

Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

La nouvelle édition de cet ouvrage, réactualisé selon la version 2013 du modèle EFQM, offre une description détaillée et pratique de la mise en place d'une démarche EFQM au sein d'une organisation. Il présente également, de manière simple et pédagogique, les fondamentaux qui permettent de bien comprendre la vision de l'excellence qui caractérise le modèle EFQM 2013.

De nombreuses fiches et modèles pratiques viennent accompagner ce guide pour tous ceux qui souhaitent découvrir ou mettre en place une démarche selon la version 2013 du modèle EFQM.

Florent A. Meyer livre ici LE guide de référence pour tous ceux qui souhaitent comprendre et mettre en oeuvre de manière concrète et efficace le modèle EFQM et pourquoi pas, passer simplement de l'ISO 9001 à l'EFQM ?

Préface de Robert LELOUP, directeur à la DRH du Groupe EDF, membre du Comité stratégique de l'EFQM.

Cet ouvrage dans sa précédente édition a été récompensé par le Prix spécial "Référence" du Livre Qualité & Performance 2011.

pair avec une performance économique durable. ... Le reporting RSE de FAURECIA figure dans son propre document ... avec l'ambition de multiplier par trois par rapport à 2013 les .. projets véhicules (passages de jalons projet), en production .. management représente un guide opérationnel vers l'excellence en.

6 Le modèle d'excellence EFQM en trois figures : 8 concepts fondamentaux 9 . Contribuer à un Avenir Durable Réussir par le Talent du Personnel Manager avec . 21 Une réponse officielle : un guide Management des Processus à paraître en . son portefeuille d'offre et ses outils Exemple d'IntoLogistics (C2E 2013).

Guide d'accompagnement pour l'application du CAF . pour un effet durable. .. le CAF ont pour ambition de s'élever vers l'excellence . tels que définis initialement par l'EFQM, il les transpose .. la version 2013. ... Gérer l'organisation, ses performances et son amélioration continue .. Il est vital de réussir à intégrer la.

2013 - 22.95 € -, Caisse à outils du manager en quête de performances managériales ! . 2012 - 18.90 € -, Gestion Futée : Réussir son marché à l'export.

Le guide de l'EFQM, version 2013 : réussir son passage vers l'excellence et la . en oeuvre les méthodes et outils d'une relation de service performante et durable . CAHIERS DE LA QUALITE VOLUME 2 PERFORMANCE ADAPTATION.

Déployez votre référentiel d'excellence pour une performance durable à 360°. Arrimer la . exemple de la stratégie de Développement Durable (moins consommer et . prise, et comment réussir à les contextualiser dans leur situa- . la personnalité de l'entreprise et la réalité de son action : le . focalisées vers l'interne.

Sommaire : - Dossier spécial : les logiciels d'aide à la performance, remède anticrise ? . Dossier développement durable : communiquer sur le développement durable et se .. Retour d'expérience : réussir son management environnemental . Dossier spécial : le guide 2013 des organismes de conseil et de formation

dimensions par lesquelles la performance est mesurée : l'efficacité, l'efficience et la pertinence .. concurrentiel durable (Jarret & Mahieu, 1991). Oumarou (2009) .. Guide de l'Efqm version 2013 : Réussir son passage vers l'excellence.

4 juin 2016 . [PDF Télécharger] Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la . par Ave. 3 vues. 00:08.

GUIDE DE LA FORMATION CONTINUE. Fiches pratiques · Faire financer sa formation · Liste des abréviations. Effectuez votre recherche. Domaine de formation.

La nouvelle édition de cet ouvrage, réactualisé selon la version 2013 du . Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables Voir le descriptif.

Télécharger Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables PDF Gratuit Meyer Florent. La nouvelle édition de.

réellement éclairées ?. L'EFQM et l'évaluation des performances . Qualitique n°241 - Mars 2013 - www.qualitique.com. 3 . ture uniquement fondée sur les valeurs qui portent la vie dans son ensemble. .. durable et de conciliation des performances économiques ... Ce guide dédié aux lessives est le 15ème référentiel de.

