



Dossier

Spécial Numérique et focus Aéronautique, spatial et défense 24

CERTIFICATION, CONSEIL

Le marché de la certification en 2022 et les perspectives pour 2023

45

PREVENTION DES RISQUES, ENVIRONNEMENT

L'exactitude des valeurs : un prérequis indispensable pour bien gérer ses risques

22

EXCELLENCE, DÉMARCHE

Comment l'innovation prépare-t-elle à la résilience ?

65

OUTILS QUALITÉ

Santé et environnement : quelles solutions pour la gestion des risques et de la qualité ?

69

De la Refondation Numérique à l'Industrie Zéro Carbone



Valérie Brenugat

Rédactrice en chef

En novembre dernier, Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications avait lancé le Conseil National de la Refondation « Numérique ». Il réunit des représentants des forces politiques, des partenaires sociaux, des élus locaux, des représentants du monde économique et associatif. Dans ce numéro double, le dossier sur le numérique révèle les résultats de deux études : l'une sur l'impact de la crise sanitaire sur la maturité digitale de la France et l'autre sur la maturité digitale des services Qualité et HSE. Des avis d'experts traitent, quant à eux, du risque cyber des organisations et de l'agilité des processus.

« Les entreprises devront proposer sous cinq mois plusieurs scénarios de transition écologique utilisant des technologies de rupture afin d'atteindre l'objectif global fixé par le président de la République »

En outre, le 15 novembre, le ministre délégué chargé de l'Industrie, Roland Lescure, a réuni les dirigeants des 50 sites industriels les plus émetteurs et les représentants de leurs filières au sein

du Conseil National de l'Industrie afin de lancer l'initiative « Industrie Zéro Carbone » qui portera la planification écologique de l'industrie. Cet échange fait suite à la demande exposée par le président de la République que soient élaborées des feuilles de route de décarbonation afin de diviser par deux les émissions industrielles de gaz à effet de serre en dix ans, et d'ajouter le soutien financier de l'Etat aux efforts des industriels dans une logique de contrats de transition écologique. Les entreprises devront proposer sous cinq mois plusieurs scénarios de transition écologique utilisant des technologies de rupture afin d'atteindre l'objectif global fixé. Les scénarios les plus efficaces budgétairement seront retenus pour établir le niveau d'effort de l'industrie pour la prochaine Stratégie Nationale Bas Carbone et le niveau de soutien public associé. La décarbonation est donc un des sujets d'actualité abordés dans plusieurs dossiers de ce numéro. Ces feuilles de route de décarbonation en cours d'élaboration permettront-elles d'atteindre les objectifs fixés sans difficultés ?

Valérie Brenugat

Envie de réagir ?

[@qualiref](https://twitter.com/qualiref)

redaction@qualite-references.com

Qualité Références

ÉDITEUR

MRJ Informatique

22, Boulevard Gambetta

92130 Issy-les-Moulineaux

Tél. : 01 84 19 38 10

Fax : 01 34 29 61 02

www.qualite-references.com

redaction@qualite-references.com

[/Qualite.References](https://www.facebook.com/Qualite.References)

[@qualiteref](https://twitter.com/qualiteref)

Direction :
Michaël Lévy

Directeur de publication :
Jérémie Roboh

Directeur des rédactions :
Olivier Guillon

Rédactrice en chef :
Valérie Brenugat

COMMERCIALISATION

Publicité :

Sonia Cheniti

s.cheniti@mrj-corp.fr

Diffusion et Abonnements :

<https://digital.mrj-presse.fr/>

<https://qualite-references.com/la-revue/>

Emilie Bellenger

abonnement@qualite-references.com

Prix au numéro :

20 €

Abonnement 1 an France et
Etranger, 4 numéros en version
numérique : 60 € TTC

Abonnement 1 an version
numérique + papier : 85 € TTC

Règlement par chèque
bancaire à l'ordre de MRJ

RÉALISATION

Conception graphique :

Gaëlle Vivien

Impression :

GT Print EOZ

6, avenue Jean d'Alembert

78190 Trappes

N°ISSN :

1293-2949

Dépôt légal : à parution

Périodicité : Trimestrielle

Numéro : 94/95

Date :

Septembre-Octobre-
Novembre-Décembre 2022
-Janvier-Février 2023

RÉDACTION

Rédactrice en chef

Valérie Brenugat

Comité de rédaction : Christian
Doucet (AME), Pierre Girault (AFQP, Air
France), Olec Kovalevsky (Performance
Qualité TPE - PME).

Ont contribué au numéro :

Valérie Brenugat, Christian Doucet,
Olec Kovalevsky, Olivier Javel et
Pierre Lacoïn (1792avocats), Loïc
Le Dréau (FM Global), Jean-Phi-
lippe Guillemain (Apixit), Frederick
Benaben et Xavier Lorca (IMT Mines
Albi), Pierre Bregeault et Jean-Mi-

chel Rey (Posithot), Vincent Etchebe-
here (Air France), Olivier Guillaumeon
(MAP Space Coatings), Georges Abi
Rached (AB Certification), Laurent
Croguennec (Bureau Veritas Certifi-
cation), Olivier Audebert (SGS France),
Philippe Defiolle, Olivier Fauroux et
Philippe Roudier (LRQA), Julien Nizri
(Afnor Certification), Gil Doat (Eco CO2),
Sébastien Beague et Claire Trubert
(Centre Hospitalier de Dunkerque),
François Versini (Digilence), Lisa
Bossu (Hôpital des Quinze-Vingt),
Pierre Girault .

Crédits Photos :

iStock
Encartage : Kern Schon





DOSSIER
Spécial Numérique

- 25 L'impact de la crise sanitaire sur la maturité digitale de la France : une étude BCG-Medef**
 - 28 Rapport 2022** sur la maturité digitale des services Qualité et HSE
 - 30 Comment estimer le risque cyber des organisations ?**
 - 32 Agilité des processus**
- Focus Aéronautique, spatial et défense**
- 34 La densité de défauts au cœur de l'Assurance Qualité !**
 - 38 Air France : vers un horizon vert**
 - 41 MAP Space Coatings : un haut niveau de qualité allié à une démarche environnementale forte**

Éditorial

03 De la Refondation Numérique à l'Industrie Zéro Carbone

Billet

08 L'Excellence au pied du mur

Tribune

10 Zoom contextuel et nouvelles perspectives

Actualités



- 12 Biodiversity Life** pour la biodiversité d'un site et le bien-être de ses occupants
- 14 Un nouveau président** pour Gesip
- 16 Une mobilisation** pour la décarbonation et les économies d'énergie

TPE-PME



17 Premiers pas en Qualité dans les TPE - PME

Prévention des risques, Environnement

22 L'exactitude des valeurs : un prérequis indispensable pour bien gérer ses risques

Formation, Conseil, Certification

- 45 AB Certification, Afnor Certification, Bureau Veritas Certification France, LRQA France et SGS France :** regards croisés
- 58 Air France :** les carburants durables, un levier pour sa politique de décarbonation
- 60 Le transport routier** en transition
- 63 Discrimination positive,** attention à l'interdiction des discriminations

Excellence, Démarche, Management

- 65 Comment l'innovation** prépare-t-elle à la résilience ?
- 67 Mutations du travail :** obligation de reclassement et formation à la charge de l'employeur



Outils Qualité

- 69 Comment libérer** le potentiel du digital en santé par la qualité ?
- 72 Apport de l'Intelligence Artificielle** à la performance opérationnelle et environnementale de la gestion des réseaux d'eau
- 74 Hôpital des Quinze-Vingt :** la responsable Qualité du laboratoire témoin

Outils

- 09 Boîte à livres**
- 76 Agenda**
- 78 Sommaire / Index**

DOSSIER



©DR

Spécial Numérique et focus Aéronautique, spatial et défense p 24 à 44

L'étude BCG-Medef révèle que la plupart des entreprises françaises se sont adaptées aux principales attentes numériques suite à la crise sanitaire. BlueKanGo dévoile aussi les résultats de la première enquête européenne sur la maturité digitale des services Qualité et HSE. En outre, Apixit expose comment estimer le risque cyber des organisations. Le Directeur du laboratoire Deep-Turtle partage, quant à lui, son expertise sur l'agilité des processus. Par ailleurs, Posithot explique comment l'utilisation de la spectroscopie d'annihilation de positrons permet d'identifier des défauts. En outre, Air France présente sa politique environnementale dans les transports. Enfin, MAP Space Coatings commente sa gestion de la qualité.

