

	<b>Prix de la Qualité et de la Performance</b>	
	<i><b>NIVEAU 2 : Prix de maîtrise de la qualité</b></i>	
	<b>Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance</b>	Page 1 sur 6
	<b>Nombre de critères : 20</b>	

CRITÈRES	POINTS	QUESTIONS
Compréhension de l'organisme et de son contexte	150	Dans la planification stratégique de votre Entreprise lesquels des facteurs clés ont été traités ?
		Comment l'information et les données sont-elles collectées et analysées pour traiter des facteurs dans votre planification stratégique ?
		Comment la direction de l'entreprise s'assure-t-elle, dans le cadre de la planification, la fixation des objectifs menant à l'amélioration de ses performances ?
		Comment communique-t-elle de manière à permettre au personnel et aux parties intéressées de contribuer à leur réalisation ?
		Comment l'entreprise gère-t-elle la planification de ses activités (processus) nécessaires pour atteindre de manière efficace et efficiente les objectifs et les exigences de la Qualité et de la satisfaction des parties intéressées ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Besoins et attentes des parties intéressées	150	Des cinq types de parties intéressées génériques, avec lesquels votre entreprise travaille ?
		Avez-vous collecté les besoins et les attentes des parties intéressées ?
		Si c'est oui, comment les avez-vous traduit ?
		Comment votre entreprise aborde-t-elle ses responsabilités, vis-à-vis du public, des clients ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Politique	150	La politique et la stratégie de votre entreprise sont-elles définies, rédigées ?
		Si oui, la politique et la stratégie de votre entreprise sont-elles fondées sur quoi ?
		Votre entreprise utilise-t-elle les données relatives aux clients et/ou d'autres données clés pour déterminer sa politique et sa stratégie ?
		La Politique et la Stratégie sont-elles développées, passées en revue et actualisées ; produisent-elles des résultats confirmant l'efficacité du management et l'amélioration des performances ?
		Votre entreprise intègre-t-elle dans ses stratégies et ses plans, l'allocation des ressources nécessaires à l'amélioration des performances opérationnelles ?

	<b>Prix de la Qualité et de la Performance</b>		
	<b>NIVEAU 2 : Prix de maîtrise de la qualité</b>		
	<b>Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance</b>		Page 2 sur 6
	<b>Nombre de critères : 20</b>		

		Le processus d'élaboration de la Politique et de la Stratégie est-il régulièrement revu, converti en plan d'actions et amélioré ?
		La Politique et la Stratégie sont-elles déployées à travers un ensemble ordonné de processus ?
		Votre entreprise a-t-elle identifié et décrit les processus nécessaires à l'application de sa Politique et de sa Stratégie ?
		Votre entreprise dispose-t-elle de mesures et d'indicateurs pour évaluer l'efficacité de la mise en œuvre de la Politique et de la Stratégie ?
		La Politique et la Stratégie sont-elles communiquées et mises en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise.
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Rôles, responsabilités, autorités au sein de l'organisme	150	Le personnel de votre entreprise est-il impliqué dans le processus de décision de l'entreprise ?
		Comment les processus décisionnels de l'entreprise fonctionnent ?
		Chaque collaborateur dispose-t-il d'une définition précise de ses responsabilités et objectifs en vue d'augmenter ses capacités d'actions et d'innovations, lui donnant ainsi un réel pouvoir de subsidiarité ?
		Le personnel et le management de l'entreprise entretiennent-ils le dialogue ?
		Les structures des représentants du personnel jouent-ils pleinement leurs rôles ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Management des ressources humaines - Compétences et Formation de personnel	100	Comment gérez-vous votre personnel ?
		Comment motivez-vous votre personnel ?
		Comment l'impliquez-vous ?
		Comment récompensez-vous le personnel ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Infrastructures	100	Les infrastructures nécessaires à la mise en œuvre des processus et à la conformité des produits et services sont-ils Identifiées, mises à disposition, maintenues dans leur conformité et entretenues ?
		La conformité des infrastructures pour la conformité des processus et des produits et services concerne quelles installations ?

	<b>Prix de la Qualité et de la Performance</b>		
	<b>NIVEAU 2 : Prix de maîtrise de la qualité</b>		
	<b>Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance</b>		<b>Page 3 sur 6</b>
	<b>Nombre de critères : 20</b>		

		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Environnement pour la mise en œuvre des processus	200	Les environnements de travail de votre entreprise sont-ils gérés en tenant compte des objectifs stratégiques ?
		Démontrez que la gestion de crise et les situations d'urgence sont prises en compte dans votre entreprise ?
		Comment votre entreprise peut-elle décrire ses actions vis-à-vis des employés ?
		Comment vous améliorez-vous la salubrité, la sécurité, et l'ergonomie du lieu de travail ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Ressources pour la surveillance et la mesure	100	Quelles sont les ressources nécessaires pour assurer des résultats valides et fiables, lorsqu'une surveillance ou une mesure est utilisée pour vérifier la conformité des produits et des services aux exigences ?
		Les ressources fournies sont-elles appropriées pour le type spécifique d'activités de surveillance et de mesure mises en œuvre ; maintenues pour assurer leur adéquation ?
		Quelles sont les informations documentées appropriées démontrant l'adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure ?
		Quelles sont vos méthodes d'étalonnage et de vérification de vos dispositifs de surveillance et de mesure ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Planification et maîtrise opérationnelles	150	Comment assurez-vous la mise en œuvre des différentes activités de production pour répondre systématiquement aux besoins et attentes du client ?
		Comment vous assurez-vous de la conformité de vos produits ou services aux différentes étapes de la production du produit ou service ?
		Avez-vous mis en place un système de traçabilité ?
		Avez-vous besoin d'une quelconque propriété du client dans la réalisation de vos produits ? Si oui comment la (la propriété du client) maîtrisez-vous ?
		Comment assurez-vous la préservation du produit (Conditionnement, emballages, manutention et livraison) ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?

