**GRAND PRIX QUALITÉ FRANCE**

**Edition 2020-2021**

**--- DOSSIER DE CANDIDATURE ---**

*À retourner complété avant le 1er mars 2021 par mail à* [*prixqualite@francequalite.fr*](mailto:prixqualite@francequalite.fr)



**Pour remplir ce dossier vous pouvez vous référer aux documents suivants :**

• « Le Modèle d’Excellence EFQM® » publié par l’Afnor

• « EFQM 2020 - Le Grand Guide de la mise en œuvre » AFNOR Éditions

*Une version allégée du Modèle EFQM® 2020 est également mise à disposition gratuitement via le lien :* <https://marketing.afnor.org/modele-EFQM-gratuit>

France Qualité vous propose une assistance pour la compréhension du dossier et du fonctionnement du Prix : [prixqualite@francequalite.fr](mailto:prixqualite@francequalite.fr).

FICHE D’IDENTITÉ DE L’ORGANISATION

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

**Adresse :**

**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)
* Services Publics et Associations

**Contacts :**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| ***Dirigeant*** | |
| **Nom :** |  |
| **Prénom :** |  |
| **Fonction :** |  |
| **Tél :** |  |
| **Courriel :** |  |
| ***Personne à contacter pour le dossier « Grand Prix Qualité France »*** *(si différente)* | |
| **Nom :** |  |
| **Prénom :** |  |
| **Fonction :** |  |
| **Tél :** |  |
| **Courriel :** |  |

SOMMAIRE DU DOSSIER

1. **[Présentation générale de votre organisation](#PresentationGénérale)**
2. [**Axe Orientation - Généralités**](#AxeOrientation)

[Critère 1 : sous-critère 1.1](#SSC_11)

[Critère 1 : sous-critère 1.2](#SSC_12)

[Critère 1 : sous-critère 1.3](#SSC_13)

[Critère 1 : sous-critère 1.4](#SSC_14)

[Critère 1 : sous-critère 1.5](#SSC_15)

[Critère 2 : sous-critère 2.1](#SSC_21)

[Critère 2 : sous-critère 2.2](#SSC_22)

[Critère 2 : sous-critère 2.3](#SSC_23)

[Critère 2 : sous-critère 2.4](#SSC_24)

1. [**Axe Opérations - Généralités**](#AxeOrientation)

[Critère 3 : sous-critère 3.1](#SSC_31)

[Critère 3 : sous-critère 3.2](#SSC_32)

[Critère 3 : sous-critère 3.3](#SSC_33)

[Critère 3 : sous-critère 3.4](#SSC_34)

[Critère 3 : sous-critère 3.5](#SSC_35)

[Critère 4 : sous-critère 4.1](#SSC_41)

[Critère 4 : sous-critère 4.2](#SSC_42)

[Critère 4 : sous-critère 4.3](#SSC_43)

[Critère 4 : sous-critère 4.4](#SSC_44)

[Critère 5 : sous-critère 5.1](#SSC_51)

[Critère 5 : sous-critère 5.2](#SSC_52)

[Critère 5 : sous-critère 5.3](#SSC_53)

[Critère 5 : sous-critère 5.4](#SSC_54)

[Critère 5 : sous-critère 5.5](#SSC_55)

1. [**Axe Résultats - Généralités**](#AxeRésultats)

[Critère 6 : Vue d’ensemble](#SSC_6)

[Critère 6 : Perception Clients](#SSC_6Clients)

[Critère 6 : Perception Personnel](#SSC_6Personnel)

[Critère 6 : Perception Parties Prenantes économiques et institutionnelles](#SSC_6PPEcoInst)

[Critère 6 : Perception Société](#SSC_6Société)

[Critère 6 : Perception Partenaires et Fournisseurs](#SSC_6PartenairesFournisseurs)

[Critère 7 : Vue d’ensemble](#SSC_7)

[Critère 7 : Atteinte raison d’être et création de valeur durable](#SSC_7RaisonEtre)

[Critère 7 : Performance financière](#SSC_7PerfoFinanc)

[Critère 7 : Respect des attentes des Parties Prenantes clés](#SSC_7PPclés)

[Critère 7 : Réalisation des objectifs stratégiques](#SSC_7ObjStrat)

[Critère 7 : Pilotage de la performance](#SSC_7PilotagePerf)

[Critère 7 : Conduite de la transformation](#SSC_7ConduiteTransf)

[Critère 7 : Mesures prédictives pour le futur](#SSC_7MesuresPredict)

1. [**Pour nous contacter**](#Contact)

**CONSEILS POUR LA RÉDACTION DE VOTRE DOSSIER DE CANDIDATURE**

Votre dossier doit présenter les éléments de preuve démontrant la prise en compte au sein de votre organisation de chaque composante du modèle EFQM®.

