



# QUALI' PERF

La lettre d'information trimestrielle de l'AFQP Nord



## EDITO

### L'HEURE DE LA RENTREE VIENT DE SONNER !

Hauts les cœurs ! C'est reparti sur les chapeaux de roues et bienvenue dans le come back à l'AFQP ! Adieu plages de sable blanc, repos bercé par le ressac, randonnées en montagne ou tout simplement tranquillité aoûtienne : les vacanciers sont de retour, les écoliers s'apprêtent à reprendre le chemin de l'école. Bonne nouvelle : votre newsletter de l'AFQP Nord fait aussi sa rentrée pour vous permettre de retrouver les informations de votre réseau. C'est inévitable, le mois de septembre marque le retour à la vie normale : la société pour laquelle vous travaillez s'anime à nouveau, la circulation des flux en tout genre redevient intense, votre bureau se remplit de collègues bronzés et souriants...

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



## PANORAMA

### REVISION ISO 9001 ET ISO 14001 : CALENDRIER TENU



Publication des normes ISO 9001 (qualité) et ISO 14001 (environnement) version 2015, prévue le 25 septembre 2015.

Toutes les normes de système de management adoptent une structure commune (dite HLS), qui facilitera l'intégration des systèmes.

### MANAGEMENT DE L'ENERGIE, A LA PORTEE DES PME

L'ISO/ITC/ONUDI vient de publier un guide "ISO 50001 – Guide pratique pour les PME" ayant pour objectif de fournir des exemples et des conseils concrets aux PME pour la mise en oeuvre de mesures d'efficacité énergétique.



### DES EVENEMENTS MAJEURS DE PLUS EN PLUS NOMBREUX

Plusieurs manifestations se sont tenues dernièrement autour de la Qualité, en France et à l'international. France Qualité y a activement participé. Vous pouvez consulter sur le portail officiel [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org) l'agenda global qui reprend 130 manifestations organisées sur l'ensemble du territoire national depuis le début de l'année par France Qualité et ses associations régionales membres de son réseau, dont l'AFQP Nord, prouvant que la synergie entre le national et les régions s'améliore et offre ainsi une meilleure visibilité des actions entreprises.



## ACTUALITE

### FOCUS SUR UNE ENTREPRISE ADHERENTE

#### ENTREPRISE JOUVE



Entreprise de services numériques spécialisée dans l'acquisition, la valorisation et la diffusion de l'information ; Jouve renforce l'agilité et la compétitivité de ses clients dans l'ère du numérique.

Le groupe compte aujourd'hui 19 sites dans le monde dont 9 en France et emploie 2500 personnes.

La stratégie de l'entreprise repose sur une connaissance des dynamiques des marchés de ses clients, la maîtrise des technologies, l'internationalisation et une politique d'innovation constante.

En 2014, Jouve a ainsi lancé de nouvelles solutions mobiles adaptées aux besoins de ses clients : Jouve Mobile Capture, Jouve Open Search, Jouve Digital Publishing...

La culture numérique de Jouve s'exprime également au travers de processus, d'une automatisation de la production et de compétences métiers spécifiques.

Dans l'optique de proposer toujours plus de services et de valeur ajoutée à ses clients, le site de Jouve Lens s'est engagé dans une démarche Lean management adaptée au monde du service (Business Process Outsourcing) qui associe traitement physique de document et processus industriel de conversion et d'enrichissement (structuration des brevets, dématérialisation des factures, indexation des dossiers de crédits...).

Cette démarche va permettre de respecter tous les engagements de service du groupe Jouve et de gérer dans des délais très courts des volumes de données importants.

**Christophe LASSERON**  
Responsable Qualité du Groupe



## LA VIE DE L'ASSOCIATION

Ce 28 août a été consacré à un temps de réflexion sur le déploiement de la stratégie de l'association avec des membres du CA, du bureau, des pilotes et quelques adhérents. Notre ambition étant de **doubler le nombre d'adhérents fin 2017 (= 120)**, nous avons sollicité l'audace et les idées des



participants de la réunion. En se basant sur la méthode LEAN, nous avons réfléchi sur les axes prioritaires à mettre en place :

- Fidélisation de nos adhérents,
- Promotion de notre offre actuelle de services,
- Développement de la notoriété de l'Association, associés à des indicateurs de suivi. Chaque axe détient son groupe de travail. Si vous souhaitez vous impliquer dans un des groupes, contactez-nous.

