

# Palettes Artois services se réorganise pour plus de performance

► Guillaume CUGIER

Entreprise ayant déjà participé au challenge des Ponts d'or en 2007, Palettes Artois services espère bien monter sur le podium de l'édition 2010. L'entreprise a en effet mis en place plusieurs projets de développement pour continuer à progresser. Elle vient de faire l'acquisition d'un nouveau terrain avec un bâtiment, qui va lui permettre de se réorganiser et de travailler de manière plus confortable. En parallèle, l'entreprise a fait le choix d'embaucher une responsable QSE et mis les problématiques de qualité, sécurité et environnement au cœur de tous ses projets.

## La Gazette. Quand peut-on dire d'une entreprise qu'elle est performante ?

**Pascal Bloquez.** Je dirais que c'est une entreprise qui gagne de l'argent, qui, malgré la crise, arrive à garder une trésorerie. Il s'agit également d'une entreprise qui est polyvalente et qui sait faire face aux demandes de ses clients, tout en étant la plus réactive possible. On se rend compte avec la crise que les entreprises travaillent en flux tendus : les clients appellent le matin pour se faire livrer l'après-midi et les entreprises doivent forcément s'adapter et mettre des outils en place pour répondre à ces demandes. Enfin, je pense que c'est une entreprise qui a su responsabiliser son personnel et qui recherche la meilleure qualité possible.

## En quoi votre entreprise peut-elle être considérée comme performante ?

Palettes Artois services répond aux différents critères que je viens de définir, d'autant que nous avons mis en place, courant 2009, une GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), dans l'optique de pouvoir identifier les compétences individuelles et rendre notre personnel le plus polyvalent possible. Palettes Artois services a également su, malgré la crise, garder la confiance des banques, ce qui lui permet de mettre en

place ses projets. En parallèle, l'entreprise a continué à gagner des clients, tout en gardant les anciens, et su trouver de nouveaux marchés. L'entreprise a donc réussi à mettre en place une relation de confiance et à fidéliser ses clients.

## Quels sont les outils que vous avez mis en place pour atteindre ce niveau de performance ?

Nous avons mis en place des plans de formation pour les salariés, toujours dans le but de les rendre le plus polyvalents possible. Grâce à cela, s'il nous manque un jour un maillon de la chaîne, il est possible de le remplacer très rapidement. Nous avons toujours un camion avec un chauffeur prêt à partir. Nous avons un budget formation très important et faisons régulièrement appel aux fonds FNE et FSE. J'ai également embauché une responsable qualité sécurité environnement (QSE), pour mettre en place une démarche certification et tenir compte de ces trois points dans l'ensemble de nos actions. Il s'agit d'un très gros projet pour nous, dans la mesure où nous travaillons sur les certifications ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001. Si tout se passe bien, nous devrions être certifiés d'ici la fin de l'année 2010. A côté de cela, nous avons investi dans du matériel, un charriot élévateur et plusieurs remorques bâchées, parce



Pascal Bloquez a continué d'investir et recherché de nouveaux clients.

que des clients nous demandent des palettes sèches. Nous avons renouvelé l'ensemble de notre parc informatique et mis en place un logiciel de gestion commerciale. Enfin, nous avons mis en place un système de géolocalisation sur nos camions, non pour surveiller nos salariés mais pour optimiser nos déplacements et diminuer au maximum les rejets de gaz à effet de serre. Dans quelques mois, nous souhaitons réaliser un bilan carbone. Il me semble que c'est important ►►►

## INFOS CLÉS

Entreprise : Palettes Artois services  
 CA : 4 M€  
 Effectif : 35  
 Dirigeant : Valérie Bloquez  
 Création : 2001  
 Ville : Divion (62460)  
 Web : [www.palettesartois.fr/](http://www.palettesartois.fr/)  
 Siret : 434 851 267 00014  
 NAF-APE : 1624Z



D. R.

*Avec un personnel polyvalent, Palettes Artois services peut faire face à toutes les situations.*

▶▶▶ de faire ce genre de démarche pour une entreprise comme la nôtre, qui œuvre dans le domaine de l'environnement.

**Comment avez-vous impliqué vos collaborateurs dans cette démarche de performance ?**

Nous faisons des briefings quotidiens avec l'ensemble de nos salariés, nous leur donnons des informations et leur expliquons le travail de la journée. Nous leur donnons également des informations sur la qualité et les exigences des clients. Ils ont aussi l'occasion de nous exposer les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Nous avons en parallèle décidé de faire des entretiens individuels dans le cadre de la GPEC et

faisons en sorte de les impliquer le plus possible dans la démarche en valorisant au maximum ce qu'ils font. Nous partons du principe qu'il faut leur donner un maximum d'informations parce que ce sont eux les ambassadeurs de notre entreprise. Pour les motiver plus encore, j'ai décidé de mettre en place des primes de production liées à la qualité.

**Devenir ou rester une entreprise performante a-t-il un coût ? Comment le mesurez-vous ?**

Oui, il y a forcément un coût. En ce qui nous concerne, le budget formation est très important. Cela demande également beaucoup de temps pour sensibiliser les salariés



D. R.

*L'entreprise dispose d'une flotte importante de véhicules et elle investit régulièrement dans du nouveau matériel, ce qui lui permet de rester performante.*

à ce que représente la performance de l'entreprise. Dans le cadre des démarches de certification ISO que nous avons déployées dans l'entreprise, il faut mettre en place des procédures, faire en sorte que l'ensemble des salariés s'implique. Nous avons travaillé à la recherche des non-conformités qui avaient un coût important et la gestion des stocks et, encore une fois, tout cela a un coût et prend beaucoup de temps.

**Pour quelles raisons avez-vous décidé de participer au challenge des Ponts d'or 2010 ? Et quels enseignements comptez-vous en retirer ?**

L'enquête de satisfaction auprès de nos clients est, à mon sens, la chose la plus importante. Cela va nous permettre de savoir ce que nos clients pensent de nous et voir si nous pouvons encore améliorer notre qualité de service. Par rapport à notre participation, il y a deux ans, nous bénéficions d'un taux de satisfaction de 100% aujourd'hui et nous voudrions savoir si cet indice est toujours le même ou si la qualité de notre service a diminué. Je dirais que par rapport à tout ce que nous avons mis en place depuis quelques mois, nous sommes une entreprise performante et que nous méritons de remporter un trophée. ■

**Palettes Artois services en bref**

Palette Artois services est une SAS créée en février 2001 par Pascal et Valérie Bloquez, dans le domaine du recyclage de palettes. Pascal Bloquez a créé cette entreprise après 15 années passées dans le métier. Les époux Bloquez se sont implantés sur Divion un peu par hasard, dans la mesure où il y avait un terrain disponible, facile d'accès par la rocade minière, proche des grands axes, une position centrale par rapport aux zones sur lesquelles l'entreprise est amenée à travailler. Les clients de l'entreprise sont avant tout des gros donneurs d'ordres de la région dans le domaine industriel ou de l'agroalimentaire. Subissant les effets de la crise, l'entreprise a dû licencier huit personnes en 2009, ce qui porte à 35 le nombre de ses salariés. Cependant, l'activité, relativement soutenue depuis le début de l'année, devrait permettre à l'entreprise d'embaucher de nouveau.



D. R.

*L'entreprise est spécialisée dans le recyclage des palettes qu'elle va chercher chez ses clients, avant de les réparer et les remettre dans le circuit.*