Si des éléments de preuve correspondent à plusieurs composantes,   
vous pouvez alléger votre dossier en citant la page sur laquelle les éléments ont déjà été inscrits.

*Pour toute question, adressez un mail à :* [*prixqualite@francequalite.fr*](mailto:prixqualite@francequalite.fr)*.*

I - Présentation générale de votre organisation

**de 4 à 9 pages maximum**

**Informations clés :**

Nom, localisation et adresse / Catégorie à laquelle appartient l’Organisation / Rattachement à un groupe ou Organisation 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, ...

II - AXE ORIENTATION

**AXE ORIENTATION**

Pour qu’une organisation obtienne et maintienne des résultats remarquables, qui satisfont ou dépassent les attentes de ses parties prenantes, elle :

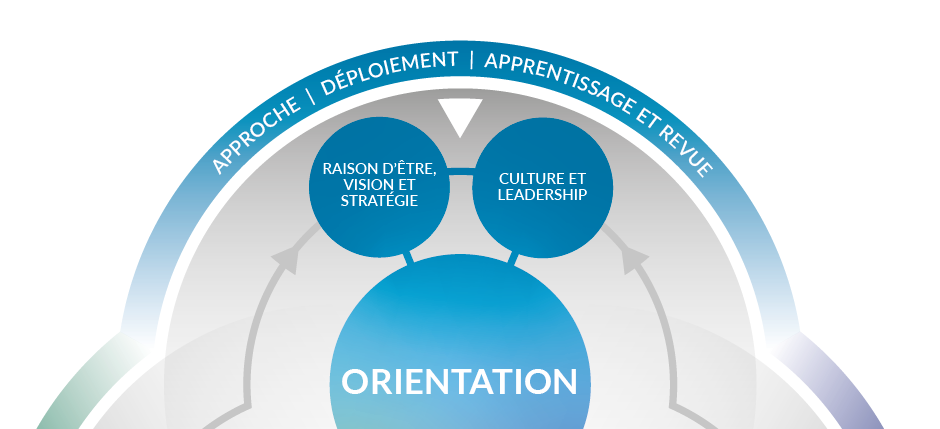
* définit une raison d’être inspirante
* créée une vision ambitieuse
* développe une stratégie centrée sur la création de valeur durable
* construit une culture de la performance et de la transformation

Ces activités préparent l’organisation à développer un leadership dans son écosystème et à se positionner pour le futur.

Deux critères composent cet axe :

* Critère 1 : Raison d’être, vision et stratégie
* Critère 2 : Culture et leadership

Le critère 1 comporte 5 sous-critères et le critère 2 en comporte 4. Ces sous-critères présentent des exemples de pratiques mises en place au sein d’une organisation remarquable.



|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION - CRITÈRE 1** | |
| **CRITÈRE 1 : Raison d’Être, Vision et Stratégie** | Sous-critère 1.1 |
| Définir la raison d’être et la vision |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 1** | |
| **CRITÈRE 1 : Raison d’Être, Vision et Stratégie** | Sous-critère 1.2 |
| Identifier et comprendre les besoins des Parties prenantes |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 1** | |
| **CRITÈRE 1 : Raison d’Être, Vision et Stratégie** | Sous-critère 1.3 |
| Comprendre son écosystème, ses propres capacités et les principaux enjeux |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 1** | |
| **CRITÈRE 1 : Raison d’Être, Vision et Stratégie** | Sous-critère 1.4 |
| Développer la stratégie |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION - CRITÈRE 1** | |
| **CRITÈRE 1 : Raison d’Être, Vision et Stratégie** | Sous-critère 1.5 |
| Concevoir et mettre en œuvre un système de gouvernance et de management de la performance |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 2** | |
| **CRITÈRE 2 : Culture et Leadership** | Sous-critère 2.1 |
| Développer la culture et les valeurs de l’organisation |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 2** | |
| **CRITÈRE 2 : Culture et Leadership** | Sous-critère 2.2 |
| Créer les conditions pour la réussite du changement |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 2** | |
| **CRITÈRE 2 : Culture et Leadership** | Sous-critère 2.3 |
| Favoriser la créativité et l’innovation |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe ORIENTATION – CRITÈRE 2** | |
| **CRITÈRE 2 : Culture et Leadership** | Sous-critère 2.4 |
| Mobiliser et engager dans la raison d’être, la vision et la stratégie |

