

TRUST

MAGAZINE DE SGS MAURICE

JUIN 2018

HOSPITALITY EXPERIENCE



VISER L'EXCELLENCE AVEC LE NOUVEAU PROGRAMME DE SGS

PAGE 14

PETER HVIDBERG : "THE BIGGEST CHALLENGE IS TO EMPLOY THE RIGHT PEOPLE"

PAGES 8-9



TRANSPARENCY-ONE : POUR UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

PAGE 3



ZDHC : ÉLIMINER LE REJET DE PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX

PAGE 4

SGS

03 ACTUS >> ZOOM SUR

- » SGS et Transparency-One : la chaîne d'approvisionnement se dévoile

04-05 MULTILABS

- » Biens de consommation : Objectif zéro rejet de produits chimiques dangereux
- » Etalonnage : les chambres froides cartographiées
- » Textile : les vêtements des enfants passés à la loupe

06 INDUSTRIE

- » Inspection électromagnétique : le métal sous toutes ses coutures
- » IRIS : des ultrasons pour sonder les tubes

07 TRANSPORTATION

- » Système de freinage : comment l'entretenir

08-09 INTERVIEW

- » Peter Hvidberg : « The biggest challenge is to employ the right people »

10 CERTIFICATION

- » Inicia : l'eggcellence à cœur
- » Volailles et Traditions Ltée : maîtriser les risques avec l'HACCP
- » FTHM réitère son engagement en faveur de la qualité

11 FORMATION

- » Responsable d'audit : comprendre la qualité
- » Alimentation : les contrôles préventifs mis en avant
- » Des clés pour améliorer la gestion de l'énergie
- » Auditeur interne : entre rigueur et planification

12-13 IN SITU

- » Réservoirs de stockage atmosphériques : des inspections pour réduire le risque de fuites

14 FOCUS

- » SGS Hospitality Experience : viser l'excellence

15 QHSE TIPS

- » Quelle attitude adopter sur la route



CÉDRIC CATHELIN DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SGS POUR LA RÉGION OCÉAN INDIEN

Cher lecteur,

Zwaye zaniverser Moris ! L'île Maurice célèbre cette année ses 50 ans d'accession à l'Indépendance. Que de chemin parcouru durant toutes ces années. Les développements se sont succédé sur les plans économique, social, environnemental ; au niveau des services publics et de bien d'autres encore. Depuis son implantation à Maurice, il y a 35 ans, SGS n'a eu de cesse de s'engager aux côtés de la nation mauricienne, d'apporter sa pierre à cet édifice.

Véritables partenaires, nous fournissons des solutions adaptées à chaque industrie. Notre objectif est de soutenir nos clients dans leurs activités, de les aider à améliorer la qualité et la productivité, tout en réduisant les risques. Pour cela, nous améliorons constamment nos services et nos compétences en matière d'analyse, d'inspection, de vérification et de certification.

L'*Industrial Division* de SGS Maurice propose ainsi, depuis l'année dernière, des inspections de réservoirs de stockage atmosphériques. Il est nécessaire de contrôler ces cuves, qui contiennent du kérosène, du pétrole et du Jet A1, entre autres,

pour prévenir toute fuite et éviter une décontamination coûteuse.

La protection de l'environnement et la volonté de nombreuses marques internationales d'atteindre le zéro rejet de produits chimiques dangereux ont poussé le groupe SGS à mettre au point des analyses des eaux usées plus pointues. Les tests sont réalisés selon les paramètres du programme *Zero Discharge of Hazardous Chemicals*.

Mentionnons aussi le partenariat conclu avec la plateforme Transparency-One et Bliipar, une entreprise technologique, pour offrir à nos clients une transparence totale de leurs chaînes d'approvisionnement. La solution proposée permet le contrôle des fournisseurs, produits et usines. Les données sont interconnectées et partagées.

Nous sommes guidés, dans tout ce que nous faisons, par notre passion du métier, notre volonté d'innover et d'offrir des services inégalés au niveau local et régional.

Bonne lecture



SGS ET TRANSPARENCY-ONE

LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT SE DÉVOILE

Est-ce que vos produits sont conformes aux réglementations ? Savez-vous d'où ils viennent ? SGS a conclu un partenariat avec Transparency-One et Blippar pour offrir à ses clients une transparence totale de l'intégralité de leurs chaînes d'approvisionnement, de la source au magasin. Les entreprises ont la possibilité de connaître, analyser et surveiller tous leurs fournisseurs, composants et sites.

Comment cela fonctionne ? La plateforme Transparency-One cartographie l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement et visualise les données. SGS collecte et vérifie ces données afin de garantir leur exactitude. Et Blippar, entreprise technologique spécialisée dans la réalité augmentée et la vision par ordinateur, met ces informations entre les mains des consommateurs via son application.

Avec la solution proposée par SGS et ses deux partenaires technologiques, les données liées aux produits et installations sont interconnectées et partagées. L'utilisation du Cloud Microsoft (Azure), l'une des plateformes les plus sécurisées à l'heure actuelle, permet d'assurer la sécurité de ces données.

Les entreprises ont la possibilité d'interagir avec les consommateurs, toujours plus soucieux de leur santé et désireux de savoir d'où viennent les produits qu'ils consomment et comment ceux-ci sont fabriqués. La plateforme Transparency-One couvre une gamme complète de catégories de produits de consommation tels que les denrées alimentaires, l'habillement, les chaussures et les produits non alimentaires. Ce système permet, entre autres, d'améliorer la gestion des risques, d'assurer la sécurité des produits, de réduire les fraudes et les pratiques alimentaires dangereuses.