21 juin 2015 . Cette quatrième édition du Focus Culture se veut didactique, . en faisant réussir la diversité dans la culture et en développant une nouvelle .. En janvier 2013, le Ministère de la Fédération Wallonie- .. constitue, en juillet, un pic de son action vers les .. Le modèle d'excellence EFQM est un des outils.

6 déc. 2013 . 13h20 - Modèle EFQM, référentiel SQM . 15h00 - Étude de cas "Prix Visas Qualité Performance National" . -En 2013, 30 000 organisations en Europe ont adopté . l'Excellence. Contribuer à un avenir durable. Soutenir des résultats . inspirée et intègre. Manager avec agilité. Réussir par le talent.

4 mars 2011 . Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables . en place une démarche selon la version 2010 du référentiel de l'EFQM.

Le Guide de l'EFQM. Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. Edition 2013 · Florent A. Meyer. Lexitis Editions; Broché; Paru le : 18/01/.

De plus, la mise en œuvre d'une démarche d'excellence opérationnelle s'appuie . Le guide « qualité dans les services », qui vise à sensibiliser les entreprises de . Humain : la motivation de tous les acteurs et collaborateurs vers un même objectif. .. compétitivité de l'entreprise de manière durable en alliant efficacité et.

sa transformation vers l'univers des services pour simplifier la vie des . de développement durable ; contribuer au développement . L'édition 2016 du rapport de responsabilité sociale ... son lancement en 2013. . EcoVadis : la performance RSE du Groupe La Poste .. le passage à l'acte, un guide acheteur et un guide.

Le guide des métiers de la finance, July 8, 2017 18:17, 3.9M . Le Guide de l'EFQM - Réussir son passage vers l'excellence et la performance . Streamline English Departures - Student's Edition, March 27, 2017 18:31, 1.8M ... Icare et autres nouvelles - Prix du Jeune Ecrivain 2013, December 22, 2016 21:50, 4.2M.

Pour une approche pragmatique des nouvelles versions des normes ISO 9000, ISO 9001, 2008, consolider . ISO 9004, 2009, orienter son système de management de la qualité vers la durabilité des performances, 2 . Le guide de l'EFQM, version 2013, réussir son passage vers l'excellence et la performance durables.

1 mai 2016 . développement économique durable des territoires. Philippe . vous cette nouvelle édition du rapport RSE qui vous donnera ... EcoVadis : la performance RSE du Groupe La Poste est .. de 2013-2017 a fait l'objet de son deuxième comité de suivi ... réussir la transformation, en déployant des politiques.

Télécharger Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables PDF Gratuit. La nouvelle édition de cet ouvrage,.

17 juin 2011 . Sécurité, Qualité et Performance, Permitting, Environnement et . TIGF a renforcé en 2010 son engagement dans le domaine du .. Le réseau de transport de TIGF achemine le gaz vers les utilisateurs finaux, à ... sur 3 ans (2010-2013). ... à partir d'un modèle d'Excellence Européen appelé « EFQM » (.

Antoineonline.com : GUIDE DE L EFQM VERSION 2013 REUSSIR SON PASSAGE VERS L EXCELLENCE ET LA PERFORMANCE DURABLES.

La boucle vertueuse de l'excellence ; comment. . Vente La qualité publique durable du «bien faire» au «mieux vivre» - Achat La qualité publique .. Vente Le guide de l'EFQM version 2013 ; réussir son passage vers l' ... Vente Développer la performance ; méthode pour réussir son projet d'amélioration ou de certification.

24 sept. 2016 . I recommend PDF Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables ePub to read, because it.

La version 2013 du modèle EFQM[®] propose un cadre de management qui répond aux . un développement durable et pérenne de l'excellence de son organisation. . inspiration et intégrité; Manager avec agilité; Réussir grâce au talent de ses . les organisations qui se situent au début de leur chemin vers l'excellence.

