****

**PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE 2018**

DOSSIER DE CANDIDATURE

**pour remplir le dossier se reporter au document « Guide et référentiel »**

**À RETOURNER AVANT LE 30 JUIN 2017 À FRANCE QUALITÉ**

 Mail : prixqualite@francequalite.fr

**Nom de l’organisation candidate :**

**Adresse :**

**Catégorie** *(cocher la case correspondante)***:**

  Grandes Entreprises de plus de 500 salariés (incluant filiales et établissements)

  PME et ETI (effectif inférieur ou égal à 500 salariés) du secteur industriel

  PME et ETI (effectif inférieur ou égal à 500 salariés) du secteur des services

  Les Services Publics

**SOMMAIRE DU DOSSIER**

**PARTIE 1 : PRÉSENTATION GÉNÉRALE page 3**

**CRITÈRE 1 : LEADERSHIP page 4**

**1a >** *Les dirigeants développent la mission, la vision et les valeurs et l’éthique et sont exemplaires p. 5*

***1b >*** *Les dirigeants définissent, contrôlent, évaluent et pilotent l’amélioration du système management et de la performance de l’Organisation p. 6*

***1c >*** *Les dirigeants s’impliquent auprès des parties prenantes externes p. 7*

***1d >*** *Les dirigeants renforcent la culture de l’Excellence chez leur personnel p. 8*

***1e >*** *Les dirigeants s’assurent que l’Organisation fait preuve de flexibilité et qu’elle gère le changement avec efficacité p. 9*

**CRITÈRE 2 : STRATÉGIE page 10**

***2a >*** *La stratégie est basée sur la compréhension des besoins et des attentes des parties prenantes et de l’environnement externe p. 11*

***2b >*** *La stratégie est basée sur la compréhension de la performance et des capacités internes p. 12*

***2c >*** *La stratégie et les politiques qui la déclinent sont développées, réévaluées et mises à jour p. 13*

***2d >*** *La stratégie et les politiques qui la déclinent sont communiquées, mises en œuvre et pilotées p. 14*

**CRITÈRE 3 : PERSONNEL page 15**

**3a >** Les plans et politiques de gestion des RH soutiennent la stratégie de l’Organisation *p. 16*

**3b >** Les connaissances et les compétences sont développées *p. 17*

**3c >** Le personnel est managé, impliqué et responsabilisé *p. 18*

**3d >** Le personnel communique efficacement dans toute l’Organisation et à tout niveau *p. 19*

**3e >** Le personnel est récompensé, reconnu et fait l’objet d’une grande attention de la part de l’Organisation *p. 20*

**CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES page 21**

***4a >*** *Les partenariats et les fournisseurs sont gérés dans l’optique d’échanges durablement profitables p. 22*

***4b >*** *Les ressources financières sont gérées en vue d’une sécurité et d’une rentabilité durables p. 23*

***4c >*** *Les constructions, les équipements, les matériels et les ressources naturelles sont gérés de façon responsable p. 24*

***4d >*** *La technologie est gérée et développée en soutien de la stratégie p. 25*

***4e >*** *Le management de l’information et de la connaissance est structuré pour soutenir efficacement la prise de décision et le développement des capacités organisationnelles p. 26*

**CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES page 27**

***5a >*** *Les processus sont conçus et gérés afin d’optimiser la valeur pour les parties prenantes* *p. 28*

***5b >*** *Les produits et les services sont développés afin de créer une valeur optimale pour les clients* *p. 29*

***5c >*** *Les produits et les services sont promus et commercialisés de manière efficace* *p. 31*

***5d >*** *Les produits et les services sont élaborés, délivrés et gérés* *p. 31*

***5e >*** *Les relations avec les clients sont gérées et mises en valeur*  *p. 32*

**CRITÈRE 6 : RÉSULTATS CLIENTS page 33**

***6a >*** *Mesure de perception*  *p. 34*

***6b >*** *Mesure de performance*  *p. 35*

**CRITÈRE 7 : RÉSULTATS PERSONNEL page 36**

***7a >*** *Mesure de perception*  *p. 37*

***7b >*** *Mesure de performance*  *p. 38*

**CRITÈRE 8 : RÉSULTATS SOCIÉTAUX page 39**

***8a >*** *Mesure de perception p. 40*

***8b >*** *Mesure de performance*  *p. 41*

**CRITÈRE 9 : RÉSULTATS D'ACTIVITÉ page 42**

***9a >*** *Résultats stratégiques*  *p. 43*

***9b >*** *Indicateurs de performance opérationnelle* *p. 44*

**PARTIE 1 • Présentation générale**

**de 4 à 9 pages maximum**

**Informations clés :**

Nom, localisation et adresse / Catégorie à laquelle appartient l’Organisation / Rattachement à un groupe ou organisme de tutelle / Secteur d’activités / Raison sociale / Statut légal / Nature des financements (investisseurs, actionnariats, fonds publics…) / Effectif (catégories et évolution), Volume d’activité (évolution) / Périmètre / Nombre de sites, …

**Historique :**

Quelles ont été les grandes étapes d’évolution de l’Organisation et les principaux faits marquants ? Origines / changements d’orientations / restructurations, ...