FORMATION, CONSEIL



© AdobeStock_263073481

Le marché de la certification en 2022 et les perspectives pour 2023 p 45 à 57

Georges Abi Rached, Directeur Général d'AB Certification, Laurent Croguennec, Président Directeur Général de Bureau Veritas Certification, Olivier Audebert, Directeur Technique et Développements chez SGS France, Philippe Defiolle, Responsable des auditeurs, Olivier Fauroux, Responsable Technique Durabilité et Philippe Roudier, responsable Aéro, Défense et Cybersécurité chez LRQA France et Julien Nizri, directeur d'Afnor Certification dressent un bilan sur le marché de la certification en 2022. Ils dévoilent aussi leurs projets de développement en 2023.

EXCELLENCE, DÉMARCHE...



©DR

Comment l'innovation prépare-t-elle à la résilience ? p 65 à 66

Dans un avis d'expert, les Médecins Réanimateurs du Service de Médecine Intensive et Réanimation du Centre Hospitalier de Dunkerque, Dr Sébastien Beague, et Dr Claire Trubert, constatent que depuis 2020, le terme Résilience aura été plus employé dans le secteur de la Santé comme une aspiration rassurante au calme du monde d'avant après deux ans d'épreuves organisationnelles, fonctionnelles et individuelles. Focus

OUTILS QUALITÉ



©DR

Santé et environnement : quelles solutions pour la gestion des risques et de la qualité ? p 69 à 75

Le président du Comité Scientifique eSanté de la société Digilence explique comment libérer le potentiel du digital en santé par la qualité. Apport de l'Intelligence Artificielle à la performance opérationnelle et environnementale de la gestion des réseaux d'eau. Le Directeur du centre Génie Industriel d'IMT Mines Albi présente, quant à lui, l'apport de l'Intelligence Artificielle à la performance opérationnelle et environnementale de la gestion des réseaux d'eau. Enfin, la responsable Qualité du laboratoire de l'Hôpital des Quinze-Vingt, témoigne sur l'utilisation de ses outils dans un établissement public de santé.

L'EXCELLENCE AU PIED DU MUR

*“Les français sont le peuple européen
de la culture par excellence”*

(Hermann von Keyserling : “Analyse spectrale de l'Europe”)



Christian Doucet,
membre du comité
éditorial et auteur
d'ouvrages.

Nous connaissons actuellement des bouleversements :

- Le réchauffement climatique et la limitation indispensable des émissions de gaz à effet de serre (COV), qui vont entraîner des répercussions considérables sur nos modes de vie, de transports et nos structures industrielles (pensons par exemple aux industries automobile et aéronautique mais pratiquement toutes seront concernées),
- La guerre en Ukraine, dont les répercussions sont multiples et mondiales (inflation, ruptures de chaînes d'approvisionnement, pénuries de pétrole, de gaz et de céréales) va sans doute amener à revoir la mondialisation et à modifier de façon durable les relations internationales et économiques
- la pandémie du CoVid19, de son côté, a invité dans l'entreprise un mode de travail inattendu : le télétravail, qui améliore les conditions de travail des cadres essentiellement et renforce l'évolution vers l'entreprise « étendue » avec des collaborateurs pouvant être répartis géographiquement.

- Les pénuries actuelles de personnel (hôtellerie-restauration, bâtiment, santé, chauffeurs, etc....) vont-elles se poursuivre ? Un nouvel équilibre semble en train de se mettre en place avec des salaires plus élevés et des conditions de travail améliorées. Toutes ces évolutions sont de nature à accroître les coûts de revient (approvisionnements, salaires, énergie...), et les entreprises peuvent avoir envie de reconstituer leur marge au détriment de la qualité des matières et des productions.

Tous ceux qui suivent assidument cette rubrique (il y en a, je le sais !) savent que la qualité qui rapporte, c'est l'excellence, c'est-à-dire la capacité à obtenir, grâce à notre effort de qualité à tous les niveaux, une très belle image auprès des clients réels et potentiels, image qui permet ensuite de développer nos ventes à notre prix. L'excellence doit normalement être le résultat d'une démarche qualité bien menée. Et n'oublions pas que notre richesse provient essentiellement de nos ventes extérieures, qui

sont directement liées à cette excellence. Plus notre renommée est forte, mieux ça marche. Citons l'aéronautique, le tourisme, le luxe, etc... Partout où les clients sont heureux de se fournir chez nous, les affaires fleurissent. Il ne faudrait donc pas que les difficultés inévitables à venir nous poussent à baisser la garde. Au contraire, lorsque les coûts augmentent, c'est le renom et la qualité des produits et des services qu'il faut renforcer, afin que les prix de vente puissent suivre. Notre choix est simple : décidons de réussir ! ●



FRANCE QUALITÉ

Zoom contextuel et nouvelles perspectives



©DR

Pierre Girault, Président de France Qualité et membre du Comité Éditorial de Qualité Références

L'actualité relative aux démarches de progrès et de maîtrise des risques, se révèle particulièrement dense dans notre pays. France Qualité, organisation représentative de la communauté des professionnels concernés, souhaite partager un point global sur le sujet. Et ce, en exclusivité pour Qualité Références, revue bien connue de la communauté. Trois thématiques générales font l'actualité du moment en France : le social, la sobriété, les « solutions ».



Clairement, tous les acteurs politiques, économiques, sociaux, citoyens, cherchent une réponse à la problématique du devenir post-crise sanitaire et tensions économiques. On voit que des préoccupations liées au déficit du commerce extérieur, au besoin de trésorerie des entreprises, au développement du numérique, demeurent prégnantes. De fait, le réseau France Qualité s'est engagé dans le débat, présentant dix préconisations aux Pouvoirs Publics. Un certain nombre d'entre elles, dont l'essor de promotions qualitatives des produits français à l'étranger, l'intégration de sensibilisations aux méthodes/outils d'amélioration continue, d'excellence, dans les cursus d'enseignement supérieur, retiennent d'ores et déjà l'attention. Nous poursuivrons les contacts avec les responsables ministériels - en témoigne la dernière lettre reçue de notre interlocutrice référente, Cheffe du Cabinet de Madame Marlène Schiappa, qui figure ci-contre. Heureusement, oui, la Qualité peut et doit apporter des solutions !

S'agissant de la sobriété écologique-énergétique, les organismes publics et privés sont confrontés à la double nécessité d'une action durable et de résultats tangibles ; cela requiert du pragmatisme, de la méthodologie : là encore, la tribune publiée récemment et conjointement avec le Collège des Directeurs du Développement Durable, suscite de multiples réactions positives, sans doute parce qu'elle met l'accent sur plusieurs résonances... À savoir le fait que les démarches d'amélioration

IMMOBILIER

Le label Biodiversity Life a été lancé en novembre dernier dans le Campus Evergreen du groupe Crédit Agricole, site pilote situé à Montrouge (92). Tout actif immobilier existant en exploitation depuis plus d'un an peut prétendre à cette labellisation. Un propriétaire, un gestionnaire, des usagers ou les services généraux peuvent en faire la demande comme tout acteur participant à la gestion des locaux et espaces végétalisés d'un site.

« La labellisation Biodiversity Life nous permet d'aller au-delà de l'effet spectaculaire des 8 hectares du campus Evergreen pour donner à la diversité de la faune et de la flore leur pleine place. » déclare Catherine Pouliquen, directrice RSE et Innovation chez Crédit Agricole Immobilier (CAI). Ce label note, affiche et améliore la performance des actifs existants vis-à-vis de leur niveau de prise en compte de la biodiversité au bénéfice du vivant et de de leurs occupants. Son but : valoriser le potentiel biodiversité d'un actif et favoriser le bien-être des usagers à travers un processus d'engagement vers une amélioration continue. Le label permet ainsi à chaque site existant de mieux intégrer le vivant et de participer concrètement, visiblement, localement à la transition écologique locale.