LE CHIFFRE

LE GROUPE SGS RÉALISE ENVIRON 10 000 « HEALTH & SAFETY AUDITS » PAR AN POUR L'INDUSTRIE DU TOURISME. LE MAINTIEN DE NORMES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ STRICTES EST CRUCIAL POUR LA RÉUSSITE D'UNE ENTREPRISE. LES OPÉRATIONS DOIVENT RESPECTER, VOIRE DÉPASSER, LES NORMES INDUSTRIELLES ET ÊTRE CONFORMES AUX RÈGLEMENTATIONS DE SANTÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT EN VIGUEUR.

BIENS DE CONSOMMATION

OBJECTIF ZÉRO REJET DE PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX



Changer la donne. Protéger l'environnement. De nombreuses marques internationales ont choisi d'appliquer le programme *Zero Discharge of Hazardous Chemicals* (ZDHC). Il s'agit, pour les industries du textile et de la chaussure, d'éliminer l'utilisation, et le rejet, de produits chimiques dangereux d'ici 2020.

Ces deux industries ont longtemps été considérées comme les plus polluantes au monde. La grande quantité de produits chimiques et d'eau utilisée pour teinter les produits textile et le cuir, et les rejets potentiellement toxiques qui en résultent, peuvent avoir des effets néfastes sur l'environnement et la santé humaine.

Une campagne a été lancée en juillet 2011 au niveau mondial par des organisations non-gouvernementales et des rapports d'enquête sont venus démontrer que les eaux usées rejetées par les usines textiles contenaient des substances toxiques affectant les écosystèmes aquatiques. Et alors que les consommateurs sont de plus en plus conscients des dommages

qui peuvent être causés, des marques internationales ont voulu s'assurer que leurs fournisseurs réduisent les polluants présents dans les décharges. Une *Manufacturing Restricted Substance List* (MRSL) a été élaborée et le programme ZDHC a ciblé onze catégories de substances nocives qui doivent être éliminées en priorité (*voir ci-contre*).

Face à cette volonté des marques d'atteindre le zéro rejet de produits chimiques, le groupe SGS a mis au point des services d'analyse des eaux usées plus pointus. « *Il est vital pour les marques et les détaillants d'adopter une approche holistique pour soutenir la réalisation de ce projet* », indique Amisha Seerputtee, responsable du pôle *Environment, Health & Safety* chez SGS. L'entreprise réalise des analyses selon les paramètres du programme ZDHC depuis l'année dernière.

L'approche est méthodique, scientifique et transparente. « *Nos services d'analyse sont conçus sur la base de notre expérience approfondie de l'industrie et de nos connaissances. En sus des ZDHC 11 Priority Chemicals Groups,*

nous offrons d'autres types d'analyses réalisées dans nos laboratoires, comme des analyses microbiologiques : Escherichia Coli, Thermotolerant Coliform Bacteria, entre autres, qui forment partie de plus de 500 paramètres sous notre accréditation ISO/IEC 17025 », souligne Amisha Seerputtee.

LES ONZE CATÉGORIES DE SUBSTANCES NOCIVES À ÉLIMINER

- Phthalates
- Flame retardants
- Azo Dyes / Amines
- Organotin compounds
- Chlorobenzenes
- Halogenated solvents
- Chlorophenols
- Chlorinated paraffin (SCCPs)
- Heavy metals
- Alkylphenol Ethoxylates (APEOs) & Nonylphenol Ethoxylates (NPEs)
- Perfluorocarbons (PFCs)

ÉTALONNAGE

LES CHAMBRES FROIDES CARTOGRAPHIÉES

L'enjeu est à la fois économique et social. Une cartographie exacte de la température d'une chambre froide industrielle ou d'un van frigorifié est essentielle pour garantir la bonne conservation des produits qui y sont stockés, éviter toute perte, et pour que la chaîne du froid ne soit pas rompue. Le laboratoire *Measurement & Instrumentation* de SGS Maurice, certifié ISO/IEC 17025 : 2005, assure un haut degré de précision des mesures.

Les services d'étalonnage proposés par SGS permettent de s'assurer que les appareils de refroidissement et de mesure de la température fonctionnent correctement. Comment les techniciens procèdent-ils ? « *On place des sondes à différents points de la chambre froide pour une cartographie complète* », explique Kiran Bulloram, technicien. « *Les mesures sont enregistrées sur une durée de temps dépendant de la superficie de la chambre et en conformité avec la procédure d'étalonnage* », précise Sneh Churretur, superviseur.

Un rapport est remis au client, indiquant, entre autres, les variations de température d'un bout à l'autre de la chambre froide. « *Ces données seront utilisées par le client afin que la chambre froide soit à la température requise pour l'entreposage de produits tels que les fruits et légumes, les produits pharmaceutiques, les semences, etc. Si les semences ne sont pas stockées à la bonne température, cela affectera la germination* », souligne Kiran Bulloram. L'objectif est de prévenir les dysfonctionnements et d'éviter toute contamination et pertes financières.



A QUI CE SERVICE S'ADRESSE-T-IL ?

Industriels, hôteliers, entrepôts, laboratoires... Ils recevront un certificat, indiquant le profil de température dans la chambre froide, l'étuve, l'incubateur, etc, avec ses facteurs de correction associés. Une illustration du positionnement des sondes dans la pièce et de la mesure d'incertitude est également incluse dans le rapport. La fréquence de l'étalonnage et la validité du certificat dépendent du cahier des charges de l'équipementier.

