

## Délégations Régionales

FOCUS 2010

Nous avons le plaisir de vous adresser le programme 2010 des Rencontres Action&Performance, manifestations réservées à nos Clients certifiés. Comme vous avez dû le constater, nous avons rebaptisé ces manifestations du nom de votre magazine « Action&Performance », affirmant ainsi notre volonté de donner à ces rencontres un caractère encore plus opérationnel qu'auparavant. Le programme se veut très proche de l'actualité et de vos préoccupations. La future norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des Organismes vient d'être approuvée sous la forme officielle du DIS (Draft International Standard), et paraîtra officiellement d'ici la fin de l'année : il nous semble important de vous apporter des informations sur son contenu et de mettre en relief les manières de valoriser vos démarches dans ce domaine. De même, en matière de performance des entreprises, si l'ISO 9001 permet de structurer une organisation, il existe d'autres outils pour améliorer la performance que nous ne manquerons pas de vous présenter lors d'une de nos sessions. Vous pourrez aussi découvrir toutes les possibilités qu'offre la certification environnementale, qu'il s'agisse de système de management ou de produits. Notre programme 2010 se veut riche de thématiques abordées afin de répondre aux besoins du plus grand nombre d'entre vous.

Nous vous attendons nombreux à ces Rencontres Action&Performance au sein de nos délégations. N'hésitez pas à vous inscrire auprès de vos délégués régionaux.

### ➔ ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?

**Le projet de norme internationale ISO 26000 "Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des organisations" a été approuvé.**

Ce résultat positif permet de franchir une nouvelle étape dans l'élaboration du futur référentiel international qui a pour objectif de définir et de clarifier le concept de responsabilité sociétale et de le rendre applicable à tout type d'organisation (entreprises, collectivités territoriales, syndicats, associations, ...).

Cette rencontre a pour objet d'échanger et de répondre aux questions que vous vous posez sur l'ISO 26000 tels que :

- Comment s'articule la responsabilité sociétale avec le développement durable ?
- Quelle articulation entre l'ISO 26000 et les autres référentiels ?
- Comment valoriser une démarche RSE et/ou les actions déjà initiées et améliorer la crédibilité de sa communication en la matière ?

### ➔ Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement

**Les organismes sont conscients des enjeux de l'environnement. Mais comment les intégrer dans leur stratégie et faire reconnaître son engagement ?**

Lors de cette rencontre, nous aborderons les points suivants :

- Mettre en place un système de management de l'environnement selon l'ISO 14001 ;
- Accéder directement ou progressivement à la certification et à son rythme grâce à la démarche par étape avec le FDX 30205 ;
- Privilégier les labels produits ou encore renforcer la maîtrise de l'énergie selon la norme EN 16001.

### ➔ Management de l'Énergie

**De l'établissement d'une stratégie à l'élaboration et au suivi d'un plan d'action, les organismes, qu'ils soient privés ou publics vont devoir s'appuyer sur un diagnostic approfondi de leur performance énergétique et un système robuste de management afin de répondre de manière efficace et durable dans le temps.**

Nous vous proposons donc une réunion d'informations et d'échanges basée sur les premiers retours d'expériences de mise en œuvre de système de management de l'Énergie, suite aux diagnostics énergétiques approfondis réalisés en partenariat avec l'Ademe.

### ➔ Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance

**Il existe de nombreux référentiels et démarches de reconnaissance dans le domaine de la Qualité et de la Performance : ISO 9001, Lean Management, Engagements de services, Scoring de la maturité, ISO 9004, EFQM, ...**

Comment se repérer ? Quelles sont les synergies ? Comment dynamiser son système de management de la qualité ?

Rencontrons-nous pour en débattre !

### ➔ Le LEAN : une mode ou incontournable ? Complémentaire ou Alternative à l'ISO 9001 ?

**Des études récentes montrent que les gains engendrés par la mise en œuvre de démarches Lean sont très significatifs (plusieurs centaines de K€).**

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 ?

Rencontrons-nous pour en débattre !

# Les rencontres Action & Performance

Renseignements et inscriptions  
sont pris auprès de chaque  
Délégation Régionale par email  
ou par téléphone (voir page 4).

