

## Ouvrages : AFNOR Editions présente les sorties du mois

AFNOR est un groupe international de services, organisé autour de 4 grands domaines de compétence : **la normalisation, la certification, l'édition et la formation**. Opérateur international dans le domaine de la qualité et du management pour les systèmes, **services, les produits et les compétences**, le Groupe AFNOR offre aux acteurs socio-économiques, des outils pratiques, concrets et reconnus leurs permettant de s'inscrire de manière visible et durable sur l'échiquier mondial.

AFNOR Editions conçoit et développe, pour et avec les entreprises, des **solutions d'accès, d'aide à la mise en œuvre et de gestion de l'information professionnelle normative et réglementaire**. Normes à l'unité (françaises, internationales), ouvrages d'auteurs experts, presse professionnelle, services d'alerte et de veille, bases de données.... L'ensemble de ses services d'information est disponible sur de multiples supports pour un usage individuel ou collectif, ponctuel ou sur abonnement.

**Tous ces ouvrages sont disponibles  
sur [www.boutique-livres.afnor.org](http://www.boutique-livres.afnor.org)**

## Environnement

### Qualité – Sécurité - Environnement : construire un système de management intégré

*Bernard Froman, Jean-Marc Gey et Fabrice Bonnifet*

Véritable boîte à outils, ce livre commence par mettre en lumière les évolutions, les analogies et les liens conceptuels entre les démarches qualité, sécurité et environnement. Il explique, avec des exemples pratiques, comment évoluer vers un système global de management, en intégrant les normes et référentiels de management les plus importants : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000... Il montre comment un engagement affirmé de la direction peut contribuer à la construction d'un système de management cohérent et efficace, en faisant appel à toutes les valeurs et bonnes pratiques humaines, pour aller toujours plus loin dans la voie de l'excellence. Enfin, des entreprises petites et grandes décrivent, au travers de témoignages, comment elles ont appréhendé la construction de leur système de management intégré.

*Bernard Froman, conseil, est expert et membre de plusieurs instances de l'AFAQ.*

*Jean-Marc Gey, est ingénieur conseil à la CRAM Aquitaine (prévention des risques professionnels).*

*Fabrice Bonnifet, directeur QSE et délégué aux Risques Majeurs du Groupe SAUR, est membre de plusieurs organismes de certification.*



Réf. : 346 51 97  
ISBN : 978-2-12-465197-9  
326 pages  
32,23 € HT – 34,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Management

### Manuel à l'usage du formateur

Régine et Jean-Pierre Ledoux

Concevoir un projet de formation, c'est faire œuvre d'«architecte ». C'est ce travail d'architecte mais également d'animation pour tisser une trame entre l'animateur et son public, et ainsi donner l'âme au groupe, que les auteurs ont décrit. Il y a donc ici tous les outils pour réaliser dans les meilleures conditions un projet de formation : la méthodologie de conception élaborée étape par étape, des conseils pour avancer pas à pas, des fiches pratiques, un lexique ainsi qu'un chapitre consacré au « tutorat » et aux « tutorés ».

**Régine Ledoux** est diplômée européenne de l'EOQ et de l'école normale de Metz, est aujourd'hui responsable pédagogique du cabinet MITHRA.

**Jean-Pierre Ledoux**, DESS de sciences de l'éducation, a créé le cabinet MITHRA, spécialisé dans le management des organisations. Il a conçu et réalisé près de 150 kits pédagogiques destinés entre autres à la formation au poste de travail.



2<sup>e</sup> édition  
Réf. : 346 52 04  
ISBN : 978-2-12-465204-4  
160 pages  
34,12 € HT – 36 € TTC

### Vendre de façon rentable !

Pierre Maurin

Ce livre s'adresse avant tout aux chefs d'entreprise de TPE ou de PME, responsables commerciaux ou même travailleurs indépendants. Leurs points communs ? Ils ont tous la lourde tâche de développer leur chiffre d'affaires, tout en s'assurant que leur activité est rentable. C'est ici que ce livre intervient : il est illustré par des exemples et des cas pratiques, et associe à chaque étape de la vente des recommandations à la fois sur le plan commercial, organisationnel, juridique et financier.

L'auteur décortique ainsi le processus de commercialisation, afin de proposer pour chaque étape, des méthodes et des outils de gestion adaptés aux problématiques propres aux petites entreprises.

**Pierre Maurin** est consultant en contrôle de gestion pour les PME et TPE



Réf. : 346 51 94  
ISBN : 978-2-12-465194-8  
130 pages  
19,91 € HT – 21,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## S'organiser avec succès dans la complexité !

