



# QUALI' PERF

La lettre d'information trimestrielle de l'AFQP Nord



**EDITO**

## BIENVENUE DANS NOTRE PREMIÈRE NEWSLETTER

C'est avec un très grand plaisir que je vous adresse ce premier numéro de notre newsletter régionale.

Issue d'une réflexion de fond sur notre identité et nos outils de communication, cette lettre a vocation à tisser des liens entre nous, adhérents, partenaires, prospects et toutes personnes intéressées par la qualité et la performance. Elle vous informera sur la vie de l'AFQP Nord Pas de Calais, ses actualités, la vie des clubs,

événements, offres... Elle vous donnera aussi la parole pour témoigner de vos expériences et de vos bonnes pratiques. Mon souhait est que chacun d'entre vous trouve dans cette lettre des informations utiles et que très vite elle symbolise le lien étroit qui nous unit. Vous souhaitant une bonne lecture, je vous donne d'ors et déjà rendez-vous pour les prochains numéros.

**Agnès DELDICQUE, Présidente de L'Association et Pilote du club « Management QSE »**



**PANORAMA**

### UN RÉFÉRENTIEL POUR MANAGER L'INSATISFACTION CLIENT

Décliné en 6 engagements de service, il est complété par un guide en ligne comprenant plus de 50 bonnes pratiques.

### LES PME INVESTISSENT DANS LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Enquête réalisée auprès de 801 dirigeants de PME : la reconnaissance au travail est une dimension clé qui permet de constater une amélioration du recrutement pour 42% des PME.



**Mouvement Wallon  
pour la Qualité**  
asbl

### UN PARTENARIAT TRANSFRONTALIER : Le Mouvement Wallon

#### pour la Qualité un partenariat transfrontalier

«Fédérer, soutenir et coordonner les initiatives wallonnes dans le domaine de la Qualité furent, en juillet 1999, le véritable moteur de la création de notre Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ).

Nous bénéficions du soutien et de l'implication du Gouvernement Wallon qui, au travers d'une convention, nous confie des missions spécifiques au service de notre Vision ; « Faire de la Wallonie une terre d'Excellence ! ».

Parmi nos nombreuses initiatives, nous citerons nos points communs avec l'AFQP Nord :

- les « Clubs Qualité » (AIC, Coordinateurs Qualité)
- le « Prix Wallon de la Qualité » (inspiré de l'EFQM comme pour le PRQP français),

Avec l'AFQP Nord, les premiers échanges ont eu lieu en 2013. Pour l'année 2015 notre objectif commun est d'aller plus loin ; des audits croisés transfrontaliers et des participations réciproques aux événements. L'objectif des futures années est de créer un club Audit Européen, bientôt le Luxembourg...»

Plus d'informations : [www.mwq.be](http://www.mwq.be)

**Dominique LOROY, Directrice**



**ACTUALITE**

### FOCUS SUR UNE ENTREPRISE ADHÉRENTE



« DICKSON-CONSTANT appartient au groupe américain Glen Raven, avec 250 employés sur le site de Wasquehal. L'entreprise est leader mondial des textiles

techniques de plein air. Ses produits se vendent dans plus de 110 pays à travers le monde. Plus de 75% du CA est réalisé à l'Export. Les marchés sont multiples comme la protection solaire (store extérieur), la marine (taud de bateau) et le mobilier de jardin (coussin, parasol).

Depuis plusieurs années, Dickson-Constant a pour stratégie de se diversifier avec la volonté d'innover fortement sur ses marchés, voire en créer d'autres. Ainsi, récemment, Dickson-Constant a mis au point une gamme de revêtement de sol tissé à base de fils pvc en créant son propre process de fabrication. En Février 2015, Dickson a lancé une gamme spéciale « pergola » avec des tissus mis au point pour cet usage.

Côté organisationnel, Dickson innove également en ayant mis en place un système de management intégré en 2011 avec la triple certification QSE (ISO 9001, 14001 et OHSAS18001).

Mais aussi en lançant une démarche Lean en 2014 pour améliorer le processus de développement des produits permettant aux différents services de mieux communiquer et de réduire au final le temps de création. »

**Jean Louis BAUDUIN, Dickson Constant**



## LA VIE DE L'ASSOCIATION

L'association développe ses activités. Depuis janvier 2015, 2 nouveaux clubs ont été lancés, le club service et le club métrologie. L'association a pour objectif de doubler le nombre d'adhérents en 3 ans. Ambitieux challenge, pour atteindre cet objectif plusieurs axes ont été fixés, y compris :

- Un axe prospection : chaque adhérent fait découvrir à un fournisseur, un ami, un client l'association et l'invite à participer à un club.

- Un axe communication afin de gagner en visibilité : des groupes de travail sont animés par des administrateurs pour travailler sur ces aspects. L'un, dédié à la Newsletter et un autre pour notre site informatique.