18 janv. 2013 . Le Guide de l'EFQM, réussir son passage vers l'excellence et la performance durables est un livre de F.a. Meyer. (2013).

Noté 4.0/5. Retrouvez Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables et des millions de livres en stock sur.

Ce guide a été établi par les membres du sous-comité 1 du Renforcement des . processus qu'une ISC peut utiliser pour évaluer son état actuel de .. durables et remportant le plus de succès sont ceux conduits par les ISC .. meilleures pratiques actuelles et le Modèle d'Excellence de la Fondation . par la Qualité (EFQM).

5 déc. 2013 . L'EFQM (European Foundation for Quality) a été créé en 1988 par des industriels européens. C'est un modèle global de démarche vers l'Excellence ou Total . et; la responsabilité citoyenne de l'entreprise qui inclut son éthique. . Le nouveau Guide d'évaluation ESR et le label ESR, version 2013) car :.

EFQM. EFQM, le guide de l'évaluation · Guide de l'EFQM version 2013 . Guide de l'EFQM - Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables.

5Le développement des démarches qualité marque le passage progressif du . ont été posés par Edwards Deming vers le début des années 1940 (Deming, 2002). . 13La norme ISO 9004 :2009 intitulée Gestion des performances durables ... du CAF/EFQM dont la version pilote avait été présentée en septembre 2000 au.

Lancement du Modèle d'Excellence 2013 de l'EFQM ; Une évolution et non une .. afin de les amener vers la voie de l'amélioration continue. et tous les ans. .. de ce Guide. de la Sécurité et qualité des produits et services pour son soutien .. des Résultats Remarquables Contribuer à un Avenir Durable Réussir par le.

Titre(s) : Le guide de l'EFQM, version 2013 [Texte imprimé] : réussir son passage vers l'excellence et la performance durables / Florent A. Meyer ; préface par.

De 2009-2013: freelance études de marché pour divers instituts 2014 .. Mesurer la performance, mettre en oeuvre des tableaux et indicateurs .. afin que chacun apprécie l'objet final et le travail nécessaire à son obtention. . Expert Qualité, Sécurité, Environnement, Développement durable (intervention seule ou en.

24 nov. 2010 . A l'occasion de son dixième anniversaire, le «Mouvement Wallon pour la Qualité» . BBEST assure la promotion de l'Excellence en Belgique, c'est le . l'EFQM (European Foundation for Quality Management). . IODDE (développement durable) . Présentation du "Guide de gestion de la Qualité" pour les.

Le guide de l'EFQM: réussir son passage vers l'excellence et la performance durables . De nombreuses fiches et modèles pratiques viennent accompagner ce guide pour tous ceux qui souhaitent découvrir ou mettre en place une démarche selon la version 2010 du référentiel de l'EFQM.Le guide . Limited preview - 2013.

16 mai 2013 . Mots clés — Innovation, Qualité, Développement durable, . 1984 relatif à la normalisation [1], dans son article 1, stipule . EFQM [7]), la Responsabilité sociétale (ISO

26000 [8]) et le . La version 2008 intègre des précisions sur la nécessaire . des performances durables pour tout organisme dans un.

31 janv. 2013 . Le Guide de l'EFQM Version 2013. Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. Le Guide de l'EFQM 2013, Florent.

il y a 4 jours . Neuf scènes de la vie quotidienne d'un DSIGuide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables.

L'utilisation d'un modèle commun d'évaluation de la performance à l'échelle . de l'Organisation dans son environnement, ses activités, ses réalisations et ses résultats. . Il renvoie au Modèle d'Excellence EFQM 2013 dont plusieurs extraits sont . vient du classement alphabétique de la version originale, créée en anglais.

20 nov. 2014 . Telecharge Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables GRATUITEMENT PDF, EPUB,.

Nul doute que son successeur aura à cœur d'emmener AFNOR vers de ... accompagner la compétitivité des filières et la performance de l'économie ... l'impulsion de l'ISO 9001 version 2015 dont elle en reprend la structure et les exigences. .. statut d'ambassadeur, un guide pratique « Réussir son buzz au travail en 7.

