****

**PRIX DES BONNES PRATIQUES**

 **QUALITÉ PERFORMANCE 2019**

*Un visa pour le monde de la Performance et de l’Excellence*

DOSSIER DE CANDIDATURE

**À RETOURNER AVANT LE 30 SEPTEMBRE À FRANCE QUALITÉ (AFQP NATIONALE)**

**ET À L’AFQP RÉGIONALE**

Email national : prixqualite@francequalite.fr

**Email régional : voir sur** [**www.qualiteperformance.org/reseaux-qualite**](http://www.qualiteperformance.org)

**Votre organisation est performante.**

**Vous souhaitez valoriser l’une de ses bonnes pratiques ?**

**Les Prix Bonnes Pratiques ont pour objet de reconnaître et primer :**

* l'apport d’une bonne pratique construite pour soutenir tous les aspects du management des organisations, y compris la conduite du développement durable,
* la participation des femmes et des hommes qui font progresser les organisations,
* une organisation exemplaire, sur un ou plusieurs critère(s), dès lors que cette organisation s’engage sur la voie de l’amélioration par la qualité et la recherche de performance pour toutes les parties prenantes,
* la rentabilité des investissements mis en œuvre pour garantir l'amélioration,
* un outil d'auto-évaluation de la politique d'amélioration et de recherche de performance d'une organisation.

**Qu’est-ce qu’une bonne pratique ?**

Une bonne pratique est une action structurée, apte à être reproduite, qui a fait ses preuves et qui, par son efficacité répond aux besoins de la stratégie et contribue de manière significative à la performance de l'Organisation.

**Modalités**

**Combien ?**

**La participation au Prix des Bonnes Pratiques est gratuite**. Les adhérents peuvent bénéficier d’une aide à la rédaction de leur dossier. Seuls des frais de déplacements peuvent être facturés avec justificatifs dans la limite de 500 euros.

**Comment ?**

Après avoir réalisé votre inscription (avant l e15 juin via le formulaire dédié),

il suffit de compléter le dossier de candidature ci-après

et de le retourner aux organisateurs à : prixqualite@francequalite.fr & à votre contact région

au plus tard pour le 30 juin 2018.

**Et ensuite ?**

* Comité de Sélection régionale
* Étude de votre candidature par une équipe d’évaluateurs qui vous contactera le cas échéant pour compléter les informations et vous visiter
* Évaluation sur site, rapport de visite et dossiers destinés au Jury régional
* Toutes les restitutions d’évaluation sont communiquées au national
* Sélection par le Comité national + Jury national
* Remise des Prix des Bonnes Pratiques Qualité Performance nationaux à Paris
* Attribution des Prix Bonnes Pratiques régionales par le Jury régional
* Remise d’un document d’évaluation de votre pratique

**Contacts & Informations**

**Contacts de l’Association France Qualité Performance en …………..  :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Nom Représentant** | **Adresse mail** | **Téléphone** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Fiche d’identité**

 **Nom de l’organisation candidate** (raison sociale) **:**

 **Adresse :**

 **Domaine d’Activité :**

 🞏 Secteur industriel

 🞏 Secteur des Services

**Activité :**

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

 🞏 Grandes Entreprises de plus de 5000 collaborateurs (incluant filiales et établissements)

 🞏 ETI (effectif compris entre 250 et à 4999 collaborateurs)

 🞏 PME (effectif compris entre 20 et à 249 collaborateurs)

 🞏 TPE (effectif compris entre 1 et à 19 collaborateurs)

 🞏 Les Services Publics et Associations

 **Thématique de la bonne pratique** *(cocher la case correspondante)***:**

 🞏 Leadership

 🞏 Stratégie (obligatoire)

 🞏 Personnel

 🞏 Partenariats et Ressources

 🞏 Processus, Produits et Services

|  |
| --- |
| **Contacts** |
| **Dirigeant** |
| **Nom :** |  |
| **Prénom :** |  |
| **Fonction :** |  |
| **Tél :**  |  |
| **Courriel :** |  |
| **Personne à contacter pour le dossier « Bonne Pratique»** (si différente) |
| **Nom :** |  |
| **Prénom :** |  |
| **Fonction :** |  |
| **Tél :** |  |
| **Courriel :** |  |

**PRATIQUE PRÉSENTÉE**

|  |
| --- |
| **Décrivez votre pratique (maximum 5 pages)***(Vous avez la possibilité de joindre des schémas, des graphiques, des photos)***Les rubriques et consignes figurant ci-dessous** ont pour objectif de guider votre présentation. |
| 1. **Présentation générale de la bonne pratique**
2. Donner l’intitulé de la pratique
3. Préciser le positionnement de la pratique dans le domaine d’activité de l’organisation (si plusieurs activités)
4. Indiquer le critère EFQM concerné (cf. annexe en dernière page de ce document)
5. **Robustesse de la pratique**

