

TRUST

OCÉAN INDIEN

LE MAGAZINE DE SGS | SEPTEMBRE 2024



AU LABO

Une gamme de tests pointus
au service des entreprises

SGS

Message **3**



4 In Short

Des infos en toute sécurité avec Infosec Essentials
Le Sonatest WAVE pour une détection au plus haut point

7 Au Labo

Une gamme de tests pointus au service des entreprises

11 Learning & Development

Quand les équipes dirigeantes de SGS partagent des bonnes pratiques
MPE : place à la version 6.0 de FSSC 22000

14 Spotlight

Une confiance renouvelée

Made In Moris Corner **16**

Walk The Talk **18**



Une véritable plateforme de **COMMUNICATION**

Notre newsletter fait peau neuve. Cette nouvelle édition, repensée tant dans le design que dans le contenu, se met au diapason de notre entreprise qui se positionne comme le leader du testing, de l'inspection et de la certification. Avec plus de 40 ans de présence dans l'océan Indien, notamment à Maurice et à Madagascar, SGS se veut un partenaire de confiance pour accompagner sa fidèle clientèle dans ses démarches de qualité, de sécurité et de durabilité.

C'est ainsi que notre newsletter nous permet d'informer nos clients et partenaires sur l'évolution de nos différents services. Mais aussi de partager notre expérience dans la région océan Indien, de nos opérations d'inspection des plus classiques aux plus spécifiques telles que les contrôles non destructifs avec le nouveau Sonatest WAVE, l'évaluation de la maturité des PME en matière de sécurité de l'information avec Infosec Essentials, ou encore le service de contrôle et de surveillance des travaux d'infrastructure à Madagascar. Notre expertise passe également par nos différents laboratoires que nous vous présentons par le biais de tests que nous avons étoffés, comme de nouvelles capacités de calibration des instruments, et des services innovants que nous avons introduits dans notre gamme de solutions spécialisées, à l'instar de l'échantillonnage et l'analyse de l'ADN environnemental (E-DNA).

La rubrique Spotlight met en lumière quelques-uns de nos clients qui ont accepté de partager leur expérience et la valeur ajoutée que nous leur apportons lors de leur certification. Un accompagnement, pour la plupart de longue date, qui témoigne de leur confiance dans nos services et dans les formations que nous proposons pour les aider à rendre leur entreprise plus fiable, efficace et agile, quel que soit leur secteur d'activité.

Pour terminer, nous nous réjouissons de collaborer avec l'équipe de Made in Moris à leur programme « En route vers Made in Moris » dont l'objectif est de former et d'accompagner 120 petites et moyennes entreprises sur trois ans, en vue d'obtenir le prestigieux label Made in Moris. Voilà ce que je vous invite à découvrir dans cette newsletter. Certes, elle ne peut résumer toutes nos interventions, mais elle constitue déjà un lien avec vous. Et nous continuons à rester à votre écoute et à réfléchir ensemble sur la manière dont nous pouvons vous aider davantage.

Lisiniaina Razafindrakoto
Directrice générale – SGS océan Indien

PME

Des informations en toute sécurité avec Infosec Essentials

SGS a lancé récemment Infosec Essentials, un nouveau service conçu sur mesure pour les petites et moyennes entreprises (PME) dans le but d'évaluer leur maturité en matière de sécurité de l'information. Comment ça marche ? Le temps d'une journée, les auditeurs procèdent à l'évaluation de la PME, en identifiant ses points forts et ses domaines d'amélioration. Le statut de maturité est représenté par trois niveaux : *Startup*, *Emerging* et *Mature*. Suite à l'évaluation, la PME reçoit un rapport décrivant son niveau de sécurité de l'information. Si elle atteint le niveau *Emerging* ou celui de *Mature*, elle reçoit une déclaration de performance qui lui permettra de démontrer ses références en matière de sécurité de l'information à sa clientèle et autres parties prenantes. Infosec Essentials est également un tremplin à des certifications internationales, comme l'ISO/IEC 27001, l'une des normes les plus connues au monde de systèmes de management de la sécurité de l'information. Non seulement Infosec Essentials est une solution efficace et rentable, mais il constitue aussi une solide base d'amélioration continue.

INDUSTRIE

Le Sonatest WAVE pour une détection au plus haut point

Une première ! Le département Industrie a acquis récemment le Sonatest WAVE, un détecteur de défauts à ultrasons interactif permettant de réaliser des contrôles non destructifs avec la plus grande précision. Avec ses paramètres préréglés et son plan de numérisation interactif unique, le Sonatest WAVE facilite les diagnostics des pièces inspectées. Le plan de numérisation peut reproduire des géométries complexes telles que des surfaces

courbes et des joints en T. Les fonctionnalités de l'équipement facilitent la distinction entre un défaut réel et une indication géométrique, évitant ainsi toute réparation inutile. Le WAVE permet de détecter des défauts, comme des fissures, sur une variété d'assemblages soudés, des pièces forgées, moulées et diverses structures dans les industries, entre autres, des ponts, centrales thermiques, turbines, sites pétroliers et miniers.



