



# QUALI' PERF

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



## EDITO

Le luxe est le temps ! Et si on prenait le temps ? Le temps d'apprécier chaque instant pour le savourer à sa juste valeur et en tirer tout l'essence... Le temps de s'octroyer une parenthèse enchantée qui sort des sentiers de la routine quotidienne... Le temps de rêver, de flâner, de contempler, d'écouter, de lire... Ce sont autant de luxes que l'été nous fait toucher du bout des doigts. Pour ce faire, déconnectez-vous de vos appareils énergivores que vous chérissez tant toute l'année : téléphone portable, messagerie mail... A n'utiliser que dans les situations les plus urgentes et les cas de forces majeures ; les balades immanquables, les restaurants incontournables, les sites touristiques classés à l'UNESCO et... la lecture de votre newsletter préférée.

**Profitez de ce bel été et au plaisir de vous croiser ici ou ailleurs !**

**Bonne lecture !**

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

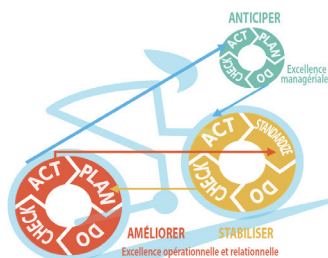


## PANORAMA

### LA BICYCLETTE DE L'EXCELLENCE

Vous connaissez la roue de Deming ? Patrick MONGILLON, pilote du Think Tank « Made in Qualité », a revisité cette roue en proposant une bicyclette à 3 roues.

La 1<sup>er</sup> est la stabilisation (la standardisation). « C'est à dire c'est-à-dire standardiser le niveau de performance chez vous, décrire le fonctionnement et les responsabilités. C'est pourquoi l'on retrouve dans cette phase la description d'un système de management et de ses processus, l'élaboration des engagements de service. »



La 2<sup>nd</sup> est l'amélioration (excellence opérationnelle et relationnelle). Il arrive parfois que les solutions aux problèmes ne soient pas évidentes. Il faut alors enclencher le PDCA de l'amélioration.

On retrouve dans cette phase toutes les méthodes d'amélioration : Lean (et tous ses outils), 6 Sigma, Kaizen, MRP.

La 3<sup>ème</sup> est l'excellence managériale (le guidon du vélo) : dans quelle direction devons-nous aller ? Dans quel sens ? On retrouve dans cette phase les méthodes pour arriver à cette finalité : modèle d'excellence EFQM®, schéma stratégique et Hoshin Kanri, Balanced Scorecard, conception à l'écoute du marché.

« Mises en oeuvre, ces 3 roues forment une superbe mécanique d'horlogerie qui guideront votre entreprise vers une performance accrue, d'une manière progressive et structurée. »

**Pour en savoir plus : Echange n°33 - p.12**

### HARMONISATION DES COMPETENCES DES AUDITEURS INTERNES CROISES

Le Club d'audits internes croisés a été lancé en novembre 2013 et réunit des organisations des secteurs public, privé et associatif. L'audit interne croisé est une dynamique qui permet aux organisations de s'échanger des audits sur un processus déterminé. Toute organisation peut devenir membre du Club pour autant qu'elle s'inscrive dans une démarche de progrès.

Depuis 2016, le MWQ et l'AFQP des Hauts de France collaborent étroitement afin de développer les échanges entre leurs auditeurs internes croisés.



Au départ, il s'agissait de déterminer une base commune pour permettre un échange d'audits transfrontaliers. Le MWQ a sensibilisé le Club des Hauts de France aux outils mutualisés par le Réseau ACID (Audit Croisé International Dotation dont le MWQ est membre fondateur). D'ailleurs, suite aux Universités d'audits internes croisés 2017, notre association a rejoint le réseau ACID. Ces outils ont permis d'harmoniser les compétences des auditeurs au-delà des frontières géographiques. L'avantage réside dans l'homogénéité des échanges entre les auditeurs.

**Pour en savoir plus : Echange n°33 - p.16**



## ACTUALITE

### LA VIE DE L'ASSOCIATION

#### FOCUS sur... l'entreprise Brunel

Implantée dans la métropole Lilloise depuis 1946, Brunel appartient au groupe Altair et s'appuie sur des valeurs fortes d'engagement et de responsabilité. Sous l'ombrelle de plusieurs marques fortes, l'entreprise conçoit, produit et commercialise des produits pour l'entretien de l'habitat avec des marques comme Starwax



(propreté et de soin de la maison, Starwax the fabulous (produits d'antan efficaces), Kapo (insecticides ménagers)...

Présent dans les points de ventes spécialisés tels que grandes surfaces de bricolage, jardinerie, magasins spécialistes (décoration, ameublement, électroménager)... et à l'international, dans plus de 30 pays !

Le site a déménagé en 2014, en passant d'une ancienne filature au cœur d'Hellemmes à un site SEVESO à Noyelles-les-Seclin. Brunel a ainsi gagné en sécurité, qualité et productivité. Elle s'étend désormais sur 60 000 m<sup>2</sup>. L'autorisation d'exploiter permet de produire 20 000 tonnes de produits d'entretien par an sur un site très orienté RSE. La société Brunel met un point d'honneur à satisfaire ses clients; le taux de service est de 98% ce qui correspond à moins de 1% des commandes non livrées.

Quelques chiffres clés : plus de 1 000 références, 8 marques ombrelles, 3500 clients et 263 employés.

