

LES LAURIERS DE LA QUALITÉ

QUESTIONNAIRE

L'ORGANISATION

DÉNOMINATION

ADRESSE COMPLÈTE

EFFECTIF

SECTEUR D'ACTIVITÉ

LE RÉFÉRENT DU DOSSIER

PRÉNOM

NOM

FONCTION

DIRECTION DE RATTACHEMENT

TÉL.

EMAIL

Vous vous apprêtez à soumettre votre candidature pour les Lauriers de la Qualité. Félicitations !

En complément des questions dans les pages suivantes, nous avons besoin de connaître votre organisation, son contexte et ses enjeux.

Voici les informations attendues, qui pourront tenir sur 2 à 4 pages maximum :

- Information et Chiffres Clés
- Historique
- Produits/Services
- Marchés et Clients/Concurrence
- Challenge et Stratégie
- Partenaires et Prestataires externes
- Structure organisationnelle
- Enjeux et Environnement externes

Pour les questions des pages suivantes, vous êtes libres de la longueur des réponses.

Votre présentation et les réponses aux questions sont à adresser par mail à lauriers@france-qualite.org.

1• PARTIES PRENANTES

- Comment vos parties prenantes clés sont-elles déterminées (y compris leurs besoins et attentes) et prises en compte, intégrées dans votre stratégie et dans le fonctionnement opérationnel de l'organisation ?
- Quelles dispositions avez-vous mises en place pour assurer un dialogue régulier et favoriser la création de valeur partagée (engagement, développement, fidélisation) ?

2• ENJEUX INTERNES - EXTERNES

- Les enjeux internes et externes au sein de votre écosystème sont-ils déterminés, hiérarchisés et pris en compte d'un point de vue stratégique, managérial et organisationnel (y compris les risques et opportunités) ? Donnent-ils lieu à la mise en place d'actions suivies ?

3• RAISON D'ÊTRE, VISION, STRATÉGIE, CULTURE

- Existe-t-il un projet d'entreprise clairement exprimé et formalisé (une raison d'être inspirante, une vision ambitieuse, une charte éthique), et une stratégie qui définit les voies et les moyens de la concrétisation de ce projet, en lien avec la culture et des valeurs partagées ?
- Ces éléments sont-ils revus régulièrement et adaptés au regard des évolutions du contexte et des enjeux internes et externes ?
- Comment sont-ils communiqués et à quelle fréquence pour favoriser un engagement efficace des parties prenantes ?

4• LEADERSHIP ET GOUVERNANCE

Note : La direction favorise l'implication et l'engagement du personnel, contribuant à l'obtention de performances durables. Elle veille en particulier à l'adéquation qualitative et quantitative des ressources, à la maîtrise des processus dans une perspective de performance globale. Elle s'assure de la pertinence des pratiques managériales pour décliner et mettre en œuvre les politiques et les orientations stratégiques, y compris les principes de délégations.

- Avez-vous déterminé un système de gouvernance et de management de la performance ?
- Quels en sont les modalités de déclinaison, de délégation au sein de la structure (développement de la culture et des valeurs de l'organisation) ?
- Comment sont mobilisés et engagés l'ensemble des acteurs dans la raison d'être, la vision et la stratégie ?

5• INTÉGRATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

- Comment sont pris en compte de façon optimale les enjeux économiques, sociaux, environnementaux et sociétaux au cœur des décisions et actions à tous les niveaux de l'entreprise et en toutes situations ?
- Comment la démarche de responsabilité sociétale est-elle intégrée à la stratégie, au système de management, aux projets et aux pratiques des acteurs ?

6• MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS

Note : Les activités de l'entreprise sont agencées par processus. Chaque processus est défini : pilotage, finalités, indicateurs de performance, contribution à la responsabilité sociétale, ressources, risques et opportunités, parties prenantes. Dans leur ensemble, ils constituent le cadre cohérent d'un système de management de la performance globale de l'entreprise.

- Avez-vous défini les flux et processus de création de valeur, de réalisation, de communication et de mise à disposition de vos produits /services/solutions, ainsi que de l'expérience proposée aux clients et autres parties prenantes ?
- Les processus et leurs interactions sont-ils déterminés, revus et adaptés régulièrement pour assurer la performance globale de création de valeur de votre organisation ?

7• DIMENSION HUMAINE/QUALITÉ RELATIONNELLE

Note : Les dispositions prises permettent d'assurer la compétence, l'implication individuelle et collective, la responsabilisation, la motivation du personnel, la satisfaction du personnel, leur formation continue.

- Comment les enjeux de qualité de vie au travail, de qualité relationnelle, d'hygiène et sécurité, de conditions matérielles sont-ils pris en compte ?

8• PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Analyse et évaluation, y compris le management des risques et opportunités

- Existe-t-il un ensemble d'indicateurs de performances et de méthodes (audits par exemple) permettant d'apprécier objectivement l'état de réalisation (en continu) de la stratégie, la mise en application des politiques, l'efficacité et les impacts des projets et actions, la satisfaction des parties prenantes ?
- L'analyse de la performance détermine-t-elle l'ajustement des objectifs et la mise en œuvre d'actions correctives sous l'autorité de la Direction ?
- Comment est maîtrisé le système d'information, avec tous les aspects associés (archivage, veille, supports logiciels et matériels, cybersécurité, déconnexion numérique...)?

9• TRANSFORMATION ET CONDUITE DU CHANGEMENT

Note : Au regard des enjeux de performance globale et des évolutions du contexte, des transformations pouvant concerner les produits et services, les technologies, les processus, les ressources et les relations avec les parties prenantes doivent être planifiées.

- Comment sont identifiés et partagés les besoins de changement ? Qui peut en proposer ?
- Comment les transformations sont-elles mises en œuvre en vue de leur réussite ?

10• RÉSULTATS

Note : Dans l'évaluation de l'efficacité de votre système de management, les dimensions économique, humaine et environnementale doivent être prises en compte. L'analyse des résultats obtenus doit être mise en perspective des résultats attendus. Les cibles définies doivent être atteintes, voire dépassées.

- En vous appuyant sur des éléments concrets, qualitatifs et quantitatifs, pouvez-vous illustrer comment vos parties prenantes vous perçoivent ?
- Au regard des indicateurs et résultats obtenus, comment vous situez-vous dans l'atteinte de votre vision, de votre stratégie et des objectifs de performance attendue ?

11• AMÉLIORATION, APPRENTISSAGE ET INNOVATION

- L'innovation et l'amélioration s'inscrivent-elles selon un ou des processus structurés, sont-elles coordonnées avec les activités et méthodes d'apprentissage ? Quid des plans de formation des collaborateurs ?
- Quelle est la démonstration de l'efficacité de la démarche d'amélioration, apprentissage, innovation ? Qu'est-ce que cela a généré (suites données aux propositions émises) au sein de l'organisation ?



F R A N C E
Q U A L I T É

France Qualité • AFQP

16 Boulevard Saint Germain
CS 70514
75237 Paris Cedex 05

contact@france-qualite.org

WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG

