



# QUALI' PERF

La lettre d'information trimestrielle de FQP Hauts-de-France



## EDITO

Toute chaude... Une information de dernière minute vient de tomber ! Je profite de cet éditto pour vous la délivrer. Le comité ISO, en charge de la création de la Norme 45001, a jeté l'éponge devant les interminables distorsions des protagonistes des 2 camps. L'OHSAS ne deviendra pas encore ce coup-ci une norme ISO...

Par ailleurs, nous voilà déjà au mois d'avril. Peut-être l'heure des premiers bilans intermédiaires ? Où en sont vos projets d'organisation : Qualité, Lean, Métrologie, Certification... ? Parmi nos évènements à venir, vous trouverez toujours de quoi alimenter vos démarches internes. Nous vous y attendons nombreux.

Ah ! Au fait ! Poisson d'avril, on attend toujours l'ISO 45001 en décembre de cette année ! Sa parution publique est annoncée en mars 2018. Vous avez déjà fait évoluer vos démarches vers les versions 2015 ? Pas d'inquiétude ; elle sera sous le même format, de quoi l'intégrer facilement dans vos systèmes de management.

Bonne lecture !

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



## PANORAMA

### RETOUR SUR LA JOURNÉE DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE

L'association nationale a débuté l'année sous les meilleurs auspices pour la promotion de la qualité. Le 30 janvier dernier s'est déroulée « la journée française de la qualité et de l'excellence opérationnelle », première du genre. Les 2 organisations - France Qualité et le MEDEF - ont collaboré pour consolider cette dynamique en y associant leurs 2 modèles complémentaires. La mobilisation des antennes régionales ainsi que celle de nombreux professionnels ont permis la réussite de cet événement. L'AFQP Hauts-de-France était présente avec quelques adhérents. Devant ce succès, France Qualité, la DGE et le MEDEF ont décidé de poursuivre cette dynamique. Préparez-vous pour l'année prochaine : Prix Qualité Performance, Prix des Bonnes Pratiques, Prix du Livre, Prix de l'Excellence Opérationnelle (Echanges n°32 spécial prix qualité).



Prix de l'Excellence Opérationnelle (Echanges n°32 spécial prix qualité).

### Le modèle d'excellence EFQM®

Référentiel européen noté sur 1000 points et selon 9 critères, le modèle EFQM® est un outil d'intégration des autres approches (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001...) pour avoir une perspective d'ensemble des stratégies et des résultats de l'organisation (qualité, environnement, sécurité, éthique, social...).

Pour améliorer sa performance, l'EFQM® recommande d'adopter une politique d'auto-évaluation en faisant la revue, de façon exhaustive, méthodique et régulière, de ses activités et de ses résultats. Elle permet de percevoir clairement quelles sont ses forces et quels sont les domaines où des améliorations sont possibles sur 8 critères. À la suite d'une autoévaluation, des plans d'action sont lancés.



Elle permet également de se comparer (benchmark) avec d'autres entreprises qui la mettent en oeuvre. Un processus très enrichissant pour identifier et partager des bonnes pratiques selon des critères d'évaluation partagés.

Parmi les 8 critères, on trouve : le leadership, la stratégie, le personnel, les partenariats et ressources, les processus, les produits et services. Ce modèle vérifie l'adéquation entre les résultats et les moyens mis en oeuvre.



## ACTUALITÉ

### LA VIE DE L'ASSOCIATION FOCUS sur... Maisons et cités



Maisons & Cités est le plus important bailleur social de la Région des Hauts-de-France. Atypique dans le paysage « H.L.M. », il assure la gestion de 98,5 % de maisons individuelles sur 63.000 logements issues principalement du patrimoine des houillères de l'ex-bassin minier du Nord-Pas de Calais.

Ses activités sont la gestion locative de son parc de logements mais aussi la fourniture de services associés (entretien, réhabilitation et développement) destinés à répondre aux exigences de ses clients présents et à venir, quels que soit leur âge, leur parcours et leurs projets.

C'est dans cet esprit que maisons & Cités s'est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques, certifiée ISO 9001 : 2008 depuis mars 2012.

L'année 2016 a été marquée par une démarche participative - avec ses parties prenantes et ses 900 collaborateurs - qui a permis de définir la vision de l'entreprise pour les années à venir.

Son ambition à 10 ans est d'être reconnue pour l'exemplarité de sa relation clientèle, la requalification remarquable de cités jardins ainsi que ses opérations innovantes en habitat social individuel. C'est dans ce cadre qu'un projet stratégique à 3 ans a été pensé. Il sera déployé à partir de 2017 autour de 6 axes, de valeurs partagées par l'ensemble du groupe et par l'organisation - performante et responsable - au service de nos parties prenantes mais également engagé dans l'épanouissement de ses salariés.

Gérard GRELL, Maisons et cités - Directeur Qualité

## L' A.G. DE L'ASSOCIATION

L'Assemblée Générale s'est déroulée le 20 mars dernier. Voici les principaux points qui ont été abordés :

- un modèle économique difficile (subventions supprimées, autonomie financière basée uniquement sur les adhésions, manque d'adhérents...) d'où la nécessité de trouver un nouveau modèle qui est actuellement en test : les conférences thématiques payantes,
- la continuité des outils de communication (newsletter, invitation, programme),
- un partenariat ancré avec le MWQ sur les audits internes croisés,
- la révision du système de gestion de l'information de l'association avec les outils de partage (google drive, google forms). Les comptes rendus des événements de l'association sont en ligne avec un accès ouvert aux adhérents détenteurs d'une adresse gmail.
- 48 adhérents en 2016,
- En moyenne : 4,5/5 de taux de satisfaction des participants,
- 6 clubs, des ateliers et des visites d'entreprises = 31 événements en 2016,
- Entre 8 et 15 participants par événement,
- Un nouveau club : l'inter-club qui crée l'intersection des clubs métrologie, lean et management,
- Changement de nom de l'association acté : France Qualité Performance Hauts-de-France,
- 2 nouveaux administrateurs : Philippe et Thomas.