Quatre prérequis sont nécessaires à la labellisation BiodiverCity Life : être accompagné d'un assesseur (écologue ou agronome ayant une expérience dans le milieu urbain) accrédité par le Cibi et formé au label, lancer une étude écologique du site et de son contexte, une surface des espaces végétalisés du site d'au moins 100 m² et un bâtiment livré depuis 1 an minimum. Le processus de la labellisation comprend plusieurs phases. La labellisation du projet (étude du site et plan d'action sur 3 ans) nécessite l'intervention d'un auditeur

Biodiversity Life d'un site et le bien-être



qui labellise le plan d'action après l'étude du dossier et l'audit du site. Puis il y a la mise en œuvre du plan d'action avec la participation du jardinier. Ensuite, le suivi est assuré avec l'outil de pilotage. Après, la phase de l'amélioration continue consiste en un renouvellement pour un cycle de 3 ans avec un nouveau plan d'action et nouvelle notation). Enfin, elle se termine par un engagement et un audit de renouvellement. Les projets sont labellisés à l'issue d'un double contrôle de l'atteinte des objectifs du référentiel par une évaluation assesseur puis par un vérificateur d'un organisme tiers indépendant. Ils obtiennent une notation sur les 4 axes composant le référentiel.

Le label BiodiverCity Life propose une démarche d'engagement et d'amélioration continue pour des sites existants sur le sujet de la biodiversité. Cela passe par un engagement par la connaissance de la biodiversité et biophilie du site, la

mobilisation et l'engagement des différents acteurs ainsi que la mise en place d'une dynamique d'amélioration continue. Elle permet aussi de renforcer une valeur écologique déterminée en fonction de la qualité écologique, de la fonctionnalité

A gauche, Jean-François Farnault, animateur Qualité et Environnement / Chief Risk Officer au CAI et à droite, Jérémie Durand, Ecologue accrédité Biodiversity chez ARP-ASTRANCE.



ASSOCIATION

Un nouveau président pour Gesip

©DR



Cyril de Coatpont Président du Gesip et Vice-Président Santé et Sécurité au Travail de TotalEnergies

Diplômé du Master en ingénierie de mécanique des fluides à l'Ecole Centrale, le président du Gesip, Cyril de Coatpont, a débuté sa carrière chez Schlumberger Wireline and Testing en 1995 en tant qu'ingénieur de terrain Wireline au Pérou et en Equateur avant de faire sa carrière chez Total. En 1997, il a rejoint la compagnie dans la maintenance et les opérations sur les plates-formes offshore au Moyen-Orient et en Asie du Sud-Est. Il a eu occupé plusieurs postes dans l'ingénierie et la gestion de projets, dans des programmes en eaux profondes et onshore, en Afrique et en Asie du Sud-Est ainsi que dans l'ingénierie de développement sur le terrain, au siège de Total. En juillet 2016, il est devenu Vice-Président Projet et Construction pour la branche Exploration et Production. Puis il a travaillé en septembre 2017 sur le projet Kaombo. Nommé Directeur des Projets et de la Construction de la Branche Raffinage-Chimie de Total jusqu'à l'été 2021, il rejoint en septembre 2021 la Holding de la Société en tant que Vice-Président Santé et Sécurité au Travail. Cette association exerce, en effet, des activités liées à la qualité. Cyril de Coatpont déclare à ce propos : « Nous proposons des prestations comme la qualification des émulseurs qui fait partie du contrôle Qualité. Nous allons vérifier sur le terrain et à grande échelle que les

L'association d'industriels français et internationaux spécialisée dans la sécurité industrielle a nommé Cyril de Coatpont au poste de Président.



Des exercices dans le centre du CNPP du Vernon (Eure)

© Valérie Brémugat

produits sont bien efficaces et ont une bonne qualité. Il en ressort un agrément Gesip. Cela signifie que dans le cadre du protocole agréé par les autorités, on peut rajouter un certain nombre de tests et en donner un agrément. Cela est plus confortable pour des adhérents et des acheteurs de produits. Ils savent que le produit a été testé de façon indépendante et qui répond à leurs besoins. »

En outre, David Audouin, Directeur des Centres de Formation et des Essais, ajoute : « En termes de qualité, il y a aussi le système de gestion de la sécurité. On est dans le process du management de la sécurité. Quand on fait un audit on conseille sur la défense de l'incendie, on va essayer de challenger. On pourra

dire de redimensionner la défense contre l'incendie. Par exemple, par rapport au risque, on peut dire quel débit, il faut avoir et pendant quel temps. »

Le président du Gesip note aussi : « On revoit les POI (plan d'opération interne). Par exemple, en cas de crise, cela consiste à organiser le site. Les prestations concernent alors soit l'aide à l'industriel à rédiger le POI, soit l'auditer (revoir la qualité, le critiquer). » Le Directeur des Centres de Formation et des Essais remarque également : « Souvent, on va demander le document, les outils et les procédures. Souvent, cela finit par un exercice in situ dans lequel on va illustrer les points à améliorer à partir d'expériences qu'on a organisé pour définir un scénario. Finalement, on se positionne parfois

ENVIRONNEMENT

Une mobilisation pour la décarbonation et les économies d'énergie

La démarche « Je Décarbone », initiée par le Comité stratégique de filière des Nouveaux Systèmes Energétiques, met en relation les offreurs et demandeurs de solutions de décarbonation avec deux objectifs principaux. Elle consiste à promouvoir les solutions technologiques françaises pour en accélérer le déploiement et la diminution des coûts. En outre, elle accompagne les industriels dans leur décarbonation et leur économie d'énergie et plus particulièrement dans l'identification des solutions et des acteurs avec lesquels ils peuvent travailler.

Cette communauté « Je Décarbone » est animée par le Comité Stratégique de Filière Nouveaux Systèmes Energétiques, en partenariat avec l'Alliance Alice et le CEA. « Je Décarbone » bénéficie du soutien du ministère de la Transition énergétique, du ministère chargé de l'Industrie, du Secrétariat général à l'Investissement et de l'Ademe dans le cadre de France 2030. La démarche est parrainée par une équipe de 13 industriels : Capgemini, Dalkia, Edf, Engie Solutions, Grdf, Greenflex, GRTGaz, John Cockerill, Naldéo, Schneider Electric, Technip Energies, Terega et TotalEnergies. Une trentaine d'organisations jouent un rôle central de mobilisation des offreurs de solutions ou de diffusion de l'information auprès des industriels.

Stéphane Michel, Directeur Général de Gaz Renewables & Power TotalEnergies et co-président du CSF Nouveaux Systèmes Energétiques déclare : « Je suis frappé par le nombre de clients qui depuis 2 ans viennent nous voir pour nous demander comment ils doivent décarboner parce que leurs clients le leur demandent. Cette clientèle souhaite la preuve de décarbonation, on est alors dans des sujets ISO et de qualité. C'est donc un point dont les responsables Qualité doivent se saisir. Donc en termes d'offre de conseils sur ces sujets, on ne peut qu'inciter les professionnels qui aident les entreprises en termes d'environnement de s'inscrire sur la plateforme parce que ce geste de la faire est la preuve qu'on s'engage. »

Sylvie Jehanno, PDG de Dalkia et co-présidente du CSF Nouveaux Systèmes Energétiques ajoute : « Nous voulons des acteurs de la qualité. La certification est une façon dont on regardera l'inscription des acteurs sur notre plateforme. Quand il y a beaucoup de monde, la certification a alors de la valeur. »

UNE DÉMARCHÉ DE LONG TERME

Le site je-decarbone.fr facilite le parcours des industriels cherchant à se décarboner en leur proposant des informations pratiques et les aide à identifier les solutions adaptées à leur besoin via une plateforme de mise en relation. Elle comprend déjà 450 entreprises



© Valérie Brenugat

référencées et 600 dossiers sont en cours d'instruction. L'objectif des rencontres IDécarbone consiste à fournir l'information la plus individualisée au plus près des industriels, sur les territoires et dans les différentes filières. En partenariat étroit avec l'écosystème de chaque région et de chaque filière industrielle française, les rencontres IDécarbone se dérouleront partout en France d'ici la fin de l'année 2023 et s'articuleront autour de présentation de solutions et de rendez-vous en B2B.