REEF CONSERVATION

avec la certification Green Key

Désignée comme opérateur national de la certification Green Key à Maurice, en octobre 2023, l'ONG Reef Conservation – qui œuvre pour la protection de l'environnement marin et côtier – a sollicité SGS pour réaliser l'audit des établissements touristiques souhaitant obtenir la certification Green Key. Cette certification est le premier écolabel international pour l'hébergement touristique, reconnue par le Conseil mondial du tourisme durable et gérée par la Fondation pour l'éducation à l'environnement (FEE). Depuis le début de l'année, SGS a effectué un audit dans les établissements hôteliers Radisson Blu Azuri Resort & Spa, Radisson Blu Poste Lafayette Resort & Spa, Veranda Grand Baie et The Westin Turtle Bay Resort & Spa. Un audit basé sur des critères stricts dans les domaines de la gestion touristique durable, parmi lesquels : la mise en œuvre d'une politique environnementale et d'une démarche socialement responsable, la gestion intelligente des déchets, la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau, voire la sensibilisation active de la clientèle.

« En tant qu'opérateur national de la certification Green Key à Maurice, Reef Conservation compte sur les spécialistes, et particulièrement sur SGS, pour garantir que les audits des établissements touristiques soient menés avec rigueur, impartialité, et transparence, déclare François Rogers,



Executive President de Reef Conservation. En collaborant avec SGS, nous visons à renforcer la crédibilité et la valeur de la certification Green Key, en nous assurant que les établissements certifiés respectent les standards internationaux reconnus par le Conseil mondial du tourisme durable et la FEE. Cette transparence dans le processus d'audit est cruciale pour instaurer la confiance parmi toutes les parties prenantes et pour promouvoir des pratiques durables dans le secteur hôtelier. Cela permettra non seulement de positionner Maurice comme une destination respectueuse de l'environnement, mais aussi d'encourager les autres établissements à suivre l'exemple des certifiés. »

SEYCHELLES

SGS aide à la préservation des ressources halieutiques

Des inspections de cargaisons de poissons ont été effectuées, de manière aléatoire, aux Seychelles depuis le début de l'année, dans le cadre du plan national de contrôle et d'inspection des pêches (NPCI) de Taïwan – l'un des pays de pêche les plus importants au monde – pour lutter contre les activités de pêche illégale, non déclarée et non réglementée dans la région. Conduites par SGS à Port Victoria, les inspections portaient, entre autres, sur la vérification de l'équipement du navire ; ses prises de pêche pour l'identification des espèces ; l'identification de sa cargaison ; la supervision du débarquement, du transbordement et du chargement des conteneurs de poissons ; le pesage et la répartition des espèces de poissons. Étaient concernés, les poissons

entiers congelés, principalement les différentes espèces de thon, mais également d'autres espèces telles que l'albacore, l'espadon, le marlin bleu et les requins autorisés à la pêche qui sont réglementés par un cahier des charges très strict. En tant que membre principal de l'industrie internationale de la pêche, Taïwan s'est engagé à assurer la durabilité des ressources halieutiques, avec le soutien des filiales SGS qui opèrent dans ce secteur à travers le monde. Le pays participe à diverses organisations régionales de gestion des pêches et effectue une surveillance et un contrôle des navires de pêche pour garantir que leurs opérations sont conformes aux normes internationales et aux mesures de gestion nationales pour prévenir, arrêter et éliminer la pêche illicite, non déclarée et non réglementée.



MADAGASCAR

Des projets routiers sous contrôle de qualité et de sûreté

En février 2022, SGS Madagascar s'est vu attribuer la mission de contrôle et de surveillance des travaux de bitumage de la route nationale temporaire RNT12A dans la région sud-est de l'île (tronçon entre Somisika et Masianaka), y compris la construction des ponts d'Amboenato et de Manambondro. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'Appui à la Connectivité des Transports (PACT) dans certaines zones rurales afin d'accroître l'accès des communautés aux opportunités sociales et économiques.

L'équipe de SGS Madagascar s'assure principalement de la mission de contrôle et de surveillance des travaux afin de garantir qu'ils respectent les normes techniques et réglementaires en vigueur, tout en veillant à l'application des mesures environnementales et sociales du projet. La construction du pont de Manambondro a été achevée à 100 % en mars dernier, tandis que les travaux de bitumage de 35 km et de construction du second pont sont prévus d'être prêts en mars 2025.

SGS Madagascar a lancé la division Industrial en 2015 avec un premier projet portant sur le contrôle et la surveillance des travaux de confortement du viaduc



de Sahasinaka. La division s'appuie principalement sur l'expertise du Groupe SGS, notamment des filiales en Espagne (SGS TECNOS) et au Sénégal (SGS Sénégal), ainsi que sur son réseau de consultants et d'experts locaux, en conformité avec la réglementation et les exigences locales. SGS met un point d'honneur à combiner des expertises internationales et locales soigneusement sélectionnées, en veillant à ce que l'ensemble réponde au mieux aux exigences de la mission ou du projet.

MADAGASCAR

Conformité assurée avec la procédure CIVIO

8 779 voitures légères et 1 095 poids lourds ont été soumis à la procédure CIVIO (Contrôle d'Identification des Véhicules Importés d'Occasion) en 2023 à Madagascar. Développée par SGS et mise en place en juillet 2006 par la douane malgache, CIVIO a pour rôle d'identifier les véhicules d'occasion importés dans le pays afin

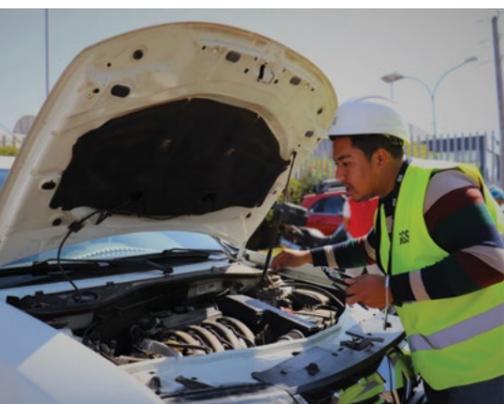
de déterminer leurs marque, modèle et caractéristiques exacts, d'établir leurs documents d'immatriculation dans le pays d'importation et de déterminer les catégories de véhicules et leur valeur afin de calculer les droits et taxes à être collectés par l'État.

