



QUALI' PERF

La lettre d'information trimestrielle de l'AFQP Nord



EDITO

Il flotte encore dans l'air comme un parfum de vacances. Mais, à l'AFQP, la communication ne s'arrête jamais. Notre équipe s'est mobilisée cet été pour vous concocter sa traditionnelle Newsletter. Que dis-je ; traditionnelle ? Percutante avec ses articles qui je l'espère, vous intéresseront comme ils m'ont personnellement ravie. Innovante, mettez-vous à la métrologie sensorielle ; vous allez être décoiffés comme l'ont été nos membres du club métro. Au plaisir de vous croiser aux clubs, visites, et autres rencontres de l'asso.

Bonne lecture !

Agnès DELDICQUE, Présidente de l'Association et pilote du Club « Management QSE »



PANORAMA

UN NOUVEAU PARTENARIAT



Partenariat avec le collègue français de la métrologie (CFM).

Le CFM au centre de votre réseau de compétences « Mesures » !

Le CFM rassemble aujourd'hui plus de 400 professionnels, utilisateurs de moyens de mesure de tous les

secteurs industriels.

L'association organise des journées techniques, le Congrès International de Métrologie et les Journées Nationales de la Mesure. Le CFM édite aussi des guides pratiques et anime des groupes de travail.

Et parce que la Métrologie on ne fait pas qu'en parler, le CFM c'est aussi une mise en pratique technique grâce à de nombreux outils gratuits en ligne, une veille technologique large et un point de contact pour des interrogations du quotidien.

Que vous soyez techniciens, ingénieurs, experts ou décideurs, vous pouvez élargir vos compétences, améliorer vos processus et trouver rapidement les « bonnes » personnes et les « bonnes » solutions.

Retrouvez toutes les infos et les dates clés sur :
www.cfmetrologie.com

LES 4 EXCELLENCES

Le terme « Excellence », couramment employé aujourd'hui, n'est donc que le reflet de l'évolution de la qualité des 10 dernières années.

Pour une entreprise, l'excellence est un système complexe. Il est d'usage de considérer ce concept comme une somme de notions relatives à des excellences managériales, sociétales, opérationnelles et relationnelles. Nous pouvons affirmer que nous sommes tous au service des autres et que l'excellence de ce service et de la façon de le produire est un mode de vie, comme on dit, gagnant/gagnant. Retrouvez les témoignages et explications des 4 excellences dans la revue échange.

<http://www.qualiteperformance.org/revue-echanges-ndeg30>



ACTUALITE

FOCUS sur la Société QUALIMETRIE

Notre mission est d'accompagner des marques et enseignes dans l'optimisation de l'expérience client. Notre but est de permettre à nos clients d'identifier les contributeurs et les destructeurs de la satisfaction client.

Aujourd'hui, il faut être agile sur son marché pour sentir les tendances et les utiliser pour augmenter ses performances. La digitalisation des activités apporte une nouvelle vision et de nouveaux rapports entre les entreprises et leurs clients. Le parcours anciennement classique d'un client est de plus en plus décousu et influencé par des éléments externes ; il devient multicanal et cross-canal. Les chances de gagner et de perdre un client en sont multipliées et il faut être vigilant en permanence pour ne pas manquer ces opportunités.

Ainsi, nos équipes offrent à nos clients la capacité de suivre et d'anticiper ces changements. Nos méthodologies de recueil d'expérience client nous permettent de suivre ces évolutions afin de capter les signaux forts et signaux faibles tout au long du parcours clients.

Les prestations de Qualimétrie vont de la mise en place de dispositifs d'écoute classiques via sondage online, téléphone... à l'écoute des réseaux sociaux et à la mise en place de communautés. Nos solutions sont « sur-mesure » pour répondre au mieux à la stratégie de la marque. Notre valeur ajoutée est la mise en place de reporting spécifiques permettant d'avoir une vision complète des performances de la marque et de déterminer des actions à mettre en place.



Les prestations de Qualimétrie vont de la mise en place de dispositifs d'écoute classiques via sondage online, téléphone... à l'écoute des réseaux sociaux et à la mise en place de communautés. Nos solutions sont « sur-mesure » pour répondre au mieux à la stratégie de la marque. Notre valeur ajoutée est la mise en place de reporting spécifiques permettant d'avoir une vision complète des performances de la marque et de déterminer des actions à mettre en place.

Notre valeur ajoutée est la mise en place de reporting spécifiques permettant d'avoir une vision complète des performances de la marque et de déterminer des actions à mettre en place.

Sophie PARENT, Responsable de process

LA VIE DE L'ASSOCIATION

Journée d'échange transfrontalier :

Le 19 mai 2016, s'est déroulée la première rencontre d'échanges transfrontaliers entre les auditeurs des Clubs d'Audits Internes Croisés du MWQ et de l'AFQP Nord - Pas-de-Calais - Picardie. Cette rencontre s'est tenue à Mouscron, au sein de l'entreprise

Pennel & Flipo, dont les activités se situent de part et d'autre de la frontière. Cette rencontre a été l'occasion de présenter les deux structures organisatrices ainsi que les diverses entreprises qui composent chacun des deux Clubs. Ce fut également l'occasion, de partager leur expérience d'auditeur interne croisé et de faire part de leurs motivations quant à cette rencontre. Ces échanges ont confirmé la volonté d'organiser des audits entre Clubs en fonction des besoins et attentes de chacun des membres. Une harmonisation des règles de fonctionnement devrait permettre les mêmes garanties d'engagement pour les entreprises se situant d'un côté ou de l'autre de la frontière. L'après-midi s'est terminée par une invitation aux prochaines activités de chacun des clubs : journée technique du 21/06/16 (MFW) et journée technique du 15/11/16 (AFQP NPDCP).