SIGNATURE D'UN PACTE DE MOBILISATION

Outre l'Etat et les 13 entreprises du premier cercle (Core Team), 25 associations ont également signé le pacte marquant l'engagement de chacune des parties prenantes à se mobiliser pour accélérer la décarbonation et les économies d'énergie tout en développant une filière française d'offres au service de la décarbonation et de l'efficacité énergétique : l'A3M, l'AIF, l'Afpac, l'Ania, Axelera, Aluminium France, Cap Energies, CCI France, la CME, le CSF Mines et Métallurgie, Derbi, la Fedene, FEE, France Hydrogène, France Industrie, le Gimelec, InnoEnergy, Les entreprises s'engagent, le Medef, le Pexé, le SER, le Serce, Syntec Ingénierie, Tenerrdis et Think SmartGrids •

Valérie Brenugat

SPÉCIAL NUMÉRIQUE : DE LA CYBERSÉCURITÉ AU PROCESSUS

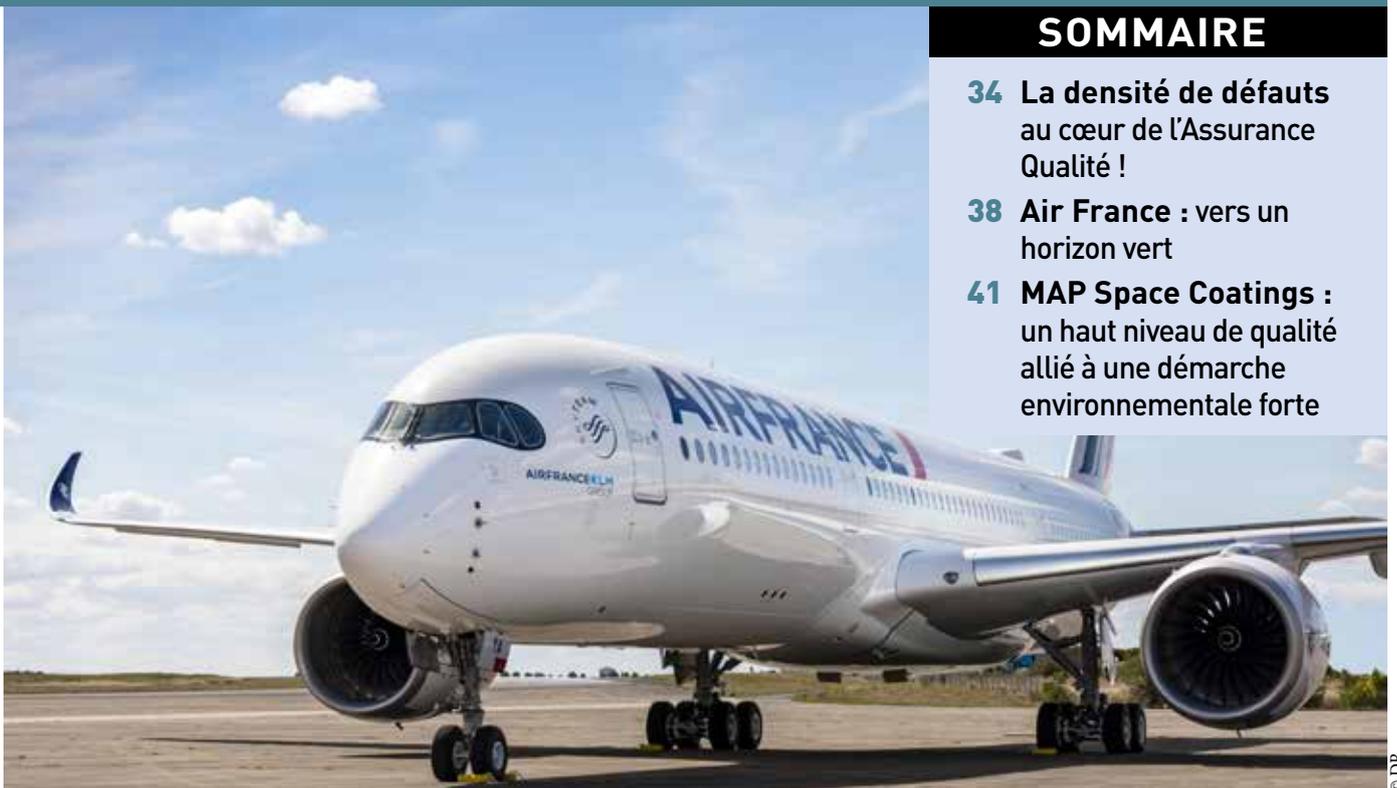


SOMMAIRE

- 25** L'impact de la crise sanitaire sur la maturité digitale de la France : une étude BCG-Medef
- 28** Rapport 2022 sur la maturité digitale des services Qualité et HSE
- 30** Comment estimer le risque cyber des organisations ?
- 32** Agilité des processus

© Image de senivpetro sur Freepik

FOCUS AÉRONAUTIQUE, SPATIAL ET DÉFENSE



SOMMAIRE

- 34** La densité de défauts au cœur de l'Assurance Qualité !
- 38** Air France : vers un horizon vert
- 41** MAP Space Coatings : un haut niveau de qualité allié à une démarche environnementale forte

© DR

RAPPORT

L'impact de la crise sanitaire sur la maturité digitale de la France : une étude BCG-Medef



Christian Poyau,
co-président de la
commission Mutations
numériques et impacts
sociétaux du numérique
du Medef



Pascale Dumas,
co-présidente de la
commission Mutations
numériques et impacts
sociétaux du numérique
du Medef



Alexandre Aractingi,
Managing Director &
Partner chez BCG



Clémentine Desigaud,
consultante chez BCG

Selon l'étude BCG-Medef, les entreprises françaises se sont globalement adaptées aux principales attentes numériques à la suite de la crise sanitaire. Cela n'a pas transformé en profondeur leur activité. La crise sanitaire a imposé un changement de paradigme dans les usages des outils numériques pour les individus –collaborateurs et clients –et pour le fonctionnement des entreprises. Alors que les sociétés ne plaçaient pas la transformation numérique en tête de leurs priorités en 2019, le Covid a accéléré les mutations à l'œuvre depuis plusieurs années et les a contraintes à s'adapter rapidement.