Quelles ont été les étapes de structuration du système de gouvernance ?

Les récompenses, labels certifications, prix obtenus, ...

**Produits et services :**

Les principaux produits et services et leur évolution / La production / Le niveau de technicité / Les perspectives, ...

**Marchés et clients :**

Typologie, segmentations, besoins, marchés actuels et futurs / Niveau limite de profitabilité… / Principaux concurrents, ...

**Challenges et Stratégie :**

Vision et projection dans le futur / Forces / Faiblesses / Menaces / Enjeux prioritaires...

Mission / valeurs / Objectifs stratégiques, ...

**Partenaires et fournisseurs :**

Principaux partenaires et fournisseurs / Segmentation / Positionnement / Qualification et garanties / Nature et impact des relations, ...

**Structure organisationnelle :**

Gouvernance et liens avec la maison mère ou la tutelle / Structures et instances de décisions / Type et fréquence des réunions / Niveaux de management / Schéma de communication, ...

Préciser si l’Organisation utilise un système de management (intégré ou pas) et selon quels référentiels volontaires (ex : ISO 9001/ISO 14001) ou obligatoires (ex : HAS), ...

Insérer un organigramme avec les fonctions

**Environnement externe :**

Impacts de l’Organisation / Impacts sur l’Organisation / Attentes réciproques, ...

**PARTIE 2 • CRITÈRES "FACTEURS" DE 1 À 5**

*29 pages*

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 1 : LEADERSHIP** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Qui sont les dirigeants (formels et informels) de l’Organisation et combien y en a-t-il aux différents niveaux hiérarchiques ?**

**Comment les dirigeants sont-ils impliqués dans le système de management de l’Organisation ?**

**Quelles sont les valeurs et pratiques de l’Organisation qui forment sa culture et au regard desquelles les dirigeants sont évalués :**

**Les actions d’amélioration - Leadership**

**Planning général des actions Leadership**

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 1 : LEADERSHIP** | **Sous critère 1a** |
| ***Les dirigeants développent la mission, la vision et les valeurs et l’éthique et sont exemplaires*** |

 **Thème choisi par l’organisation :** *indiquer une approche menée pour ce sous critère*

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches pour ce sous critère :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 1 : LEADERSHIP** | **Sous critère 1b** |
| ***Les dirigeants définissent, contrôlent, évaluent et pilotent l’amélioration du système management et de la performance de l’Organisation*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 1 : LEADERSHIP** | **Sous critère 1c** |
| ***Les dirigeants s’impliquent auprès des parties prenantes externes*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 1 : LEADERSHIP** | **Sous critère 1d** |
| ***Les dirigeants renforcent la culture de l’Excellence chez leur personnel*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 1 : LEADERSHIP** | **Sous critère 1e** |
| ***Les dirigeants s’assurent que l’Organisation fait preuve de flexibilité et qu’elle gère le changement avec efficacité.*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 2 : STRATÉGIE** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Quelles sont les parties prenantes de l’organisation?**

Les parties prenantes clés sont les suivantes :

**Quelles sont les stratégies clés de l’organisation et comment celle-ci utilise-t-elle les activités d’apprentissage et d’évaluation des performances pour développer la stratégie ?**

Les objectifs stratégiques sont :

**Quels sont les processus clés (à travers lesquels la stratégie est déployée et communiquée) et comment leurs propriétaires sont-ils identifiés ?**

Les processus sont déclinés dans le cadre de notre démarche :

**Voir la fiche 5a**

**Les actions d’amélioration – Stratégie**

**Planning général des actions Stratégie**

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 2 : STRATÉGIE** | **Sous critère 2a** |
| ***La stratégie est basée sur la compréhension des besoins et des attentes des parties prenantes et de l’environnement externe*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 2 : STRATÉGIE** | **Sous critère 2b** |
| ***La stratégie est basée sur la compréhension de la performance et des capacités internes*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 2 : STRATÉGIE** | **Sous critère 2c** |
| ***La stratégie et les politiques qui la déclinent sont développées, réévaluées et mises à jour*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 2 : STRATÉGIE** | **Sous critère 2d** |
| ***La stratégie et les politiques qui la déclinent sont communiquées, mises en œuvre et pilotées*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 3 : PERSONNEL** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Quelle est la composition du personnel de l’organisation?**

