



QUALI' PERF

La lettre d'information trimestrielle de l'AFQP Hauts-de-France



EDITO

Et voilà une année 2016 qui se retire. Il est temps d'ouvrir le rideau de 2017. Nous avons des projets, il est encore trop tôt pour vous les dévoiler mais sachez qu'ils mûrent comme la bonne bière...

Qui que vous soyez, acteurs de l'AFQP Nord Pas-de-Calais Picardie depuis peu ou depuis bien longtemps, de près ou de loin, vous vous reconnaîtrez ; soyez remerciés de votre contribution à la vie de l'association tout au long de 2016. L'AFQP s'inscrit plus que jamais au cœur de son territoire par la naissance en 2017 de l'AFQP Hauts-de-France. Fiers de notre Région, nous accompagnons son évolution et œuvrons au sein de ses entreprises industrielles ou d'autres secteurs d'activités et de ses organismes qu'ils soient de formation ou autres. L'AFQP en 2017 sera ce que nous en ferons ensemble toujours dans l'idée de performer collectivement !

Je vous souhaite à toutes et tous UNE excellente année 2017 et la réalisation de vos vœux les plus chers ! Au plaisir de vous retrouver dans nos clubs, ateliers, visites et autres événements. Bonne lecture de ce premier numéro de la nouvelle année.

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



PANORAMA

LES PRIX QUALITE PERFORMANCE



La Cérémonie Officielle des Prix Qualité Performance 2017 se tiendra le 30 janvier à Paris. L'occasion de célébrer les personnalités et organisations performantes, qui mettent la Qualité au cœur de leur stratégie de réussite. Au programme : le Prix France, le Prix des Bonnes Pratiques, le Prix du Livre, le Prix des Étudiants et pour finir le nouveau Prix Excellence Opérationnelle.

Oui, c'est une première : le MEDEF et France Qualité lancent le Prix de l'Excellence Opérationnelle avec un double objectif à la clé : honorer les entreprises ou organismes publics engagés dans une telle démarche et caractérisés par l'obtention de résultats probants et au-delà, valoriser l'importance, la portée et les apports des approches « Excellence Opérationnelle ». Le MEDEF et l'AFQP viennent de mettre à disposition des acteurs concernés un référentiel co-construit qui traite de multiples enjeux tels que : « Atteindre la croissance par l'orientation et la satisfaction totale des clients » ; « Atteindre l'efficacité à long terme et développer les valeurs pour l'entreprise » ; « Développer la confiance et l'autonomie des équipes » ; « Développer les personnes par la formation et par l'apprentissage de l'erreur » et « Etre une organisation agile, apprenante et innovante ».

<http://www.qualiteperformance.org/espace-presse>

TABLEAU DE BORD DE LA QUALITE EN FRANCE

Première étude globale sur l'état de la qualité en France par rapport à ses voisins européens. Mené à la manière d'un audit de performance au sein



d'une entreprise, le Tableau de Bord Qualité France s'appuie sur une série d'indicateurs pour établir le diagnostic performance de « l'Organisation France ». Place au verdict... Cette étude est centrée sur 4 grandes catégories (Finances, Parties prenantes y compris les clients, Processus et Apprentissage organisationnel) et 15 indicateurs. La France est le 9^{ème} pays le plus performant d'Europe. Côté indicateurs : l'innovation, la valeur ajoutée qualité, les distinctions, le management et le leadership, les diplômes et la formation se portent bien.

<http://www.qualiteperformance.org>



ACTUALITE

LA VIE DE L'ASSOCIATION

FOCUS sur... la Société CRITT M2A (Bruay-la-Buissière)



Le CRITT M2A est un centre de recherche indépendant qui propose aux industriels de l'automobile son savoir-faire en ingénierie et en réalisation d'essais. Organisé en 4 pôles d'activités : moteur, acoustique & vibration, turbocompresseur et électrique, le CRITT M2A propose son expérience et des moyens lourds d'expertise qui répondent parfaitement aux problématiques des domaines de l'automobile. Créée en 2000, l'entreprise a su se construire une renommée internationale puisqu'elle réalise aujourd'hui 80% de son activité à l'export.

Le CRITT M2A consacre également une part importante de ses activités à la R&D en participant à des projets collaboratifs nationaux et internationaux et, à des conférences et publications. Il organise tous les ans le SYTEC (Symposium technique) afin de partager son savoir-faire et faire découvrir les projets R&D du centre à tous les professionnels, universitaires et institutions de la filière automobile.

Cédric SZLAPKA, CRITT M2A - Responsable Qualité et Métrologie

FOCUS sur... AHLSTROM (Bousbecque)

« Depuis plus d'un siècle, notre papeterie (construite en 1875 !), spécialisée dans la production de papiers sulfurisés-siliconés, est devenue leader mondial dans ce domaine grâce au développement de produits de qualité pour différentes applications : ameublements, industries textile, emballages alimentaires, papiers cuisson, papiers techniques,...

