

# TRUST

## SGS VEC

Le contrôle technique  
se digitalise

### SGS VEHICLE EXAMINATION CENTRE



LE MAGAZINE DE SGS – OCÉAN INDIEN

NOVEMBRE 2025

SGS

## Focus 4

- Le contrôle technique se digitalise

## 8 Inspection

- Ressources naturelles : inspecter pour mieux optimiser
- Levage industriel : des contrôles indispensables pour garantir la sécurité



## 11

### Au Labo

- Labo Mobile, le garant de la qualité des carburants

## 12

### Learning & Development

- L'ISO 50001 pour une meilleure efficacité énergétique
- Un environnement durable et sûr avec l'ISO 14001 et l'ISO 45001

## 14

### Spotlight

- Une confiance renouvelée

## On découvre 16

- The PLEDGE on Food Waste contre le gaspillage alimentaire

## Made In Moris Corner 17

## Out Track 18





# Notre mission

## □ □ accompagner, former, sensibiliser

**P**lus les enjeux – sanitaires, climatiques, financiers... – se multiplient de par le monde, plus les inspections, les analyses et les certifications prennent toute leur mesure, s'élevant en barrières de protection pour la population et l'environnement.

SGS œuvre sur tous les fronts, offrant son expertise aux entreprises de différents secteurs. Notre mission n'est pas de délivrer uniquement des certificats, elle est aussi accompagnement, conseils, formation et sensibilisation... C'est parce que la sécurité routière nous tient à cœur, que nous avons voulu en faire un sujet d'importance dans cette édition, en mettant en exergue les inspections que nous conduisons dans notre Vehicle Examination Centre (VEC) à Forest Side, mais aussi au port à l'arrivée des véhicules neufs ou reconditionnés. Nos contrôles techniques ne sont pas seulement pointus et objectifs, effectués à l'aide d'équipements modernes et certifiés, ils sont aussi digitalisés, à l'instar de notre nouveau service de réservation en ligne. En optimisant nos services, nous contribuons à renforcer la sécurité routière.

Les contrôles menés dans les entreprises, à leur demande, sont tout aussi importants pour la sécurité à la fois de leur personnel et de leur clientèle. Nous intervenons, par exemple, dans nombre d'entre elles pour des inspections réglementaires de leurs équipements, notamment des appareils et accessoires de levage. De telles vérifications sont essentielles, voire obligatoires, pour prévenir des chutes de hauteur et garantir la sécurité des personnes sur leur lieu de travail conformément aux réglementations.

La sécurité passe également par des produits et services de qualité irréprochable qui respectent les exigences réglementaires. D'où notre intervention auprès des entreprises opérant sur les marchés local, régional et mondial. Dans cette édition, nous vous invitons à découvrir nos diverses inspections des ressources naturelles à Maurice comme dans la région.

Comme de coutume, nous consacrons une rubrique de notre newsletter à notre clientèle que nous accompagnons dans l'obtention ou le renouvellement de leurs certifications, en mettant en lumière leur engagement continu envers la qualité. De la même manière, notre partenariat avec Made in Moris nous amène à encadrer les entreprises locales dans le processus de labellisation, en conduisant des audits rigoureux conformément aux cahiers des charges.

Et nous avons participé récemment à l'Industry Recruitment Fair à l'Université de Maurice où nous avons rencontré des étudiants intéressés à s'informer sur nos métiers et notre rayonnement international. Une façon de sensibiliser la jeune génération à la qualité, à la sécurité et à la durabilité.

**Lisiniaina Razafindrakoto**

Directrice générale – SGS océan Indien



# SGS VEHICLE EXAMINATION



## SGS VEHICLE EXAMINATION CENTRE

# Le contrôle technique se digitalise

Le SGS Vehicle Examination Centre (VEC), basé à Forest Side, a franchi un nouveau cap dans ses activités d'inspection automobile, en lançant récemment son service de réservation en ligne pour le contrôle technique des véhicules. Une innovation qui s'inscrit dans une stratégie de modernisation et de digitalisation. Désormais, les automobilistes peuvent choisir le jour et l'heure de leur contrôle technique, évitant ainsi les files d'attente fréquentes en fin de mois. Le service est accessible à l'adresse : <https://sgsvehicleexaminationcenter.setmore.com/>. Et pour plus de flexibilité, il est possible de se présenter jusqu'à un mois avant l'expiration du certificat, sans rien perdre sur sa validité. « Cette nouveauté dépasse le simple aspect pratique, car notre objectif est d'optimiser nos services, d'améliorer l'expérience client et de renforcer la sécurité sur les routes », souligne Yann Appadoo, responsable des Opérations de SGS VEC.







### Des inspections rigoureuses

Les inspections se font autant sur place qu'au port, lors de l'arrivée de véhicules neufs ou reconditionnés. Ces inspections, encadrées par la National Land and Transport Authority (NLTA), garantissent la conformité de chaque véhicule avant sa mise en circulation. Les testeurs vérifient notamment la correspondance des informations officielles – marque, modèle, numéro de châssis, couleur, pays d'origine. Les véhicules destinés à être convertis en taxis ou en *contract cars* passent ensuite un second contrôle au centre.

« Dès qu'un de nos clients concessionnaires nous envoie le Customs Bill of Entry de ses véhicules, nos inspecteurs se rendent dans le port pour un premier contrôle visuel, explique Yann Appadoo. Il s'agit de vérifier que les véhicules correspondent parfaitement aux informations du Bill of Entry ; ce n'est qu'à la vente du véhicule que nous émettons un document de validation des caractéristiques du véhicule. » La digitalisation progressive des procédures, tant pour les inspections au centre que sur site externe, a permis de gagner en efficacité, de réduire les risques d'erreur et d'accélérer la délivrance des documents aux clients.



Scannez pour réserver  
votre contrôle technique.