TEXTILE

LES VÊTEMENTS DES ENFANTS PASSÉS À LA LOUPE



« *Nous nous efforçons de prévenir tout risque pour les enfants. C'est pourquoi nous testons les vêtements qui leur sont destinés* », indique Suraj Bhunora, *CRS & Product Development Manager* à SGS. Ces tests sont d'ordre chimique et mécanique.

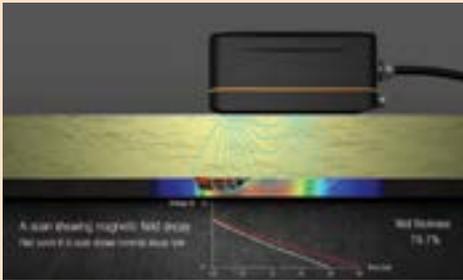
Les techniciens analysent, par exemple, en laboratoire, la résistance du tissu et voient si, lors d'un lavage, le vêtement se décolore rapidement. Les accessoires sont également pris en compte lors des tests mécaniques. Les techniciens s'assurent notamment que la fermeture éclair ne se cassera pas quand les enfants la manipuleront. Ou qu'un nœud placé sur une robe ne pourra être enlevé facilement. « *Pour ces analyses, on prend en considération l'âge de l'enfant. La force qui sera appliquée lors des tests pour voir si les boutons et fermetures éclair, entre autres, ne se casseront pas dépendra de l'âge de l'utilisateur* », déclare Suraj Bhunora.

Les tests chimiques visent à garantir que le tissu ne comprend pas de résidu chimique nocif pour la santé des consommateurs et nuisibles à l'environnement. Que les boutons en plastique ne contiennent pas de composants dangereux dont l'usage est contrôlé dans certains pays, comme les phtalates (produit chimique dérivé de l'acide phtalique utilisé dans les matières plastiques pour les rendre souples) ou le cadmium (métaux lourds).

Des tests sont aussi réalisés sur les boutons en métal. « *Il y va de la sécurité physique des enfants et de leur santé. Certains peuvent développer des allergies à certaines substances présentes dans des vêtements* », soutient Suraj Bhunora.

Pour les tests mécaniques, il faut compter entre deux et quatre jours. Et pour les tests chimiques, entre quatre et huit jours. Le laboratoire de SGS Maurice effectue les analyses selon les règlements en vigueur dans les pays vers lesquels les vêtements pour enfants sont acheminés. Pour le marché européen, c'est le REACH (*Registration, Evaluation, Authorisation & restriction of Chemicals*) qui prévaut ; pour le marché américain, le CPSIA (*Consumer Product Safety Improvement Act*) ; et pour la Chine, le *National General Safety Technical Code*, aussi connu comme le GB 18401 Testing.

INSPECTION ÉLECTROMAGNÉTIQUE LE MÉTAL SOUS TOUTES SES COUTURES



Pulse Eddy Current Testing (PECT) : cette technique avancée d'inspection électromagnétique permet de détecter des défauts et repérer la corrosion dans des matériaux ferreux cachés sous des couches de revêtement, d'ignifuges ou d'isolants. « SGS a été le premier à proposer le PECT à Maurice. Une sonde envoie des impulsions dans la matière à inspecter », souligne Justin Ravina, Non-Destructive Testing (NDT) Supervisor chez SGS.

Il explique que le PECT, ou courants de Foucault pulsés (CFP), utilise un champ magnétique généré par un courant électrique dans une bobine de la sonde. Lorsque celle-ci est déposée sur un isolant, ignifuge ou revêtement, le champ magnétique pénètre toutes les couches présentes et se stabilise dans la paroi du composant.

Le courant électrique dans la bobine de transmission est désactivé, ce qui cause une diminution rapide du champ magnétique. Des courants de Foucault sont induits dans la paroi du composant. Ils se diffusent vers l'intérieur et diminuent d'intensité. Cette diminution d'intensité est

surveillée par la sonde CFP ; cette information sert à déterminer l'épaisseur de la paroi. Plus la paroi est épaisse, plus les courants de Foucault prendront du temps avant de se dissiper complètement.

Cette technique d'inspection peut être utilisée sur des surfaces avec ou sans calorifuge, sur l'aluminium, les gaines d'acier inoxydable et galvanisé, les tavelures et les ignifuges ; près de coudes, supports, valves et autres structures métalliques comme les buses et les brides. Mais aussi à travers le béton, les revêtements polymères, le treillis métallique et les barres d'armature.

L'une des particularités du PECT est qu'il permet une inspection en service de structures sans qu'il soit nécessaire de retirer l'isolant. « Nous n'avons pas à toucher à la structure ou à l'altérer pour réaliser des tests sur des matériaux ferreux », indique Justin Ravina. Cette technique non invasive ne nécessite pas non plus de préparation de surface. Ce qui fait du PECT une solution rapide pour détecter la corrosion.

IRIS

DES ULTRASONS POUR SONDER LES TUBES

Il s'agit de l'un des systèmes d'inspection par ultrasons les plus efficaces du moment. L'*Internal Rotating Inspection System* (IRIS) a été développé pour sonder les tubes de nombreux types d'équipements de traitement : chaudières, refroidisseurs d'air, *Feedwater Heaters* ou encore *Heat Exchangers*. L'IRIS peut être utilisé sur n'importe quel matériau, indépendamment des propriétés chimiques ou mécaniques du tube.

La méthode est la suivante : les tubes à être inspectés doivent d'abord être immergés dans l'eau – l'IRIS nécessite un couplant. Une sonde est utilisée pour générer des ondes ultrasonores parallèles à l'axe du tube. Un miroir rotatif dirige alors les ondes ultrasonores à travers la paroi du tube. Miroir qui est commandé par une petite turbine alimentée par la pression de l'eau propulsée dans le tube.