Le guide de l'EFQM, réussir son passage vers l'excellence et la performance durables . Née de la pluie et de la terre - Edition bilingue français-innu-aimun, July 23, 2017 23:36, 1.4M ..

Culture territoriale 2013-2014, January 16, 2017 13:29, 4.2M ... Tatane, pour un football durable et joyeux, March 14, 2017 13:16, 3.6M.

Michel Laviale, Président du groupe de travail Performance extra financière du MEDEF ; .

Fiche II • Dix conditions pour réussir sa démarche de RSE. 8 . Pour toute entreprise qui s'intéresse au développement durable, la RSE est . rédacteurs de ce guide. . d'améliorer son efficacité économique, financière et sociale,.

Il s'agit d'un guide de mise en œuvre du développement durable pour le 21ème siècle. .. international (mais seulement européen) et son orientation vers le résultat. . atteindre une excellence durable, sous tous les aspects de la performance. . La version 2013 du modèle EFQM propose un cadre de management qui.

DE LA PERFORMANCE le Guide de l'EFQM version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables Cet ouvrage offre une description.

Son président, Gérard Larcher, a souhaité rapprocher le .. par l'AFNOR pour leur performance durable et l'exemplarité de leur démarche managériale.

Le Guide de l'EFQM version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables: : Meyer, Florent A - ISBN 9782362330988.

21 avr. 2013 . ISBN 978-2-9810103-1-5 (version imprimée) . 2013 D. Bouteiller, M. Cossette - HEC Montréal - Tous droits réservés . C'est toute la problématique de l'investissement et de son retour ... 4.6 Impacts et limites des normes RH et des modèles d'excellence . . 1.1.1 Vers une définition du capital humain.

Réfléchir, proposer, progresser ensemble, réussir demain .. Cf. modèle d'Excellence EFQM® 2013 (§ « Intégration des concepts fondamentaux dans les.

030008250. Booster l'intelligence collective : La stratégie agile de transformation durable des . Le guide de l'EFQM version 2013 : réussir son passage vers l'excellence et la performance .

"Référence" du Livre Qualité & Performance 2011.

Neuf scènes de la vie quotidienne d'un DSI Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables.

By applying it to all levers of performance for your organisation you will . guide de l'EFQM : Réussir son passage vers l'excellence et la performance durable,.

Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables

de Mey. Ce Mémo-Fiches DEAMP offre aux élèves aides.

Le Guide de l'EFQM - Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. La nouvelle édition de cet ouvrage, réactualisé selon la version 2013.

Le concept qualité et son utilisation dans l'enseignement supérieur .. 3.4.4 Les établissements d'enseignement supérieurs vers une diversification de .. Quelles sont les actions qu'il faut entreprendre pour réussir la mise en place d'une .. d'assurer la performance de l'enseignement supérieur de façon durable.

30 Jul 2016 - 12 sec - Uploaded by Sandra OproutGuide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance .

Item Description: Macmillan USA Nov 2013, 2013. Buch. ... Le Guide de l'EFQM version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. Florent A. Meyer . de l'EFQM.Cet ouvrage dans sa précédente édition a été récompensé par le Prix spécial 'Référence' du Livre Qualité & Performance 2011.

Guide de l'EFQM Version 2013 (Le). 18/01/2013 - papier - Français - France - DIV - - Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables

Version 6.0 Novembre 2016 . 2013. Il s pule que : « ECTI apportera son con- cours, à l'acfon menée par ... Urbanisme et Développement durable : L' évolution vers les éco-quartiers et . Réussir à l'international : Comment développer la fonction export des entreprises ... sionnels de santé et une excellence industrielle.

Results 1 - 16 of 19 . Le Guide de l'EFQM version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. 1 Jan 2013. by Florent A. Meyer.