**Sophie CAPPOEN, Société BRUNEL, Responsable amélioration**



### BILAN D'ACTIVITE DU 1<sup>er</sup> SEMESTRE

Le 1<sup>er</sup> semestre de l'association a été marqué par 20 événements (17 clubs et visites et 3 conférences). Les participants sont très



satisfaits avec une note moyenne de 9,7/10. Le 2<sup>nd</sup> semestre commencera le

**6/09/17 par le club management** sur le

co-working dans la qualité « de la réunionite à la performance collective ». Très prochainement, vous recevrez le programme complet du 2<sup>nd</sup> semestre à consommer sans modération !

### LE MOT DE LA PRESIDENTE

Comme dirait Pierre Girault, Président de l'association nationale, lors de son édito sur le dernier numéro d'Echanges, la revue nationale de l'AFQP, il y a une vraie dynamique au sein et autour de France Qualité Performance. Il cite au niveau national 3 fondements à cela : l'intérêt pour les démarches d'amélioration continue, l'esprit d'équipe et le centrage sur la valeur ajoutée. Je suis fière de le rejoindre sur les enjeux de notre territoire des Hauts de France et que notre association régionale étaye ces fondamentaux car chez nous particulièrement ils sont vrais. Le cycle sur le management des risques et les interclubs illustrent tout ceci à merveille. Merci à vous tous, contributeurs à votre niveau de cette belle trajectoire sur laquelle nous cheminons tous !



### EXPRESSION

#### CLUB EXCELLENCE

Depuis novembre 2015 a été lancé en partenariat avec l'AFNOR, une série de rencontres sur le thème de l'excellence via le modèle EFQM. Ce club Excellence a un double objectif :

- démystifier le modèle et le rendre plus accessible aux entreprises ou organisations,
- valoriser le potentiel régional pour faire émerger des entreprises ou des organisations vers l'EFQM.

Pour cela, l'année 2016 a été ponctuée de 4 réunions thématiques :

- 1<sup>er</sup> trim 2016 : comment animer le leadership avec l'EFQM avec le témoignage de Bertrand BIGO (Qualios),
- 2<sup>ème</sup> trim 2016 : EFQM et RSE avec les témoignages de Carine HENIN-DEMONT (CIBTP) et Hélène MAERNHOUT (CVP),
- 4<sup>ème</sup> trim 2016 : l'aspect social et la dimension humaine dans le modèle EFQM avec le témoignage de Franck VIVIEN (ENACO).

2017 a démarré avec une thématique de lancement propice à un début d'année : la méthode RADAR. Une approche simple, innovante, pragmatique et éprouvée au service des dirigeants, des directeurs QSE et des managers.

Ce club excellence depuis sa création a porté ses fruits :

- Bertrand Bigo, dirigeant de la société QUALIOS, a obtenu le prix de la performance qualité régional en 2014 et a gagné le prix de la performance qualité national en 2016.

- 2 entreprises du club initient une démarche d'incrémentation du modèle EFQM dans leur organisation.

**Marie-Hélène LEFEBVRE, Pilote du club Excellence**

### CLUB METROLOGIE

« La colorimétrie dans tous ses états » s'est déroulée le 17 mai. La couleur du produit se fabrique, se mesure, se perçoit et évolue. La couleur est à la fois une qualité perçue et une grandeur mesurable. Pour tenter de répondre à cette thématique, de nombreux acteurs ont partagé leurs expériences :

Michel LIETAER de chez Konica Minolta (société spécialisée dans les instruments de contrôle dans les domaines de la couleur, de l'apparence et des sources lumineuses) a participé à ce club pour nous expliquer la mesure de la couleur.

Stéphanie Beurieux de chez Mäder (Fabricant de peintures industrielles et décoratives) a présenté la question de la couleur perçue ; «de l'étiquette au pot de peinture». La difficulté de la couleur réside surtout pour les peintures décoratives.



Le rendu de la couleur diffère selon les supports sur lesquels elle est appliquée (papier, métal, plaques de plâtre, béton ...). De même, le client perçoit des couleurs différentes entre l'étiquette, la peinture contenue dans le pot et la peinture appliquée sur leurs surfaces».

Et, en bon français, nous nous sommes penchés sur la couleur des aliments. Sandrine Coffre de chez Adrianor (centre technique agroalimentaire), nous a fait découvrir que la couleur influe sur la perception de notre goût, sur notre appétence mais qu'elle est aussi un facteur important, pour les industriels, dans la conservation des aliments.

La couleur est prépondérante, sa mesure est technique... Cependant, elle est déterminante dans la satisfaction client.

**Les participants du club**



### AGENDA



**Club Management** ... 6 sept - 21 nov - 12 déc

**Club LEAN** ..... 14 sept - 23 nov (14h-17h)

**Club Service** ..... 19 sept (17h-19h)

**Club Excellence** ..... 21 sept - 30 nov ((9h15-12h15)

**Club AIC** ..... 4 oct (9h30-12h) - 15 nov (journée)

**Club Métrologie** ..... En cours de validation

**Visite entreprise** ..... Pôle Santé Travail, Bridgestone

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@afqphautsdefrance.fr

**Rédactrice en Chef** : Agnès DELDICQUE - **Rédacteurs** : Adhérents et Conseil

d'Administration AFQP Nord - **Comité de relecture** : Thierry BRICE, Estelle

SENESE - **Conception et mise en page** : Claudette DESMARESCAUX

**Crédit Photos** : AFQP, entreprises adhérentes, photos libres de droit