Depuis 2017, l'ensemble de la procédure a été entièrement dématérialisé via des plateformes en ligne, permettant ainsi un gain de temps considérable, un suivi en temps réel et une traçabilité de toutes les vérifications effectuées. SGS a développé toutes les applications et plateformes en ligne nécessaires aux différentes interventions, qui sont traçables en temps réel.

Les étapes de CIVIO comprennent une vérification documentaire du véhicule – carte grise, *Bill of Lading*, factures d'achat pour les véhicules neufs des particuliers – par des agents accrédités

pour s'assurer de la conformité des informations déclarées ; une inspection physique des véhicules à leur arrivée au port et la détermination de leur valeur. La procédure CIVIO vise également à contrôler la conformité des véhicules d'occasion aux réglementations en vigueur à Madagascar.

En complément de CIVIO, SGS Madagascar a été nommé par l'État malgache comme organisme certificateur, assurant la mise en œuvre de la procédure de certification des véhicules hybrides et électriques (PCVHE) à partir d'avril 2023. Jusqu'ici, 132 véhicules hybrides essence et électriques ainsi que 549 motos et tuc-tucs électriques, tous neufs, ont été certifiés conformes. Délivré en ligne, le certificat de conformité sert de justificatif à la douane par rapport à l'exemption des droits et taxes pour lesdits véhicules.



INSTRUMENTS DE MESURE

La calibration, une garantie de fiabilité et de précision

ancé en 2016, le laboratoire de calibration est certifié ISO/IEC 17025 par le Singapore Accreditation Council.

La principale fonction est d'étalonner les instruments de mesure de manière à ce qu'ils produisent des résultats plus fiables et correspondent à des références connues. À ce jour, SGS propose des services d'étalonnage d'instruments, entre autres, de congélateurs, réfrigérateurs, fours, incubateurs, balances de pesée, stérilisateurs et autoclaves. Et pour répondre à des demandes récurrentes, le laboratoire mettra en place, d'ici la fin de l'année, de nouvelles capacités de calibration des instruments tels que les thermocouples, les thermomètres en verre, sans contact, à infrarouges, voire numériques, les capteurs de température et d'humidité et les manomètres. Au fil du temps, les instruments peuvent dériver et devenir moins précis ; aussi, un étalonnage régulier permet de corriger ces variations, de garantir des mesures plus cohérentes et fiables ainsi que la conformité aux normes et réglementations internationales. « Grâce à la calibration, nous pouvons prolonger la vie d'un équipement en identifiant rapidement les problèmes potentiels, indique Sneh Chureetur, Laboratory Manager. La calibration fournit également une chaîne de traçabilité, montrant que les mesures proviennent d'une source fiable, ce qui est d'autant plus essentiel pour les audits, les tests ou lors de collaborations avec d'autres organisations ou laboratoires. » Pourquoi choisir SGS pour ses solutions d'étalonnage ? Sneh Chureetur de souligner : « Nos experts en métrologie sont des professionnels hautement qualifiés et formés auprès de spécialistes renommés dans le domaine. Du calibrage le plus simple au plus complexe, notre personnel technique développe des solutions uniques et innovantes en accord avec les exigences de notre clientèle. Nos laboratoires sont soumis à un environnement contrôlé, et nous participons régulièrement aux programmes d'Interlab pour garantir que nos mesures sont traçables, précises et comparables à celles d'autres laboratoires compétents. »

DU NOUVEAU : LA VALIDATION THERMIQUE

Depuis juin dernier, le laboratoire de calibration propose le service de validation thermique (QO/QP) des véhicules réfrigérés, des équipements de la chaîne du froid, des conteneurs d'expédition, des zones de stockage à température contrôlée et des entrepôts. La validation thermique consiste à utiliser des techniques de mesure spécialisées – la qualification opérationnelle (OQ) et la qualification de performance (PQ) – pour s'assurer que les processus de traitement thermique sont effectués correctement et efficacement. Différents tests sont effectués pour valider les performances de l'équipement tels que le mapping de température, les tests de stabilisation et d'ouverture de porte à divers intervalles ainsi que le test de panne de courant. Pour garantir l'efficacité, la fiabilité et la conformité des équipements, des systèmes et des processus, SGS se conforme à la méthodologie de l'Organisation mondiale de la santé – « Annexe 9 : Conseils pour le stockage et le transport de produits pharmaceutiques sensibles au temps et à la température ».

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS

Une gamme de tests pointus au service des entreprises

Les laboratoires de SGS Maurice proposent un éventail de services d'analyse pour aider les entreprises à réduire les risques et déterminer la qualité et la sécurité des matières premières, des composants et des produits qu'elles utilisent. Les tests sont réalisés par un personnel qualifié et expérimenté, conformément aux normes et réglementations locales et internationales les plus en vue, dans le but d'obtenir des résultats rapides, précis et fiables.

Textile

L'objectif principal du laboratoire textile est d'assurer la qualité et la conformité des produits textiles. Cela implique une multitude de tests pour garantir que les tissus, les accessoires et les vêtements répondent aux normes de qualité, de sécurité et aux exigences des consommateurs.

