

### Traitement de l'information

En partenariat avec le PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE Rhône-Alpes, Afnor vous propose d'échanger, entre professionnels des technologies de l'information, sur la convergence des référentiels techniques, sur les bonnes pratiques de certification, sur les logiciels « open source » et les outils de veille mis en place par Afnor.

**18h-20h - 11 mars à Lyon**

### Démarche qualité dans les services publics

*Réservé aux administrations et collectivités*

Responsable de services dans une collectivité territoriale, une administration,... **vous vous interrogez sur les types de démarches que vous pourriez mettre en œuvre pour améliorer** l'accueil et la relation usagers, mobiliser vos équipes autour d'un projet fédérateur, répondre aux sollicitations multiples dans un contexte de plus en plus compliqué.

Nous vous proposons de participer à un Atelier participatif qui vous donnera des pistes d'actions, les clefs pour **choisir des outils en fonction de votre stratégie** et vous positionnera les enjeux des différents référentiels types ISO 9001, Qualiville, Label Marianne,...

**14h-16h30 - 19 janvier à Lyon - 26 janvier à Clermont-Ferrand - 22 juin à Lyon**

### Développement Durable et Evaluation

Le développement durable qui pouvait apparaître comme un effet de mode va impacter de plus en plus fortement les entreprises et les collectivités locales.

L'Atelier que nous vous proposons vous permettra d'avoir les clefs d'entrée pour aborder le développement durable dans votre organisation (pourquoi agir, quels enjeux, contraintes, opportunités, les actions concrètes), comment se diagnostiquer, s'évaluer, se faire reconnaître.

**14h-16h30**

**4 février à Grenoble - 15 février à Lyon - 22 mars à Lyon -  
23 mars à Valence - 14 juin à Lyon**

## Colloque

### Performance Publique

En partenariat avec des acteurs régionaux nous vous proposons un colloque couvrant l'ensemble des **enjeux facteurs de performance** des collectivités territoriales et administrations basé sur les témoignages et échanges entre participants.

**14h-17h - 30 mars à Lyon**

## 2010

# Programme régional Rhône-Alpes Auvergne

Pour toute information et inscription concernant les  
manifestations dans votre région :

### Délégation Lyon

177 rue Garibaldi - Immeuble M+M  
69003 LYON

☎ : 04 72 61 69 00

✉ : 04 78 95 07 50

delegation.lyon@afnor.org

**La délégation de Lyon vous accueille du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h  
et le vendredi de 9h à 12h.**

**Consultation gratuite des normes, recueils et ouvrages de la collection AFNOR  
sur rendez-vous au 04 72 61 69 00**

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

## Ateliers découverte

Ouverts à tous, ces Ateliers ont pour but de vous faire découvrir de nouveaux outils pour évaluer et/ou améliorer la performance de votre organisme au regard de thèmes d'actualité.

### La qualité comme on ne vous en a jamais parlé

Un produit ou un service de qualité est la première attente du client, consommateur ou usager. Pourtant, la qualité a parfois mauvaise presse, lourdeur, perte de temps, coûts, inadaptation...souvent issue d'une vision obsolète de ses débuts.

Nous vous proposons de **revisiter votre cœur de métier, vos actions du quotidien, les relations avec vos clients, fournisseurs...boostés par une approche qualité.**

**14h-16h30 - 11 février à Lyon - 23 mars à Clermont-Ferrand - 20 mai à Lyon**

### LEAN Management

Le LEAN : une mode ou un incontournable ? Complémentaire ou alternative à l'ISO 9001 ? Cette rencontre vous permettra de vous informer et/ou **découvrir les principes et apports du Lean dans votre organisation** et répondre à vos interrogations ; Comment s'y prendre ? Faut-il déployer les outils du Lean à la marge des Systèmes de Management de la Qualité (SMQ) des entreprises sous la forme « d'opérations commando » ou au contraire dans une logique de management intégré en s'appuyant sur les processus d'un SMQ pérennisé suivant l'ISO 9001 ?