**Démarche choisie 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 :

III - AXE OPÉRATIONS

Pour qu’une organisation obtienne et maintienne des résultats remarquables, qui satisfont ou dépassent les attentes de ses parties prenantes, elle :

* définit une raison d’être inspirante
* crée une vision ambitieuse
* développe une stratégie centrée sur la création de valeur durable
* construit une culture de la performance et de la transformation

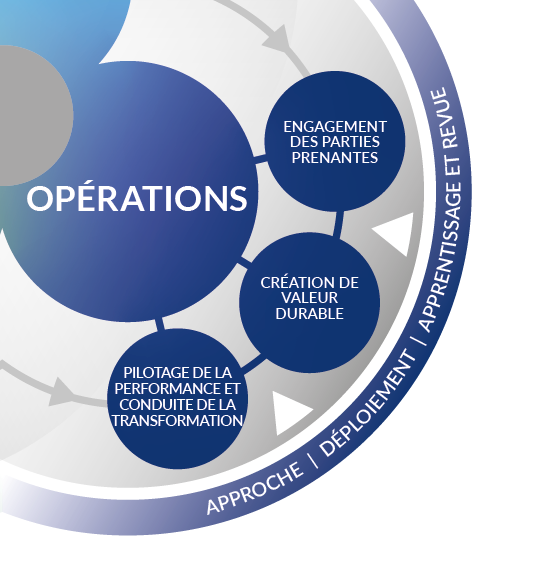
Ces activités préparent l’organisation à exécuter sa stratégie de manière efficace, en assurant qu’elle :

* sait quelles sont les parties prenantes dans son écosystème et s’engage pleinement vis-à-vis de celles qui sont clés pour son succès
* crée une valeur durable
* pilote les niveaux de performance nécessaires pour son succès aujourd’hui, et en même temps, conduit les améliorations et les transformations nécessaires pour réussir dans le futur

Trois critères composent cet axe :

* Critère 3 : Engagement des Parties Prenantes
* Critère 4 : Création de valeur durable
* Critère 5 :Pilotage de la performance et conduite de la transformation

Le critère 3 comporte 5 sous-critères, le 4 en comporte 4 et le critère 5 comporte 5 sous-critères. Ces sous-critères présentent des exemples de pratiques mises en place au sein d’une organisation remarquable.



|  |  |
| --- | --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 3** | |
| CRITÈRE 3 : Engagement des Parties Prenantes | Sous-critère 3.1 |
| CLIENTS : Construire des relations durables |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 3** | |
| CRITÈRE 3 : Engagement des Parties Prenantes | Sous-critère 3.2 |
| PERSONNEL : Attirer, engager, développer et fidéliser |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 3** | |
| CRITÈRE 3 : Engagement des Parties Prenantes | Sous-critère 3.3 |
| PARTIES PRENANTES ÉCONOMIQUES et INSTITUTIONNELLES : Sécuriser et assurer un soutien continu |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 3** | |
| CRITÈRE 3 : Engagement des Parties Prenantes | Sous-critère 3.4 |
| SOCIÉTÉ : contribuer au développement, au bien-être et à la prospérité |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 3** | |
| CRITÈRE 3 : Engagement des Parties Prenantes | Sous-critère 3.5 |
| PARTENAIRES et FOURNISSEURS : Construire des relations et assurer un soutien pour créer une valeur durable |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 4** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 4 : Création de valeur durable | Sous-critère 4.1 |
| Concevoir la valeur et sa création |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 4** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 4 : Création de valeur durable | Sous-critère 4.2 |
| Communiquer et vendre la valeur |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 4** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 4 : Création de valeur durable | Sous-critère 4.3 |
| Délivrer la valeur |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 4** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 4 : Création de valeur durable | Sous-critère 4.4 |
| Définir et mettre en œuvre l’expérience globale |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 5** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 5 : Pilotage de la performance et conduite de la transformation | Sous-critère 5.1 |
| Piloter la performance et manager les risques |

**Démarche choisie par l’Organisation :** *indiquer une approche menée pour ce sous critère*

**Approche :** *description*

**Déploiement :**

**Analyses & évolutions :**

Mesures : Indicateurs

Revue :Instances/améliorations

Autres approches :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 5** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 5 : Pilotage de la performance et conduite de la transformation | Sous-critère 5.2 |
| Transformer l’organisation pour le futur |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 5** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 5 : Pilotage de la performance et conduite de la transformation | Sous-critère 5.3 |
| Conduire l’innovation et exploiter les technologies |

**Démarche choisie 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 :

|  |
| --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 5** |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITÈRE 5 : Pilotage de la performance et conduite de la transformation | Sous-critère 5.4 |
| Capitaliser et tirer profit des données, informations et connaissances |