### 3 QUESTIONS À YANN APPADOO, RESPONSABLE DES OPÉRATIONS, SGS VEC

## « Aucun compromis avec la sécurité des conducteurs et des passagers »

#### En quoi le SGS Vehicle Examination Centre se démarque-t-il dans ses inspections ?

À SGS, nous sommes très à cheval sur la sécurité, à tous les niveaux, « because we care » !

Nous avons une liste de contrôle très stricte, établie par les autorités, à laquelle nous devons nous conformer. Pour cela, nous utilisons des équipements modernes, précis et certifiés, qui garantissent des inspections fiables. Comme nous avons à cœur la sécurité routière, nous informons également notre clientèle de telle ou telle défectuosité que nous avons notée, comme un pneu devenu lisse ou une trace de rouille sous le châssis...

Notre réputation internationale parle aussi pour nous ; la vignette de SGS est gage de confiance pour nombre d'automobilistes. Nous ne faisons aucun compromis avec la sécurité des conducteurs comme des passagers.

À mon arrivée comme manager du centre, l'une de mes priorités était d'améliorer le service à la clientèle. Savoir s'adresser au public, l'écouter, comprendre ses attentes et gérer ses doléances sont essentiels à la bonne marche des opérations, d'où les récentes formations en *Customer Care* que nos collaborateurs ont tous suivies avec intérêt.

#### En quoi votre profil d'informaticien est-il un atout pour le VEC ?

En tant que responsable IT de SGS (Mauritius) Ltd, j'avais préalablement mis en place tout le système informatique du centre, que je m'attelle, aujourd'hui, à développer davantage pour optimiser les procédures, surtout celles de l'*Outdoor Inspection*. Déjà, l'informatisation des données d'inspection rend le process plus fluide et fiable. Elle nous fait gagner du temps et aux

concessionnaires également, tout en diminuant considérablement les marges d'erreur lors du report des données.

Autre apport majeur : la mise en place d'un outil de prise de rendez-vous en ligne. Auparavant, nous ne disposions pas de solution dédiée, ce qui représentait un frein dans la gestion des flux. Grâce à ce système, nous avons franchi un cap important : nos clients bénéficient désormais d'une plus grande liberté et d'une meilleure visibilité pour réserver leur créneau, et nous pouvons organiser plus efficacement la planification des inspections. Cet outil a rencontré un franc succès et participe pleinement à l'amélioration continue de l'expérience client au VEC.

#### Comment voyez-vous évoluer le VEC ?

Mon objectif principal pour le VEC, c'est la croissance. Mais une croissance saine et durable, qui repose avant tout sur le renforcement de la confiance de nos clients – concessionnaires comme particuliers – et sur l'optimisation de nos services. La digitalisation joue un rôle clé dans cette transformation : nous développons actuellement un nouveau logiciel pour les inspections dans les fosses, afin de rendre nos processus encore plus fiables et efficaces. À moyen terme, nous voulons hisser le centre à un niveau supérieur à travers l'acquisition d'équipements plus performants. En parallèle, nous rénovons le bâtiment afin d'améliorer le confort et le bien-être de nos collaborateurs, car leur motivation et leur engagement sont essentiels à la qualité du service.

À plus long terme, le VEC a pour vocation de devenir une véritable référence nationale dans l'inspection de tous types de véhicules.



## Se former pour aller plus loin

En juin dernier, les collaborateurs de SGS VEC ont participé à des séances de *Customer Service Excellence Training* qui se sont tenues au Hennessy Park Hotel et au centre. Au cours de ces ateliers, Kisto Gooriah, formateur à Soft Skills Consultants – Mauritius Ltd, s'est focalisé sur le comportement des clients et les facteurs qui influent sur ce comportement, en utilisant, entre autres, la roue des émotions de Plutchik – un psychologue américain – pour expliquer les réactions des individus dans des situations particulières, et comment les prévenir. Les participants ont également eu l'occasion, grâce à un questionnaire, d'identifier leur propre façon de résoudre les conflits. « *Les formations en customer service sont essentielles pour les métiers en contact direct avec la clientèle, d'autant plus que*

*nous évoluons aujourd'hui dans une "société du marshmallow unique" où la gratification immédiate est devenue la norme, déclare Kisto Gooriah. Dans le contexte du VEC, chaque conducteur ou propriétaire de véhicule s'attend à ce que son véhicule soit approuvé dès le premier passage, au risque de reléguer au second plan la sécurité routière voire la conformité technique du véhicule. C'est pourquoi l'un des rôles fondamentaux du personnel consiste à éduquer les clients sur les conséquences d'une non-conformité d'un véhicule du point de vue sécuritaire. Aussi, une telle formation permet au personnel d'adopter une posture professionnelle, empathique et pédagogique, tout en désamorçant d'éventuelles tensions et en assurant un service de qualité supérieure. »*