Les entreprises françaises se sont globalement adaptées pour répondre aux nouvelles attentes issues de la crise. Afin de répondre aux collaborateurs qui recherchent un nouvel équilibre entre la souplesse permise par le télétravail et le lien social qui se crée en entreprise, des modes de travail plus flexibles et des outils numériques de communication et de collaboration ont été mis en place. A cause de la multiplication des actes malveillants pendant la crise sanitaire et des points d'attaque avec la mise en œuvre en urgence du télétravail, la cybersécurité devient une préoccupation des chefs d'entreprise et fait l'objet de démarches de sensibilisation et d'accompagnement. Par ailleurs, Christian Poyau, co-président de la commission Mutations numériques et impacts sociétaux du numérique du Medef déclare à propos des préconisations sur la cybersécurité : « Il faut prendre le sujet de cybersécurité au bon niveau : c'est une vraie menace. Nous avons donc lancé Alerte Cyber afin d'aider les entreprises à prendre conscience de ces sujets et de répondre de la meilleure manière possible. Si vous mettez à jour vos systèmes et évitez les mots de passe simplistes, vous résolvez une partie des problèmes. Il faut le prendre en compte sérieusement. Il poursuit : « De plus en

plus d'entreprises, notamment les plus grandes, demandent des qualifications ISO ou d'autres certifications sur le côté cybersécurité. Vous pouvez, en effet, être référencé dans un grand groupe si vous respectez un certain niveau de qualité comme l'ISO 27 000. Ce point important permet de sensibiliser les entreprises mais elles le perçoivent comme une contrainte. Car cela peut aussi être coûteux. Mais cela permet un certain niveau de qualité de fonctionnement avec une entreprise cliente qui est souvent une grande société. C'est aussi une manière concurrentielle car les entreprises asiatiques répondent moins bien à ces exigences. Donc on pousse vers cela sans excès de réglementation. Mais pour le versant sécurité, cela est indispensable. »

Devant l'accent mis sur la responsabilité sociétale des entreprises par le public, les entreprises cherchent à diminuer l'empreinte carbone de leurs ressources numériques et à mobiliser les outils numériques afin de réduire l'empreinte globale de leur activité. En outre, Pascale Dumas, co-présidente de la commission Mutations numériques et impacts sociétaux du numérique du Medef : « La RSE devient un critère de notation qui permet de se positionner et réguler naturellement le marché. » Christian Poyau note quant à lui : « La technologie a bien sûr des répercussions négatives mais

ETUDE

Rapport 2022 sur la maturité digitale des services Qualité et HSE

La société BlueKanGo, présente les résultats de la première enquête européenne sur la maturité digitale des services Qualité et HSE réalisée par Manuel Muller et Mélanie Cascelli avec le soutien de France Qualité, Inforisque, Blog QHSE, HSE People et QAEC. 406 entreprises et responsables QHSE ont été, en effet, interrogés entre le 18 janvier et le 25 mars dernier dans différents continents : 72 % Europe (majoritairement en France), 15% Afrique, 12% Amérique et 1 % Asie.



©DR

Manuel Muller, directeur Communication de BlueKanGo



©DR

Mélanie Cascelli, Responsable Pôle Content chez BlueKanGo

Les entreprises sont majoritairement à l'ère de la bureautique. 28 % des entreprises interrogés utilisent principalement du papier. 52 % font appel à des outils bureautiques (Word/Excel/Powerpoint) ou des applications métiers et échangent surtout par emails. 20 % sont dotées d'un espace travail collaboratif (Digital Workplace) avec des applications accessibles en mobilité, une GED unifiée et des outils de communication intégrés. Les formulaires papiers et outils bureautiques sont largement

présents dans les services QHSE. Dans un Système de Management totalement digital, les formulaires digitaux (tablette, smartphone...) remplacent les outils bureautiques. De plus, les workflows évitent les échanges d'emails et alertent automatiquement les destinataires (information ou action). Enfin, cela permet d'avoir un plan d'actions unique digitalisé pour le suivi. Ainsi, les services QHSE des entreprises font appel aux papiers et outils bureautiques (50 %), aux logiciels métiers type ERP (26 %), au logiciel QHSE (16 %), au système de management QHSE 100 % digital (8 %).

En outre, les veilles réglementaires et Applications Mobiles sont les plus utilisées par les services QHSE. 40% utilisent, en effet, un service de veille réglementaire en ligne. 34% emploient des applications terrain sur smartphone, tablettes (checklists, audits...). 28% font appel à une plateforme dédiée afin de piloter l'ensemble des activités Qualité et HSE. 11% utilisent des objets connectés type capteurs (IoT) pour remonter des informations terrain. S'il y a un intérêt marqué pour les applications mobiles, les applications terrain Veille occupe la première place du podium, suivi par la plateforme dédiée puis la veille réglementaire. Enfin, les cas d'usage d'applications mobiles concernent les audits terrain, les inspections, les contrôles de matériel...





• Les enjeux métiers

Ce ciblage permet aux attaquants de pénaliser l'organisation via la prise en compte de ses principaux enjeux pour « frapper là où ça fait mal ». Dans le cadre d'une entreprise industrielle, il s'agira principalement de réduire voire bloquer sa capacité à produire, tandis que pour un institut de recherche il s'agira davantage d'exfiltrer des données confidentielles.

QUELLES MESURES POUR FAIRE FACE À CE PHÉNOMÈNE ?

Les cybers-délinquants ont donc aujourd'hui une bonne vision des ressources essentielles et des faiblesses de leurs cibles. Mais qu'en est-il des entreprises elles-mêmes ? Disposent-elles d'une aussi bonne visibilité de leurs enjeux et de leurs vulnérabilités ?

Selon Harmonie Technologie, les PME et ETI manquent d'éclairage pour prioriser leurs actions et mettre en place une gouvernance de leur cybersécurité. Aussi, on constate un retard voire une absence de gouvernance pour une majorité d'entreprises de taille intermédiaire : elles n'ont pas réalisé d'analyse de risques, élément fondamental de la politique de sécurité.

La démarche d'analyse de risques prend du temps, elle doit être précédée d'une mise en conformité avec les bonnes pratiques déjà connues et normalisées.

Il s'agit d'une stratégie en quatre temps :

1. Sensibiliser les utilisateurs aux risques
2. Renforcer la résistance du SI : mise en conformité avec les bonnes pratiques
3. Protéger ce qui a de la valeur : mise au point d'un plan de sécurité incluant des sauvegardes permanentes en respectant la règle des 3 - 2 - 1 : 3 copies des données, stockées sur 2 supports différents en conservant 1 copie de la sauvegarde hors-site.
4. Renforcer la résilience : gestion opérationnelle de la sécurité

Les bonnes pratiques, répertoriées dans différents référentiels tels que l'annexe ISO 27002 ou le Guide d'Hygiène Informatique de l'ANSSI, constituent les « quick-win », c'est-à-dire, le minimum essentiel devant être mis en œuvre pour protéger l'entreprise. Sans pour autant rechercher la labélisation, un audit de cartographie fondé sur l'un de ces référentiels, permet à l'entreprise de disposer rapidement d'un plan de mise en conformité selon les failles identifiées.

Une analyse de risques définira les mesures de protection des valeurs stratégiques de l'entreprise, afin de préserver la continuité de service, les données sensibles, ou l'image de marque selon les priorités contextuelles. Pour mener à bien cette analyse, les ressources critiques de l'organisation doivent être identifiées et des mesures de protections de plus grande envergure doivent être déployées.

Les référentiels ISO 27005 et EBIOS RM permettent d'apprécier et de traiter ces menaces.

Dans un troisième temps, la mise en place d'un pilotage en 24/7 opéré par une équipe d'experts disposants d'outils d'analyse va permettre d'augmenter la résilience de l'entreprise. Ceci, en assurant en temps réel une détection efficace des cyber-attaques et des comportements suspects. Ce centre opérationnel de sécurité est couramment appelé SOC.

LA CYBERSÉCURITÉ, UN SUJET CRITIQUE DANS UN CONTEXTE CYBER EN PLEINE EFFERVESCENCE

Le risque cyber est donc un enjeu du quotidien pour toutes les organisations, et ce, indépendamment de leur taille et de leur secteur d'activité. Face à des attaques toujours plus complexes et ingénieuses, les entreprises doivent définir une stratégie de sécurité basée sur des référentiels mais également mettre en place des mesures de détection et de protection éprouvées dans un contexte de SI qui ne cesse de s'élargir. Dans un monde où la transformation digitale rythme la productivité et la croissance économique, il ne fait aucun doute que ces enjeux, déjà primordiaux, ne vont cesser de prendre de l'ampleur dans les prochaines années ●

Jean-Philippe Guillemain

AÉRIEN

Air France : vers une horizon vert

Depuis 1933, la compagnie Air France porte haut les couleurs de la France à travers le monde entier. Avec une activité répartie entre le transport aérien de passagers, le fret, la maintenance et l'entretien aéronautique, elle est un acteur majeur du secteur aérien. Plus de 40 000 collaborateurs se mobilisent au quotidien pour proposer à chaque client, une expérience de voyage unique.