**14h-16h30 - 4 février à Lyon - 7 avril à Lyon**

### Responsabilité Sociétale – Future ISO 26000

**Un guide international sur la responsabilité sociétale** – l'ISO 26000 – devrait être publié au 2<sup>ème</sup> semestre 2010.

Le guide ISO 26000 aura vocation à s'appliquer à toute organisation du domaine public (collectivités territoriales, établissements publics...) et privé (PME et grands groupes), ainsi qu'aux associations ou fondations et ceci à l'échelle mondiale.

Quels sont les enjeux de la responsabilité sociétale ? Quels sont les enjeux du référentiel ISO 26000 ? Quelles fonctions dans l'organisation (entreprise, collectivité) peuvent être moteurs de cette démarche ? Comment monter en compétences ? Voilà quelques points qui seront abordés lors de cette réunion.

**14h-16h30 - 29 avril à Lyon**

### Développement Durable et Tourisme

Le tourisme est une activité économique majeure dans notre région et son développement ne peut pas se faire sans une prise en compte des enjeux portés par le développement durable (impacts environnementaux, aspects sociaux) **pour répondre aux attentes parfois contradictoires des parties prenantes.**

Nous vous proposons, au travers de retours d'expériences de professionnels engagés, de répondre à pourquoi et comment mettre en œuvre une démarche responsable.

**14h-17h - 6 mai à Lyon**

### Environnement : approche produit/système

Une démarche environnementale dans une entreprise s'effectue de manière cohérente à la fois par l'**approche organisationnelle** (ISO 14001) et/ou par l'**approche produit** selon un référentiel d'éco-conception qui garantit au consommateur que le produit a été mis en œuvre selon un cahier des charges précis (NF environnement/Ecolabels/Marquages environnementaux et énergétiques).

**Comment utiliser les bons outils**, mettre en œuvre pragmatiquement ces deux projets, profiter des retours d'expérience d'entreprises ayant été pionnières sur ces sujets, tel est l'objectif de cette manifestation basée en grande partie sur le témoignage d'entreprises régionales.

**14h-17h - 16 mars à Lyon**

### Etiquetage et affichage environnemental

Parmi les mesures prises lors du Grenelle de l'environnement, la France prévoit un affichage environnemental obligatoire sur les produits de consommation courant d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

**Mais comment rendre compréhensible des techniques compliquées et en faire un véritable critère de choix pour les consommateurs ?**

**14h-16h30 - 15 juin à Lyon**

### NF Service à domicile : quels outils pour construire et piloter sa démarche ?

Vous souhaitez mettre en place une démarche qualité structurée, vous êtes déjà certifiés,...nous vous proposons de vous présenter un **outil d'auto-évaluation et de pilotage** en ligne de votre démarche, spécialement adapté à votre métier.

Nous échangerons ensemble sur les compétences nécessaires au pilotage de ces démarches dans votre organisation et comment les acquérir et maintenir.

**14h-16h30 - 2 février à Lyon**

**Club EFQM / MQRA :** Dans la conjoncture très difficile que nous vivons aujourd'hui, vous souhaitez améliorer les performances de votre entreprise, mettre en place des actions efficaces et les évaluer pour en vérifier l'efficacité et la bonne orientation.

L'EFQM est un outil de pilotage qui a fait ses preuves en Europe depuis plus de 20 ans, aussi bien dans les grandes entreprises que dans les PME. En réalisant une auto-évaluation à partir de ce modèle, vous pouvez établir une image et un point de référence pour l'entreprise qui soit globale et très puissante.

Pour vous accompagner dans l'appropriation de cette démarche, le MQRA lance en partenariat avec le Groupe Afnor, un club EFQM en Rhône-Alpes qui réunira petites et grandes entreprises. L'accès au club est gratuit, sous réserve d'être adhérent à l'association MQRA,

**la première réunion du Club EFQM aura lieu le 2 février 2010**

Retrouvez toutes les informations en [cliquant ICI](#)

Pour adhérer ou vous inscrire. [cliquez ICI](#)