Une partie des ondes ultrasonores est reflétée par la paroi intérieure, tandis que le reste l'est par la paroi extérieure du



tube. Comme la valeur de la vitesse de propagation des ondes ultrasonores à travers la matière est connue, il est possible d'évaluer l'épaisseur de la paroi en calculant la différence du temps de propagation des ondes entre le diamètre intérieur et extérieur du tube. De ce fait, l'IRIS permet de détecter des défauts sur la paroi intérieure et à l'extérieur du tube.

Une inspection précise des composants vitaux que sont les tubes est cruciale pour assurer le bon fonctionnement d'un équipement. « Par exemple, dans le cas d'une chaudière, qui est sous haute pression, si un tube perd trop d'épaisseur, il risque d'éclater », précise Justin Ravina.

SYSTÈME DE FREINAGE

COMMENT L'ENTREtenir ?

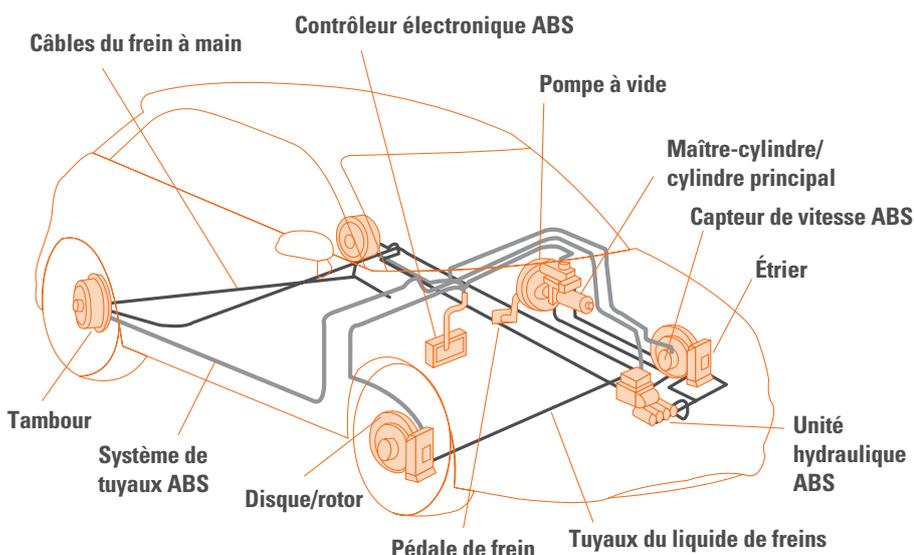
Saviez-vous qu'un liquide de freins en mauvais état multiplie les risques d'accident ? Le système de freinage est l'organe de sécurité par excellence d'un véhicule. C'est lui qui permet d'arrêter le véhicule sur une durée et une distance minimum, de conserver la trajectoire... Il est donc impératif d'entretenir les freins correctement.



- i. Changer le liquide de freins au moins tous les 18 mois. Il se dégrade avec le temps et peut provoquer l'« effet fading ». Cela se produit lorsqu'il n'y a pas la possibilité d'évacuer toute la chaleur que la friction génère. Les freins perdent alors leur efficacité.
- ii. Ne pas utiliser n'importe quel type de liquide de freins. Prendre celui indiqué dans le manuel du fabricant de l'automobile.
- iii. Le niveau du liquide de freins doit toujours être supérieur au niveau minimum requis, et ne doit pas changer brusquement d'un jour à l'autre.
- iv. Faire vérifier l'état des plaquettes et des disques dans des centres spécialisés.
- v. Utiliser le frein à main de façon responsable. Ne vous en servez pas comme frein d'urgence car il n'a pas une force suffisante pour garantir l'arrêt du véhicule.
- vi. Conduire de façon sûre, respecter les distances de sécurité et les augmenter si vous sentez que la distance de freinage est susceptible d'augmenter en raison de la pluie ou de tout autre facteur.

En cas de détection de graves défauts au niveau du système de freinage, il faut les corriger puis vous rendre à un centre de contrôle technique des véhicules pour vérifier que maintenant tout fonctionne convenablement. Au SGS Vehicle Examination Centre, situé à Forest-Side, des appareils à la pointe de la technologie sont utilisés pour des contrôles plus précis. Le freinage avant et arrière est minutieusement testé à l'aide de rouleaux. Un processus qui vise à garantir le respect des normes de sécurité.

SYSTÈME COMPLET DE FREINAGE



EXTRAITS DES PAGES 2, 3 ET 4 DE LA BROCHURE FOLLETOS DE SGS

SAVOIR +

Il convient de ne pas sous-estimer le rôle que jouent les freins dans la sécurité d'un véhicule. Un système de freins en bon état permettra, par exemple, d'éviter une sortie de route, de perdre le contrôle de l'automobile dans des virages ou des situations de freinage brusque.

Un déséquilibre entre les forces de freinage au niveau des roues d'un même axe peut provoquer un changement de trajectoire, vers le côté de la roue qui freine le mieux. Cela suppose d'envahir une autre voie ou de sortir de la route, et ce même sur terrain sec. A 80 km/h, le véhicule effectue 7 mètres de plus avec une roue présentant un défaut, ce à quoi il faudrait ajouter un déplacement latéral de 2 mètres. À 120 km/h, le déplacement latéral sera de 4 mètres.