Retrouvez toutes les dates des  
manifestations du Groupe AFNOR  
sur : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

## → Maîtrise des risques

Toute activité génère des dysfonctionnements (incidents organisationnels, opérationnels, financiers ou technologiques). Comment identifier ces points de vulnérabilité et comment les gérer ?

Nous vous proposons d'échanger ensemble sur la prise en compte de ces risques dans vos organisations et d'aborder le management des risques.

Merci de transmettre au préalable vos questions à votre délégation régionale.

## → Situation d'Audit

Comme chaque Année, une nouveauté ! Durant une demi-journée nous vous proposons de vous confronter à des situations d'audit qu'ont rencontrées nos auditeurs.

Comment ? Lors de votre venue, nous nous répartissons en groupe (les groupes seront limités). Chaque groupe est responsable d'une étude de cas (analyse, détection d'écart, pondération et rédaction des fiches de non-conformité) qu'il restitue à la fin et donnera lieu à des échanges.

## → Management des Ressources Humaines

Domaine autrefois réservé des DRH, la compétence des personnels est une donnée d'entrée de la performance des organisations.

La mobilisation est-elle réelle ? Comment renforcer l'implication des salariés ? Parlons-en !

## → Gestion des risques intégrée et QSE

Dans le cadre d'un système de management global, comment guider au mieux les décisions des managers, en fonction des enjeux, en fonction des risques encourus ?

Pour répondre à cet objectif, nous vous invitons à venir découvrir une méthodologie de gestion des risques intégré QSE, et pour aller plus loin une approche plus globale intégrant risques stratégiques et opérationnels, selon la norme ISO 31000.

## → Amélioration continue : un autre regard sur votre démarche de progrès

Pour cette rencontre, nous vous proposons une approche interactive, associant réflexion, discussion, auto-évaluation et partage d'expériences pour découvrir ou redécouvrir l'amélioration continue comme dynamique et levier d'une démarche orientée vers les performances durables.

## → Management HSE

Avec les modifications du code du travail et la création du code de l'environnement, le paysage réglementaire a été recomposé.

Ce n'est pas facile de se repérer dans cette réglementation complexe et d'être informé des modifications.

Cette rencontre suivra le programme suivant :

- Les bases de la réglementation
- La réglementation relative aux ICPE
- Organiser sa veille réglementaire
- Un panorama des solutions possibles

## → Management de l'Intelligence Économique

Le paragraphe consacré à l'Écoute client dans la norme ISO 9001 est assez difficile à interpréter et à mettre en œuvre. Par contre, l'ISO 9004 donne, et ceci dès la version 2000, de nombreuses pistes.

Par ailleurs, les travaux à l'ISO pour la future version de l'ISO 9001 montrent qu'il est nécessaire de repenser globalement le processus d'Écoute client en l'étendant aux autres parties intéressées.

À l'aide du retour d'expérience d'une action collective qui s'est déroulée en Rhône-Alpes, nous analyserons les principaux constats faits lors de cette opération et échangerons sur les expériences de chacun.

## → Approche Processus

Quelle cartographie pour son organisme ? Est-il possible de calquer les processus sur son organisation ? Comment piloter de façon efficace un processus ? Faisons ensemble un tour d'horizon sur l'approche processus.

## → Performance et Management des Hommes : un défi ? une opportunité ?

L'innovation, la productivité, la capacité à évoluer, la qualité de service sont autant de challenges à relever par les managers. Parallèlement il faut susciter la créativité et l'implication de chaque collaborateur au quotidien.

Le manager doit donc agir tant sur les leviers de la performance que sur les leviers de la motivation.

Comment développer les éléments clés ? À quelles contraintes faire face ? Comment développer la motivation au sein d'une équipe ? Parlons-en !

## → Politique, objectifs et indicateurs associés

L'élaboration d'un tableau de bord reste toujours délicate. Quels indicateurs retenir ? Comment décliner la politique et ces objectifs stratégiques au sein des processus ?

Faisons un point sur vos problématiques afin de dégager quelques solutions.

## → Normes éco-conception

L'éco-conception a pour objectif la réduction des impacts environnementaux négatifs tout au long du cycle de vie du produit, tout en préservant la qualité d'usage de celui-ci ou en l'améliorant.