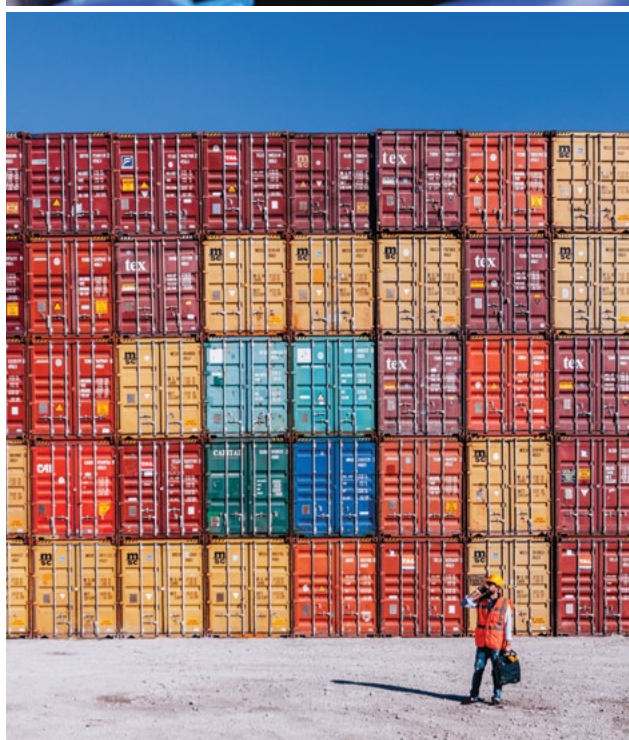


## Ils partagent

**Lina Aubeeluck, Administrative Coordinator, neuf ans de service :** « J'ai trouvé cette formation tout à fait intéressante et appropriée à mon poste. Elle est venue conforter et formaliser ce que je mettais en pratique déjà. Aujourd'hui, je peux dire que je me sens encore plus à l'aise dans mon relationnel avec la clientèle ; j'arrive à mieux évaluer l'état d'esprit d'un client. Le tout est de rester à l'écoute, d'être accueillante et souriante surtout avec les personnes d'un certain âge. Tout ce que nous avons appris lors de cette formation nous sert véritablement, d'autant plus que nous sommes confrontés à toutes sortes de situations quotidiennement. »

**Sanaoullah Jahmeerbacus, testeur depuis trois ans :** « Cette formation est une excellente initiative, d'autant que j'ai appris énormément de choses sur la psychologie du client et de son "body language" qu'il faut prendre en considération. Quand on traite avec 10 clients, on traite avec 10 attitudes différentes ! Je trouve que les formations en continu sont essentielles dans notre métier car elles nous permettent de nous professionnaliser et de donner un service amélioré. »





## RESSOURCES NATURELLES

# Inspecter pour mieux optimiser

**P**roduits et services de qualité irréprochable, conformes aux exigences réglementaires... SGS apporte son expertise aux entreprises opérant sur les marchés local, régional et mondial. Les interventions de la société s'étendent, entre autres, aux ressources naturelles qui regroupent à la fois les secteurs du pétrole, de l'agriculture (sucre, coton) et de la pêche (thon et autres espèces).

### Secteur pétrolier et bunkering

Tous les produits pétroliers qui entrent à Maurice doivent être inspectés et analysés avant leur utilisation, pour déterminer leur quantité, leurs propriétés et leur qualité, et s'assurer qu'ils sont conformes aux spécifications du client. Les inspections viennent conforter celles qui sont préalablement effectuées dans le pays d'origine. « *Les clients pétroliers et autres grandes lignes maritimes sont très exigeants sur la qualité du pétrole et du fioul, et demandent des contre-vérifications et analyses avant leur utilisation et leur acheminement, d'où notre intervention régulière, souligne Kamal Mohenty, Operations and Business Development Manager – Natural Resources. Nos inspections pointues à tous les niveaux contribuent à positionner Maurice comme une zone sécurisée pour les activités pétrolières.* »

SGS intervient également dans la vérification des cargaisons de produits acheminés des stations pétrolières, voire dans l'analyse du fioul et du diesel lors du ravitaillement des pétroliers qui croisent au large de Maurice. La société mise sur la technologie et l'intelligence artificielle pour automatiser les tâches de routine, optimisant ainsi le service grâce à un reporting rapide. Les activités d'inspection pétrolière de SGS sont accréditées selon la norme ISO/IEC 17020, ce qui témoigne de l'impartialité et de la cohérence des services.



### Agriculture et pêche

La grosse partie des inspections qui sont effectuées dans le domaine de l'agriculture à Maurice concerne le sucre qui est exporté vers plusieurs pays, majoritairement le Kenya, dont SGS est un des organismes de certification mandaté par le Kenya Bureau of Standards pour fournir des services de vérification de la conformité avant exportation de tous produits importés au Kenya.

SGS échantillonne et teste la qualité du sucre dans ses laboratoires, inspecte la quantité ainsi que les conteneurs d'expédition vers le Kenya conformément au *Pre-export Verification of Conformity* (PVoC), programme qui exige que tous les produits réglementés importés au Kenya – et dans d'autres pays concernés – soient évalués et vérifiés selon les exigences des réglementations techniques applicables. Une fois ce processus complété, un certificat de conformité est délivré, attestant de la conformité du produit.

Outre les inspections d'intégrité des conteneurs pour s'assurer de leur étanchéité, propreté et inaltération, SGS fait également l'inspection de la toiture par le biais d'une GoPro pour détecter d'éventuelles déformations et traces de rouille qui impacteront l'intérieur du conteneur. « *Nous avons implémenté de nouvelles technologies pour des inspections plus exhaustives, au terme desquelles nous délivrons un certificat de conformité aux clients*, précise Kamal Mohenty. *Notre intervention comprend également des conseils aux agences maritimes sur les réparations des conteneurs qui doivent être effectuées en amont des inspections.* »

Autre produit agricole qui figure dans le champ des inspections de SGS : le coton importé de l'Inde qui passe par une inspection préalable de SGS en Inde avant d'être à nouveau inspecté à Maurice lors de son arrivage en conteneurs.

Les services de SGS s'étendent également aux inspections de cargaisons de poissons dans la région, notamment aux Seychelles, pour la vérification du pesage et l'identification des espèces. Ces inspections sont menées dans le cadre du plan global 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. Elles concernent, entre autres, la vérification de l'équipement des bateaux de pêche, de leurs prises pour l'identification des espèces, la supervision du débarquement, du transbordement et du chargement des conteneurs de poissons et le pesage des poissons. À Maurice, SGS conduit principalement des inspections de thon destiné aux clients internationaux, en particulier les États-Unis, pour vérifier la conformité des quantités et de la constance de la température – qui doit être en-dessous de -25°C.

Enfin, la société conduit ponctuellement des inspections à distance de matériaux – câbles, pylônes et fils électriques, commutateurs, équipements... – pour le compte d'organismes publics avant leur expédition à Maurice.