Les administrateurs et la Présidente



## VISITE D'ENTREPRISE WEO

« Nous avons eu le plaisir d'accueillir ce Jeudi 6 Avril dernier quelques-uns de vos membres autour de Jean-Michel LOBRY, Président de Wéo, la Chaîne Régionale des Hauts-de-France sur le Canal 30 de la TNT, au sein du siège même du Groupe Rossel La Voix, Place du Général de Gaulle à LILLE sur le thème Innovant du «Digital First» et «La Transition Digitale de l'Offre Numérique»... Vaste sujet !!



Une présentation du Groupe et du Pôle Audiovisuel de Rossel La Voix (Wéo, Neptv, Internep, Myvideoplace...) a précédé une visite de la Chaîne, son plateau, sa régie ultra innovante et la thématique a pris enfin tout son sens dans vos métiers de Responsables Qualité : « Comment la télévision d'aujourd'hui rejaille sur les téléphones, tablettes, ordinateurs ? Comment évolue la consommation de la vidéo ? Comment toutes les informations que vous puisez sur le papier, la télévision, internet rebondissent sur le digital ? ... Immersion dans les médias digitaux de demain... » pour comprendre enfin toute la mesure qualitative de l'ensemble de ces nouveaux éléments dans nos pratiques de vie professionnelle mais aussi personnelle... Le monde de l'Audiovisuel est lui aussi mesuré sur sa Qualité tant de programmes que Technologiques et ne cesse d'évoluer et remettre en question nos pratiques, nos métiers, notre management dans un contexte économique, social et environnemental complexe...

Une après-midi ensemble pour comprendre nos univers respectifs avec un nouveau regard de la télévision de proximité pré-

sente plus que jamais sur les canaux digitaux d'aujourd'hui et de demain ! »

Sylvie GARCIA, WEO - Directrice commerciale (2012-2016)

## LES NOUVEAUTES

### Cycle de conférences « Risque Management » 2017 / 2018

L'AFQP Hauts-de-France organise de nouvelles conférences sur le thème du «Risque Management». Mises en place en partenariat avec la société Advanced Risks Solutions (ARS), toutes les 6 semaines environ, elles sont co-animées par Patrick LEROY, consultant et formateur en gestion de risques et Jean-Louis SERRE, membre du CA. Ce cycle de conférences s'articule en 4 étapes :

- 1<sup>ère</sup> étape : identifier l'intégralité des risques de son entreprise, c'est à dire identifier les risques majeurs qui peuvent la mettre gravement en péril.
  - 2<sup>ème</sup> étape : dresser leur profil en termes de probabilité d'occurrence et d'intensité (financière, image, réputation) afin de pouvoir les hiérarchiser.
  - 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> étapes : trouver des solutions de réduction de risque adaptées (prévention, protection, gestion de crise...) et optimiser les financements de ces risques (caution, auto assurance, assurances du marché, montage financier...).
- Cette démarche globale s'appuie sur la méthodologie ISO/FDIS 31000. Venez débattre avec nous sur ces thèmes... Vous repartirez avec des réponses concrètes!



Jean Louis Serre, Pilote du cycle des conférences

## L'inter-club

La 1<sup>ère</sup> rencontre s'est déroulée le 22 mars avec les pilotes des clubs Management, Lean et Métrologie et une idée forte : « Tout est lié ». La métrologie apporte ses méthodes, ses indicateurs, sa surveillance des dérives... Le management nous parle de la satisfaction client, d'approche processus, de gestion des compétences et d'amélioration continue. Le Lean vient avec ses outils comme le A3 et sa logique PDCA ou le KAIZEN, animation des équipes et l'ensemble des méthodes centrées sur les valeurs ajoutées de l'entreprise. Management, Métrologie et Lean ; 3 compétences, 3 méthodes appelées à travailler ensemble pour la performance et la qualité ! Pourquoi, comment ? : le débat reste ouvert ! Une chose est certaine : cet inter-club propose une nouvelle approche de travail. L'aventure continue à la demande des participants. Prochaine thématique : « Cas pratique de mesure de performance de processus » le 13 juin. Les 3 pilotes seront au rendez-vous !



<b>Club AIC</b>	26 avril - 12 mai - 28 juin
<b>Club Métrologie</b>	17 mai
<b>Visite entreprise Brunel</b>	23 mai
<b>Club LEAN</b>	6 juin
<b>Inter-club</b>	13 juin
<b>Club Excellence</b>	22 juin
<b>Club Service</b>	En cours de validation

Quali'Perf - Newsletter de FQP 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@afqphautsdefrance.fr

**Rédactrice en Chef** : Agnès DELDICQUE - **Rédacteurs** : Adhérents et Conseil d'Administration FQP Hauts-de-France - **Comité de lecture** : Thierry BRICE, Estelle SENESSE - **Conception et mise en page** : Claudette DESMARESCAUX.

**Crédit Photos** : FQP, entreprises adhérentes, photos libres de droits