Gérard Herniaux

Dans un style concis et efficace, ce livre original prend le lecteur par la main et lui montre la voie d'une nouvelle forme d'organisation capable de résoudre des problèmes de plus en plus complexes : diviser la difficulté en recourant à la modularisation, en s'organisant et en réglant les problèmes brique par brique. Cet ouvrage permet de mettre de côté ses méthodes traditionnelles et de découvrir une nouvelle forme de pensée et de travail : le mode coopératif.

**Gérard Herniaux**, ancien élève de l'école Polytechnique, a une longue expérience de consultant et de formateur dans le domaine de l'organisation des entreprises.



Réf. : 346 51 94  
ISBN : 978-2-12-465194-8  
130 pages  
19,91 € HT – 21,00 € TTC

## Qualité

---

### Le contrôle interne

Jacques Walter et Philippe Noirot

Grâce à une approche extrêmement pédagogique, les auteurs initient les lecteurs d'une manière accessible et efficace à la mise en place d'un contrôle interne performant et efficace. Cet ouvrage offre des réponses professionnelles et très faciles à appliquer aux questions que l'on peut se poser : quels sont les facteurs clés du succès de la mise en place d'un contrôle interne ? Comment le contrôle interne peut-il contribuer à optimiser l'organisation ? Comment optimiser la mise en œuvre du contrôle opérationnel ?

**Philippe Noirot** est risk manager et responsable du contrôle interne. Il a été responsable administratif et financier de groupes anglo-saxons, et directeur de missions de conseil dans l'organisation des fonctions financières.

**Jacques Walter**, ingénieur, est consultant, expert en contrôle interne. Il a exercé des activités opérationnelles dans des domaines très variés.



Réf. : 346 51 93  
ISBN : 978-2-12-465193-1  
180 pages  
20,85 € HT – 22,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## 10 clés pour réussir sa certification QSE

*Claude Pinet*

Mettre en œuvre un système de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (SMQSE), peut paraître une tâche écrasante ! Pour répondre à cette problématique, Claude Pinet propose une méthode éprouvée et efficace. Son livre est adapté à la méthode « 7S » (7 steps) de conduite et de gestion de projet avec ses 7 étapes : initialisation, planification, conception du SMQSE, mise en place du SMQSE, audit à blanc, audit de certification, suivi.

Puis il développe les éléments « clés » qui permettent de comprendre les exigences des trois référentiels, puis d'élaborer le SMQSE. Sont également mises à disposition 35 fiches techniques et méthodologiques, outils performants de mise en œuvre.

**Claude Pinet** est auditeur certifié IRCA et auditeur de certification ISO 9001 et ISO 14001. Il a accompagné de nombreuses entreprises pour concevoir, formaliser et mettre en place leur système de management de la qualité.



Réf. : 346 51 99  
ISBN : 978-2-12-465199-3  
384 pages  
36,97 € HT – 39,00 € TTC

## 6 Sigma – Le guide !

*Caroline Brulebois, Gilbert Perrenot et Bruno Saintsovin*

Loin de la pensée unique « 6 Sigma », ce guide renferme les « basiques » de cette méthode efficace de management de progrès, fondée sur le bon sens de la mesure et de l'amélioration de la performance.

En trois parties, on découvre les principaux sujets, techniques et outils de 6 Sigma, qui permettent de mettre en œuvre une démarche de maîtrise et d'amélioration de la performance à la fois technique et économique pour une meilleure compétitivité de l'entreprise.

**Caroline Brulebois** assure des missions en tant que consultante-formatrice en qualité, environnement et sécurité.

**Gilbert Perrenot** assure la vice-présidence de la section « Qualité/Fiabilité » de la Société des ingénieurs de l'automobile. Il réalise des missions d'audit, de conseil et de formation.

**Bruno Saintsovin** met en œuvre des démarches d'amélioration 6 Sigma et accompagne le déploiement des outils associés.



Réf. : 346 51 95  
ISBN : 978-2-12-465195-5  
184 pages  
32,23 € HT – 34 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Pour une certification qualité gagnante

Michel Cattan

La certification ISO 9000 « Systèmes de management de la qualité » compte parmi les facteurs de réussite incontournables de l'entreprise. N'évitant aucune question délicate, ce livre n'hésite pas à braver les tabous de l'audit et, à travers un texte novateur et vivant, pose les vrais problèmes tels que :

- Qu'est-ce qu'un bon auditeur et un bon audité ?
- Comment choisir l'organisme certificateur ?
- Que peut-on présenter à l'auditeur et sous quelle forme ?
- Comment établir une stratégie d'audit ?