Face à la concurrence et à l'évolution des pratiques, cette approche intéresse l'ensemble des acteurs économiques : fournisseurs de matières premières, fabricants, distributeurs, consommateurs, acheteurs publics ou privés...

Comment les normes peuvent-elles vous aider à créer de la valeur sans ajouter une contrainte supplémentaire ? Parlons-en !

## Zone Sud-Est

### Languedoc-Roussillon

Montpellier	6/04	14h-17h	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Montpellier	8/06	9h-12h	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Nîmes	28/09	9h-12h	Management HSE
Perpignan	30/11	9h-12h	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance

### PACA

Marseille	31/03	14h-17h	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Marseille	13/04	14h-17h	Amélioration continue : un autre regard sur votre démarche de progrès
Marseille	20/04	14h-17h	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Marseille	3/06	14h-17h	Management de l'Énergie
Nice	4/06	14h-17h	Management de l'Énergie
Nice	23/06	9h-12h	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Nice	7/10	14h-17h	Amélioration continue : un autre regard sur votre démarche de progrès

### Rhône-Alpes / Auvergne

Lyon	8/04	14h-16h	Approche Processus
Lyon	27/04	14h-16h	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Oyonnax	27/04	14h-16h	Approche Processus
Lyon	4/05	14h-16h	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Lyon	10/05	14h-16h	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Clermont-Ferrand	18/05	14h-16h	Management de l'Intelligence Économique
Lyon	20/05	14h-16h	Management de l'Intelligence Économique
Valence	20/05	14h-16h	Gestion des risques intégrée et QSE
Lyon	3/06	14h-16h	Management de l'Énergie
Lyon	24/06	14h-16h	Situation d'Audit
Lyon	24/06	14h-16h	Politique, objectifs et indicateurs associés
Clermont-Ferrand	25/06	10h-12h	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Clermont-Ferrand	25/06	14h-16h	Situation d'Audit

## Île-de-France

St-Denis	11/03	9h30	Management de l'Énergie
St-Denis	1/04	9h30	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
St-Denis	15/04	9h30	Normes éco-conception
St-Denis	8/06	9h30	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
St-Denis	23/06	14h30	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance

## Zone Sud-Ouest

### Aquitaine

Bordeaux	29/04	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Bordeaux	5/10	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance

### Limousin / Poitou-Charentes

Limoges	18/03	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
La Rochelle	9/04	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Niort	22/06	Le LEAN : une mode ou incontournable ? Complémentaire ou Alternative à l'ISO 9001 ?
Niort	7/09	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Limoges	9/09	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Limoges	22/11	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?

### Midi-Pyrénées

Toulouse	19/03	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Toulouse	28/09	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance

## Zone Nord-Est

### Nord-Pas-de-Calais

Lille	27/04	Gestion des risques intégrée et QSE
Lille	24/09	Matin Performance et Management des Hommes : un défi ? une opportunité ?
Lille	21/10	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance

### Picardie

Amiens	16/03	Gestion des risques intégrée et QSE
Amiens	21/09	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Beauvais	30/11	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement

### Champagne-Ardenne

Reims	30/04	Matin Performance et Management des Hommes : un défi ? une opportunité ?
Chalon-en-Champagne	25/05	Gestion des risques intégrée et QSE

### Alsace / Lorraine / Franche-Comté

Dijon	23/04	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Besançon	20/05	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Molsheim	27/05	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Nancy	28/05	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Molsheim	28/05	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Dijon	1/06	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Nancy	3/06	Panorama des évaluations et certifications dans le domaine de l'environnement
Besançon	28/09	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Molsheim	5/10	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Nancy	5/10	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Dijon	2/11	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Besançon	2/11	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?

# 2010

## Zone Nord-Ouest

### Pays de la Loire

Nantes	8/03	14h30-17h30	Maîtrise des risques
Nantes	26/04	14h30-17h30	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Nantes	18/05	14h30-17h30	Situation d'Audit
Nantes	31/05	14h30-17h30	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?

### Bretagne

Rennes	4/03	14h30-17h30	Maîtrise des risques
Rennes	29/04	14h30-17h30	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Rennes	20/05	14h30-17h30	Situation d'Audit
Rennes	3/06	14h30-17h30	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?