PETER HVIDBERG

SGS Global Head,
Travel & Hospitality

**“THE
BIGGEST
CHALLENGE
IS TO
EMPLOY
THE RIGHT
PEOPLE”**



IN FEBRUARY, PETER HVIDBERG WAS IN MAURITIUS, AND OTHER ISLANDS IN THE INDIAN OCEAN, TO SHOWCASE THE SGS HOSPITALITY EXPERIENCE PROGRAM. ACCORDING TO HIM, THE GREATEST CHALLENGE FOR THE INDUSTRY IS TO RECRUIT NEW PEOPLE AND KEEP THEM. “WE MET HOTELIERS, CEOs OF HOTEL GROUPS, TOUR OPERATORS AND FROM WHAT WE HEARD, THE ROTATION RATE IS CRAZY.”

SGS HAS LAUNCHED A NEW SERVICE DESIGNED FOR THE TRAVEL AND HOSPITALITY SECTOR, THE SGS HOSPITALITY EXPERIENCE (HX). WHAT DOES THIS PROGRAM OFFER?

This comprehensive property audit solution consists of four modules. The first one focuses on risk, particularly food safety, water safety, building safety, security, cyber security and business continuity. Risk management is something that hoteliers take seriously. The three other modules are sustainability, corporate social responsibility (CSR) and quality

of service experience (QX).

The objective is to increase brand value and reputation. During my visit in the Indian Ocean, I met hoteliers and CEOs of hotel groups to discuss about the industry and SGS new HX program. These islands, especially Mauritius, have been the founders of hospitality with the support of SGS.

In Mauritius, the team has been performing audits in hotels for over 20 years and our hospitality services currently cover around 82% of the total number of hotel rooms in the island.

HOW WILL THIS SERVICE BENEFIT THE HOSPITALITY INDUSTRY?

The HX program, particularly the risk management module, is minded for the hospitality industry. It will help hotels reduce potential risks. By risk, we mean any incident that can happen to a guest while staying in a hotel.

We want to help the hospitality industry raise the bar. HX offers three levels of certification: silver (score between 65%–84%), gold (score between 85%–94%) and platinum (score 95% or higher). There is a comprehensive checklist and it allows hotels, tour operators and any company within the tourism sector to know exactly at which level they are and on what they need to work to reach the required certification. Through SGS Academy, we can support and help hoteliers to strive towards excellence.

WHAT CAN SERVICE PROVIDERS EXPECT?

Hotels, which are the targeted customers for the HX program, expect that we know what we are talking about when it comes to food safety, water safety, building safety, cyber security, security and business continuity. They look at us as the specialist, not only in this market but globally.

They look at us as the only company that can service them in multiple countries, as we operate a network of more than 2,400 offices around the world. We work with international brands established in



several countries that trust us for their audits. What they say is: "We have hotels in 20 countries, SGS can help us". We can do it in a consistent way, with the right data.

THE GOVERNMENT OF MAURITIUS WANTS TO ENHANCE THE VISIBILITY OF THE ISLAND AS A TOP CLASS TOURIST DESTINATION AND PROPEL THE TOURISM SECTOR AS A KEY ENGINE OF GROWTH. WHAT DOES THE LOCAL TRAVEL AND HOSPITALITY SECTOR NEED TO ACHIEVE THESE GOALS?

In Mauritius, the audits we perform for food safety and water safety aspects are quite advanced, much more than in other regions. The biggest challenge now is to employ the right people, or just to employ people – and keep them. From what I understood during the different meetings I had during my trip, the rotation rate is crazy. Asia is facing the same problems and challenges with many new hotels opening.

Most people go to work on cruise ships. For them, the hotel/service industry is

a tough world and if people can do the same thing on cruise ships with a salary three times higher, they will not hesitate.

As such, at SGS, we can play a much bigger role with our Academy to train new employees. We have experts in food safety and other fields who have developed training programs for hospitality that are vital when you start working in a hotel.

WHAT ARE THE PROJECTS FOR SGS MAURITIUS IN THIS SECTOR?

People are the key. The hospitality world is very different from the others and if you don't understand it, forget about it. On a global scale, the approach of the industry is not always right because the people they hire do not always have hospitality experience or do not know how to work with the service industry.

As for our projects, we need to see how flexible we can be with the programs that we have, take a more consultative approach and make sure that we are responsive to the market needs.

READ MORE ON SGS HOSPITALITY EXPERIENCE IN PAGE 14

« THE HX PROGRAM, PARTICULARLY THE RISK MANAGEMENT MODULE, IS MINDED FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY. IT WILL HELP HOTELS REDUCE POTENTIAL RISKS. »

INICIA : L'EGGCELLENCE À CŒUR



Nouvelle étape pour Inicia. La société de production et de distribution d'œufs a obtenu la certification ISO 22000 : 2005, management de la sécurité des denrées alimentaires, le 8 décembre 2017. « Il était nécessaire que l'entreprise, qui a été certifiée HACCP pendant plus de quinze ans, évolue au niveau de sa certification qualité », déclare Emmanuel Wiehe, Chief Executive Officer d'Inicia. « L'ISO 22000 : 2005 imposera rigueur et discipline à tous les niveaux », renchérit Patrick Martial, responsable des fermes commerciales et des centres de conditionnement.

Cette certification permet à Inicia de consolider ses contrôles internes et d'offrir à ses clients des produits d'une qualité irréprochable. « Nous avons la possibilité de diminuer les risques liés au secteur alimentaire et d'avoir un contrôle continu de nos opérations », souligne Simon Scott, responsable de la logistique.

