

### ÉTUDE DE CAS

## L'ISO 14001, un socle d'intégration de systèmes

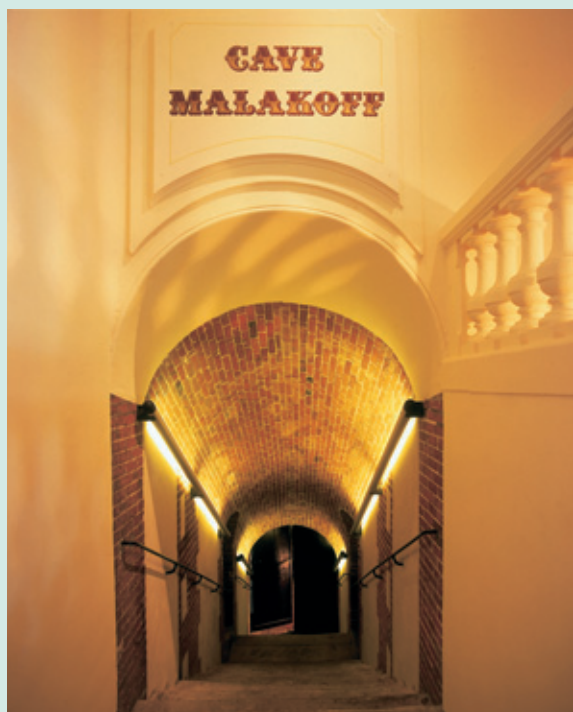
**Le producteur de champagne Château Malakoff SA a choisi l'ISO 14001 comme socle pour construire un système de management intégrant des composantes de sécurité alimentaire et de sécurité au travail.**



Château Malakoff SA exploite 121 hectares à Epernay. Elle produit 3 270 000 bouteilles de champagne, commercialisées sous différentes marques, et exporte plus des 2/3 de sa production.

Effectif : 46 salariés + 21 travaillant dans le vignoble  
Chiffre d'Affaires 2003 : 38,4 millions d'euro.

\*Installations Classées pour la Protection de l'Environnement



Lorsque la société Château Malakoff a commencé son activité, au début des années 1980, elle produisait environ 300 000 bouteilles/an. En 15 ans, elle a décuplé sa production, pour atteindre un seuil de stabilité autour de 3 millions de bouteilles. Elle a alors choisi de se concentrer davantage sur des outils managériaux afin de garantir le niveau de qualité et de sécurité de ses produits. "Les volumes de vinification et de stockage traités nous ont amené à mettre à jour notre dossier ICPE\*, déclanchant ainsi un processus d'intégration des composantes environnementales" explique Sébastien Moncuit, œnologue et responsable QSE de l'entreprise. "Nous avons pris position dans le projet intercommunal de traitement des effluents (création d'une tranche de station d'épuration dédiée à la profession vinicole) et mené une réflexion avec les fournisseurs afin de réduire les déchets tout en améliorant leur recyclabilité. Nous avons aussi mis en place une maintenance préventive dans le but d'éviter les pollutions, et appliqué une procédure achat dans l'objectif d'assurer une traçabilité des entrants. Puis s'est

engagée une démarche de maîtrise des risques et de sécurité alimentaire. La norme ISO 14001 nous a semblé d'un accès facile, sa structure en boucle d'amélioration continue nous permettant de planifier aisément les étapes dans le temps et d'assurer une transcription aisée pour l'HACCP" poursuit-il. Château Malakoff SA a construit sa démarche avec le double objectif d'obtenir une certification ISO 14001 pour l'ensemble du site et de développer un système de sécurité alimentaire selon l'HACCP, dans une approche intégrée. "Nous nous sommes tournés vers AFAQ, son positionnement dans l'univers agro-alimentaire nous offrant la possibilité d'anticiper des besoins exprimés par nos clients" souligne Sébastien Moncuit. Très vite, l'entreprise a intégré des aspects relatifs à la sécurité du personnel, en mettant en place une cartographie des risques sur le principe de l'analyse environnementale, déclinée en fiche de poste intégrant les composantes QSE... "Nos collaborateurs ont totalement intégré les dimensions qualité et sécurité. Si le certificat obtenu en 2000 ne porte que sur l'ISO 14001, c'est lui qui nous permet de maintenir une dynamique d'amélioration continue du système, les trois valeurs qualité/environnement/sécurité ne faisant qu'une pour le personnel" se félicite le responsable QSE. Château Malakoff SA a beaucoup investi en information et formation de son personnel. "Nous avons privilégié l'aspect humain par rapport au système documentaire".



# L'ISO 14001, un outil de transparence et de pérennisation

Eco-industrie, Sarp Industries doit répondre à la double exigence de satisfaire les besoins de ses clients industriels et de donner confiance à ses différents publics, en maîtrisant toutes les composantes du traitement des déchets. Défi relevé avec la certification ISO 14001.