- Composition des fibres.
- Inflammabilité.
- Solidité des couleurs et rétrécissement.
- Analyse mécanique et de performance.
- Substances chimiques restreintes.



Alimentaire

Le laboratoire alimentaire assure la sécurité sanitaire et la qualité des produits alimentaires. Les analyses prennent en compte un éventail de paramètres, allant de la vérification de la composition nutritionnelle à la détection de contaminants.

- Analyses nutritionnelles, microbiologiques et physiques.
- Détection de micro-organismes pathogènes (bactéries, virus, parasites).
- Recherche de contaminants chimiques (pesticides, métaux lourds, additifs non autorisés).
- Vérification des allergènes.
- Vérification des étiquettes conformément aux exigences réglementaires.



Environnement

Le laboratoire environnemental a pour mission principale d'analyser et d'évaluer la qualité de l'environnement, notamment en surveillant la qualité de l'air, de l'eau (eau de rejet, eau pour la consommation, eau de baignade) et des sols. Il joue un rôle crucial dans la protection de la santé humaine et la préservation des écosystèmes.

- Analyses physico-chimiques : mesure de paramètres tels que la température, le pH, la conductivité, la turbidité, la teneur en matières en suspension... Recherche de métaux lourds, de pesticides, de composés organiques persistants, des hydrocarbures...
- Analyses microbiologiques : recherche de bactéries, virus et autres micro-organismes présents dans l'eau, les sols ou les aliments.



Calibration

La fonction principale du laboratoire est d'étalonner les instruments de mesure de manière à ce qu'ils produisent des résultats précis et correspondent à des références connues.

- Tests de chambres froides, réfrigérateurs, fours, incubateurs, balances de pesée, stérilisateur, autoclaves, manomètres.

Produits pétroliers, chimiques et gazeux

Le laboratoire a pour fonction principale d'assurer la qualité, la sécurité et la conformité des produits pétroliers, chimiques et gazeux. Ces produits étant souvent utilisés dans des industries sensibles (énergie, transport, aéronautique, chimie), leur composition et leurs propriétés doivent être rigoureusement contrôlées.

- Tests d'hydrocarbures.
- Essence d'aviation.
- Test d'alcool.
- Huiles lubrifiantes.



En chiffres

1 500m²
d'espace

+ 26 000
échantillons traités

124 000
tests réalisés en 2023

+ 300 tests
(alimentaire, eau et textile),
dont 90 % sont accrédités
ISO/IEC 17025

30 000
tests pétroliers effectués
par an à Maurice
et à Madagascar

ALIMENTAIRE

Les tests de migration pour des emballages sans danger



L'industrie alimentaire de par le monde impose aujourd'hui des exigences strictes pour les matériaux en contact avec les aliments, et ce, afin de prévenir tout transfert de substances potentiellement dangereuses vers les produits. Pour garantir cette conformité aux exigences du marché, SGS propose aux fabricants d'emballages alimentaires des tests de migration qui permettent de déterminer si leurs emballages ne mettent pas en danger la santé des consommateurs. L'entreprise analyse tous les types de matériaux allant du carton au plastique en passant par le métal, le verre, la silicone et autres

produits assimilés.

« Les conditions de contact en temps et en température sont fixées en fonction des conditions réelles d'utilisation, explique Preetam Balloo, Laboratory Manager – Food. Il existe deux types de tests : les tests de migration globale et les tests de migration spécifique. Les premiers mesurent la quantité de substances qui migrent des matériaux vers des simulants liquides (par exemple, 2 heures à 100 °C dans l'éthanol). Les tests de migration spécifique quantifient, eux, le transfert de certaines molécules des matériaux en contact avec les denrées alimentaires vers

les aliments dans des conditions d'utilisation particulières (par exemple, le test des phtalates pendant 10 jours à 60 °C dans l'acide acétique). Ils comprennent également les métaux lourds, le bisphénol A, les phtalates, les huiles minérales (MOSH et MOAH), la mélamine et les PFAS (substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées). » Au final, ces tests garantissent que les emballages sont conformes aux réglementations en vigueur et que les produits avec lesquels ils sont en contact peuvent être consommés sans danger, les rendant ainsi plus compétitifs sur les marchés cibles.

ENVIRONNEMENT

L'E-DNA pour évaluer l'impact sur la biodiversité

Pour aider les organisations à évaluer l'impact de leurs activités sur la biodiversité, SGS a développé un procédé innovant : l'échantillonnage et l'analyse de l'ADN environnemental (E-DNA). Il s'agit d'une technique de surveillance non invasive de la biodiversité principalement autour des sites industriels. Elle est utilisée pour identifier les traces d'ADN d'espèces rares et invasives ainsi que d'organismes minuscules ou invisibles à l'œil nu dans des échantillons prélevés dans les milieux concernés. Une fois les échantillons environnementaux collectés, ils sont envoyés au Global Biosciences Centre de SGS au Portugal, où des experts techniques les traitent pour en extraire les traces d'ADN et les

analyser à l'aide de méthodes telles que la réaction de polymérisation en chaîne (Polymerase Chain Reaction) – technique qui permet d'obtenir, à partir d'un échantillon infime et complexe, d'importantes quantités d'un fragment d'ADN spécifique – et le séquençage nouvelle génération (NGS). Les données recueillies sont ensuite utilisées pour identifier la présence récente, l'abondance et/ou la distribution d'une espèce déterminée ou de colonies entières. Cette étape est suivie d'un rapport complet sur la biodiversité environnant les sites industriels. Contrairement aux méthodes standards d'évaluation de la biodiversité, l'E-DNA s'avère plus rentable et plus rapide.