**Démarche choisie 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe OPÉRATIONS - CRITÈRE 5** | |
| CRITÈRE 5 : Pilotage de la performance et conduite de la transformation | Sous-critère 5.5 |
| Manager les actifs et les ressources |

**Démarche choisie 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 :

IV - AXE RÉSULTATS

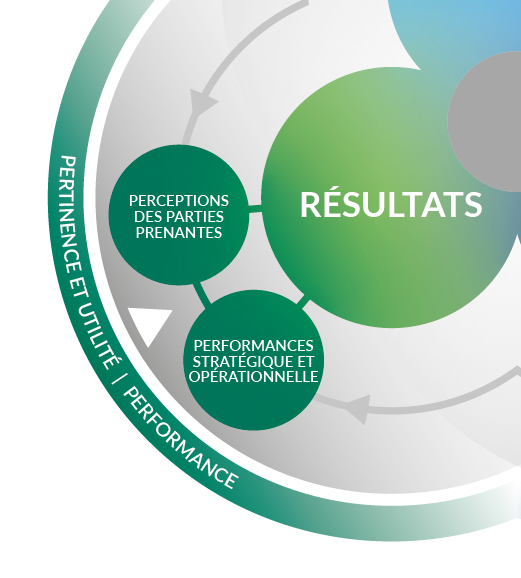
Il s’agit des résultats atteints et visés par l’organisation en lien avec ce qui a été décrit dans les parties Orientation et Opérations. Dans la pratique une organisation remarquable fournit des résultats pour :

* les perceptions des parties prenantes
* la création de valeur durable
* le pilotage de la performance et la conduite de la transformation

Deux critères composent cet axe :

* Critère 6 : Perception des Parties Prenantes
* Critère 7 : Performance stratégique et opérationnelle

Les 2 critères Résultats ne font pas l’objet d’une décomposition en sous-critères. Le critère 6 présente une liste non exhaustive et non hiérarchisée de Parties Prenantes clés et des préconisations pour chacune d’elle. Le critère 7 quant à lui indique une liste d’indicateurs de performances stratégique et opérationnelle qui reste à adapter à chaque organisation.



**RECOMMANDATIONS SUR L’AXE RÉSULTATS**

**Sur cet axe, il est préconisé de formaliser les résultats :**

* de perception pour chaque Partie Prenante clé sur le critère 6
* de réalisation pour chaque thème clé sur le critère 7

**en présentant :**

* les tendances sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre
* les niveaux d’objectifs attendus et atteints
* les comparaisons (benchmark) sur les 3 derniers cycles.

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes | Vue d’ensemble du critère |

**Ce critère se concentre sur les résultats fondés sur les avis et opinions des parties prenantes clés au sujet de leur expérience personnelle dans la relation avec l’organisation, leurs perceptions.**

*Lister les Parties Prenantes clés de votre organisation en indiquant celles pour lesquelles vous menez des mesures de perception. Les Parties Prenantes déjà listées sont celles les plus fréquemment citées dans les organisations, pour autant certaines peuvent ne pas vous concerner.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Parties Prenantes clés** | **Perception recueillie**  **(O / N)** |
| CLIENTS |  |
| PERSONNEL |  |
| PARTIES PRENANTES ÉCONOMIQUES et INSTITUTIONNELLES |  |
| SOCIÉTÉ |  |
| PARTENAIRES et FOURNISSEURS |  |
| … |  |
| … |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Pour chacune des Parties Prenantes clés mentionnée dans ce tableau,

vous devez remplir une fiche telle que celles présentées pages 34 à 39.

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes | Résultats de perception CLIENTS |

**Indiquer pour cette Partie Prenante  la méthode utilisée pour recueillir la perception :**

**Indiquer les thèmes choisis pour mesurer la perception de cette Partie Prenante :**

**Indiquer les résultats de perception obtenus** *(courbes de tendance sur 3 cycles de mise en œuvre consécutifs, niveaux d’objectifs attendus et atteints, benchmark sur les 3 derniers cycles)*

**Indiquer les améliorations apportées à la méthode utilisée pour recueillir ces résultats :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes | Résultats de perception PERSONNEL |

**Indiquer pour cette Partie Prenante  la méthode utilisée pour recueillir la perception :**

**Indiquer les thèmes choisis pour mesurer la perception de cette Partie Prenante :**

**Indiquer les résultats de perception obtenus** *(courbes de tendance sur 3 cycles de mise en œuvre consécutifs, niveaux d’objectifs attendus et atteints, benchmark sur les 3 derniers cycles)*