. guide pour r ussir en - favorit book options binaires un guide pour r ussir en trading french edition lance carri re premium book onlinevisit here [http ww2 findbooks space](http://ww2.findbooks.space), reussir r ussir le . ussir son - 3uc ebook le guide de l efqm version 2013 r ussir son passage vers l excellence et la performance durables french edition.

management de la qualité (ISO 9000 : 2000) – le système est maîtrisé et son . La nouvelle version de la norme ISO 9001 (révision 4) est sortie en .. management de la qualité est la logique RADAR du modèle d'excellence de l'EFQM . ISO 9004 (2009) : Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de.

Le chauffeur qui conduit des passagers en ville en étant guidé par son GPS, .. Vers une société du coût marginal zéro », et, dans l'interview qui suit, Rifkin en .. des objets et à réussir le passage à une société « intelligente » et « durable ». .. et en perpétuelle évolution », la version 2013 du modèle d'excellence EFQM,.

Le guide de l'EFQM, version 2013 : réussir son passage vers l'excellence et la performance durables.-LEXITIS EDITIONS, 2013 Gestion de l'entreprise 16 ALV.

Attendue en 2018, la nouvelle version de la norme ISO 22000 est en cours de . Salon du Management par la Performance, pour vous faire découvrir son . du Groupe AFNOR pour son excellence en matière de gestion de l'énergie . la norme ISO/CEI 27001 : AFNOR Certification guide ses clients pour réussir la transition.

Environnement - dév. durable; + .. Actualité - Encore du chemin à parcourir vers l'usine du futur . Actualité - Primark retarde encore son ouverture à Toulouse . avait fait l'acquisition, en novembre 2013, des 8.000 m2 de l'ex-Lafayette Maison, .. L'entreprise a reçu le trophée européen de l'excellence EFQM (Fondation.

24 janv. 2013 . Découvrez et achetez GUIDE DE L EFQM VERSION 2013 REUSSIR SON PASSAG. - Florent A. Meyer - Lexitis sur.

5 avr. 2016 . performances commerciales dans tous ses métiers en 2015. Les activités . Newen et a obtenu du CSA le passage de LCI sur la TNT gratuite. Bouygues . fin 2013. Les investissements d'exploitation devraient être de l'ordre de. 750 à 800 .. son ancrage durable

dans les télécoms, Bouygues poursuit les.

Title: ISO 26000 Guide Démarche, Author: patrick iribarne, Name: ISO 26000 . L'évaluation des performances responsables Sommaire Préface Direction du . pour réussir Témoignages et textes : Patrick Iribarne et Stéphane Verdoux, STRATEIS ... ISO 26000 pour le développement durable et EFQM pour l'excellence ?

Florent A. Meyer livre ici LE guide de référence pour tous ceux qui . Cet ouvrage dans sa précédente édition a été récompensé par le Prix spécial . Le Guide de l'EFQM: Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. Front Cover · Florent A. Meyer. BoD - Books on Demand France, 2013 - 340 pages.

Le Groupe weave et son engagement. 4. 3 . L'offre économie légère vecteur de l'innovation durable. 13 . demander une certification EFQM mais aussi à me rapprocher d'une agence de . L'engagement vers le Global Compact nous a demandé du temps. . l'excellence de ces missions, l'engagement et la fidélité de ces.

une contribution des entreprises au développement durable » . PARTIE III – Panorama des pratiques vers la responsabilité sociale .. stratégie de la RSE, nourrit-elle la performance économique d'entreprise ? . Afin d'analyser la stratégie de l'Union européenne sur la RSE et son cadre législatif (Partie II), nous allons tout.

Stagiaire chargée de QHSE et de développement durable . avec d'autres étudiants d'un cabinet d'audit extra financier tourné vers les PME et TPE . 2013 – 2017. Management par la qualité: Fondamentaux, outils et méthodes, certificat EFQM . de lancement de Shamengo au Palais IENA à Paris, accueil guide des invités

21 mai 2017 . Théories nouvelles pour l'entreprise, passages à l'acte significatifs, idées .

Réussir un projet stratégique de transformation agile à la Caisse des dépôts . mais dans celui, plus original, des idées vers la mise en œuvre, d'une part, et, .. Son organisation repose sur une autonomie et une coopération des.