PROGRAMME EXCOM

Quand les équipes dirigeantes de SGS partagent des bonnes pratiques

« Le programme EXCOM a toute sa pertinence pour les directeurs membres du comité de direction (CODIR) de SGS pour aligner les enjeux stratégiques sur les enjeux opérationnels. » Une entrée en matière de Lantosoa Rakotomalala, Founder & President de Headline Strategic Consulting Group, qui, avec Satyam Ramnauth, vice-président Corporate Finance, ont assuré un programme de développement professionnel et personnel à une dizaine de managers de SGS Maurice, en juin dernier, au Labourdonnais Waterfront Hotel. Lors de cette journée de formation, les participants ont été initiés au mécanisme de réflexion et de transmission stratégique et opérationnel ainsi qu'aux bonnes

pratiques internationales pour assurer l'efficacité du CODIR. Ils ont également été invités à penser un plan de gouvernance opérationnel, en agencant les thématiques managériales et la gestion de risques. Le programme EXCOM était organisé en trois axes : le cadre de gouvernance stratégique et opérationnel du comité exécutif, la fonction normative et culture de réduction des risques du CODIR et enfin le partage des meilleures pratiques, pour aboutir à un jeu de rôle dans un scénario spécifique de comité exécutif (COMEX). « Cette formation est d'autant plus pertinente que les dirigeants ressentent combien les attentes à leur égard évoluent, s'exacerbent et sont souvent contradictoires,

souligne Lantosoa Rakotomalala. Les interactions que nous avons eues avec les participants confirment l'importance de ne pas perdre de vue les thématiques stratégiques. » Et Amélie de Rosnay, Marketing, Development and Communication Manager, de confier : « Le programme EXCOM a renforcé ma compréhension de la gouvernance d'entreprise et de mon rôle en tant que membre du CODIR. Les échanges avec mes collègues ont été très enrichissants et m'ont permis de voir les choses sous un nouvel angle. J'ai particulièrement apprécié la partie sur la gestion des risques, qui m'a aidée à mieux appréhender les enjeux liés à ma fonction et à mettre en place des actions pour les maîtriser. »

COATING INSPECTOR PROGRAM

Les revêtements de surfaces à l'inspection

Se préparer à l'inspection de revêtements de structures en acier... C'est dans ce but que Parvindsingh Loldharry, Technical Engineer, a suivi, en début d'année, le cours AMPP CIP 1 (Coating Inspector Program) Basic Coatings Inspector Certification, dispensé par Neil Webb, CIP 3 Senior Certified Coatings Inspector, au Corrosion Institute of Southern Africa en Afrique du Sud. La formation était centrée sur les matériaux de revêtements et les techniques de préparation et d'application des surfaces à l'aide de tests et d'équipements non destructifs.

Parvindsingh Loldharry a été formé à reconnaître les types de revêtements et les mécanismes de durcissement ; à comprendre à la fois les spécifications et le cycle de vie des revêtements, les équipements, les méthodes ainsi que les normes de préparation de surface pour le sablage abrasif, le nettoyage au solvant et le nettoyage des outils. Ce cours l'a également familiarisé avec les procédures d'inspection – identification des défauts de conception et de fabrication, défaillances du revêtement, contrôle qualité – et les attributions d'un « inspecteur » de revêtement de surface.



MADAGASCAR PREMIUM EXOTICA Place à la version 6.0 de FSSC 22000

Une dizaine de professionnels de Madagascar Premium Exotica (MPE), société spécialisée dans la transformation de fruits locaux en purées destinées à l'exportation, ont participé à une formation, en juin dernier, sur la mise en oeuvre de la version 6.0 de la certification FSSC 22000, qui porte sur le système de gestion de la sécurité des denrées alimentaires. Animé par Salah Dardouri, formateur chevronné, ce cours était focalisé sur les avantages et l'importance de la norme FSSC 22000, l'analyse de l'état actuel de MPE et le plan de mise en oeuvre de la version 6.0. « Cette formation a été l'occasion d'enrichir mes connaissances sur la norme en général, plus particulièrement sur les

pratiques liées aux process et aux essais. Elle m'a aussi familiarisée avec les nouvelles exigences de la version 6.0 », déclare Victorine Rasoalalao, directrice de production de MPE. Et Nomena Tiana Rafalihery, responsable de production, d'ajouter : « C'était un cours complet sur les spécificités de la norme et son implication pratique. Comme elle est évolutive, il faut constamment s'aligner sur les nouvelles exigences, ce qui fait que nous sommes toujours dans l'amélioration continue de nos activités en ligne avec les demandes de notre clientèle. » Jocelyne Rabenarivelo, chef du département, révèle en avoir beaucoup appris sur les attentes derrière la norme et d'avoir pu faire le lien entre la théorie et la pratique sur le terrain.