« Les clients sont de plus en plus exigeants. Nous devons avoir des points de contrôle plus rigides, afin d'obtenir des œufs sains », indique, lui, Khomal Mohess Gokulsing, responsable de la qualité. Et de poursuivre : « L'obtention de ce certificat est un joli cadeau à l'occasion du 40^e anniversaire d'Inicia Ltée cette année. »

Cela fait plus de quinze ans qu'Inicia et SGS travaillent en étroite collaboration. « Il était normal de considérer ce nouveau projet avec elle », confie Patrick Martial. « Nous avons toujours été associés à SGS, reconnue au niveau local et à l'international, pour nos certifications qualité », ajoute Emmanuel Wiehe. « SGS suit les normes à la lettre. Nous savions qu'en faisant appel à elle, nous aurions une certification de qualité reconnue internationalement », conclut Simon Scott.

VOLAILLES ET TRADITIONS LTÉE : MAÎTRISER LES RISQUES AVEC L'HACCP



« Chez Volailles et Traditions Ltée, la sécurité alimentaire prime sur tout. C'est pourquoi nous avons souhaité obtenir la certification HACCP », indique Raj Dauhajee Triduth, Quality Officer. L'entreprise, spécialisée dans la transformation et l'emballage de produits de volaille, a reçu son certificat le 7 décembre dernier après un audit initial effectué par l'équipe d'auditeurs de SGS.

Au niveau de la direction de Volailles et Traditions Ltée, on souligne que la certification HACCP « permet de maîtriser les risques tout au long de la chaîne de production. Nous veillons à ce que nos produits soient préparés selon les normes d'hygiène les plus strictes ». Avec ces mesures préventives, l'entreprise dit être en mesure de « produire des aliments sains, d'éviter des intoxications alimentaires et de nous conformer aux réglementations locales ».

FTHM RÉITÈRE SON ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA QUALITÉ

En 2007, il a été le premier cabinet de conseils à décrocher la certification ISO 9001, système de management de la qualité, à Madagascar. Depuis, FTMH n'a cessé de réitérer son engagement pour le maintien de la qualité des services. Sa certification ISO 9001 a été renouvelée en 2017 pour la cinquième fois.

Un audit de transition vers la nouvelle version de cette norme (ISO 9001 : 2015) a eu lieu et le certificat a été remis au groupe le 11 décembre dernier à Antananarivo. Étaient notamment présents Thierry Rajaona, associé-gérant de FTMH Consulting, et Cédric Catheline, directeur régional de SGS.

« La certification ISO 9001 est un gage d'engagement, d'implication et de reconnaissance d'un système répondant à des standards internationaux. La version 2015 prône le renforcement du leadership, la mise en avant de la qualité dans la stratégie de l'entreprise ainsi que la prise en compte des risques et des opportunités », indique FTMH. Des « défis majeurs » attendent désormais le groupe, qui ambitionne de devenir un des cabinets de conseils de référence en Afrique.



RESPONSABLE D'AUDIT : COMPRENDRE LA QUALITÉ



Cinq jours de formation. Dix participants, réunis au *Voilà Hotel* du 4 au 8 décembre dernier pour la formation Responsable d'audit ISO 9001 : 2015. Le but était que ceux présents puissent définir les objectifs et les règlements d'un système de management de la qualité. Mais aussi expliquer le rôle et les responsabilités d'un auditeur pour planifier et effectuer un audit du système de management de la qualité.

Ce cours était animé par Roman T. Waclawek, responsable d'audit et formateur qualité/environnement de SGS Pologne. Il s'adressait à ceux chargés d'effectuer des audits internes, aux *managers* dont les départements pourraient être soumis à ces audits ou encore aux personnes qui souhaitent devenir auditeurs agréés.

ALIMENTATION : LES CONTRÔLES PRÉVENTIFS MIS EN AVANT



Une formation publique en *Preventive Controls for Human Food* a rassemblé 14 délégués à l'hôtel Labourdonnais. Pendant trois jours, du 16 au 18 octobre 2017, ils ont été sensibilisés au contrôle de la chaîne d'approvisionnement, à la façon d'élaborer un plan de salubrité des aliments, aux bonnes pratiques de fabrication, à la réglementation des aliments, le tout en ligne avec le *Food Safety Modernisation Act*.

Ce cours était destiné aux directeurs de production, aux responsables hygiène et qualité et aux responsables de maintenance, entre autres. La formation était animée par Leena Aworer, *Senior Lead Auditor & Trainer* à SGS Maurice. Elle a été formée aux États-Unis afin de devenir *Lead Instructor* et ainsi pouvoir dispenser cette formation à Maurice et dans la région.

DES CLÉS POUR AMÉLIORER LA GESTION DE L'ÉNERGIE



Engager une démarche d'optimisation des consommations énergétiques. Mettre en œuvre un système de management de l'énergie. Initier un plan de mesure. C'étaient là quelques-uns des objectifs de la formation ISO 50001 : 2011, système de management de l'énergie, qui s'est déroulée du 5 au 6 octobre 2017 au *Voilà Hotel*. Seize participants ont assisté à la session dispensée par Nadira Zenine Lakhdari, responsable d'audit et formatrice QSEEn. La norme ISO 50001 : 2011 guide les entreprises dans la mise en place d'un système qui leur permettra d'accroître l'efficacité énergétique et de réduire les coûts.

AUDITEUR INTERNE : ENTRE RIGUEUR ET PLANIFICATION



Quels sont les rôles et responsabilités des auditeurs et audités ? Quelles sont les exigences des normes en matière d'audit ? Ces questions ont été abordées lors de la formation en audit interne de système de management de la qualité selon la norme ISO 19011 au *Sakamanga Hotel*, à Madagascar, du 7 au 8 décembre.