	<b>Prix de la Qualité et de la Performance</b>	
	<b><i>NIVEAU 2 : Prix de maîtrise de la qualité</i></b>	
	<b>Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance</b>	<b>Page 4 sur 6</b>
	<b>Nombre de critères : 20</b>	

Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	200	Comment votre entreprise a-t-elle identifié et évalué ses principaux fournisseurs et sous-traitants afin de garantir la qualité des approvisionnements et des prestations reçus ?
		Vos exigences qualité sont-elles définies, agréées et communiquées à tous les fournisseurs et sous-traitants ?
		Des évaluations et des mesures sont-elles mises en place pour améliorer les prestations des fournisseurs et sous-traitants ?
		Comment votre entreprise a-t-elle identifié et évalué ses principaux fournisseurs et sous-traitants afin de garantir la qualité des approvisionnements et des prestations reçus ?
		Vos exigences qualité sont-elles définies, agréées et communiquées à tous les fournisseurs et sous-traitants ?
		Des évaluations et des mesures sont-elles mises en place pour améliorer les prestations des fournisseurs et sous-traitants ?
		Y-a-t-il une démarche pour gérer et améliorer les approvisionnements ou la chaîne logistique afin d'optimiser l'efficacité et l'efficience de la chaîne de valeur de l'entreprise?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Production et prestation de service	100	Comment la réalisation des produits et services par votre entreprise reste-t-elle toujours conforme aux besoins et attentes des parties intéressées tout au long des étapes de la réalisation de manière à garantir de manière durable la satisfaction des clients ? (y compris service après-vente)
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
		Quelles sont les informations documentées nécessaires à la traçabilité ?
Libération des produits et services	150	Quels sont les contrôles effectués avant la libération du produit ou service ?
		Quelles sont les preuves que les critères d'acceptation du produits ou services sont-ils vérifiés avant libération ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
		Après correction, comment vérifiez-vous la conformité aux exigences des éléments de sortie non conformes sont corrigés ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Surveillance, mesures, analyse et évaluation	100	Comment utilisez-vous l'information de satisfaction et de mécontentement des clients pour vous améliorer?

	<b>Prix de la Qualité et de la Performance</b>	
	<b>NIVEAU 2 : Prix de maîtrise de la qualité</b>	
	<b>Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance</b>	Page 5 sur 6
	<b>Nombre de critères : 20</b>	

		Comment l'entreprise gère-t-elle la réclamation et la satisfaction des clients ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Analyse et évaluation	100	Comment analysez-vous les informations sur vos activités (Commerce, Marketing, Maintenance, Production, Ventes, Facturation, Comptabilité, Service Après-Vente, ...)
		Comment analysez-vous les informations sur votre environnement (Politique, Social, économique ...)
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Audit interne	50	Comment l'entreprise gère les audits internes ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Revue de direction - Conseil d'administration - Assemblée Générale - et mise en application des décisions	100	Comment la Direction participe-t-elle à la politique, la stratégie, les objectifs et la performance de l'entreprise?
		Comment les principales conclusions et recommandations issues des revues de Direction sont-elles mises en œuvre et suivies et débouchent sur des actions d'amélioration continue ou innovantes.
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Prise de décisions fondée sur des preuves	50	Comment les décisions de l'entreprise sont – elles prises et assignées ?
		À partir de quelles données, de quels faits prenez-vous vos décisions ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Loyauté des pratiques	300	Comment l'entreprise s'assure-t-elle de lutte contre la corruption ?
		Comment l'entreprise a construit avec l'ensemble de ses parties prenantes des relations équilibrées, mutuellement bénéfiques, transparentes et permettant à chaque maillon de pérenniser son activité ?
		Comment l'entreprise est consciente de l'importance de lutter contre la corruption et maîtrise totalement les cadres de référence et les réglementations sur la corruption ?

	<b>Prix de la Qualité et de la Performance</b>		
	<i><b>NIVEAU 2 : Prix de maîtrise de la qualité</b></i>		
	<b>Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance</b>		<b>Page 6 sur 6</b>
	<b>Nombre de critères : 20</b>		

		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
<b>Respects des obligations sociales et fiscales</b>	<b>300</b>	Comment votre entreprise a sécurisé la santé et la sécurité au travail, la gestion des ressources humaines, les bonnes pratiques comportementales. ?
		Comment l'entreprise veille à respecter les lois et réglementations du pays ?
		Comment l'entreprise a formalisé et organisé une diffusion régulière d'information auprès du personnel sur sa politique de responsabilité sociétale et ses obligations en la matière (par exemple : bilan social, affichage syndical) ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
<b>Ecosystème</b>	<b>300</b>	L'organisme contribue-t-il au développement économique de son territoire en lien avec les parties prenantes locales.
		Comment l'entreprise participe-t-elle au développement durable dans sa localité ?
		Quelles sont les qualités d'entreprise responsable avez-vous acquises ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?