## LEVAGE INDUSTRIEL

# Des contrôles indispensables pour garantir la sécurité

**S**oulever des charges lourdes fait partie du quotidien de nombre d'entreprises. Mais derrière chaque manœuvre de levage se cachent des obligations réglementaires strictes, souvent sous-estimées. Les équipements et accessoires de levage, qu'ils soient mécaniques ou non, doivent faire l'objet de vérifications régulières. L'objectif : garantir la sécurité des personnes, assurer le bon état des équipements, et prévenir les chutes de hauteur. SGS intervient auprès de nombreuses entreprises, notamment à Madagascar, pour réaliser ces inspections réglementaires. Celles-ci comprennent d'abord un examen visuel approfondi des parties visibles des équipements, comme les chemins de roulement ou les supports, conformément au cahier de sécurité. Des essais viennent compléter cette vérification. Ils permettent de tester l'efficacité des freins, des limiteurs de vitesse et de course, des freins de secours et de sécurité, des dispositifs hors course ou encore des détecteurs de survitesse. Certains essais sont effectués en charge, afin d'évaluer le comportement réel de l'appareil et sa capacité à supporter les contraintes d'utilisation. À l'issue du contrôle, un rapport provisoire est établi pour chaque équipement inspecté. Il précise les résultats obtenus ainsi que les vérifications qui n'ont pas pu être réalisées.

## Dispositions nécessaires à l'inspection

Pour permettre à l'inspecteur de mener son intervention dans de bonnes conditions, l'entreprise doit respecter certaines dispositions. Les équipements et accessoires doivent être clairement identifiés et propres. L'environnement de travail doit être adapté : les machines doivent pouvoir être arrêtées, et les conditions d'accès sécurisées.

L'inspecteur doit pouvoir accéder à l'ensemble des éléments à vérifier tout au long de l'intervention. L'entreprise est tenue de fournir les documents nécessaires, comme la notice du fabricant ou les rapports de vérifications antérieures. Elle doit également mettre à disposition un emplacement sécurisé pour la durée de la visite.

Enfin, une personne compétente doit accompagner l'inspecteur pendant toute la durée de l'intervention. Cette personne aura la charge de conduire les équipements, positionner les charges, effectuer les manœuvres selon les instructions, et, si besoin, procéder aux démontages et réglages requis.



## Fréquence des vérifications

Les appareils et accessoires de levage doivent généralement être vérifiés tous les 12 mois conformément aux bonnes pratiques. Cette fréquence est réduite à six mois pour les équipements fréquemment déplacés, ne nécessitant pas de montage complexe ni l'installation de supports spécifiques. Cela concerne, par exemple, les grues auxiliaires sur véhicules, les grues à tour à montage rapide, les hayons élévateurs, les chariots élévateurs ou les plates-formes élévatrices mobiles de personnes. Pour les appareils de levage utilisés pour déplacer un poste de travail en hauteur, la vérification est exigée tous les trois mois. Les équipements de protection individuelle (EPI) contre les chutes de hauteur sont, quant à eux, soumis à une vérification ponctuelle annuelle.

Les inspections obligatoires des équipements de levage s'inscrivent dans une démarche continue de maîtrise des risques, où chaque entreprise a un rôle à jouer. Connaître ses obligations, préparer ses équipements et s'assurer du respect des échéances : autant de réflexes à adopter pour garantir la sécurité sur le lieu de travail et rester conforme aux réglementations.





## MADAGASCAR

# Labo Mobile

## le garant de la qualité des carburants

**A**u cœur de l'approvisionnement énergétique, le Labo Mobile de SGS joue un rôle essentiel : celui d'assurer la qualité des carburants à la pompe. Partenaire de confiance de Vivo Energy depuis 2015, le Labo Mobile déploie son expertise sur l'ensemble de la chaîne de distribution afin que le carburant livré aux consommateurs réponde aux standards de qualité les plus stricts. Un travail méticuleux qui contribue directement à la performance des véhicules et à la satisfaction des utilisateurs.

Les principales activités de Labo Mobile englobent un éventail de contrôles rigoureux : la vérification de la qualité des carburants – Gas Oil, Super Sans Plomb, Pétrole Lampant – à différents stades, le contrôle des débits des pompes pour garantir la précision de la distribution, le prélèvement méthodique d'échantillons pour des analyses poussées – y compris la recherche ponctuelle d'eau et l'évaluation des lubrifiants –, et la vérification de la conformité des matériels et outils de contrôle qualité. L'équipe de Labo Mobile assure également l'inspection des sites d'additivation, s'assurant que les carburants reçoivent les additifs nécessaires dans les règles de l'art. Sa vigilance s'étend à la vérification des informations documentées et des kits de travail présents dans les stations-service Shell, ainsi qu'à l'évaluation de l'état général des installations. Un aspect crucial de son travail se déroule lors des

opérations de dépôt, où un contrôle qualité des carburants avant leur déchargement est effectué, parallèlement à la vérification du respect des procédures de dépôt par la station.

### Surveillance constante des matières premières

Le Labo Mobile intervient souvent sous forme de contrôles inopinés dans les stations-service, ce qui garantit l'intégrité des process d'inspection. Sur place, une série de tests basiques – apparence, densité, teneur en eau, additifs – sont effectués sur les carburants ainsi que sur le débit des pompes. En cas de détection d'anomalies, la procédure est claire et réactive : le Labo Mobile alerte immédiatement Vivo Energy et procède à un prélèvement d'échantillon pour une analyse approfondie en laboratoire.