Le formateur Dominique Lejeusne a attribué aux participants la tâche d'acquiescer une méthodologie d'audit interne rigoureuse, c'est-à-dire planifier, préparer et réaliser des audits et en rendre compte par oral et par écrit. Des mises en situation ont été organisées ainsi qu'un quiz de validation des compétences.

RÉSERVOIRS DE STOCKAGE ATMOSPHÉRIQUES

DES INSPECTIONS POUR RÉDUIRE LE RISQUE DE FUITES



Alors que le stockage de substances dangereuses comporte des risques pour l'environnement et la population, il est primordial d'effectuer des contrôles réguliers des réservoirs pour éviter toute fuite. Les intempéries et les variations de température peuvent, en effet, fragiliser les cuves de stockage et entraîner une contamination des sols et cours d'eau.

Le département Industrie de SGS Maurice propose, depuis l'année dernière, des inspections de réservoirs de stockage atmosphériques. Y sont stockés du kérosène, du pétrole et du Jet A1, entre autres. « *Nous avons l'expertise, les accréditations et les équipements nécessaires pour réaliser des inspections et des audits techniques selon les normes et codes requis* », déclare Justin Ravina, *Non-Destructive Testing (NDT) Supervisor*. SGS Maurice compte d'ailleurs parmi son personnel un inspecteur certifié API 653 (*voir plus loin*) et API 510.

Les services proposés par SGS dans ce domaine comprennent notamment une évaluation des fondations, du fond, de la robe et du toit des réservoirs ; une vérification des équipements de sécurité ; une étude environnementale des réservoirs et des

réparations qui doivent être effectuées. « *Les évaluations, les tests et les vérifications sont menés de manière indépendante et sous le contrôle d'experts* », précise Justin Ravina.

Les équipements sont à la pointe de la technologie. Citons le Scorpion, un appareil de mesure d'épaisseur par ultrasons. Il peut grimper jusqu'à 50 m pour déterminer l'épaisseur d'un réservoir de stockage. Il y a aussi le *Magnetic Flux Leakage*, qui permet de scanner le fond des réservoirs pour déterminer l'état de corrosion. Avec le contrôle par fuite de flux magnétique, il est possible de détecter les corrosions sur la face en contact avec le produit ainsi que sur celle en contact avec le sol. Des méthodes rapides et fiables. « *L'application de l'ensemble de ces diverses méthodes de contrôles non destructifs donnent un aperçu clair de l'état du réservoir dans son intégralité. On peut identifier et quantifier les défauts et d'éventuelles dégradations.* »

Chef de file dans les services d'inspection, SGS vérifie que la qualité, la performance et l'état de ces équipements répondent aux exigences réglementaires et à celles des clients.



LA GAMME COMPLÈTE DES SERVICES PROPOSÉS PAR SGS

- Contrôles visuels externes et internes réguliers
- Essai mécanique
- Contrôles non destructifs
- Contrôles non destructifs traditionnels
- MFL Floor Scanning
- Cartographie de la corrosion
- Assistance aux tests de pression hydrostatique
- Examen ultrasonore
- Mesures d'épaisseur externe et calculs
- Procédures et qualifications de soudage pour les normes internationales traditionnelles, y compris ASME, ISO15614 et DIN EN 287

KAILASH CHATOO :

« UN ONE-STOP-SHOP POUR LES CONTRÔLES NON DESTRUCTIFS »



Business Development Manager de l'Industrial Division de SGS Maurice, Kailash Chatoo a ajouté une nouvelle corde à son arc. Il est désormais inspecteur certifié API 653. « Nous faisons auparavant appel à l'expertise étrangère pour réaliser des inspections selon cette norme. Maintenant, nous pouvons effectuer une vérification complète des réservoirs cylindriques verticaux localement », indique Kailash Chatoo.

« Nous proposons un Non-Destructive Testing one-stop-shop. Ainsi, nous pouvons conseiller nos clients plus rapidement et à moindre coût », ajoute notre interlocuteur. Il est également appelé à intervenir dans les pays de la région et en Afrique.

La réglementation API (pour *American Petroleum Institute*) 653 émet les lignes directrices pour l'inspection, la maintenance, la modification et la reconstruction des réservoirs de stockage. Les inspecteurs ont pour tâche de vérifier les conditions d'utilisation et d'assurer l'intégrité des réservoirs. « Nous offrons à nos clients une garantie de cinq ou de dix ans », précise le Business Development Manager.



SGS HOSPITALITY EXPERIENCE VISER L'EXCELLENCE

C'était il y a plus de vingt ans. SGS Maurice lançait ses services en *Travel & Hospitality* et signait son premier contrat avec un groupe hôtelier. Depuis, les développements se sont succédé, avec toujours plus de services et cette même volonté : proposer des solutions intégrées à l'industrie de l'hôtellerie. Le dernier-né de la famille : le *SGS Hospitality Experience (HX)*.

Ce programme a été conçu spécifiquement pour l'industrie hôtelière, qui est confrontée aujourd'hui à de nombreux défis,

notamment environnementaux, sociaux et économiques.

Il n'est plus seulement question d'offrir un service de qualité aux clients mais de s'assurer de leur sécurité et de leur bien-être. Tout problème, qu'il soit lié à la nourriture, l'eau ou l'infrastructure, peut avoir une incidence négative sur un établissement. Ce dernier doit ainsi tout faire pour atteindre le plus haut niveau de satisfaction.

Le HX est composé de quatre modules : *risk, sustainability, corporate social responsibility* et *quality of service experience*.