© DR

Vincent Etchebehere, Directeur Développement durable et nouvelles mobilités chez Air France

QUELS SONT LES ENJEUX DU TRANSPORT D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE LIÉS À L'ENVIRONNEMENT ?

Vincent Etchebehere : La part de l'aviation dans les émissions mondiales de CO₂ est aujourd'hui de 2 à 3%. Avec un trafic aérien en pleine expansion, elle pourrait augmenter significativement si nous ne nous mobilisons pas. La transformation nécessaire pour faire du transport aérien une industrie plus durable est peut-être sans doute le plus gros grand défi que nous allons devoir relever.

Air France évalue les émissions totales générées en 2019 directement ou indirectement par notre activité à 20 millions de tonnes de CO₂.

Plus de 90% de nos émissions totales sont

liées au kérosène consommé par nos avions. Le déploiement à grande échelle de certains leviers de décarbonation, au premier rang, les SAFs, va être progressif. La décarbonation de l'aviation sera difficile, et prendra du temps. Elle nécessite une étroite coordination entre l'ensemble des acteurs, avionneurs, motoristes, fournisseurs de carburants, aéroports, contrôle aérien, pouvoirs publics, institut de recherche et monde académique.

C'est un défi immense pour notre secteur qui joue un rôle sociétal clé : il rapproche les hommes, les cultures et les économies.

COMMENT «AIR FRANCE ACT», UN PROGRAMME PRÉSENTANT LA NOUVELLE TRAJECTOIRE DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂ DE LA COMPAGNIE, A-T-IL ÉTÉ CONÇU ?

V.E : L'urgence climatique est aujourd'hui une évidence pour la très grande majorité des acteurs du transport aérien. Depuis 15 ans, Air France intègre, année après

L'urgence climatique est aujourd'hui une évidence pour la très grande majorité des acteurs du transport aérien.

année, les enjeux écologiques dans sa stratégie, jusqu'à faire de la transition écologique une priorité stratégique majeure aujourd'hui. Et ce d'autant plus que l'attente de nos clients et de nos salariés est toujours plus forte sur ce sujet. Le programme Air France Act vient souligner et faire connaître les engagements d'Air France pour accélérer cette transition auprès d'un public large.

Dans le cadre du programme Air France ACT, la compagnie s'est engagée à réduire de 30 % ses émissions de CO₂ par passager-kilomètre d'ici à 2030 par rapport à 2019, soit 12 % en valeur absolue, à travers des investissements importants en faveur du renouvellement de sa flotte par des avions de nouvelle génération, l'utilisation de solutions innovantes pour réduire sa consommation de carburant ou encore à se mobiliser pour la création d'une future filière de Carburant Aviation Durable pour une aviation française responsable, économiquement viable et pérenne.

QUELLES SONT VOS ACTIONS PRINCIPALES POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF DE ZÉRO ÉMISSION NETTE D'ICI 2050 ?

V.E : Pour contribuer à l'atteinte des objectifs de l'Accord de Paris visant

ESPACE

MAP Space Coatings : un haut niveau de qualité allié à une démarche environnementale forte

MAP Space Coatings est une entreprise ariégeoise spécialiste des revêtements dédiés à la réduction du risque des missions spatiales (revêtements de contrôle thermique pour satellites, adhésifs pour satellites, conformal coatings pour l'électronique des satellites, lubrifiants pour les mécanismes des satellites, revêtements de contrôle thermique et électrique pour lanceurs) et services dédiés à l'industrie spatiale (finition thermique du satellite et les caractérisations physico-chimiques). Entretien



© DR

Olivier Guillaumon, directeur général de MAP Space Coatings

COMMENT LES ATTENTES DE LA NEW SPACE VIS-À-VIS DE LA QUALITÉ SE DIFFÉRENCIENT-ELLES PAR RAPPORT AU SECTEUR SPATIAL TRADITIONNEL ?

Olivier Guillaumon : Les attentes de la Qualité sont importantes dans le spatial. Le fait d'avoir des systèmes de management de la qualité qui soient certifiés EN 9100 et ISO 9001 et a obtenu l'agrément du savoir-faire du Cnes donnent une garantie opérationnelle en termes d'OTD OQD essentiellement en termes de « quality delivery » que ce soit au niveau du produit ou du service. MAP Space Coatings fait de la conception, de la fabrication et de la mise en œuvre

des revêtements destinés aux satellites et aux lanceurs. Nous intervenons aussi comme fournisseur de produits. Donc les revêtements vendus à nos clients qui eux-mêmes réalisent leurs prestations d'application sur leurs pièces de satellites ou de lanceurs. De plus, nous exerçons une activité sur un rang supérieur où nous fournissons la prestation d'application sur des satellites que nous recevons. Ainsi, les niveaux de qualité et de certification concernent à la fois la fourniture du produit et la prestation de l'application. Pour le New Space, les solutions utilisées doivent être déjà éprouvées. Donc les qualifications à mettre en œuvre sont minimales. Les revêtements ont été donc qualifiés. Les processus de prestations mis en œuvre sont garantis par le Cnes au travers de l'agrément ASF. Cela permet de faire bénéficier à cette industrie à la fois de produits et de services qualifiés sur lesquels il n'y a pas de qualifications

QUELS OUTILS INFORMATIQUES UTILISEZ-VOUS POUR GÉRER LA QUALITÉ ?

O.G : Nous utilisons l'ERP Odoo qui centralise la totalité des processus. En fait, nous avons numérisé les processus et les avons intégrés dans cette solution. Celle-ci fait le lien entre la partie productive (les achats de stock, la logistique, les ordres de fabrication des produits, la gestion des

finitions thermiques) et le module Qualité qui peut intervenir à tous les niveaux avec zéro ressaisie et redondance.

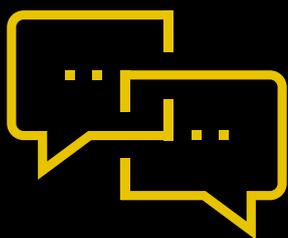
COMMENT EFFECTUEZ-VOUS LE CONTRÔLE QUALITÉ DE VOS REVÊTEMENTS ?

O.G : En production, nous intervenons en terme de qualité très en amont. Il faut savoir qu'il n'y a pas de matières premières dédiées au revêtement de satellites et de lanceurs. Nous pouvons acheter de la matière première qui est utilisée dans d'autres industries. Nous effectuons alors des contrôles pour trier entre les lots et ne garder que les lots qui peuvent nous intéresser. Donc il y a un premier niveau de contrôle. Autre solution : nous pouvons concevoir notre propre matière première. Dans le cadre E 9100, la conception est rattachée à la qualité dans un objectif de traçabilité. Lors de la conception, il faut vérifier qu'on pourra retrouver les mêmes démarches et les mêmes étapes quand on sera au stade de la fabrication de cette matière première. Donc la qualité intervient sur la fabrication de la matière première et la conception des revêtements qui utilisent ces matières premières. Elle est aussi présente dans le transfert de la production pour garantir que ce qui a été conçu est ce qu'on retrouve dans la fabrication avec les contrôles associés systématiquement sur

INTERVIEW

AB Certification, Afnor Certification,
Bureau Veritas Certification France,
LRQA France et SGS France

REGARDS CROISÉS



(G.A.R) Georges Abi Rached,
Directeur Général d'AB
Certification



(L.C) Laurent Croguennec,
Président Directeur Général de
Bureau Veritas Certification France



(O.A) Olivier Audebert,
Technique et Développements
chez SGS France



(PhD) Philippe Defiolle,
Responsable des auditeurs chez
LRQA France



(OFA) Olivier Fauroux,
Responsable Technique Durabilité
chez LRQA France



(J.N) Julien Nizri,
Directeur
d'Afnor Certification



(PHR) Philippe Roudier,
Responsable Aéro, Défense et
Cybersécurité chez LRQA France





QUELS SONT LES FAITS MARQUANTS DE VOTRE ORGANISME EN 2022 ?