Sarp Industries, filiale d'Onyx, division Propreté de Veolia Environnement, exerce une activité dont les impacts environnementaux sont largement ressentis par tous ses publics. "Le métier de SARP Industries est le traitement et la valorisation des déchets dangereux avec pour souci constant la protection de notre environnement et la préservation des ressources naturelles. Aussi, l'ISO 14001 était-elle une manière spontanée d'afficher notre professionnalisme auprès de clients industriels aux exigences très fortes" explique Pascal Lefèvre, Directeur QSE et Recherche. Au-delà de cette image de professionnalisme, la certification ISO 14001 vise à donner confiance aux publics. Elle permet de faire valoir les efforts réalisés sur les sites de traitement. "L'avis des riverains et de l'ensemble de nos partenaires est très important" poursuit Pascal Lefèvre, "et la certification ISO 14001 est un élément supplémentaire pour communiquer très localement, au plus près des utilisateurs. On attend de nous d'être exemplaire. L'organisation de journées portes ouvertes et de visites de sites montrent notre volonté de dialogue et de transparence vis-à-vis de nos activités et de nos performances environnementales. De telles opérations ont indéniablement un effet rassurant. Elles garantissent la maîtrise et la pérennité de notre activité industrielle, et donnent une preuve supplémentaire de fiabilité aux acteurs professionnels". Sarp Industries/Onyx est notamment signataire de l'engagement de progrès de l'UIC et 85% du personnel travaille désormais sur un site dont le système de management est certifié. Si la priorité a été donnée à la

certification ISO 14001 sur l'ensemble des sites, Sarp Industries mène désormais une politique d'intégration des systèmes de management, et met fortement l'accent sur le volet Hygiène et sécurité. "Nous organisons un vrai système de management intégré au niveau de l'entreprise, avec un manuel unique QES. Nous avons obtenu un premier certificat OHSAS 18001 sur un de nos sites en Hongrie" se réjouit Pascal Lefèvre et "plusieurs autres vont suivre dès cette année en France".

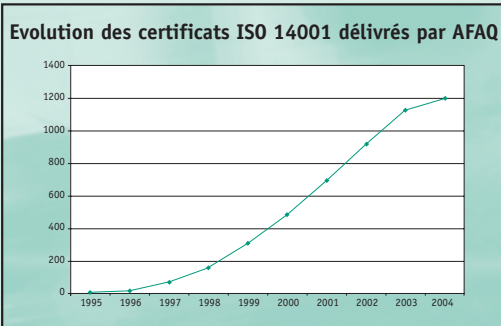


## LA VISITE D'ÉVALUATION AFAQ ISO 14001

### La visite d'évaluation ISO 14001 au service de la performance

La Visite d'Évaluation® ISO 14001 est un état des lieux à un instant T des dispositions mises en place selon la norme environnementale. Elle s'adresse aux entreprises de toutes tailles (TPE, PME, multinationale...), quels que soient leur secteur et leur situation géographique, ayant su intégrer dans leur activité la dimension environnementale en développant un système de management environnemental. Marie-Hélène Texier, Responsable Qualité Sécurité Environnement de la Semvat témoigne : «notre société, qui se veut exemplaire en matière de protection de l'environnement, s'est engagée en 2002 dans une démarche environnementale, dans l'optique d'obtenir la certification ISO 14001 de ses sites. A la suite de l'analyse environnementale du site et du lancement du plan de management environnemental, nous avons souhaité réaliser une visite d'évaluation». Cette évaluation est dirigée en fonction des besoins et des doutes de l'entreprise. Cette dernière bénéficie de l'expertise d'un

auditeur AFAQ, spécialiste en environnement, qui lui assure une appréciation pertinente et fiable, et familiarise les collaborateurs à la méthodologie d'audit tierce partie «Le bénéfice du regard externe et



neutre de l'auditeur AFAQ est évident pour nous : il nous a permis d'avoir un avis sur la validité du système que nous mettons en place, dans une entreprise qui n'avait pas d'expérience dans ce type de démarche. Le poids du point de vue de l'expert est déterminant pour l'appropriation de la démarche par les opérationnels» souligne Marie-Hélène Texier.

Le bilan des écarts, dressé à l'issue de la visite sur site, permet d'identifier les axes d'amélioration, comme le souligne Marie-Hélène Texier : «il a permis d'éclairer la Direction sur des points sensibles concernant le pilotage de la démarche». L'évaluation a pour vocation d'éviter un audit prématuré. Il est par ailleurs fortement recommandé de réaliser la Visite d'Évaluation® sur un système déjà opérationnel ou mis en place à 80% et de la planifier entre 3 semaines et 2 mois avant l'audit initial, à l'occasion d'une extension du périmètre, voire lors d'une certification complémentaire selon un autre référentiel.

AFAQ garantit la confidentialité des résultats, qui ne seront en aucun cas transmis à l'auditeur conduisant le cas échéant l'audit de certification. Le Groupe AFAQ propose également la Visite d'Évaluation® sur la base des référentiels ISO 9001:2000, ISO/TS 16949:2002, NF V01-005, NF EN ISO 13485, normes de la série EN 9100, etc.



**Sarp Industries/Onyx en chiffres**  
4000 collaborateurs  
53 implantations dans le monde (18 pays)  
2,5 millions de tonnes de déchets dangereux traités par an.

Veolia Environnement exerce des activités complémentaires dans les domaines de l'eau (Générale des Eaux), de la propreté (Onyx et sa filiale Sarp Industries), des services énergétiques (Dalkia) et des transports collectifs (Connex).

La Visite d'Évaluation® en chiffres :  
Plus de 300 visites d'évaluations en 2003  
Plus de 150 auditeurs  
97% des clients satisfaits



La Semvat exploite les lignes de métro et de bus de l'agglomération pour le compte du syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine.  
-240 000 déplacements par jour, bus et métro.  
-153 000 par jour en moyenne sur 365 jours.  
-Effectif au 31/05/04 : 1 886 salariés.