CAUSERIE MUA en apprend davantage sur la manipulation des aliments

Quelque 550 employés de MUA ont suivi une causerie sur la manipulation des aliments, animée par Dayna Kistamah, *Lead Auditor & Trainer*. À l'initiative de MUA, cette séance, qui s'est tenue en juin dernier, avait pour objectif de sensibiliser les équipes de la compagnie d'assurance à une manipulation appropriée des aliments pour éviter toute transmission de maladies telles que la leptospirose, le covid ou encore la gastroentérite. Dayna Kistamah a abordé plusieurs points, entre autres, la leptospirose

et son mode de transmission, les mesures de prévention et de contrôle ainsi que les cas d'intoxication alimentaire due à la présence d'agents pathogènes dans les aliments. La formatrice s'est attardée également sur les facteurs qui favorisent la croissance des bactéries, les aliments à haut risque, les risques de contamination croisée, les conditions de stockage, la cuisson et le réchauffage des aliments. S'en est suivi un temps de questions-réponses qui a apporté davantage d'éclairage sur les points discutés.

”

Cette séance avait pour objectif de sensibiliser les équipes de la compagnie d'assurance à une manipulation appropriée des aliments pour éviter toute transmission de maladies.

PROGRAMME HX

en visite à SGS

Répondre aux attentes de la clientèle, anticiper ses besoins, lui donner entière satisfaction et faire de son séjour une expérience inoubliable... c'est l'essence même du programme *Hospitality Experience* (HX), que SGS a conçu spécifiquement pour le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Et c'est dans ce contexte que la société a accueilli, dans ses locaux en juin et juillet derniers, une cinquantaine d'employés du resort One&Only Le Saint Gérân pour quatre séances d'informations sur l'*Hospitality Experience*.

Les personnels de cuisine, de chambre, du bar ou encore de la piscine ont été coachés sur le module *Food Safety* du programme. Comme SGS effectue ponctuellement des audits HX à One&Only Le Saint Gérân, les séances d'informations ont porté surtout sur le process d'audit, la checklist et les bonnes pratiques. Après quoi, les employés ont été invités à visiter les laboratoires de la société où sont effectuées les différentes analyses des échantillons (d'aliments, d'eau...) prélevés dans l'établissement hôtelier. Une visite, qu'ils ont unanimement qualifiée d'intéressante, qui leur a permis de mieux cerner les activités de SGS et l'importance des analyses réalisées dans les différents laboratoires : textile, alimentaire, environnement, produits pétroliers, chimiques et gazeux et calibration.



SGS ACADEMY

À l'agenda des formations externes

SGS Academy a été créée pour répondre aux besoins de formation d'un monde en constante évolution, notamment en permettant aux entreprises et aux particuliers de rester à jour avec les réglementations sectorielles et les normes des systèmes de management. L'entité offre des solutions d'apprentissage intégrées, des cours en face-à-face, en ligne et mixtes, ainsi que des formations personnalisées. Pour le dernier trimestre 2024, SGS Academy propose, à Maurice et à Madagascar, les formations suivantes :

- Audit Interne selon ISO 19011:2018 pour les systèmes de management de la qualité, l'environnement et la santé et la sécurité au travail, en novembre, deux jours,

en présentiel à Madagascar.

- *HACCP Implementation Training*, en novembre, deux jours, en présentiel à Voilà Hotel, Bagatelle.
- ISO 45001:2018 – Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail – Formation à la mise en œuvre de la norme, en novembre, en présentiel, sur deux jours, à Madagascar.

Pour plus d'informations et inscription, contactez SGS Academy à l'adresse suivante : io.academy@sgs.com

Une confiance renouvelée

La rubrique SPOTLIGHT est l'occasion de mettre en lumière les clients qui témoignent de leur confiance dans les services et l'accompagnement de SGS. Un accompagnement qui les aide à pérenniser leurs activités et à optimiser la qualité de leurs services. Tour d'horizon...

Transinvest Construction

Transinvest Construction Ltd est l'un des leaders du BTP à Maurice et à Rodrigues. Forte de 40 ans d'expérience, la compagnie a récemment renouvelé sa certification ISO 9001:2015, témoignant de son engagement continu pour une meilleure maîtrise de la qualité de ses produits.

« Depuis notre première certification, il y a trois ans, nous n'avons eu de cesse de progresser et de viser toujours plus haut. Je tiens à exprimer ma plus profonde gratitude à toutes les équipes qui ont rendu cela possible. C'est un privilège de poursuivre ce chemin aux côtés de SGS. »
– Bertrand Hanauer, CEO de Transinvest Construction Ltd.



Madagascar Consulting

Créée en 2014, Madagascar Consulting est spécialisée dans l'exportation d'épices. Elle a obtenu en mai dernier la certification HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

« Depuis que nous sommes certifiés HACCP, nos process de contrôle et de production ont été grandement améliorés et renforcés. Il y a une surveillance continue de l'application stricte des mesures permettant de réduire les risques liés à la sécurité des denrées alimentaires, et une plus grande efficacité opérationnelle. Cette certification vient garantir que notre société respecte les normes générales en matière de sécurité des denrées alimentaires ; elle booste la fidélité et la confiance de notre clientèle et nous ouvre à de nouveaux partenariats. Elle témoigne également de notre engagement envers l'excellence et

la rigueur dans nos process de production. Grâce à son accompagnement flexible et à son adaptation, SGS nous a soutenus conformément à nos besoins tout au long du processus de certification. »
– Mirana Rakotomahefa, du département QHSE.



ABC Foods

Fondé il y a un peu plus de 90 ans, ABC Foods est l'un des pôles du Groupe ABC, qui produit, importe et distribue des produits alimentaires pour le marché mauricien. Ce pôle est composé, entre autres, de Chue Wing & Co. Ltd et d'Oriental Foods Ltd, tous deux ayant été récemment certifiés ISO 22000:2018, systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires.

