nouvelles exigences de la norme ont été répertoriées et mises en perspectives avec l'existant. Les actions à mener ont été ensuite priorisées et leur mise en œuvre planifiée.

Selon Denis Perrin-Poncet « *l'analyse stratégique - pilotée par Nelly Madelaine - répondait à un réel besoin. C'est la pierre angulaire de la démarche, car elle pose les bases de l'approche risques/opportunités, en impliquant l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise ; avec à la clef une vision à 360° des enjeux - constatée lors de l'audit - qui agit comme un ressort d'efficacité et de performance.* »

... Et structurante

Premier certifié ISO 9001:2015 en Alsace dès juin 2016, VHM Groupe mesure déjà les premiers effets vertueux de la transition. « *Le processus de simplification est avéré, avec par exemple la suppression du manuel Qualité. Au quotidien, l'exigence renforcée en matière de communication est celle qui a donné lieu immédiatement à une traduction concrète, dans une logique d'ouverture* » affirme Denis Perrin-Poncet, rejoint par Nelly Madelaine : « *Nous avons élaboré un plan global de communication qui est une première à cette échelle pour le Groupe. En interne, il s'agit de valoriser l'implication des équipes pour l'évolution positive de notre SMQ. Vis à vis de nos publics externes, l'objectif est de redynamiser l'image du Groupe, grâce notamment à un renforcement de notre stratégie digitale. VHM se rend déjà plus visible ; notre témoignage dans ces colonnes en est d'ailleurs l'illustration !* » ■

« *En résumé, la nouvelle version de l'ISO 9001 a conforté le Groupe dans ses axes stratégiques définis en amont.* »

Denis Perrin-Poncet,
Responsable Qualité Groupe



La transition continue

ISO 9001 version 2015 et ISO 14001 version 2015, l'échéance approche !

Les certificats actuels expirent le 14 septembre 2018, au plus tard. Nous vous recommandons de réaliser vos audits de transition à partir de juin 2017... Ou dès maintenant si vous êtes prêts !



S'il s'agit de votre renouvellement

► c'est le moment idéal pour adopter les nouvelles normes.



Si vous êtes en audit de suivi

► il doit être transformé en audit de transition.

→ **Contactez-nous** : 04 72 52 20 52 ou info.certification@bureauveritas.com

EN 9100, norme qualité - aéronautique : Elle est parue le 23 septembre 2016.



À partir du 15 juin 2017 tous les audits seront réalisés selon la nouvelle version.

TS 16949, norme qualité - automobile

Octobre 2016 → Publication du référentiel

Novembre 2016 → Publication des nouvelles règles pour la certification



À partir du 1^{er} octobre 2017 tous les audits devront être conduits suivant le référentiel version 2016.

→ **Web conférence** : le 30 novembre 2016, à 14h30

La certification ISO 50001, indispensable à la politique énergétique nationale



L'ATEE (Association Technique Énergie et Environnement) a annoncé l'ouverture au 1^{er} septembre 2016 du Programme PRO-SMEn.

Il s'inscrit dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) piloté par le Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer.

Dans le cadre du Programme PRO-SMEn - soutenu par EDF - l'ATEE propose une « subvention s'élevant à 20 % de la facture énergétique du demandeur (dans la limite de 40 000 euros HT) ».

Ce dispositif encourage les entreprises et les collectivités à travailler sur une réduction pérenne de leurs consommations

énergétiques, en s'appuyant sur un Système de Management de l'Énergie conforme à la norme ISO 50001. Les organisations doivent donc attester leur engagement et l'amélioration de leur performance énergétique en obtenant un certificat ISO 50001.

La certification ISO 50001 est indispensable pour pouvoir bénéficier de la subvention prévue ; le certificat initial devant avoir été délivré postérieurement au 30 septembre 2016 ■

→ Cette subvention peut être demandée depuis le 1^{er} octobre 2016 en complétant un dossier disponible sur : <http://pro-smen.org/demander-une-aide-pro-smen>

RÉFLEXION

L'audit au service de l'image de marque

La valeur d'une organisation repose sur ses biens matériels, son personnel mais aussi sur sa réputation et son image auprès des consommateurs/clients. Cette perception de l'image d'une marque est basée à la fois sur des critères subjectifs - souvent inspirés par sa communication - et sur des critères objectifs : niveau de prix, qualité du produit et du service...

L'image de marque engage l'organisation. Elle induit une promesse client qui peut être objectivée par des données et consolidée dans un cahier des charges. Si des éléments de travail sont bien sûr présents dans une norme qualité comme l'ISO 9001, les organisations peuvent aussi souhaiter une approche sur mesure, prenant majoritairement en compte la dimension « résultat », par exemple :

sur les services : amabilité, temps d'attente, tenue ;

sur le produit : disponibilité en stock, étiquetage, conformité des promotions ;

sur les installations : éclairage, signalétique, ambiance.

Tous ces éléments visent à collecter des données confortant l'image de marque et le cas échéant à corriger des dysfonctionnements.