Complété par des fiches pratiques très utiles, le livre recourt à la fiction pour mieux atteindre ses objectifs à travers des études de cas. Il se lit avec plaisir, et il ne s'oublie pas !

*Michel Cattan, expert en organisation et management, est spécialiste en particulier de l'analyse et du management des processus. Il a été responsable de la définition et de la maîtrise des systèmes qualité.*



Réf. : 346 51 83  
ISBN : 978-2-12-465183-2  
408 pages  
36,97 € HT – 39,00 € TTC

## Auditer l'éthique et la qualité

Jean-Luc Joing

En prenant l'exemple des services humains, l'auteur propose une méthode d'évaluation de l'éthique et de la qualité par la construction de véritables indicateurs de contrôle et l'utilisation de règles précises de mesure.

Cette méthode s'applique aux spécificités de toute entreprise pourvu qu'elle désire entamer une démarche éthique et qualité en vue d'un développement durable. A l'heure où les entreprises se préparent à l'arrivée d'ISO 26000, cet ouvrage devrait satisfaire un public de responsables et de managers en demande d'information et d'outils d'évaluation sur les questions d'éthique, de qualité et de développement durable.

*Jean-Luc Joing est le fondateur de l'Institut pour le développement de la qualité sociale au sein duquel fonctionne une Ecole du management de l'éthique, de l'environnement social et de la qualité sociale. Il exerce de nombreuses responsabilités au sein de diverses institutions dans le domaine de la santé et du social.*



Réf. : 346 51 89  
ISBN : 978-2-12-465189-4  
178 pages  
23,70 € HT – 25,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Qualité de service

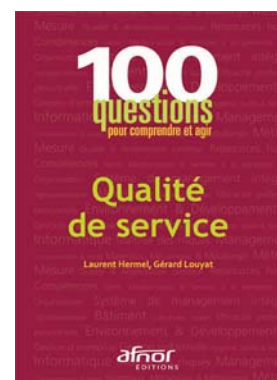
Laurent Hermel et Gérard Louyat

- Comment définir le processus de la relation de service client ?
- Comment les clients perçoivent-ils la valeur d'un service ?
- Quelles sont les particularités attachées à une stratégie de service ?
- Comment mettre au point un plan de développement des services ?
- Comment gérer et piloter au mieux la relation de service ?

Ce sont autant de questions que tout manager doit se poser avant de mettre en place une stratégie de services. Cette ouvrage s'adresse donc à la fois à l'initiateur d'une démarche de la relation de service ainsi qu'à celui qui aura à la rendre plus performante et à l'adapter sur le long terme.

**Laurent Hermel**, HEC, maîtrise ès sciences, Licencié en Sciences Economiques, est conseiller de direction et spécialiste en stratégie de développement.

**Gérard Louyat**, Ingénieur aéronautique, IAE, est directeur général du cabinet conseil AEGIR Consulting. Spécialiste en management des activités de services, il a assuré des fonctions de responsable en marketing et commercial en environnement international.



Réf. : 346 51 92  
ISBN : 978-2-12-465192-4  
174 pages  
19,91 € HT – 21,00 € TTC

## Agroalimentaire

### ISO 22000, HACCP et sécurité des aliments

Didier Blanc

Cette deuxième édition enrichie synthétise les bonnes pratiques en matière de sécurité sanitaire des aliments, précise les exigences de la norme ISO 22000 « Systèmes de management de la sécurité des aliments » et illustre ces principes par des exemples concrets. Cet ouvrage prend en compte la mise à jour de la situation suite à la publication de l'ISO 22003 « Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires ». Il permet non seulement de comprendre comment faire évoluer son propre système HACCP vers la nouvelle ISO 22000 mais surtout, il fournit quantité de réponses concrètes concernant la mise en œuvre efficace d'un système de management de la sécurité des aliments (SMSA) et de son audit.

**Didier Blanc**, docteur en médecine vétérinaire de l'Université de Berne, spécialisé en hygiène alimentaire et chargé de cours (qualité, HACCP, environnement) auprès de grandes écoles, est membre du groupe d'experts internationaux en charge de l'élaboration de l'ISO 22000.



Réf. : 346 51 98  
ISBN : 978-2-12-465198-6  
432 pages  
37,44 € HT - 39,50 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)