« Dans un environnement en perpétuelle évolution, l'expertise de nos partenaires est notre plus grand levier de croissance, déclare Fahasambara Ranaivoson, Quality Control Lead chez Vivo Energy Madagascar. En tant que leader reconnu dans notre secteur, SGS a su faire preuve d'un leadership agile et visionnaire. Leur compréhension fine des enjeux locaux et globaux a été déterminante pour faire émerger des solutions innovantes, en phase avec les attentes du marché. Ce partenariat a été un accélérateur de transformation. Ensemble, nous avons pu développer des initiatives à fort impact, centrées sur les besoins réels des clients. »





PHOENIXBEV

# L'ISO 50001

## pour une meilleure efficacité énergétique

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses activités de production, PhoenixBev a sollicité SGS pour une formation sur la norme ISO 50001:2018 relative aux systèmes de management de l'énergie. Assurée par Belhassen Sliti, auditeur et formateur, la séance, qui s'est tenue dans les locaux de PhoenixBev, portait sur l'importance de l'implémentation de cette norme pour les organisations industrielles et commerciales. L'introduction de la norme ISO 50001 et son contexte, ses exigences et la méthodologie pour la mettre en pratique, auditer un système de management de l'énergie en se basant sur les exigences de la norme ISO 19011 étaient parmi les axes développés par le formateur aux 25 cadres et responsables d'activités de PhoenixBev.

« La gestion de l'énergie est un aspect crucial de toute entreprise, principalement de production, d'autant plus qu'elle présente des enjeux à la fois économiques et environnementaux, déclare Belhassen Sliti. L'ISO 50001 est dans ce cadre un puissant outil pour leur permettre d'améliorer leur performance énergétique, réduire leur consommation d'énergie et les coûts associés, et enfin minimiser leur impact sur l'environnement. Pour au final se démarquer de la concurrence. »

Le formateur a également familiarisé les participants



avec l'analyse des données énergétiques pour mieux comprendre les problèmes de consommation d'énergie, la mise en place des actions pour réduire les coûts énergétiques, et le suivi de leurs résultats, conformément aux exigences de la norme. La finalité étant d'améliorer en continu le management de l'énergie.

STAR

## Un environnement durable et sûr avec l'ISO 14001 et l'ISO 45001

Ses certificats ISO 14001 et ISO 45001 ayant été remis à jour en début d'année, STAR – producteur et distributeur de boissons à Madagascar – a fait appel à SGS pour une séance de formation axée sur la maîtrise de ces normes internationales, qui définissent les exigences d'un système de management environnemental (ISO 14001) et d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail (ISO 45001) pour les entreprises.

Destinée aux nouvelles recrues QHSE et aux Managers Logistiques des agences commerciales STAR, la formation, animée par Belhassen Sliti, auditeur et formateur, était articulée principalement autour des outils et une méthodologie claire pour la mise en pratique de ces normes dans leur travail au quotidien, de l'amélioration des compétences des équipes et de leur implication dans les démarches de conformité. « L'ISO 14001 et l'ISO 45001, qui sont souvent associées, jouent un rôle clé dans la performance et la pérennité de toute organisation,

affirme Belhassen Sliti. Avec l'ISO 14001, l'entreprise apprend à limiter ses impacts de production – déchets, surconsommation de ressources – sur l'environnement et à réaliser des objectifs environnementaux de manière continue. De même que l'ISO 45001 l'aidera à prévenir les maladies et accidents liés au travail, en identifiant et en évaluant les risques et dangers, pour mettre en place des actions ciblées. Le but étant de créer un environnement plus sain et plus sûr pour les collaborateurs et d'améliorer la qualité de leur vie au travail. »





## de RSE pour l'engagement durable de SGS

Les comités Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) de SGS Madagascar ont récemment bénéficié d'une formation approfondie, marquant un tournant décisif dans l'engagement de l'entreprise pour le développement durable. Dispensée par INNOVEO, spécialiste de la RSE et de la durabilité, cette formation s'est avérée un véritable guide pratique. L'un de ses axes majeurs portait sur la différence entre « projets RSE » et « actions RSE », une distinction fondamentale pour permettre une approche plus structurée et stratégique des initiatives de SGS. « *Ce n'est pas seulement une formation théorique, car INNOVEO va nous accompagner dans la réalisation d'un projet* », souligne Harilalaina Robenarimangason, responsable Health & Safety et président du comité RSE. Parmi les divers domaines de RSE, un axe spécifique retient particulièrement l'attention des comités : l'éducation. Le partenariat avec les universités est désormais une priorité claire, cette orientation étant confortée par l'enthousiasme du président du comité RSE concernant le projet le plus attendu : « l'éducation et l'accompagnement des étudiants ». Un engagement envers la jeunesse et la transmission des savoirs qui promet de belles initiatives à venir. « *Comme toute démarche ambitieuse, l'intégration poussée des principes RSE n'est pas sans défis, le principal étant le budget dédié à la RSE, fait ressortir Harilalaina Robenarimangason. Cependant, l'apport de cette formation est précisément d'outiller les équipes pour mieux argumenter, planifier et optimiser les ressources, transformant ce défi en une opportunité de croissance. C'est très important, vital même pour nous, d'avoir ce type de formation, afin de mieux renforcer notre engagement envers un avenir plus responsable et durable.* »



## FORMER... EN SÉCURITÉ DES DENRÉES ALIMENTAIRES

Une demi-douzaine de participants, professionnels et candidats indépendants, ont suivi, en septembre dernier, dans les locaux de SGS Madagascar, la formation qualifiante d'auditeur IRCA FSSC 22000 V6.0/ ISO 22000:2018, animée par Jessica Obeid. Pendant cinq jours, ils ont été formés aux exigences des référentiels FSSC 22000 v6.0 et ISO 22000:2018, ainsi qu'aux principes d'audit selon la norme ISO 19011:2018. La formation alternait exposés théoriques, ateliers pratiques, jeux de rôle et études de cas, permettant aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour planifier, conduire et suivre un audit complet de système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

### SGS ACADEMY

## Formations externes du 4<sup>e</sup> trimestre

SGS Academy, l'entité formatrice de la société, propose un éventail de formations qui répondent aux besoins en compétences et en connaissances (durabilité, santé et sécurité, conformité réglementaire, amélioration des process...), nécessaires à l'évolution des entreprises. Elle offre des cours en face-à-face, en ligne et mixtes, ainsi que du sur-mesure. Les formations vont de l'ISO et autres normes aux solutions de développement spécifiques aux différentes industries. Pour le dernier trimestre 2025, SGS Academy propose les formations suivantes dans son calendrier :

- Formation qualifiante 9001:2015, en décembre, à SGS Madagascar.
- HACCP Implementation, 4 et 5 décembre, au Hennessy Park Hotel.
- ISO 50001 Implementation, en 2026, VILT.