Les audits sur site menés par un prestataire externe comme Bureau Veritas Certification permettent une approche impartiale, un « benchmark » facilité entre chaque site et une consolidation des résultats grâce à des outils de reporting adaptés.

Ces audits peuvent être inopinés, annoncés ou mystères. Ils peuvent s'inscrire dans la durée ou bien répondre à une urgence. C'est notamment le cas pour les réseaux de points de vente en contact direct avec des consommateurs, pour lesquels il est primordial de s'assurer de l'homogénéité de l'approche, voire de résoudre un éventuel problème.

Bureau Veritas Certification met à disposition son expérience d'audit, son réseau national et international, pour fournir des données et des analyses permettant de préserver l'image de marque et de développer l'activité des organisations concernées.

LES FORMATIONS 2017 sont en ligne

Le programme complet des formations aux métiers de l'audit est disponible sur notre site Internet. Il s'articule autour de 3 axes de formation :

■ Les qualifications IRCA

Reconnues à l'international, ces formations sont le sésame pour exercer le métier d'auditeur. Elles existent pour les normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

INSCRIVEZ-VOUS

> sur notre site internet

www.formation.bureauveritas.fr
onglet « Nos formations »,
domaine « Auditeur – Certification »

> ou contactez-nous 01 41 97 58 25
formation.certification@fr.bureauveritas.com

■ L'audit interne

Indispensables pour disposer des bonnes techniques d'audit, elles permettent de développer ses compétences en ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015.

■ Les normes « métiers »

Animées par des spécialistes, elles forment aux spécificités sectorielles :

- ▶ Pour les fabricants de dispositifs médicaux : ISO 13485:2016
- ▶ Pour les équipementiers aéronautiques : EN 9100
- ▶ Pour les responsables énergie : ISO 50001

→ Consultez les programmes complets et inscrivez-vous.

ÉVÉNEMENTS

Pollutec

Lyon - Parc Eurexpo
Hall 4 - Allée A - Stand 246

→ Du 29 novembre au 2 décembre 2016

Conférence « Certification ISO 50001 et programme Pro SMEn »

→ Le 29 novembre 2016, à 12h15
Forum Énergie

ForestInnov

Mâcon - Salle La Verchère
(Charnay-les-Mâcon)

→ Les 24 et 25 novembre 2016

Conférence « Certifications forestières, réglementations et légalité du bois »

→ Le 25 novembre 2016, à 14h00

Webconférence

Nouvelle norme NF V 01-015

Présentation à l'attention des acteurs de la restauration commerciale

→ Le 24 novembre 2016, à 16h00

CONTACT

Bureau Veritas
Certification France

Demande commerciale

☎ 04 72 52 20 52
info.certification@bureauveritas.com

Délai d'émission de votre certificat

☎ 04 72 52 48 90
serviceclient.certification@fr.bureauveritas.com

Planification de votre audit

☎ 04 72 52 48 91
programmation.certification@fr.bureauveritas.com

La lettre
d'information
de Bureau Veritas Certification France

La lettre d'information de
BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE

Remerciements à : Emmanuel Audoin, Martine Catheline, Aurélie Gilotte, Sarah Lelong, Nelly Madelaine, Virginie Ori, Denis Perrin-Poncet

Rédaction : Eric Aimond, Laurence Massera

Création : VOUH Communication

KERING obtient le label GEEIS



Cécile Rabault, Responsable RH Kering Corporate France & UK et Jacques Matillon, directeur général de Bureau Veritas Certification

Le 20 septembre 2016, Kering, l'un des leaders mondiaux de l'habillement et des accessoires, a reçu le label européen et international GEEIS, récompensant son engagement en faveur de l'égalité professionnelle.

Ce label vise à définir les moyens appropriés pour tendre vers l'égalité professionnelle, la piloter et la promouvoir. Pour Kering, l'obtention du label GEEIS s'inscrit dans la dynamique de diffusion d'une culture de l'égalité Femmes/Hommes au sein du Groupe.

Kering s'engage ainsi :

- ▶ au travers de sa politique de Ressources Humaines, qui ambitionne de faire du Groupe l'employeur de référence pour les femmes ;
- ▶ par le biais de la Fondation Kering, qui lutte contre les violences faites aux femmes ;
- ▶ dans l'industrie du cinéma, notamment au travers du programme Women in Motion, qui vise à soutenir les femmes dans l'industrie du cinéma, à rendre leur contribution plus visible et à susciter une plus grande prise de conscience de la nécessaire diversité dans ce secteur.

C'est dans ce cadre que les structures Kering Corporate France, Italie et Royaume-Uni, ainsi que la politique globale impulsée par le Groupe en faveur de l'égalité professionnelle, ont été étudiées de près par ce standard mondial, traçant la voie pour d'autres entités du Groupe dans les mois et années à venir.



BUREAU
VERITAS

Move Forward with Confidence *

Bureau Veritas Certification France

60, avenue du Général de Gaulle - 92046 Paris-la-Défense cedex
www.bureauveritas.fr/certification