Afin de renforcer notre position et d'améliorer notre compétitivité et image de marque, le site de Bousbecque s'est lancé dans l'amélioration continue dans les années 2000 et a obtenu les certifications ISO 9001 (en 2003), ISO 14001 (en 2003), OSHAS 18001 (en 2005) et dernièrement ISO 50001 (en 2016). Depuis maintenant 3-4 ans, le site a démarré une démarche Lean, axée sur le visuel, la communication et l'implication de tous par la réalisation régulière de groupes de travail et d'audits terrain, l'optimisation des affichages, l'appropriation des indicateurs par les opérateurs... Ces efforts et cette stratégie nous permettent de répondre aux spécificités de chacun de nos clients, d'être plus flexible et d'améliorer continuellement notre productivité. »



Virginie MALLET, AHLSTROM - Responsable QHSEE

LA VIE DE L'ASSOCIATION

> Le 15 décembre, la majorité des adhérents étaient présents pour fêter la fin d'année au restaurant l'estaminet de la ferme aux oies à Marcq-en-Baroeul. Superbe soirée ! Belle ambiance !



> Une nouvelle offre complémentaire à celle existante est en cours de finalisation. Elle vous sera proposée début 2017 sous format de conférences. En espérant que cela vous plaira !

> Le changement de nom est en marche « afqp 5962 » devient « afqp Hauts-de-France ». La charte graphique des supports de l'association a été modifiée ainsi que les nouvelles boîtes mails.

> A vos agendas ! Le Conseil d'Administration a acté la date pour la prochaine AG : **le 20 mars 2017**.



EXPRESSION

CLUB SERVICE

Rappelez-vous ! En janvier 2015, un nouveau club est né qui s'est donné, avec les participants, la grande mission de créer un livre blanc sur le thème de « La relation client : levier de performance collective ». Nous tenons le cap : 15 entreprises ont été interviewées. Encore un petit effort et un peu de disponibilité seront nécessaires pour atteindre notre objectif de 20 témoignages. La prochaine étape sera de compiler toute la matière recueillie et de réaliser la rédaction des parties du livre selon un sommaire préétabli. N'oublions pas que ce livre blanc a pour vocation de valoriser l'expertise des adhérents, l'association elle-même, les entreprises interviewées dans leurs pratiques remarquables et par là-même de créer un événement de lancement pour attirer les acteurs économiques de la région !

Estelle SENESSE, Agence copilote - Pilote du Club SERVICE

CLUB MANAGEMENT QSE

Tous les ans l'AFQP Hauts-de-France accueille des étudiants du master Qualité-Hygiène-Sécurité de l'université Lille 1. Ce partenariat permet de créer un lien entre l'université et les professionnels. Les étudiants participent aux clubs management et sont également chargés d'organiser et d'animer un club management QSE auprès des adhérents. Ils transmettent ensuite aux autres étudiants de leur formation les connaissances acquises durant ces clubs. Cette année, le club s'est déroulé le 8 novembre sur le thème « Informations documentées : nouvelle définition pour quelles évolutions ? » à LILLIAD, nouvelle bibliothèque universitaire flambant neuve. Organisé sous



forme de World Café, ce club a permis de répondre à différentes questions : Pourquoi ne peut-on pas se contenter du minimum demandé par la norme ? Comment choisir les informations nécessaires à documenter pour mon organisme ? Quels supports peut-on utiliser ?

« Cette animation nous a permis d'appliquer le management de projet comme de véritables responsables QHS : avoir de l'imagination, savoir communiquer et surtout être très organisé. Car, en effet, animer un club, ce n'est pas de tout repos ! Ce club ainsi que les autres auxquels nous avons pu assister, nous ont appris à échanger, de manière ludique et toujours avec l'humour et la convivialité des adhérents, sur des sujets QHS. »

Diane DE BOSSCHER & Samia BOUSSEKINE - Etudiantes en Master QHS

CLUB AUDITS INTERNES CROISES

Le rendez-vous annuel du club des Audits Croisés animé par Annie Françoise URIEN qui conviait le Mouvement Wallon pour la Qualité, a orienté cette année sa journée autour de la question suivante : « Suis-je un auditeur parfait ? » A cette question, la réponse trouvée en travail collaboratif est qu'un auditeur doit être **IIMPPPECCCCAABLE** : Indépendant et Intègre // Méthodique // Psychologue, Perspicace et Polyvalent // Ecoute de qualité // Capacité de décision, Connaissance de la norme, Convaincu et Convainquant, Communiquant (à travers des questions ouvertes) // Analytique (sachant compiler les informations) et Autonome // Bienveillant // Loyal // Expérimenté (tant sur le métier que sur sa connaissance des normes qu'il utilise) ! Chaque participant a ensuite pu, à travers des jeux de rôles, s'exercer à différentes postures Audités-Auditeurs de complexités et de contextes particuliers qui ont alimenté le débat des observateurs.

Suite à cette journée, le Mouvement Wallon de la Qualité a convié le club à leur propre journée technique du 16/12/16. Celle-ci avait pour objectif de familiariser les Auditeurs Internes Croisés aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 en leur apportant des exemples concrets, des pistes de réflexion sur la gestion des risques et des opportunités et les 3 niveaux de risques (stratégiques et enjeux, économiques et résultats, services et produits) ainsi que des actions attendues pour répondre à ces exigences. Cette journée était animée par Yvon MOUGIN de l'AFQP Franche-Comté. Prochain rendez-vous pour notre journée technique le **15 Novembre 2017...**

Philippe BOROWCZAK - Adhérent AFQP

Quali'Perf - Newsletter de l'AFQP Hauts-de-France

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 Hauts-de-France - **Comité de lecture** : Thierry BRICE, Estelle SENESSE - **Conception et mise en page** : Claudette DESMARECAUX
Crédit Photos : AFQP, entreprises adhérentes, photos libres de droit



PROGRAMME 1^{ER} SEMESTRE 2017
17 événements à venir