« Nous avons choisi SGS pour nous accompagner dans la certification ISO 22000:2018 car la société est reconnue internationalement comme la référence en matière de qualité et d'intégrité. Nous avons été encadrés par une équipe très fiable. Depuis sa création en 1931, ABC Foods a toujours mis un point d'honneur à offrir des produits alimentaires de qualité supérieure, d'où notre slogan, the House of Quality and Service. Cette certification démontre notre détermination et notre engagement continu à offrir à nos clients des produits sûrs, fiables et conformes aux normes internationales de sécurité des denrées alimentaires. »
– Paul Ah Lim, General Manager.



Labelling Industries

Lancée il y a 40 ans, Labelling Industries est spécialisée dans la fabrication et l'impression d'étiquettes et d'emballages. L'entreprise a obtenu fin 2023 la certification BRCGS Packaging, un référentiel britannique destiné, entre autres, aux fournisseurs de produits alimentaires et fabricants de matériaux d'emballages.

« La certification BRCGS vient démontrer notre aptitude à satisfaire constamment les exigences de nos clients en matière de sécurité et de qualité et à améliorer la gestion de notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons instauré des mesures très rigoureuses concernant la traçabilité de nos produits et nous anticipons tout risque pouvant affecter leur qualité et fiabilité. Depuis notre collaboration avec SGS en 2022, nous sommes guidés et encouragés continuellement. »
– Denis Labat, Managing Director de Labelling Industries.





« En route vers Made in Moris » avec l'apport de SGS

SGS est l'un des partenaires du programme « En route vers Made in Moris » lancé en juillet 2023 par le label Made in Moris. Ce programme gratuit est l'aboutissement d'un partenariat entre Made in Moris et les ministères des Finances et du Développement industriel. Il a pour objectif de former et d'accompagner 120 petites et moyennes entreprises (PME) sur trois ans, en vue d'obtenir le label Made in Moris – qui atteste du savoir-faire, de la qualité et de l'innovation des produits mauriciens. Pour mener à bien son programme « En route vers Made in Moris », l'association s'est entourée d'experts dans les différents modules qu'elle a développés pour aider, sur les trois ans, les 120 PME à valider tous les critères des listes de contrôle du label. Quarante entreprises se sont inscrites pour la première partie du programme qui a duré quatre mois. En collaboration avec SGS, l'équipe de Made in Moris a mené des diagnostics d'entreprises – dont l'objectif est de s'assurer que les participants adhèrent pleinement au cahier des charges de Made in Moris – auprès de la quarantaine de PME enregistrées.

SGS a également assuré une formation sur le module Normes, Qualité, Opérations et Productivité (NQOP), axée sur les exigences relatives au cahier des charges Made in Moris, les normes de qualité, le développement durable, la santé et la sécurité ainsi que les normes législatives applicables aux différents secteurs d'activités, au moyen de travaux de groupe, d'études de cas et de rétroprojection de documents. « Les diagnostics ont vraiment aidé les entreprises à savoir où elles en sont, en identifiant leurs



points forts et les aspects à améliorer. Chaque compagnie a reçu un plan d'action sur mesure pour l'aider à se focaliser sur ses priorités et ainsi devenir plus compétitive, déclare Daniel Julie, Regional Sales and Business Development Manager. À l'issue de la formation sur le module NQOP, les participants nous ont fait des retours très positifs, disant qu'ils comprenaient mieux les exigences du programme et qu'ils se sentaient plus confiants pour atteindre les objectifs. Les diverses séances leur ont aussi permis d'interagir, ce qui a favorisé la collaboration et l'innovation collective. »

3 QUESTIONS À YANN CHARLOTTE, PROJECT MANAGER, MADE IN MORIS « Nous avons noté une amélioration considérable des PME en lice pour le label »

En quoi les diagnostics d'entreprises sont-ils importants dans le programme « En route vers Made in Moris » ?

Le programme « En route vers Made in Moris » part du constat que 70 à 80 % des PME postulant pour le label n'arrivent pas au bout du processus, soit parce qu'elles considèrent la démarche trop exigeante soit qu'elles n'ont pas encore le niveau pour l'obtenir. Nous avons pensé qu'avec un accompagnement exhaustif et pointu, nous arriverions à les mettre à niveau et à faire baisser drastiquement ce ratio d'échec. Nous avons donc décidé de mettre en place un diagnostic d'entreprise avec la collaboration de SGS et du National Productivity and Competitiveness Council (NPCC) afin de définir une base de référence et d'identifier les axes d'amélioration sur lesquels se focaliser.

Nous avons constaté que la grande majorité des PME enregistrées n'auraient pas pu obtenir le label, car elles affichaient 53,17 % de moyenne sur les diagnostics alors que le minimum requis pour l'obtention du label est de 60 %. Ces diagnostics que nous avons menés ont fait ressortir plusieurs enjeux, structurels, opérationnels et de conformité, sur lesquels nous avons accompagné les PME pour les aider à les optimiser.

En quoi l'accompagnement de SGS a-t-il été profitable aux PME ?

SGS a joué un rôle crucial dans l'identification de ces axes d'amélioration mais surtout dans la marche à suivre pour optimiser leurs opérations et régulariser leur situation. Le rapport émis a ensuite servi de base de travail aux équipes du NPCC qui ont accompagné les entrepreneurs pendant une période de deux à quatre mois.