Démontrer la robustesse de votre pratique en précisant pourquoi la pratique répond aux attentes des parties prenantes, qui fait quoi et comment le quoi est accompli(Citer les différentes étapes/activités, leurs enchaînements, comment elles sont mises en place et par qui ? Précisez comment ces étapes sont planifiées, quel est le calendrier et les dates clefs)1. **Intégration de la pratique**

Démontrez que cette pratique s'intègre dans votre organisation en lien avec la stratégie et en particulier avec les tâches répétitives du domaine d'activité concerné, que son déroulement est synchrone avec les autres activités. Précisez l'attribution des responsabilités propres à l'exercice de la pratique et démontrer la cohérence de ces attributions avec la répartition des fonctions.1. **Déploiement de la pratique**

Démontrez que la pratique est systématiquement employée par ceux qui de par leur fonction se doivent de la pratiquer et que le rythme de mise en œuvre est pertinent.Précisez en quoi l'approche est adaptée à l'environnement dans lequel elle est appliquée.1. **Évaluation de la pratique**

Décrivez ce que vous avez mis en place pour apprécier l'efficacité de votre pratique : quelles sont les mesures réalisées, quand et comment.Démontrez que les mesures sont en lien avec les résultats attendus y compris sur les aspects économiques liés à la mise en œuvre de la pratique.1. **Amélioration de la pratique**

Lister les actions d'amélioration qui ont été mises en place sur la pratique en précisant la motivation de cette mise en place. Expliquez comment sont vérifiées et démontrées l'efficacité des actions d'amélioration mises en place et les relations causes à effetsDécrivez comment les acteurs sont sollicités pour suggérer des améliorations, des idées innovatrices.1. **Résultats attendus de la pratique**

Précisez les objectifs que l'organisation souhaite atteindre par la mise en place de la bonne pratique en expliquant pourquoi les cibles fixées sont pertinentes. Quelles sont les dispositions prises pour que les résultats soient disponibles en temps voulu, fiables et exacts.1. **Résultats obtenus de la pratique**

Démontrez que d'une période sur l'autre, les cibles sont atteintes de façon régulière et que les résultats présentent une tendance à l'amélioration de façon durable. Précisez comment l'organisation se compare avec l'extérieur et si ses performances sont meilleures. Précisez en quoi les résultats obtenus démontrent la performance de l'organisation au regard de sa stratégie et des besoins et attentes des parties prenantes concernées. |
| *Utilisez ce cadre sur 5 pages maximum pour rédiger votre dossier de candidature. Vos pièces annexes peuvent être intégrées dans ce document. Merci dans ce cas de préciser le contenu de la façon suivante :**Dossier : page 5 à 10**Annexes : page 11 à 14* |

|  |
| --- |
| **Listez ci-dessous les pièces jointes fournies (photos, graphiques, vidéos …)** |
|  |

*N.B. : En retournant cette fiche, l’organisation accepte que ce document (uniquement la page « Pratique présentée ») soit publié sur notre site Internet. Si vous y êtes opposé, merci de nous l’indiquer dans votre courriel d’envoi.*

**Annexe**

Votre démarche d’excellence porte sur l’un des critères EFQM® suivants :

1. **Leadership :**

Il y a un « patron » qui définit la mission de l’Organisation et fixe le cap.

Il contribue à la définition d’un système de valeurs fondamentales qu’il respecte et fait respecter.

1. **Stratégie :**

Elle est bâtie à partir de besoins clairement identifiés. La mesure de vos performances alimente l’actualisation de la stratégie de l’Organisation.

Des « performances clés », identifiées comme étant stratégiques mettent en exergue la capacité d’innovation et de progression de l’organisation.

1. **Personnel :**

L’organisation recrute à partir de critères objectifs formalisés ; forme de façon adaptée les personnels à leurs missions, évalue et améliore les compétences.

Elle recueille auprès des personnels leur perception des valeurs fondamentales de l’Organisation, leur appréciation de la qualité de vie dans l’entreprise. Elle progresse à partir de résultats mesurés.

1. **Partenariats et ressources :**

Les partenariats sont suivis : des programmes sont établis pour vérifier et évaluer l’efficacité des relations entre l’Organisation et ses partenaires.

L’Organisation est bien intégrée dans son environnement et apporte une contribution, sous quelque forme que ce soit, à la collectivité.

Les ressources sont gérées et optimisées.

1. **Processus, produits et services :**

Les processus sont formalisés, évalués, améliorés, en fonction des besoins des clients et des autres parties prenantes, dans le souci d’augmenter la valeur ajoutée du service rendu.

L’Organisation se préoccupe de la qualité perçue par ses clients et ses autres parties prenantes  : elle procède à des mesures de perception de ses produits et des services rendus. Elle améliore les produits et services et anticipe, grâce à ces mesures, pour la satisfaction de nouveaux besoins clients.

FIN