**Indiquer les améliorations apportées à la méthode utilisée pour recueillir ces résultats :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| **CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes** | Résultats de perception des PARTIES PRENANTES économiques et institutionnelles |

**Indiquer pour cette Partie Prenante  la méthode utilisée pour recueillir la perception :**

**Indiquer les thèmes choisis pour mesurer la perception de cette Partie Prenante :**

**Indiquer les résultats de perception obtenus** *(courbes de tendance sur 3 cycles de mise en œuvre consécutifs, niveaux d’objectifs attendus et atteints, benchmark sur les 3 derniers cycles)*

**Indiquer les améliorations apportées à la méthode utilisée pour recueillir ces résultats :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes | Résultats de perception SOCIÉTÉ |

**Indiquer pour cette Partie Prenante  la méthode utilisée pour recueillir la perception :**

**Indiquer les thèmes choisis pour mesurer la perception de cette Partie Prenante :**

**Indiquer les résultats de perception obtenus** *(courbes de tendance sur 3 cycles de mise en œuvre consécutifs, niveaux d’objectifs attendus et atteints, benchmark sur les 3 derniers cycles)*

**Indiquer les améliorations apportées à la méthode utilisée pour recueillir ces résultats :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes | Résultats de perception PARTENAIRES et FOURNISSEURS |

**Indiquer pour cette Partie Prenante  la méthode utilisée pour recueillir la perception :**

**Indiquer les thèmes choisis pour mesurer la perception de cette Partie Prenante :**

**Indiquer les résultats de perception obtenus** *(courbes de tendance sur 3 cycles de mise en œuvre consécutifs, niveaux d’objectifs attendus et atteints, benchmark sur les 3 derniers cycles)*

**Indiquer les améliorations apportées à la méthode utilisée pour recueillir ces résultats :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 6** | |
| CRITÈRE 6 : Perception des Parties Prenantes |  |

**Indiquer pour cette Partie Prenante  la méthode utilisée pour recueillir la perception :**

**Indiquer les thèmes choisis pour mesurer la perception de cette Partie Prenante :**

**Indiquer les résultats de perception obtenus** *(courbes de tendance sur 3 cycles de mise en œuvre consécutifs, niveaux d’objectifs attendus et atteints, benchmark sur les 3 derniers cycles)*

**Indiquer les améliorations apportées à la méthode utilisée pour recueillir ces résultats :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Vue d’ensemble du critère |

**Ce critère se concentre sur les résultats liés à la performance de l’organisation vis-à-vis de :**

* **sa capacité à satisfaire à sa raison d’être, à mettre en œuvre sa stratégie et à créer une valeur durable**
* **son aptitude à préparer le futur**

*Lister les indicateurs de performances stratégique et opérationnelle de votre organisation :*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Thèmes** | **Indicateurs** | **Niveaux d’objectifs attendus** | **Fréquence mesure** |
| Atteinte de la raison d’être et de création de valeur durable |  |  |  |
| Performance financière |  |  |  |
| Respect des attentes de vos parties prenantes |  |  |  |
| Réalisation des objectifs stratégiques |  |  |  |
| Réalisations dans le pilotage de la performance |  |  |  |
| Réalisations dans la conduite de la performance |  |  |  |
| Mesures prédictives pour le futur |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Réalisations en termes d’atteinte de la raison d’être et de création de valeur durable |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation suite à l’analyse des résultats obtenus :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Performance financière |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation suite à l’analyse des résultats obtenus :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Respect des attentes des Parties Prenantes clés |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation à la suite à l’analyse des résultats obtenus :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Réalisation des objectifs stratégiques |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation suite à l’analyse des résultats obtenus :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Réalisations dans le pilotage de la performance |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation suite à l’analyse des résultats obtenus :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Réalisations dans la conduite de la transformation |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation suite à l’analyse des résultats obtenus :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Axe RÉSULTATS - CRITÈRE 7** | |
| CRITÈRE 7 : Performances stratégique et opérationnelle | Mesures prédictives pour le futur |

**Pour chacun des indicateurs permettant de mesurer les résultats sur ce thème :**

* courbes de tendance sur 3 cycles consécutifs de mise en œuvre,
* niveaux d’objectifs attendus et atteints,
* benchmark sur les 3 derniers cycles

**Indiquer les évolutions et améliorations apportées dans l’organisation suite à l’analyse des résultats obtenus :**



**Pour tout renseignement, contacter France Qualité**

**par mail** à [prixqualite@francequalite.fr](mailto:prixqualite@francequalite.fr)

**ou par courrier**

France Qualité

6, Place de la Madeleine

75008 Paris

**