Pour plus d'informations et inscription, contactez SGS Academy sur [io.academy@sgs.com](mailto:io.academy@sgs.com) ou sur le lien suivant : <http://bit.ly/4mRSzJr>

# 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...

## FTHM Consulting

Basé à Antananarivo, FTHM Consulting est un cabinet de conseil qui accompagne, depuis 1994, les entreprises et les projets de développement en matière de stratégie et d'organisation, d'ingénierie financière, d'études économiques, de ressources humaines, de management de transition et d'externalisation. FTHM Consulting se positionne sur toute la zone océan Indien et en Afrique. Le cabinet a récemment renouvelé la certification ISO 9001:2015, système de management de la qualité, dont le démarrage du 7<sup>e</sup> cycle coïncide avec ses 30 ans d'existence.

« La certification ISO 9001:2015 garantit à nos clients et partenaires un niveau de rigueur et de qualité, et renforcent notre positionnement sur les marchés à l'export – cette certification constituant un critère de sélection déterminant et un gage de confiance supplémentaire pour nos partenaires internationaux. Elle a amélioré notre efficacité opérationnelle, en facilitant une mise en production plus rapide, toujours dans un souci de qualité.

Depuis notre première obtention de l'ISO 9001 en 2007, nous avons noté une amélioration significative

de notre relationnel avec nos clients et partenaires et également dans notre capacité à les accompagner dans la durée. Les équipes sont plus sensibles aux respects du coût, de la qualité et des délais.

Nous avons apprécié le professionnalisme, la clarté et la pertinence des échanges avec SGS. Les audits ont permis non seulement de confirmer nos bonnes pratiques, mais aussi de mettre en lumière des pistes d'amélioration concrètes. »

– **Thierry Rajaona, Associé-gérant, FTHM Consulting**



## Velogic Madagascar

Filiale du Groupe Velogic, dont le siège est basé à Maurice et qui bénéficie de plus de 60 ans d'expertise dans le secteur logistique, Velogic Madagascar – anciennement connu sous la marque ROGERS IDS MADAGASCAR – s'appuie sur la présence régionale du Groupe, implanté également à La Réunion, en Inde, au Kenya et en Tanzanie, pour accompagner sa clientèle à travers une large gamme de prestations, offrant les solutions logistiques les plus avantageuses du marché. L'entreprise a récemment obtenu la certification ISO 9001:2015, relative au système de management de la qualité.

« Cette certification nous a aidés à avoir une meilleure traçabilité de nos process – qui ont des KPI bien précis – et à mieux les standardiser, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle de nos activités logistiques. Être certifié ISO 9001 nous permet de mieux gérer les risques et de faciliter les relations commerciales auprès de nos partenaires et clients et, surtout, nous donne un avantage concurrentiel car une telle certification est synonyme de qualité, de crédibilité et de fiabilité pour la clientèle. Nous en tirons d'ailleurs plusieurs avantages : plus

d'opportunités pour les appels à projets, une meilleure reconnaissance des clients, une réduction de nos coûts grâce à une gestion plus maîtrisée, une plus grande collaboration avec les entreprises internationales...

Entre autres changements significatifs, nous avons noté une résolution plus efficace des problématiques et une meilleure implication de chacun de nos collaborateurs. Nous avons bénéficié d'un accompagnement très professionnel et approprié de la part de SGS. »

– **Anouk Razanapary, Responsable SMQ**





## ABC Motors

Fondé en 1985, ABC Motors est l'un des plus grands concessionnaires de marques automobiles à Maurice, commercialisant également une gamme de véhicules écologiques, des utilitaires, poids-lourds, camions et bus. L'entreprise vient de renouveler sa certification ISO 9001:2015, témoignant de son engagement continu envers la qualité.



« La certification ISO 9001:2015 a structuré nos processus et instauré davantage de responsabilisation, de transparence et d'efficacité à tous les niveaux, tant dans nos ateliers que dans nos départements support. Elle nous a aidés à mieux gérer les risques, à maintenir notre niveau de service et à renforcer notre résilience. Elle nous apporte rigueur et efficacité, tout en ancrant une véritable culture d'amélioration continue. Pour nos clients, elle représente l'assurance d'une qualité constante et d'un service fiable, renforçant ainsi leur confiance dans nos services. Être la seule entreprise automobile certifiée ISO 9001:2015

à Maurice représente un véritable avantage concurrentiel qui consolide notre position sur le marché local, mais également international, particulièrement lors des appels d'offres, voire l'obtention de nouvelles marques. Depuis notre première certification en 2017, SGS nous accompagne avec professionnalisme, notamment lors du regroupement de nos départements après-vente sous une certification unique. Au fil des années, les auditeurs nous ont poussés à améliorer nos pratiques et à consolider notre démarche qualité. »

– Alain Ng, Chief Operating Officer, ABC Motors

## IFS FOOD

### Auditeurs IFS : une qualification de haut niveau

Leena Aworer, *Certification Manager, Senior Lead Auditor & Trainer*, – ayant plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans les secteurs de la sécurité des denrées alimentaires, de la qualité et du développement durable – a récemment obtenu la qualification d'auditeur IFS (International Featured Standards) Food. Elle devient ainsi la première auditrice agréée IFS Food de SGS dans la région.