À ce jour, nous avons constaté une amélioration considérable de toutes les PME avec une note moyenne qui est passée à 78,21 % ! Nous avons été agréablement surpris de constater que certaines ont même progressé de 49 %, ce qui montre concrètement qu'avec une bonne approche, une PME peut accélérer sa croissance en ne perdant pas de vue ses forces et ses faiblesses.

Comment s'annonce la suite du process de labellisation ?

Pour ce qui est de l'équipe de Made in Moris-SGS, nous complétons actuellement les dernières visites sur site et traitons les rapports déjà publiés. Les participants du programme s'affairent, eux, à compléter leurs mesures correctives, lesquelles demandent quelques preuves, justificatifs et documents légaux. Certains participants ont finalisé leur dossier et ont été recommandés par SGS à Made in Moris.

Nous notons un réel sérieux de la part de tout un chacun et aussi un soutien continu des équipes de SGS et de NPCC qui restent à l'écoute et n'hésitent pas à donner des



conseils pour que les participants augmentent leurs notes et obtiennent le label.

Les participants sont en train de peaufiner leur rapport, après quoi l'équipe de Made in Moris se chargera de compiler les éléments reçus et d'officialiser les labellisations.

Le programme culminera alors avec un événement de clôture prévu pour début octobre, au cours duquel les participants recevront leur certificat de labellisation et pourront rencontrer quelques membres du réseau.

MADAGASCAR

parmi les activités RSE

Dans le cadre de ses activités RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), SGS Madagascar s'est engagé à reboiser chaque année, aux alentours de février, la Zodafarb (Zone d'Action en Faveur de l'Arbre) Ampangabe et à s'assurer également de l'entretien et du suivi des jeunes plants mis en terre. Un engagement qui s'inscrit dans un partenariat avec le ministère de l'Environnement et des Forêts de la région Analamanga depuis 2014. « Nous avons toujours planté des acacias, mais cette année, nous avons décidé d'y ajouter des oliviers, précise Harilalaina Robenarimangason, Country Quality and HS Manager et président du comité RSE. Ces choix nous ont été recommandés par le ministère d'après des études techniques qui ont été préalablement effectuées dans la zone. Entre juillet et août, nous élaguons les arbres, nettoignons et désherbons le terrain et faisons également une évaluation de réussite des jeunes plants. En 2023, nous avons atteint un taux de réussite de 85 %, soit environ 850 jeunes plants vivants sur les 1 000 plantés. »

HÉRITAGE PRÉCIEUX

Ce sont les employés et leurs familles qui se mobilisent pour le reboisement, alors que l'entretien est effectué par le comité RSE avec l'aide des agriculteurs locaux. « Je constate une dégradation graduelle de l'environnement et c'est pour cette raison que je m'investis chaque année dans ce programme de reboisement, confie Tefiniaina Ratiarivelo, agent administratif à l'Accueil. Je suis fière de contribuer à laisser un héritage précieux pour mon pays et mes enfants. »

Outre le reboisement, le comité RSE a organisé, en avril dernier, une séance de don de sang dans les locaux de la société. Cette collecte a lieu deux fois par an, en avril et en novembre, en collaboration avec le Centre Régional de Transfusion Sanguine (CRTS Analamanga) – Hôpital HJRA. Vingt-cinq employés de SGS Madagascar ont donné leur sang lors de cette séance.



EN SAVOIR+

Cela fait plus de 10 ans que SGS Madagascar s'est lancé dans des activités de RSE, sur des projets fixes mais aussi ponctuels selon les secteurs dans lesquels intervient l'entreprise. En juin 2023, elle a formé un comité RSE pour assurer la coordination de toutes ses actions de responsabilité sociétale. Ce comité est composé de représentants Health & Safety de chaque département. SGS Madagascar est surtout engagé dans des projets environnementaux, notamment le reboisement. Mais l'entreprise s'investit également dans des actions ponctuelles, comme des dons de vêtements ou de jouets au Centre Ketsa, une ONG qui prend en charge les enfants des familles défavorisées de la commune de Vontovorona et qui les accompagne dans leur parcours académique et professionnel.

MAURICE

Des fauteuils roulants pour Global Rainbow Foundation

L'équipe CSR de SGS Maurice a rencontré en août dernier les bénéficiaires du Hope Initiative Package, un projet initié par Global Rainbow Foundation, ONG créée il y a 14 ans dans le but de défendre les droits et la dignité des personnes en situation de handicap. Un tel projet vise à équiper ces personnes en appareils d'assistance pour leur permettre de mieux s'épanouir. En ce faisant, Hope Initiative souhaite non seulement améliorer leur vie et faciliter leur mobilité et autonomie, mais aussi renforcer leur dignité au sein de la société. « Nous avons renouvelé cette année notre soutien à Global Rainbow Foundation, en contribuant à l'achat de fauteuils roulants, manuels et motorisés, déclare Kaviraj Hurreeram, Regional Finance Manager. Nous nous sommes rendus dans les locaux de l'ONG à Petit Raffray, où nous avons pu échanger avec les enfants bénéficiaires et leurs parents. Nous sommes repartis de là très émus de notre visite, mais surtout ravis de pouvoir participer à l'amélioration de la vie de ces enfants. »

When you need to be sure

SGS (Mauritius) Ltd
SGS House, Valentina,
Phoenix 73553, Mauritius
+230 686 8808
mauritius@sgs.com

SGS Madagascar SARL
Immeuble Ariane
Complexe Galaxy Andraharo
101 Antananarivo, Madagascar
+261 20 23 564 10

sgs.com

