



QUALI'PERF

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



EDITO

A chaque début d'année, c'est le temps des bonnes résolutions à prendre. Et si vous commenciez l'année du bon pied ? En planifiant dans votre agenda toutes les rencontres FQP à ne pas manquer dans votre région ! Profitez de ces occasions pour faire découvrir France Qualité Performance à l'ensemble de votre réseau et ainsi étendre le rayonnement de votre association préférée.

FQP Hauts-de-France vous souhaite une très belle et heureuse année 2018 faite de nouveaux chemins, de nouveaux projets et de nouveaux départs. Performons ensemble en 2018 !

Agnès DELDICQUE, Présidente de l'Association



PANORAMA

DANS L'ENTREPRISE, FINI L'AUTORITARISME, BONJOUR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE !



L'organisation pyramidale a-t-elle fait son temps ? Pour renouer avec la performance, certains dirigeants adoptent un nouveau mode de fonctionnement qui encourage la responsabilisation de chacun. Ces « entreprises libérées » obtiennent des résultats convaincants.

Illustration avec Inov-On, un petit

groupe nantais de 300 salariés qui rassemble des activités aussi diverses que le dépannage de flexibles hydrauliques et le conseil en communication : moribond en 2009, au plus fort de la crise, il a fait en 2013 sa meilleure année, en dépit d'un marché resté morose, avec un chiffre d'affaires en hausse de 15% et une rentabilité multipliée par quatre.

La petite centaine d'« entreprises libérées » repérées à ce jour dans le monde par Isaac Getz, docteur en management et professeur à l'ESCP Europe, fait des émules. Des groupes comme Michelin, Auchan ou Kiabi s'intéressent sérieusement à ces nouveaux modèles et commencent même à en appliquer certains de ses préceptes dont certains sont exposés ci-dessous.

Précepte N°1 - L'AVENEMENT DU MODELE Y

Le psychosociologue américain Douglas Mc Gregor, issu du courant humaniste, est auteur de la théorie des X et des Y. Le modèle X part du postulat que l'être humain n'aime pas le travail et qu'il faut, par conséquent, manier la carotte et le bâton afin de pousser les salariés à l'effort. McGregor annonce l'avènement imminent du modèle Y qui considère les salariés comme des individus motivés par le désir de s'accomplir et de progresser dans l'exercice de leurs responsabilités. Il est donc préférable de laisser s'organiser par eux-mêmes ce style de collaborateurs, le rôle du patron se limitant alors à donner une vision.

Précepte N°2 - LA FIN D'UN CYCLE POUR PLUS D'AGILITE

A la différence des années 1970, les entreprises n'ont aujourd'hui plus les moyens d'assumer les coûts cachés (absentéisme, démotivation, turnover...) d'un type d'organisation fondé sur la mé-

fiance et le contrôle. « La tyrannie du reporting », pour reprendre les mots du psychiatre Eric Albert, fondateur de l'Institut français d'action sur le stress (Ifas) a un effet délétère sur l'implication des individus. Le dernier baromètre de l'observatoire Cegos sur le climat social dans l'entreprise le démontre. En 2014, seuls 45% des salariés se déclarent motivés par leur travail, contre 58% en 2013. Pour répondre aux impératifs d'innovation et attirer, ou retenir, les talents, les entreprises n'auront bientôt plus d'autre choix que de changer leur organisation en redonnant de la latitude et de la proximité, donc de l'agilité. Depuis mi-2012, Georges Plassat, le nouveau patron de l'enseigne Carrefour, a redonné de l'autonomie aux directeurs des magasins, supprimant près de 600 postes administratifs au siège. C'est un bel exemple !

Précepte N°3 - BRISER LE SILENCE ET CIBLER LES BESOINS

Le premier blocage vient de l'équipe de direction qui est soit sceptique soit ne trouve pas d'intérêt à encourager l'intelligence collective. Cette crispation sur le pouvoir n'est pas une question d'âge mais de cheminement personnel. Avant de changer son organisation, un diagnostic du climat dans l'entreprise peut aider à briser le silence. Cependant, ne vous trompez pas de combat en confondant bien-être et bonheur au travail. « Plutôt que de proposer des services (cours de yoga, pose de vernis, table de ping-pong...) que les salariés ne réclament pas, ciblez leurs besoins psychologiques, comme celui de confiance ou de liberté », recommande Isaac Getz. Et abstenez-vous de multiplier les beaux discours : il faut agir sans le dire, simplement en montrant l'exemple. La transformation ne se décrète pas. Elle s'opère de façon organique. Le dirigeant donne l'impulsion et laisse le corps social s'approprier l'autonomie.

Les conditions pour que ça marche ? Accompagner ceux qui souhaitent prendre des initiatives dans le développement de leurs compétences. Et réorienter les managers à qui l'on retire leur mission de contrôle vers des tâches productives. Il s'agit non pas de changer les individus mais de libérer leurs talents. Une démarche qui n'est pas si coûteuse mais exige du temps. Deux ans au minimum ; une affaire de persévérance !



Christine HALARY Extrait d'un article de Capital - votre carrière



ACTUALITE

LA VIE DE L'ASSOCIATION

Soirée conviviale pour clôturer cette belle année 2017



Durant cette année nous avons partagé, échangé sur de nombreuses thématiques. Et Le 12 décembre, dîner à l'estaminet de la ferme aux oies à Marcq en Baroeul avec un peu de suspens avec le temps ! Neige et verglas le week-end et la veille ! Lors de cette soirée, nous avons profité de ce moment de détente pour échanger sur les petites choses de tous les jours, enfants, vacances, projets... Puis un invité, Arthur Catrice, nous a fait découvrir sa passion ; la micro magie ou prestidigitation des cartes. On ne voit rien, on nous dit tout ! Mais tout le monde s'est fait surprendre. Ce « close up » a ravi l'assemblée !