En effet, notre site régional est fermé depuis mi-septembre et actuellement, nous fonctionnons avec une page dédiée à notre région sur le site de l'AFQP National.

**Agnès DELDICQUE, Présidente**



## EXPRESSION

### UN NOUVEAU CLUB PAS COMME LES AUTRES !

Le 8 janvier dernier, un nouveau club est né : « le club service ». Ses participants se sont fixés un objectif peu ordinaire : réaliser un livre blanc ! Le thème choisi est destiné à toucher les décideurs (et pas seulement les qualitiens) des entreprises du secteur tertiaire du NPDC / Picardie sur un sujet actuel : « la relation client, levier de performance collective dans le domaine des services ». L'objectif est de s'appuyer sur des études statistiques déjà réalisées sur le thème et de les illustrer par des témoignages d'entreprises qui auraient un exemple remarquable en la matière. Nous avons la chance de pouvoir compter sur l'expertise du cabinet Qualimétrie, et de l'entreprise Delestrez pour avancer sur notre projet. Le lancement du livre blanc est prévu pour juin 2016. Une affaire à suivre...



Estelle SENESSE, Agence copilote - Pilote du club service

### VISITE D'ENTREPRISE DANS LES FLANDRES

United Biscuits est une entreprise multinationale faisant partie d'un groupe turc composée de 6000 salariés. Parmi les marques les plus connues : Delacre, BN, Verkade. En France, 11 sites de production sont implantés. Nous avons visité le site de Nieppe (280 personnes dont 63% de personnel féminin). Ses activités sont la préparation et la cuisson de biscuits, la dépose de crème et le sandwichage, le travail du chocolat, le conditionnement et l'assemblage des produits.

La bonne pratique présentée lors de la visite était « du Lean vers l'excellence opérationnelle ». L'approche Lean a démarré

### L'AFQP en chiffres

**15** Associations régionales

**1500** Adhérents en France

**60** Adhérents à l'AFQP Nord

ASSOCIATION  
FRANCE  
QUALITÉ  
PERFORMANCE

Région Nord-Pas de Calais

fin 2009 dans l'entreprise orientée sur 5 axes : le 5 S Propreté et rangement, le management visuel, la standardisation (standards, nominaux), le « Root cause analysis » (DMAIC) et les formations (orange et green belt).

La démarche repose sur des audits réguliers sur poste. Un espace 5S est dédié sur chaque zone de travail récapitulant le plan d'action, les résultats et le plan de zone.

Un tour de table a permis un échange de bonnes pratiques avec les participants.

Et pour finir, chacun est reparti avec une boîte de gâteaux Delacre offerte par l'entreprise.

**Thierry BRICE, Auchan Logistique et Administrateur**

### LA PERFORMANCE DANS LES RÉUNIONS

« En tant que consultant et facilitateur, j'ai animé un atelier destiné à s'ouvrir à de nouvelles pratiques de la conduite de réunions. Les réunions s'installent dans une « routine soporifique », dans des échanges sans repères. Je suggère une approche résolument visuelle et créative de l'animation dans laquelle le projecteur et le PowerPoint ne règnent plus en maîtres mais participent comme d'autres supports à la restitution visuelle des échanges.

Des cartes mentales, des post-It de couleurs, des fiches, des photos, de larges supports (type tableau blanc magnétique) permettent le mouvement des participants et l'expression à plat



sur de grandes tables ou directement face au mur. Cette approche permet d'animer des scénarios, d'exposer visuellement les arguments d'un débat pour mieux identifier leurs forces et leurs faiblesses et ainsi faciliter la prise de décision collective.»

**Stéphane ROCKE, Visual BRAIN**



## AGENDA

### LES ÉVÈNEMENTS À VENIR : CLUBS ET ATELIERS

- 19 Mai** L'entretien individuel : une opportunité RH ?  
La formation professionnelle
- 26 mai** REX des outils d'audit et REX des audits croisés
- 4 juin** Préparation du livre blanc sur la relation client
- 9 juin** Atelier LEAN
- 16 juin** Une veille concurrentielle efficace : possible ?
- 18 juin** « Vous avez dit étalonnage ? Quelles méthodes ?  
Quelles périodicités ? »
- 19 juin** Facilitation visuelle des débats pour mieux décider

Quali'Perf - Newsletter de l'AFQP Nord - Palais de la Bourse - Place du Théâtre - BP 234 - 59002 LILLE

Tél. 03 20 63 79 83 / 06 31 43 74 46 - contact@afqp5962.fr

**Rédactrice en Chef** : Agnès DELDICQUE - **Rédacteurs** : Adhérents et Conseil d'Administration AFQP Nord, MWQ - **Comité de relecture** : Thierry BRICE, Estelle SENESSE - **Conception et mise en page** : Claudette DESMARESCAUX  
**Crédit photos** : AFQP Nord, Entreprises adhérentes