**NB : l'AG de l'association le 14 octobre pour en savoir plus**

**Agnès DELDICQUE, Présidente de l'Association**



## EXPRESSION

### UNE NOUVELLE PILOTE POUR LE CLUB AUDITS INTERNES CROISES

« Responsable du bureau d'études EGEA spécialisé dans les missions d'études et de conseil en qualité, sécurité, environnement et développement durable depuis une vingtaine d'années, c'est tout naturellement que j'ai mis en place la prestation d'audits internes, en complémentarité des accompagnements réalisés auprès de nos clients. D'où l'intérêt pour moi de m'impliquer bénévolement dans cette mission : l'adhésion à un objectif commun, le partage d'expériences que l'on soit audité ou auditeur toujours porteur d'amélioration de son savoir-être et savoir-faire. Mon objectif est d'amener les membres du club à bien communiquer sur leurs pratiques de l'audit afin de construire un guide de bonnes pratiques, utile à nos adhérents et futurs adhérents. »

**Annie Française URIEN, Bureau d'études EGEA, Pilote du club AIC**

### LE LEAN MANAGEMENT, UNE PHILOSOPHIE PLUS QU'UN OUTIL

L'atelier Lean est un atelier d'échanges pour vous aider à améliorer la performance de votre entreprise ou de vos services. Nous y abordons les concepts du Lean avec des retours d'expériences des participants. Les 6 concepts du LEAN significatifs sont : la chasse aux gaspillages, le juste à temps, l'amélioration continue, la qualité parfaite, le management visuel et le management des hommes.

Une entreprise est utilisée comme terrain d'investigation pour mettre en pratique les méthodes sur une problématique spécifique. Les participants choisissent les thèmes à aborder et nos experts vous accompagnent pour utiliser les outils adaptés

### L'AFQP en chiffres

ASSOCIATION  
FRANCE  
QUALITÉ  
PERFORMANCE

Région Nord-Pas de Calais

- 1** Prix Régional Qualité Performance
- 5** Clubs thématiques, des ateliers pratiques et des visites d'entreprises
- 12** Membres actifs au Bureau et au Conseil d'Administration de l'Association



et acquérir la philosophie Lean afin que vous puissiez les dupliquer dans vos entreprises respectives. C'est une vraie opportunité pragmatique et une garantie de résultat !

**Lorry HANNE, CéLogik - Pilote de l'Atelier LEAN**

### « APPEL A PROJET POUR LE CLUB SERVICE !

Depuis le 8 janvier dernier, les membres du club s'affairent à créer des outils préalables à la conception du livre blanc : un sommaire pour favoriser la rédaction future des parties du livre, un argumentaire pour « recruter » des entreprises susceptibles de témoigner, un guide d'entretien semi-directif pour faciliter ces entreprises à révéler leur(s) exemple(s) remarquable(s) de relation client, levier de performance dans leurs équipes. Ce questionnaire sera testé auprès de 2 ou 3 entreprises de service adhérentes de l'AFQP : Delestrez (vente de pièces automobiles détachées), Vilogia (logement social), OVH (hébergement internet, cloud, serveurs dédiés). Nous sommes parés pour la suite du projet. **Mais à cette étape cruciale, le club a besoin de VOUS !**

Vous connaissez ou vous êtes une entreprise de service qui souhaiterait témoigner dans le livre blanc ? Vous êtes intéressés pour nous rejoindre : interview d'entreprises témoins, rédaction des parties du livre, ou tout autre apport ? Contactez Claudette DESMARESCAUX, [claudette.desmarescaux@afqp5962.fr](mailto:claudette.desmarescaux@afqp5962.fr) pour faire partie de cette trépidante aventure.

**Estelle SENESSE, Agence copilote - Pilote du Club SERVICE**



## AGENDA

### LES EVENEMENTS A VENIR : CLUBS ET ATELIERS

- 18-09** REX des outils d'audits
- 22-09** Atelier LEAN
- 29-09** Comment rédiger une charte qualité attractive ?
- 01-10** Retour sur les interviews sur la relation client
- 02-10** Visite d'entreprise, AUCHAN LOGISTIQUE
- 08-10** REX sur les outils de mesure et étalonnage
- 13-10** Revisitons l'évaluation fournisseurs
- 14-10** Assemblée Générale de l'Association
- 20-10** Ces données informatiques, comment les protéger ?
- 27-10** Atelier LEAN
- 03-11** Visite d'entreprise, MADER
- 17-11** Risks et opportunités, comment les démasquer ?
- 18-11** Journée Technique du club AIC
- 24-11** Atelier LEAN
- 25-11** Lancement du club EXCELLENCE
- 03-12** Quels sont les méthodes de l'audit de métrologie ?

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](mailto:contact@afqp5962.fr)

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

**Crédit Photos :** AFQP Nord, Entreprises adhérentes, photos libres de droits