**Effectifs globaux, décomposition en catégorie, niveaux, sites, temps plein/partiel, intérimaires…**

**Les chiffres clés ? L’évolution des dernières années ?**

**A quels standards externes de reconnaissance vous référez-vous ?**

**Quelles sont les principales modalités de gestion du personnel ? L’organisation est-elle impliquée dans le management direct de son personnel ?**

**Planning général des actions Personnel**

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 3 : PERSONNEL** | **Sous critère 3a** |
| ***Les plans et politiques de gestion des RH soutiennent la stratégie de l’Organisation*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 3 : PERSONNEL** | **Sous critère 3b** |
| ***Les connaissances et les compétences sont développées***  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 3 : PERSONNEL** | **Sous critère 3c** |
| ***Le personnel est managé, impliqué et responsabilisé*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 3 : PERSONNEL** | **Sous critère 3d** |
| ***Le personnel communique efficacement dans toute l’Organisation et à tout niveau*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 3 : PERSONNEL** | **Sous critère 3e** |
| ***Le personnel est récompensé, reconnu et fait l’objet d’une grande attention de la part de l’Organisation*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Comment les opportunités de partenariat et le management des ressources sont-ils soutenus par la stratégie et les politiques associées ?**

L’Entreprise manage ses ressources et ses partenaires comme une déclinaison de sa stratégie :

1. **fournisseurs**
2. **ressources**
3. **gestion durable**
4. **technologique**
5. **systèmes d’informations (dont Intranet/Internet)**

**Les actions d’amélioration – Partenariats et Ressources**

**Planning général des actions Partenariats et Ressources**

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES** | **Sous critère 4a** |
| ***Les partenariats et les fournisseurs sont gérés dans l’optique d’échanges durablement profitables*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES** | **Sous critère 4b** |
| ***Les ressources financières sont gérées en vue d’une sécurité et d’une rentabilité durables*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES** | **Sous critère 4c** |
| ***Les constructions, les équipements, les matériels et les ressources naturelles sont gérés de façon responsable*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES** | **Sous critère 4d** |
| ***La technologie est gérée et développée en soutien de la stratégie*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 4 : PARTENARIATS ET RESSOURCES** | **Sous critère 4e** |
| ***Le management de l’information et de la connaissance est structuré pour soutenir efficacement la prise de décision et le développement des capacités organisationnelles*** |
|  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES** | **VUE D'ENSEMBLE** |
|  |  |

**Quels sont les clients principaux et les processus d’interface qui leur sont liés ?**

**Quels sont les processus liés à la création et gestion des produits et services**

**A quels standards externes vous référez vous :**

**L’organisation se réfère-t-elle au management des processus ?**

**Comment les objectifs des processus sont-ils mis en œuvre ?**

**Les actions d’amélioration - PROCESSUS, PRODUITS, SERVICES**

**Planning général des actions - PROCESSUS, PRODUITS, SERVICE**

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES** | **Sous critère 5a** |
| ***Les processus sont conçus et gérés afin d’optimiser la valeur pour les parties prenantes*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES** | **Sous critère 5b** |
| ***Les produits et les services sont développés afin de créer une valeur optimale pour les clients*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES** | **Sous critère 5c** |
| ***Les produits et les services sont promus et commercialisés de manière efficace*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES** | **Sous critère 5d** |
| ***Les produits et les services sont élaborés, délivrés et gérés*** |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 5 : PROCÉDURES, PRODUITS ET SERVICES** | **Sous critère 5e** |
| ***Les relations avec les clients sont gérées et mises en valeur***  |

 **Démarche choisie par l’Organisation :**

 **Approche :** *description*

 **Déploiement :**

 **Analyses & évolutions :**

 Mesures : Indicateurs

 Revue :Instances/améliorations

 Autres approches :

**PARTIE 3 • CRITÈRES "RÉSULTATS" DE 6 À 9**

*12 pages*

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 6 – RESULTATS CLIENTS** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Définition : Les organisations Excellentes mesurent et réalisent des résultats remarquables**

**6. Résultats Clients -** Que réalise l’Organisation en relation avec ses clients ?

**Tendance générale au travers des résultats**

**Comment sont segmentés les résultats ?**

Les résultats sont segmentés de la façon suivante :