Georges Abi Rached : AB Certification a beaucoup évolué en 2022 avec une embauche accrue de personnel pour répondre à la demande des clients et aussi pour la mise en place de nouveaux projets. Au fil des ans, AB Certification est devenu l'un des principaux organismes certificateurs français. Et en 2022, avec la prise de fonction de notre nouveau Président, Monsieur Christian Gypakis, nous en prenons non seulement conscience, mais nous mettons en place les moyens nécessaires à la fois en consolidant notre position de généraliste de la certification, tout en renforçant la diversité de nos offres de certification et d'évaluation dans les Produits et Services. AB Certification a passé le cap des 3000 clients en 2022, essentiellement des PME et des TPE. Et également AB est devenu cette année un organisme certificateur QSE et Énergie prépondérant chez certains grands groupes français. Ceci grâce à la qualité de nos prestations et le niveau de satisfaction élevé de nos clients.

Nous sommes très vigilants sur la qualité de nos prestations et de nos auditeurs. En 2022, AB s'est armé de ressources et de compétences pour passer à la vitesse supérieure, et si AB continue sur sa lancée, nous estimons une croissance de 15 à 20% par an pour les cinq prochaines années.



© ISTOCK

Olivier Audebert :

a. Développement des activités dans le domaine du nucléaire : premiers audits de certification selon la nouvelle norme ISO 19443 (organisations de la chaîne d'approvisionnement du secteur de l'énergie nucléaire) ;

b. Développement des certifications et audits dans le domaine de l'IT : nouvelle certification RGPD / ISO 27701 / ISO 27001 / HDS (Hébergeur de données de santé) ;

c. Mise en œuvre de nouveaux dispositifs d'audit dans le domaine de l'économie circulaire : par exemple, prestations d'audits dans le cadre du fonds de réparation pour le compte d'éco-organismes / prestations d'audit de prévention des pertes de GPI (Granulés Plastiques Industriels) dans l'environnement en réponse aux prescriptions du décret n° 2021-461 du 16 avril 2021 ;

d. Lancement de la démarche d'évaluation selon le référentiel HAS à l'attention des ESSMS (Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux) ;

e. Développement de nouvelles prestations et labels dans le domaine de l'ESG et de la RSE.

Laurent Croguennec : La période Covid a perturbé les cycles de certification. L'année 2022 a marqué un retour à la normale, avec une reprise de l'activité sur les normes ISO 9001 et ISO 14001. En complément, comme Bureau Veritas Certification a obtenu son accréditation Cofrac pour la certification ISO 45001, fin 2021, nous avons connu une progression significative sur cette certification.

Pour nous, l'année 2022 a aussi permis de développer de nouveaux projets. Ils sont soit en lien avec les certifications QSE, comme la réglementation sur les granulés plastiques qui s'adresse aux industriels et s'appuie sur l'ISO 9001, soit sur des schémas tout à fait nouveaux comme le Label QualiRépar ou le label Employeur Pro-Vélo. Ces deux initiatives s'appuient sur des audits sur site qui nous sont confiés par les organismes qui pilotent ces projets.

Philippe Defiolle : En premier lieu, la



vente de LRQA au fonds d'investissements Goldman and Sachs qui a eu lieu toute fin 2021. Même si nos pratiques n'ont pas changé, les transferts d'outils et d'organisation avec un renforcement des hubs mondiaux nous ont bien occupés, tout en gardant le contact avec nos clients. Ensuite, et en continuité avec les hubs mondiaux, nous sommes rentrés de plein pied dans l'ère du Digital, l'audit à distance avait été le premier pas, désormais, nous devons raisonner Digital. Et enfin, fruit de la refonte de nos process ces deux dernières années, une organisation locale française qui a été allégée.

Olivier Fauroux : L'acquisition d'Elevate Ltd permet également à LRQA de monter une marche et de se positionner en tant que leader mondial de la durabilité et de la transparence des données et des informations de la supply chain. Elevate conçoit, construit et opère les services liés à la durabilité. Ces services comprennent des évaluations, des conseils et des analyses qui fournissent de nombreux impacts positifs pour nos clients dans le domaine de l'ESG.

Julien Nizri : En 2022, la crise sanitaire est toujours là bien qu'amoindrie. Mais aux résurgences sporadiques du virus affectant désormais surtout nos activités à l'international, s'est ajoutée bien sûr la terrible invasion de l'Ukraine par la Russie et ses conséquences mondiales qu'elles soient géopolitiques, sociales, économiques ou industrielles.

Nous subissons les effets de l'inflation dans nos vies personnelles comme dans notre activité. Ces crises ont aussi bouleversé les échanges mondiaux, avec des pénuries de

Dès 2011, Air France et KLM ont figuré parmi les premières compagnies à effectuer des vols commerciaux, démontrant l'utilisation possible d'énergie alternative aux carburants fossiles.

ENERGIE

Air France : les carburants durables, un levier pour sa politique de décarbonation



Depuis de nombreuses années, les compagnies aériennes Air France et KLM participent à la recherche et au développement des programmes dans le domaine des carburants alternatifs. Le programme SAF Corporate donne aux entreprises clientes d'Air France l'opportunité de devenir acteurs de la réduction des émissions de CO₂ dans le cadre de leurs voyages d'affaires.



Vincent Etchebehere,
Directeur Développement durable et nouvelles mobilités chez Air France

POURQUOI LE GROUPE AIR FRANCE S'EST-IL ENGAGÉ AUPRÈS DE SBTi POUR CERTIFIER QUE SA TRAJECTOIRE DE DÉCARBONATION À COURT TERME EST COMPATIBLE AVEC L'ACCORD DE PARIS ?

V.E : L'Accord de Paris sur le climat (COP-21) vise à limiter le réchauffement climatique bien en deçà de 2°C d'ici à la fin du siècle en mettant à contribution tous les acteurs au sein de la société.

En tant qu'organisme scientifique indépendant, Science Based Target initiative (SBTi) a réalisé un travail extrêmement important, et nécessaire, consistant à décliner les objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre au niveau planétaire (alignés avec l'Accord de Paris) par secteur d'activité. Ce découpage sectoriel des réductions des émissions est fait actuellement à l'échelle nationale par les gouvernements qui fixent les budgets carbone sectoriels, et de

manière implicite par l'Union Européenne au travers de Fit for 55 quand elle fixe les objectifs de chaque secteur ; SBTi vient compléter ces démarches des institutions nationales et supranationales en proposant des objectifs sectoriels à l'échelle mondiale. L'initiative SBTi vise ainsi à encourager les entreprises à définir des objectifs de réduction d'émissions basés sur ce que la science définit comme nécessaire pour limiter le réchauffement climatique bien en-deçà de 2°C à la fin du siècle. SBTi a ainsi défini une trajectoire de réduction d'émissions cible pour l'aérien en septembre 2021. Air France a alors annoncé son engagement à respecter cette trajectoire sectorielle. Concrètement, cela signifie qu'Air France doit atteindre une réduction de 30% d'émissions par passager kilomètre transporté en 2030 par rapport à 2019. Air France a soumis cet objectif à SBTi, pour validation puis suivi année par année de notre trajectoire.

COMMENT AIR FRANCE SÉLECTIONNE-T-IL SES NOUVEAUX CARBURANTS D'AVIATION DURABLES ?

V.E : Air France ne sélectionne que des carburants dont la durabilité est avérée.

Les nouveaux carburants d'aviation durables sont de deux types. Les biocarburants de 2e génération sont issus de biomasse – notamment d'huiles usagées, de déchets agricoles, forestiers et municipaux biogéniques, ne concurrençant pas les cultures alimentaires. Ces biocarburants sont disponibles dès maintenant. Quant aux carburants de synthèse, ils sont encore au stade de R&D, appelés également « Power-to-liquid » ou « e-fuels », élaborés à partir de CO₂ capté dans l'atmosphère et d'hydrogène, extrait de l'eau en utilisant de l'énergie qui doit être bas-carbone.