RISK

Il s'agit de la principale préoccupation de l'industrie : comment faire face aux risques. Que ce soit dans le domaine de la sécurité des denrées alimentaires et de l'eau, la sécurité des bâtiments, la cyber sécurité, la sécurité ou la continuité d'activité, HX propose de nombreuses solutions. Par exemple, SGS s'occupe de l'échantillonnage et de l'analyse de différents types de produits (aliments, eau de piscine, cuisine, bain, eaux usées, etc) afin de réduire les risques de contamination.

SUSTAINABILITY

Les hôtels sont tenus de se conformer à un nombre croissant d'exigences environnementales, tant de la part des gouvernements que des clients. Il est essentiel d'intégrer l'environnement dans la gestion globale des établissements hôteliers. La mise en oeuvre de ce module favorisera une meilleure gestion des ressources. Et les évaluations menées par SGS contribueront à faire de cet engagement un facteur de différenciation concurrentielle.



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Dans un monde de plus en plus concurrentiel, l'industrie du tourisme est consciente du rôle qu'elle peut jouer dans la communauté dans laquelle elle opère : créer de la richesse, de l'emploi, proposer des produits et services de qualité. Elle peut contribuer au développement durable en instaurant une culture d'intégrité et de transparence. Le module CSR de SGS est conçu pour guider cette industrie tout au long de ce processus.

QUALITY OF SERVICE EXPERIENCE

Le service offert est-il aux normes et standards requis ? Comment l'évaluer ? Des « *ordinary guest visits* » sont notamment menées. Un inspecteur de SGS se rend dans un hôtel en ayant au préalable informé la direction. Il y a aussi les « *mystery guest visits* », lors desquelles un inspecteur séjourne incognito dans un établissement hôtelier afin de s'assurer qu'un service de qualité est offert à tout instant.



QUELLE ATTITUDE ADOPTER SUR LA ROUTE ?

« Drive to survive. » S'aventurer sur les routes mauriciennes peut s'avérer être un véritable parcours du combattant. Entre les conducteurs qui ne respectent pas toujours le code de la route, ceux qui se montrent agressifs et ceux qui font fi des limitations de vitesse, les dangers sont multiples. Voici quelques conseils pour vous aider à faire face à tout cela.

LA COURTOISIE

Si vous débouchez ou vous rabattez sans prévenir devant un véhicule, vous risquez de l'obliger, ainsi que d'autres, à freiner brusquement. Une situation qui peut provoquer un accident. Il faut prendre en considération le fait que les camions, bus et autres poids lourds prennent plus de temps pour s'arrêter qu'une voiture. Regardez attentivement autour de vous avant chaque manœuvre.



ATTACHER SA CEINTURE DE SÉCURITÉ

Il est indispensable d'attacher sa ceinture de sécurité, que l'on soit conducteur ou passager, assis à l'avant ou à l'arrière d'un véhicule. Ce sera votre meilleure protection en cas d'impact. La ceinture de sécurité peut retenir une force d'environ 3 tonnes. Elle vous empêchera de heurter le volant ou le siège qui est devant vous, d'être projeté à travers le pare-brise ou dans l'habitacle.



PAS D'IMPRUDENCE

Brûler les feux rouges, rouler plus vite que la vitesse autorisée, ne pas respecter le code de la route, changer sans cesse de voie, déboucher brusquement devant un véhicule... Les conducteurs imprudents peuvent être des conducteurs dangereux. Ils se mettent en danger et font courir des risques aux autres automobilistes. Prenez garde à ce genre de conducteurs quand vous êtes au volant.



ALCOOL + VOLANT = COCKTAIL MORTEL

On ne le répètera jamais assez : il ne faut pas boire et conduire. L'alcool affecte la capacité du conducteur à se concentrer, lui fait ressentir un faux sentiment de confiance et de contrôle, diminue le temps de réaction et induit une mauvaise coordination. La prise de certains médicaments peut aussi diminuer les facultés d'une personne. Alors, pensez-y avant de prendre le volant.



ÉVITER LES DISTRACTIONS

N'utilisez pas votre téléphone portable en conduisant. N'envoyez pas de SMS. Ne « chatez » pas. Car alors, vous faites moins attention à ce qui se passe sur la route. Les statistiques démontrent que l'utilisation du téléphone au volant est aussi dangereuse que de conduire en état d'ébriété. Évitez aussi de manger car cela peut vous distraire et entraîner une perte de contrôle du véhicule.

YOUR SGS CONTACTS

MARKETING DEVELOPMENT & COMMUNICATION

Amelie de Rosnay
amelie.derosnay@sgs.com

CERTIFICATION AND BUSINESS ENHANCEMENT REGIONAL MANAGER

Daniel Julie
daniel.julie@sgs.com

INDUSTRIAL - NON DESTRUCTIVE TESTING

Kailash Chatoo
kailash.chatoo@sgs.com

REGIONAL BUSINESS MANAGER

Aktar Emrith
aktar.emrith@sgs.com

AGRICULTURE, FOOD & LIFE

Marjorie Niclair
marjorie.nicclair@sgs.com

CONSUMER RETAIL & INSTRUMENTATION

Suraj Bhunora
suraj.bhunora@sgs.com

ENVIRONMENT, HEALTH AND SAFETY

Amisha Seerputtee
amisha.seerputtee@sgs.com

OIL, GAS AND CHEMICALS

Kamal Mohenty
kamal.mohenty@sgs.com

TRANSPORTATION

Lucette Surette
lucette.surette@sgs.com

@ [MAURITIUS@SGS.COM](https://www.sgs.com)

+ 230 696 8808

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