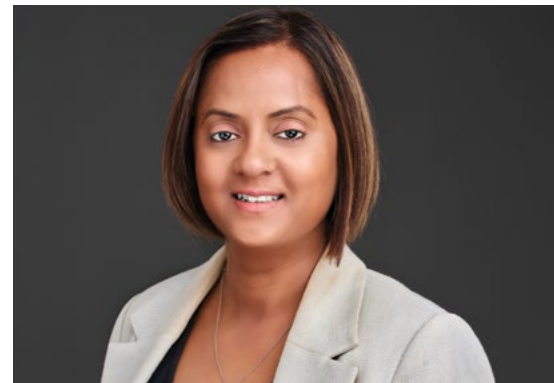
Pour être qualifié auditrice IFS, Leena Aworer a passé des examens écrits et oraux à IFS Management GmbH à Berlin, après avoir réalisé un certain nombre d'audits et suivi au préalable des formations spécifiques dans différents secteurs technologiques comme la stérilisation, le conditionnement UHT/aseptique et la filtration telle que l'osmose inverse.

Le référentiel IFS Food permet de s'assurer que les entreprises mettent en œuvre des systèmes efficaces de gestion de la sécurité sanitaire des aliments, de qualité et de légalité des aliments. Il repose

sur une structure claire et complète : gouvernance et engagement de la direction, système de gestion de la qualité et de la sécurité, gestion des ressources, planification et processus de production, mesures, analyses, améliorations, défense et fraude alimentaire. Grâce à son système de notation, il incite les entreprises à améliorer en permanence leurs processus et à viser l'excellence.

#### Des critères « Knock Out » exigeants

« L'une des caractéristiques spécifiques et distinctives de la norme IFS Food par rapport à d'autres référentiels est l'introduction et l'utilisation de critères "Knock Out" (KO) qui sont essentiels et non négociables, précise Leena Aworer. Ils consistent en 10 points cruciaux qui, s'ils ne sont pas satisfaits, empêchent l'obtention de la certification IFS Food, bloquant ainsi l'accès aux grands distributeurs européens. » Être certifié IFS Food offre de



nombreux avantages aux entreprises du secteur agroalimentaire. Cette certification renforce la confiance des consommateurs, réduit les coûts en minimisant les audits redondants des fournisseurs, rationalise les chaînes d'approvisionnement et ouvre de nouveaux débouchés commerciaux. En établissant des systèmes d'évaluation cohérents, l'IFS aide les fabricants et les distributeurs à gérer les risques, à optimiser leurs processus, à renforcer la réputation de leur marque et à accroître la satisfaction de leurs clients.



## PROGRAMME DE CERTIFICATION

# The PLEDGE on Food Waste contre le gaspillage alimentaire



**C**haque année, environ un tiers de la production alimentaire mondiale est gaspillé. Un enjeu majeur, aux répercussions économiques pour les entreprises, mais aussi environnementales, avec des émissions accrues de gaz à effet de serre et une pression sur les ressources naturelles. Aussi, SGS s'est engagé dans la lutte contre le gaspillage alimentaire à travers un partenariat avec The PLEDGE on Food Waste, un programme international de certification destiné aux acteurs de la restauration et de l'hôtellerie. Intégré au programme SGS IMPACT NOW, dédié à la durabilité, The PLEDGE on Food Waste offre aux hôtels, restaurants, services de traiteur et cuisines d'entreprise une approche structurée pour réduire le gaspillage à chaque étape, de l'achat des denrées à leur élimination. En tant qu'organisme de certification agréé pour The PLEDGE on Food Waste, SGS propose des audits et services de certification indépendants, afin d'aider les organismes à atteindre et à démontrer leur conformité aux critères de The PLEDGE.

C'est ainsi que l'entreprise a organisé fin septembre dernier une séance d'information, animée par Leena Aworor, *Certification Manager, Senior Lead Auditor & Trainer* à SGS, et Marco Sandri, *Global Manager* du programme The PLEDGE on Food Waste (photos ci-dessus). Un événement qui a permis aux partenaires présents de mieux comprendre les étapes du processus de certification et les bénéfices qu'il peut générer pour leurs activités. « *The PLEDGE on Food Waste n'est pas une simple certification de durabilité, souligne Leena Aworor. C'est une approche ciblée,*

*axée sur la réduction du gaspillage alimentaire à chaque étape opérationnelle. En collaborant avec The PLEDGE, nous offrons au secteur un outil solide et reconnu pour concrétiser les ambitions de durabilité en actions tangibles et mesurables. »*

### Gestion responsable des ressources

The PLEDGE on Food Waste repose sur sept piliers et 95 critères, couvrant l'ensemble du parcours des aliments et introduisant des procédures opératoires standard (SOP) pour prévenir les pertes. Il soutient l'efficacité opérationnelle, permet des économies réelles et favorise une gestion responsable des ressources. Aligné sur les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, il fournit un cadre concret pour des résultats mesurables.

Le service proposé par SGS comprend des évaluations préalables et des audits de certification réalisés par des auditeurs qualifiés. Il prévoit également une intégration fluide avec les programmes de sécurité des denrées alimentaires et d'hygiène existants, afin d'optimiser l'efficacité et la cohérence des processus.

L'audit s'appuie sur sept piliers : documentation des processus, engagement du personnel, suivi du gaspillage, manipulation et préparation des aliments, sensibilisation des clients et gestion des déchets post-consommation. La certification est valable pour un an. L'audit de recertification annuel permet de confirmer le respect continu des critères et de témoigner d'un engagement constant dans la réduction du gaspillage alimentaire.



## maîtresse de qualité et de pérennité

**P**artenaire certificateur de Made in Moris depuis la création du label en 2013, SGS assure l'objectivité du processus de labellisation des marques locales, à travers des audits rigoureux et indépendants. L'entreprise a également contribué à l'élaboration des cahiers des charges du label, veillant à ce qu'ils soient à la fois exigeants et adaptés aux réalités des entreprises mauriciennes. Le partenariat Made in Moris et SGS repose

sur l'accompagnement des marques dans leur montée en savoir-faire et en qualité, afin de renforcer leur crédibilité localement comme sur le plan international. Depuis sa création, nombre d'entreprises se sont jointes à l'aventure Made in Moris pour obtenir le label, gage d'une production locale de qualité et durable. Parmi les nouveaux labellisés 2025, figurent Sésame Moris et Goyave qui partagent leur expérience aux côtés de Made in Moris et SGS.