Air France est particulièrement exigeante quant aux critères de durabilité : réduction substantielle des émissions de CO₂, un impact minime sur la biodiversité, l'absence de concurrence avec les productions alimentaires ou l'accès aux ressources alimentaires et un impact positif sur le développement local. Il n'y a pas d'huile de palme dans les SAF qui sont utilisés par Air France qui bénéficient systématiquement d'un certificat de durabilité émis et certifiée par des organismes indépendants et internationalement reconnus comme le RSB ou ISCC+.



L'avion Airbus A350 est plus économe en carburant.

LABELLISATION

Le transport routier en transition

Le secteur des transports est un maillon stratégique dans l'économie et plus largement la vie au quotidien d'un territoire. La France ne fait pas exception et est, de plus, un pays de transit européen.



Gil Doat, responsable du programme Eve chez Eco CO2

Le secteur des transports fait face à différentes problématiques : une qualité de service en progression constante, des enjeux de transition énergétique et écologique, une sécurité impérative pour les biens et les personnes, une faible attractivité professionnelle qui met les emplois en tension, une concurrence sur un territoire européen où l'harmonisation sociale et fiscale ne sont pas encore abouties et un contexte de différentes crises qui se succèdent (tensions sociales, crise sanitaire, conflits armés). Gil Doat, responsable du programme Eve chez Eco CO2, note à ce propos : « Toutes ces problématiques imposent à la profession une grande réactivité au jour le jour, en même temps qu'une vision stratégique à plus longue échéance : ces deux facettes demandent de prendre aujourd'hui des décisions qui impacteront le court-terme comme le long terme. »

Par ailleurs, le transport est structurellement consommateur d'énergies fossiles (pétrole, gaz) et, par voie de conséquence, émetteur de gaz à effet de serre. La stratégie nationale bas carbone (SNBC) de la France rappelle que le transport représente 31% des émissions nationales, dont plus de la moitié pour les voitures particulières (54%), 18% pour le transport routier de marchandises et 3%



La société ABV a reçu le trophée de la meilleure performance environnementale du programme EVE.

©Autocars Vincent Bobet

pour le transport routier de voyageurs. Or les enjeux climatiques occupent de plus en plus de place dans le paysage politique du pays, ainsi que dans les relations économiques entre les différents acteurs. La SNBC vise, pour le secteur des transports, une réduction de 28% des émissions de GES à 2030 par rapport à l'année de référence 2015, et une décarbonation complète à horizon 2050. Les entreprises de transport routier

sont donc en recherche constante d'amélioration de leur impact environnemental et ce, depuis de longues années.

LE PROGRAMME EVE POUR RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Le programme EVE est une démarche globale pour développer une synergie vertueuse entre les acteurs du secteur en



Source CITEPA 2020



Répartition des émissions de GES du secteur transport en France

©DR

MANAGEMENT

Hôpital des Quinze-Vingt : la responsable Qualité du laboratoire témoigne

Lisa Bossu, responsable Qualité, assure la mise en place et le suivi des systèmes de management de la qualité et d'amélioration continue et je suis responsable gestion documentaire au sein du laboratoire de l'hôpital des Quinze-Vingt. Elle participe activement à l'accréditation du système de management de la qualité du laboratoire.



©DR

Lisa Bossu, responsable Qualité du laboratoire de l'hôpital des Quinze-Vingt

Lisa Bossu, responsable Qualité au sein du laboratoire de l'hôpital des Quinze-Vingt, déclare à propos des enjeux de la qualité et de la gestion des risques dans un établissement hospitalier : « Avoir et maîtriser son image de marque, répondre aux demandes du marché afin de répondre aux demandes sociétales, fidéliser les patients et le professionnel médicaux et paramédicaux en répondant à leurs besoins, innover dans les recherches et les nouvelles techniques et Disposer d'un personnel compétent et impliquer dans les différents projets du CHNO ». Le système qualité du laboratoire s'articule autour de la mise en place d'un système d'amélioration continue. Toute action permet au laboratoire de satisfaire ses parties prenantes tout en respectant la réglementation et les normes spécifiques au laboratoire. Ainsi, en cas, d'avis négatif sur Google, concernant le laboratoire. Lisa Bossu réalise une fiche de réclamation.

Elle ouvre une enquête pour déterminer la nature de la réclamation. Puis elle propose des actions à mettre en place afin que cette situation ne se reproduise pas.

Actuellement, le laboratoire utilise trois logiciels informatiques. Le logiciel qualité, Sapanet d'In log Advanced Healthcare Software, permet de gérer la documentation du laboratoire, la gestion des consommables, les non-conformités et les fichiers de suivis des automates (pannes, rapport SAV, maintenances...). Le logiciel URT2 de Biorad rend possible le suivi des passages des contrôles internes et externes de la qualité. Enfin, le logiciel VSTAFF de Viskali sert à la gestion des compétences du personnel du Laboratoire. Par ailleurs, Lisa Bossu remarque : « pour chaque logiciel, il est nécessaire d'avoir réalisé une formation pour savoir les utiliser. Nous réalisons un maintien des compétences pour les utilisateurs et une habilitation initiale pour les nouveaux arrivants. »

En outre, chaque fournisseur d'automates transmet des contrôles internes au laboratoire. Sur chaque automate, des contrôles sont effectués en fonction d'une stratégie basé sur les risques (risque de contamination, changement de réactif, changement de lot...).

De plus, pour chaque paramètre (Glucose, lipide, phosphore...), le laboratoire réalise des contrôles externes de qualité (EEQ). Les EEQ sont des contrôles qui permettent de vérifier actuellement les performances du laboratoire. Ils sont envoyés par une société nationale. Le laboratoire n'a pas

la possibilité de connaître à l'avance la valeur attendue du paramètre. Lisa Bossu cite un exemple : « Le laboratoire X reçoit une urine du patient 01459. Les renseignements cliniques sont favorable à une infection bactérienne. Le laboratoire doit identifier la bactérie responsable de l'infection urinaire et doit déterminer un antibiogramme adapté au patient. » En cas de résultats



L'entrée de l'hôpital des 15-20

Au sommaire du prochain numéro :

DOSSIER

- BPM, GED, dématérialisation, IA, applications, plateforme...

EXCELLENCE, DÉMARCHE, MANAGEMENT

- La RSE 2.0 : un nouveau modèle responsable à l'europpenne
- De la QVT à la QVCT : quels rôles pour le manager ?

FORMATION, CONSEIL, CERTIFICATION

- L'IA de confiance : un cadre pour une offre européenne d'IA éthique, fiable et certifiée

- Industries : relocalisation, décarbonation, digitalisation

PRÉVENTION DES RISQUES, ENVIRONNEMENT

- La prévention, facteur de performance ?
- Risque écologique : quelles solutions ?

CONTRÔLE QUALITÉ INDUSTRIEL

- Comment automatiser son contrôle qualité grâce à l'IA ?
- Des solutions pour accélérer efficacement sa stratégie RSE

Index des associations, organismes et sociétés cités :

1792 AVOCATS	63, 67	HOPITAL 1520	74
AB CERTIFICATION	45, 4 ^e de couverture	IMT MINES ALBI	32, 72
AFNOR CERTIFICATION	45	LRQA FRANCE	45
AFQP	10	MAINTENANCE & CO	67
AIR FRANCE	38, 58	MAP SPACE COATINGS	41
APIXIT	30	MEDEF	25
BLUEKANGO	28	MESURES & TESTS	63
BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE ...	45	PARIS SPACE WEEK	44
CH DUNKERQUE	66	POSITHOT	34
CSF NSE	16	PREVENTICA	4
CREDIT AGRICOLE IMMOBILIER	12	QUALIOS	2 ^e de couverture
DIGILENCE	70	QUALITY & CO	59
DOCUMENTATION	6	SEPEM	3 ^e de couverture
ECO CO2	60	SGS FRANCE	45
FM GLOBAL	22	SOC	37
FRÉA	29	VEOLIA	72
GESIP	14		
GLOBAL INDUSTRIE	77		

Retrouvez nos anciens numéros sur :

www.qualite-references.com