### Centre

Orléans	27/04	Approche Processus
Tours	4/05	Après-midi ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?
Blois	1/06	Après-midi Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Orléans	8/06	Après-midi Situation d'Audit

### Normandie

Rouen	16/03	Après-midi	Maîtrise des risques
Caen	21/04	Après-midi	Au delà de l'ISO 9001 - Les autres outils de la qualité et de la performance
Rouen	11/05	Après-midi	Situation d'Audit
Alençon	8/06	Après-midi	ISO 26000, DD et RSE : Comment s'évaluer, et valoriser sa démarche ?

# Vos contacts en région

## Zone Nord-Ouest

### **Délégation Pays de la Loire • Nantes**

Bâtiment A Nord - 1, rue Célestin Freinet  
44200 Nantes  
Tél. : 02 40 44 44 00 - Fax : 02 40 12 21 73  
delegation.nantes@afnor.org

### **Délégation Bretagne • Rennes**

1, rue des Cormiers  
Parc d'activités D'Apigné  
CS 95101  
35651 Le Rheu Cedex  
Tél. : 02 99 14 67 71 - Fax : 02 99 14 67 72  
delegation.rennes@afnor.org

### **Délégation Centre • Orléans**

La Maison des entreprises  
14, Boulevard Rocheplatte  
45000 Orléans  
Tél. : 02 38 78 19 61 - Fax : 02 38 78 19 63  
delegation.orleans@afnor.org

### **Délégation Normandie • Rouen**

81, rue Jean Lecanuet  
76000 Rouen  
Tél. : 02 35 15 17 14 - Fax : 02 35 15 17 16  
delegation.rouen@afnor.org

## Zone Sud-Ouest

### **Délégation Aquitaine • Bordeaux**

2, impasse Rudolf Diésel  
33700 Mérignac  
Tél. : 05 57 29 14 33 - Fax : 05 57 29 18 47  
delegation.bordeaux@afnor.org

### **Délégation Limousin / Poitou-Charentes • Limoges**

Ester Technopole - BP 76916  
87069 Limoges Cedex  
Tél. : 05 55 04 12 66 - Fax : 05 55 35 60 46  
delegation.limoges@afnor.org

### **Délégation Midi-Pyrénées • Toulouse**

Immeuble Diapason - Bâtiment A  
rue Jean Bart - BP 87484  
31674 Labège Cedex  
Tél. : 05 61 39 76 76 - Fax : 05 61 39 56 36  
delegation.toulouse@afnor.org

## Zone Nord-Est

### **Délégation Nord-Pas-de-Calais / Champagne-Ardenne • Marcq-en-Barœul**

Chateau Rouge  
282, avenue de la Marne  
59708 Marcq-en-Barœul cedex  
Tél. : 03 20 82 59 00 - Fax : 03 20 20 69 68  
delegation.lille@afnor.org

### **Délégation Alsace / Lorraine / Franche-Comté / Bourgogne • Nancy**

44-48, Boulevard Albert 1<sup>er</sup>  
54000 Nancy  
Tél. : 03 83 86 52 92 - Fax : 03 83 86 52 93  
delegation.nancy@afnor.org

## Île-de-France

### **Délégation Île-de-France • La Plaine Saint-Denis**

11, rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex  
Tél. : 01 41 62 80 05 - Fax : 01 49 17 90 00  
region.iledefrance@afnor.org

## Zone Sud-Est

### **Délégation Rhône-Alpes / Auvergne • Lyon**

Immeuble M+M  
177, rue Garibaldi  
69428 Lyon Cedex 03  
Tél. : 04 72 61 69 00 - Fax : 04 78 95 07 50  
delegation.lyon@afnor.org

### **Délégation Provence-Alpes-Côte d'Azur / Corse • Marseille**

141, avenue du Prado - Bât. B  
13417 Marseille Cedex 08  
Tél. : 04 96 19 13 00 - Fax : 04 91 32 31 21  
delegation.marseille@afnor.org

### **Délégation Languedoc-Roussillon • Montpellier**

329, rue Léon Blum  
La Coupole Sud  
34000 Montpellier  
Tél. : 04 99 52 24 00 - Fax : 04 99 52 24 01  
delegation.montpellier@afnor.org