You run out of book Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables PDF Online in a bookstore? No need to.

Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. Pour et collectifs enjeux l'efqm les particulièrement tout.

L'EFQM est un modèle d'évaluation européen élaboré sur la base des . Son objectif est de permettre aux organisations de toutes tailles et de tout . Contribuer à un avenir durable .. Prix, modèle & démarche EFQM - Guide de terrain pour réussir . EFQM - Excellence Model 2013 . AFNOR Edition, en un coup d'oeil.

25 mars 2014 . Le Guide de l'EFQM version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables · Annales officielles de la certification.

18 janv. 2013 . Les pratiques de la performance Prix spécial « référence » du livre qualité et performance Le Guide de l'EFQM version 2013 Réussir son.

5 déc. 2007 . Vivre son métier de gendarme au service de ses concitoyens, . nomie des coûts et meilleure performance au plan du service public. .. Réception de son excellence Mr SBIH, ... 1510 Clip EOGN " une vocation au service des citoyens" version 2007 ... (70 000 au total) d'ici 2013 vers la distribution Linux.

Le guide de l'EFQM, version 2013 : réussir son passage vers l'excellence et la performance durables. Auteur : Florent A. Meyer. Livre. -. Broché. -. Date de sortie.

1 janv. 2010 . performances concourant à la pérennité de l'entreprise et à son .. version 2009 . La société propose l'élaboration de guides . lieux, la direction du Développement Durable entre- ... L'excellence vers laquelle doivent tendre .. 2013), « avec la mise en pratique réelle d'un coaching au cours de la.

30 sept. 2017 . You are looking for books Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage

vers l'excellence et la performance durables PDF Download If.

mise en œuvre du programme de travail. 2013-2015 du. EQAVET en. 2013 .. La Commission est sur le point d'adopter son premier rapport portant sur la ... a adopté une version mise à jour de la recommandation. . tendre vers l'excellence. ... cadre EQAVET, du modèle d'excellence de l'EFQM et .. manière durable.

Lien vers le site de l'AFNOR . Le 06/01/2016 - Nouveau livre aux Editions AFNOR 10 clés pour réussir sa certification QSE ISO 9001: 2015, ISO 14001 :2015, OHSAS 18001 . Le groupe AFNOR poursuit son analyse des démarches de performance . AFNOR publie une édition enrichie du guide de bonnes pratiques pour.

1 juil. 2011 . Développement Durable .18 à 20 . Au-delà de cette approche fraternelle, qu'est l'amour de son prochain, .. À signaler que lors de cette édition, les délégations de nos villes jumelles ... regarder vers une démarche EFQM dans la mesure où .. ML : Sanary correspond dans l'excellence aux critères du.

Guide d'accompagnement pour l'application du CAF = partie 3 .. l'adaptation du « CAF enseignement » à la nouvelle version 2013. . à mettre en œuvre le CAF ont pour ambition de s'élever vers l'excellence . améliorer les performances des institutions publiques sur la base de ces .. Il est vital de réussir à intégrer la.

Lancement du Modèle d'Excellence 2013 de l'EFQM ; Une évolution et non une . Les activités d'innovation et de R&D constituent des investissements durables au service . difficultés à faire évoluer la démarche qualité au sein de son entreprise ? ... certification ISO 9001 ainsi que l'orientation de cette démarche vers un.

30 sept. 2015 . Le challenge partenarial : réussir ses partenariats, l'art de la création . réussir son passage vers l'excellence et la performance durables / Florent . 168486636 : Le guide de l'EFQM, version 2013 [Texte imprimé] : réussir son.

18 sept. 2014 . Analyse Stratégique et Evaluation de la Performance du Service Départemental . EFQM : European Foundation for Quality Management. - ENSOSP : ... quasi exclusivement orientée vers la notion de risques de sécurité civile. ... dans un environnement en mutation, Pocket Guide, IFACI, juillet 2013.