Le lendemain matin, nous nous sommes retrouvés pour notre dernier événement de l'année ; la visite du Louvre Lens «l'envers du décor».



Ce fut aussi un moment intéressant par les ressemblances du monde de l'entreprise mais aussi prodigieux par ses installations et ses multifacettes culturelles.

Et pour poursuivre nos échanges en 2018, votre programme du 1^{er} semestre accompagne votre Qualiperf n°9 et **votre assemblée générale se déroulera le 26 mars 2018**, bloquez la date !



EXPRESSION

JOURNEE TECHNIQUE AIC

La journée technique annuelle du club AIC a eu lieu le 15 novembre dernier. En plus de l'organisation de la bourse aux audits internes pour le premier semestre 2018, plusieurs ateliers et présentations étaient au programme de cette journée bien remplie. Un travail en groupe autour d'un QCM concocté spécialement pour l'occasion a permis aux membres d'échanger sur les subtilités de l'ISO 19011. L'examen du projet de norme ISO 19011:2017 a été complété par des travaux en groupe sur les nouveautés et exigences associées à différents thèmes : l'audit à distance, la compétence des auditeurs et la procédure d'audit. Un autre atelier autour du contexte de l'organisme et du leadership a, entre autre, mis l'accent sur les preuves d'audit à rechercher. Un focus a ensuite été effectué sur la structure HLS, socle commun de toutes les normes de management. Enfin, des membres du club ont présenté des outils de management mis en œuvre avec succès lors de leur passage à la version 2015 de l'ISO 9001. En résumé, une journée dense et instructive qui a permis d'examiner de manière très concrète les évolutions des audits liées à celle des systèmes de management.

Dorothee DEWAELE, Centre Commun de Mesure ULCO

AU CLUB SERVICE, QUE SE PASSE T-IL ?

Non ! Le livre blanc « La relation client, levier de performance collective » n'est pas l'Arlésienne ! Le petit groupe de fidèles de ce club avancent sûrement et patiemment vers l'élaboration du livre blanc. 18 entreprises ont été interviewées, adhérentes et non adhérentes, PME ou groupes. Une des 3 parties du livre est finalisée ; « les 6 grands principes de la relation client » rédigée et enrichie des bonnes pratiques relevées lors des interviews.

Nous avons également conçu un outil d'auto-évaluation sur la relation client qui permettra aux acteurs économiques de la région de situer le niveau de maturité de leur propre relation client. Nous sommes en cours d'élaboration des 2 autres parties du livre ; « le champ méthodologie de notre étude », et « la relation client : un enjeu collectif au service de la performance ».

Venez nous rejoindre **le 13 février 2018 à 16h00 à l'occasion de notre prochain atelier d'écriture** pour contribuer à l'avancée de nos travaux et nous donner votre vision sur le sujet !

Estelle SENESSE, Pilote du club Service

GEMBA ADMINISTRATIVE au CLUB LEAN

Le groupe Maisons & Cités s'est constitué en 2002, avec la création de l'Epinorpa et le rachat de la SAS Soginorpa.

L'acquisition d'une coopérative HLM, devenue depuis Maisons & Cités Accession, a ensuite permis d'engager une activité de construction et ainsi d'élargir l'offre de logements.

Maisons & Cités est une SA d'HLM depuis le début de l'année 2014. Le groupe possède un parc immobilier de près de 64 000 logements. La très grande majorité de celui-ci est composée de logements individuels avec jardin. Cette particularité différencie le Groupe de la plupart des autres bailleurs dont l'habitat est majoritairement collectif.

Le 23 novembre dernier était organisé, au sein d'une de ses agences, une gemba walk tout à fait particulière car elle concernait un service administratif. Les membres de FQP présents ont pu « chasser » les mudas dans le processus de gestion de la demande de logement déployé à l'agence de Bruay La Buissonnière. La majorité des gaspillages constatés étaient relatifs à des attentes, des procédés et méthodes inefficaces et des tâches inutiles.



Ces constats vont être pris en compte par les équipes de Gérard Grell, Directeur de l'Amélioration Continue, dans le cadre de son chantier d'optimisation des activités de proximité destiné à aider les collaborateurs à se concentrer sur leurs missions d'accueil et de relation clientèle

Hugues COGET, Maisons et Cités, adhérent club Lean

LES ASSISES DE CLUB MANAGEMENT

Envie de changer le fond et la forme du club management QSE ? Celui-ci existait depuis la création de l'association. Une réflexion intense de la part de tous les participants a été réalisée aux assises du club le 12 décembre dernier. Sur le fond : quels thématiques ? Quels fils conducteurs ? Sur la forme : Conférence, échanges ? Réunions de travail ?

Et quitte à tout changer, pourquoi pas le nom du club ? Voilà... Le management a donc laissé place au club VIP (Valeurs Innovation Performance). 2 fils conducteurs ; des séances sur un métier de l'entreprise et ses attentes par rapport à la qualité, sécurité, environnement... et également des séances sur les adéquations entre les besoins et les outils.

1^{er} RDV le 15 février 2018, 17h, chez Dickson Constant : « Les RH, leurs attentes et besoins en QSE ».

Agnès DELDICQUE, Pilote du club V.I.P

Retrouvez les événements et les dates sur le programme !



Quali'Perf - Newsletter de FQP Hauts-de-France - Palais de la Bourse -

BP 234 - 59002 LILLE - Tél. 06 31 43 74 46 - contact@afqphautsdefrance.fr

Rédactrice en Chef : Agnès DELDICQUE - **Rédacteurs :** Adhérents, Déléguée régionale 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 droit.