**Identifier les liens clés entre les facteurs et les résultats**

Les liens (fils rouges) entre les facteurs sont indiqués sur l’ensemble des descriptifs par critères ainsi que les liens entre les facteurs et les résultats sont précisés ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 6 : RÉSULTATS CLIENTS** | **Sous critère 6a** |
| ***Mesures de perception***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***6a1******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |  ***6a2******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **6a1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **6a2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***6a3******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***6a4******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **6a3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **6a4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 6 : RÉSULTATS CLIENTS** | **Sous critère 6b** |
| ***Mesures de performance***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***6b1******GRAPHIQUE 6b1******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |  ***6b2******GRAPHIQUE 6b2******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **6b1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **6b2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***6b3******GRAPHIQUE 6b3******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***6b4******GRAPHIQUE 6b4******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **6b3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **6b4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 7 - RESULTATS** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Définition : Les organisations Excellentes mesurent et réalisent des résultats remarquables.**

**7. Résultats Personnel -** Que réalise l’organisation en relation avec son personnel ?

**Tendance générale au travers des résultats**

**Comment sont segmentés les résultats ?**

Les résultats sont segmentés de la façon suivante :

**Identifier les liens clés entre les facteurs et les résultats**

Les liens (fils rouges) entre les facteurs sont indiqués sur l’ensemble des descriptifs par critères ainsi que les liens entre les facteurs et les résultats sont précisés ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 7 : RÉSULTATS PERSONNEL** | **Sous critère 7a** |
| ***Mesures de perception***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***7a1******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |  ***7a2******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **7a1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **7a2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***7a3******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***7a4******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **7a3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **7a4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 7 : RÉSULTATS PERSONNEL** | **Sous critère 7b** |
| ***Mesures de résultats***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***7b1******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |  ***7b2******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **7b1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **7b2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***7b3******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***7b4******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **7b3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **7b4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 8 – RESULTATS SOCIÉTAUX** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Définition : Les organisations Excellentes mesurent et réalisent des résultats remarquables.**

**8. Résultats Sociétaux -** Que réalise l’Organisation en relation avec ses parties prenantes ?

**Tendance générale au travers des résultats**

**Comment sont segmentés les résultats ?**

Les résultats sont segmentés de la façon suivante :

**Identifier les liens clés entre les facteurs et les résultats**

Les liens (fils rouges) entre les facteurs sont indiqués sur l’ensemble des descriptifs par critères ainsi que les liens entre les facteurs et les résultats sont précisés ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 8 : RÉSULTATS SOCIÉTAUX** | **Sous critère 8a** |
| ***Mesures de perception***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***8a1******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |  ***8a2******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **8a1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **8a2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***8a3******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***8a4******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **8a3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **8a4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 8 : RÉSULTATS SOCIÉTAUX** | **Sous critère 8b** |
| ***Mesures de résultats***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***8b1******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***8b2******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **8b1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **8b2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***8b3******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***8b4******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **8b3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **8b4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
|  **CRITÈRE 9 – RÉSULTATS D'ACTIVIITÉ** | **VUE D'ENSEMBLE** |

**Définition : Les organisations Excellentes mesurent et réalisent des résultats remarquables.**

**9. Résultats d’activité** - Que réalise l’organisation en relation avec les éléments clés de sa stratégie ?

**Tendance générale au travers des résultats**

**Comment sont segmentés les résultats ?**

Les résultats sont segmentés de la façon suivante :

**Identifier les liens clés entre les facteurs et les résultats**

Les liens (fils rouges) entre les facteurs sont indiqués sur l’ensemble des descriptifs par critères ainsi que les liens entre les facteurs et les résultats sont précisés ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 9 : RÉSULTATS D'ACTIVITÉ** | **Sous critère 9a** |
| ***Résultats stratégiques***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***9a1******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |  ***9a2******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **9a1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **9a2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***9a3******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***9a4******GRAPHIQUE DE PERCEPTION******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **9a3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **9a4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÈRE 9 : RÉSULTATS D'ACTIVITÉ** | **Sous critère 9b** |
| ***Indicateurs de performance opérationnelle***  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***9b1******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***9b2******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **9b1 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **9b2 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |
|  |  |  |  |
| ***9b3******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** | ***9b4******GRAPHIQUE QUANTITATIF******3 ANNEES EN TENDANCE POSITIVE******NIVEAU D’OBJECTIF******BENCHMARK SUR 3 ANS*** |
| **9b3 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  | **9b4 COMMENTAIRES**  Source : Facteur lié à ce résultat :  |

****

**Pour tout renseignement, contacter France Qualité :**

 par mail à prixqualite@francequalite.fr

**ou par courrier**

**France Qualité • AFQP**

Secrétariat Général chez Groupe La Poste

Case Postale A508

9 rue du Colonel Pierre Avia

75015 PARIS