**Pascal et Françoise Berche, Sésame Moris :** « Cette expérience de labellisation que nous avons vécue avec Made in Moris et SGS nous a été bénéfique à tous points de vue. Le label est un moyen pour les PME d'entrer dans la cour des grands et de progresser de manière méthodique. Les exigences de Made in Moris et de SGS nous ont été d'une aide précieuse lors de l'élaboration de notre plan stratégique à long terme, et agissent comme un véritable "phare" qui nous permet de garder le cap. Nous avons voulu rejoindre le label pour renforcer notre présence sur l'île Maurice en participant activement au rayonnement et à la promotion d'un artisanat local et durable. Aujourd'hui, nous sommes fiers d'apposer le label Made in Moris sur nos produits ! Notre ambition est de devenir un acteur majeur du secteur de l'artisanat local, aussi ce label est une carte de visite indispensable pour mener à bien cet objectif. »



**Inès Cervello, Goyave :** « Rejoindre le label Made in Moris était pour nous une manière de renforcer la crédibilité de notre marque de sandales et de montrer clairement notre engagement envers une production locale, de qualité et responsable, et notre transparence envers nos clients. L'accompagnement de Made in Moris et de SGS nous a permis de structurer davantage notre façon de travailler, avec des procédures plus claires et une meilleure traçabilité. Il nous a également poussés à aller plus loin dans nos pratiques et à valoriser ce que nous faisons déjà au quotidien.

Ce label est aujourd'hui un gage de confiance pour nos clients et nos partenaires, confirmant que nos produits sont conçus et fabriqués à Maurice, dans le respect de standards de qualité et de valeurs partagées. Il nous ouvre de belles perspectives : faire grandir notre entreprise en développant de nouveaux produits, et contribuer à l'image d'une île qui innove tout en valorisant son authenticité et son savoir-faire. »



## Carrière en vue !

Bonne audience estudiantine pour SGS lors de l'Industry Recruitment Fair à l'Université de Maurice en août dernier. De nombreux étudiants des filières scientifiques et autres ont approché la société pour de plus amples informations sur ses différents métiers, ses secteurs d'activités et son réseau international. L'occasion surtout de se renseigner sur les opportunités de carrière au sein de SGS. « *Nous avons eu une bonne participation des étudiants, qui ont manifesté un réel intérêt pour nos activités, affirme Ruvina Appadu, HR Manager de SGS (Mauritius) Ltd. Les équipes RH et du laboratoire ont partagé leur expérience quotidienne, l'équipe du laboratoire ayant, pour sa part, donné des insights concrets sur son travail. Pour nous, cette rencontre a été une excellente occasion de susciter l'intérêt des futurs talents à rejoindre SGS.* »



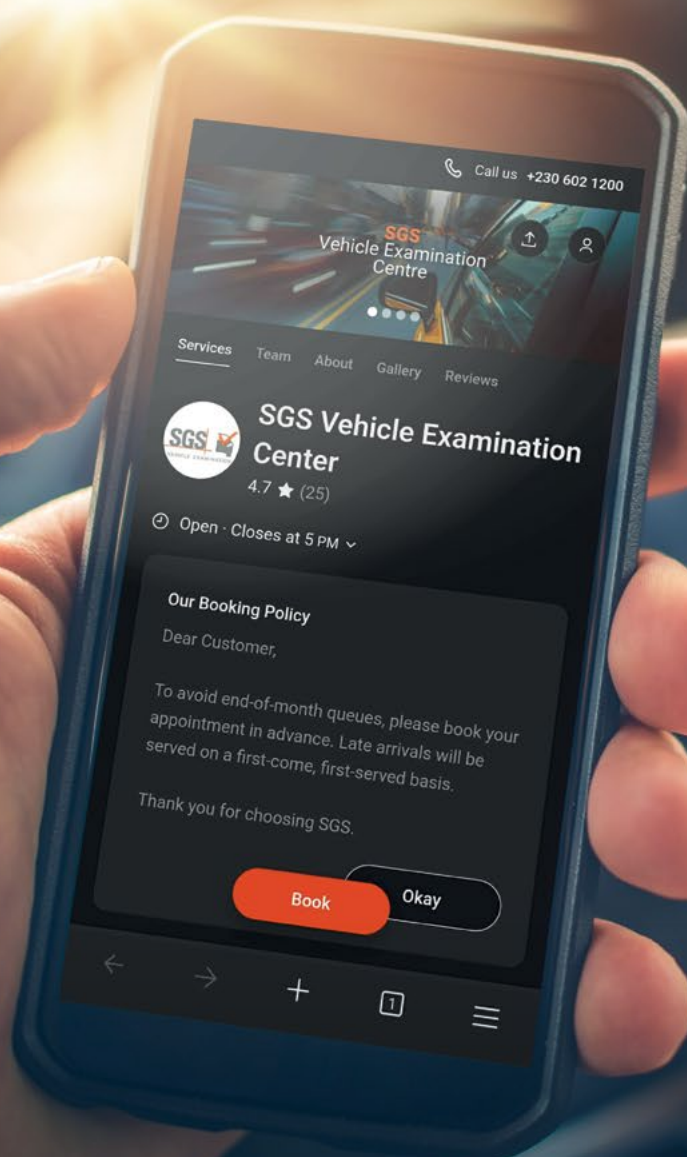


**NOUVEAU !**

# Réservez votre **contrôle technique** en ligne

- Choisissez votre jour et votre heure en quelques clics
- Gagnez du temps, évitez les files d'attente
- Disponible dès maintenant

SCANNEZ POUR RÉSERVER



## Contactez-nous

SGS Vehicle Examination Centre  
Forest Side, Curepipe

T: 52 58 23 66 / 602 1200

E: mu.vec@sgs.com

**sgs.com**

**SGS**



VEHICLE EXAMINATION

**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**