Et en interne, ça bouge aussi :

. Nouveau plan de com' 2016-2017

Déjà munie d'un compte tweeter @AFQP5962 (cf : Qualiperf n°4), l'AFQP NPDCP va encore plus loin dans sa communication externe ! Elle souhaite être davantage présente sur les réseaux sociaux à l'horizon 2017 par la création de 2 profils web 2.0 : facebook et linkedin. Avant l'année prochaine, il est prévu également que l'association se dote d'une toute nouvelle plaquette papier, outil nécessaire pour chaque membre afin d'être l'ambassadeur de l'association. Cette plaquette servira aussi pour se faire connaître sur des salons professionnels en 2017 tels que la semaine européenne du développement durable ou encore le salon créer.

. L'AFQP fait son Lean Administratif !

Un mini groupe de travail, composé de Claudette Desmarescaux, Franck Vivien et Marie Charlotte Jost, a œuvré cet été pour optimiser la gestion administrative de l'AFQP.

Après une phase d'analyse du fonctionnement, le groupe de travail a imaginé, développé, testé et mis en place un outil de pilotage sur Google Drive permettant d'optimiser :

- l'inscription aux ateliers & clubs : mise en place d'un formulaire d'inscription mensuel et automatisation de l'édition des fiches de présence à partir des réponses au formulaire.

- la mesure de la satisfaction des participants aux clubs : automatisation du traitement des réponses aux questionnaires de satisfaction des clubs permettant l'édition automatisée de tableaux de bord pour les animateurs des clubs.

- la gestion des adhésions : refonte du fichier des adhérents avec automatisation des tâches liées à l'édition des appels à cotisation et du suivi des règlements.

Une belle évolution qui montre la montée en compétences de l'AFQP sur la gestion administrative !



EXPRESSION

CLUB METROLOGIE

Le 2 Juin 2016, le Club Métrologie a été accueilli chez ADRIANOR, centre de ressources technologiques pour les entreprises agro-alimentaires. Christine Chénè, la directrice du centre, nous a présenté l'entreprise et fait visiter les installations. Créer des nouveaux produits, améliorer des produits existants, accompagner un projet de la définition du cahier des charges au transfert sur site industriel ; ADRIANOR sait faire.

L'équipe de 10 personnes dispose de moyens techniques importants (cuisine et usine pilote avec agrément vétérinaire) et de caractérisation (physico-chimique et sensorielle). Elle travaille en étroite partenariat avec l'université d'Artois. Durant 6 mois au sein d'ADRIANOR, les étudiants du master CIPA (Conception à l'Industrialisation des Produits Alimentaires) travaillent en binôme sur un projet qui consiste à développer un nouveau produit alimentaire, du contenu au contenant, et à l'industrialiser. Ils présentent ensuite leur travail à des industriels de l'agro-alimentaire régional. Quelques projets remarquables sont exposés en vitrine : très impressionnant en terme de qualité ! La visite s'est achevée par une passionnante dégustation dans le laboratoire d'analyse sensorielle réalisée dans des conditions normalisées. Merci à Adrianor pour son accueil et pour nous avoir initié à la métrologie sensorielle en faisant de nous, le temps d'un après-midi, des experts « (très) naïfs » !



Thierry COOREVITS, pilote du Club Métrologie

CLUB LEAN

Le 05 juillet 2016, un groupe de 20 personnes de l'atelier LEAN de l'AFQP a été accueilli à Terradeo, le campus de l'Habitat, site du Groupe Adeo. Le groupe Adeo est composé de plusieurs entités (32 entreprises). Le métier de la DSI (Direction des Systèmes d'information) d'ADEO est d'assurer la qualité de service du système d'information au quotidien pour les enseignes clientes (Leroy Merlin, Kbane, Zodio, Weldom...) et bien-sûr de les faire évoluer en intégrant les contraintes, les priorités, les règles groupes et les opportunités. Le directeur du site, Pierre Debrauwere, a présenté l'étude et la construction du bâtiment aux normes BBC (bâtiment basse consommation) et répondant au label Passivhaus (label allemand dont le concept est tourné vers la construction de bâtiments à très faible consommation d'énergie) sous l'angle de la démarche Lean & Green.

Nous avons présenté 2 projets d'amélioration continue engagés cette année sur le périmètre des services supports Informatiques dont un sur un chantier Kaizen centré sur la rationalisation de serveurs virtuels inutilisés ou partiellement utilisés. Puis nous avons présenté le futur projet de déploiement de la démarche d'« Amélioration Continue » et avons bénéficié des retours d'expérience des différents participants du club sur les facteurs clés de la pérennisation d'une telle démarche. Nous tenons à remercier tous les acteurs de cet atelier ainsi que les organisateurs de l'association.

François DUCROCCQ, CSP Infrastructure et Production, Adeo services



Pour le second semestre 2016 15 événements

4 réunions club MANAGEMENT QSE

2 réunions club AIC et 1 JT

2 VISITES d'entreprises

2 réunions club LEAN

2 réunions club SERVICE

1 réunions club METROLOGIE

2 club «EXCELLENCE»

Retrouvez les dates sur le programme !



Quali'Perf - Newsletter de l'AFQP Nord - Pas de Calais - Picardie
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 - Comité de lecture : Thierry BRICE, Estelle SENESSE - Conception et mise en page : Claudette DESMARESCAUX
Crédit Photos : AFQP, entreprises adhérentes, photos libres de droit