

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 1 sur 10
	Nombre de critères : 39	


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.) ?
Management des systèmes et processus	150	Comment avez-vous mis en place l'approche processus ?
		Comment l'entreprise gère-t-elle ses processus ?
		Quelle gestion faites-vous des risques et opportunités ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Leadership et engagement	150	Comment les dirigeants de votre entreprise développent-ils le leadership et affirment-ils leur engagement ?
		Comment l'efficacité de vos actions et de votre implication de dirigeant est-elle évaluée dans le but de l'améliorer ?
		Comment l'entreprise organise-t-elle le leadership ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 2 sur 10
	Nombre de critères : 39	


		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 ?
		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.) ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 3 sur 10
	Nombre de critères : 39	


Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	200	Comment les objectifs qualité sont-ils établis ? Les objectifs sont-ils fixés ?
		Comment planifiez-vous vos ressources et vos activités (sur une base journalière, hebdomadaire, mensuelle, annuelle, moyen terme) ?
		Quels sont les documents issus de cette planification ?
		Comment allouez-vous les ressources au sein de l'entreprise?
		Comment évaluez-vous cette planification ?
		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 des modifications	100	Comment planifiez-vous les modifications ?
		Comment l'entreprise assure-t-elle les modifications ?
		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 ?
		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 : les bâtiments et services associés	75	Démontrez que les dispositions telles que la gestion de crise et les situations d'urgence existent

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 4 sur 10
	Nombre de critères : 39	


		Comment améliorez-vous la salubrité, la sécurité, et l'ergonomie du lieu de travail?
		Comment assurez-vous, en cas de crise politique, sociale ou environnementale (inondations, incendies, pollutions...) la continuité des affaires au bénéfice de vos employés et de vos 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.) ?
Infrastructures : les moyens de transport	100	Comment gérez-vous les différents moyens de transports de l'entreprise ?
		Comment l'entreprise gère sa consommation de carburant ?
		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 : les technologies de l'information et de la communication	100	Comment l'entreprise assure-t-elle la sauvegarde des données ?
		Comment l'entreprise gère-t-elle ses systèmes de l'information ?
		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 ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 5 sur 10
	Nombre de critères : 39	


		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.) ?
Connaissances organisationnelles	100	Comment identifiez et protégez-vous les savoir-faire et les connaissances actuelles de l'entreprise (brevets, recettes de cuisine, modes opératoires originaux, utilisation de machines spéciales, tour de main particuliers ...) ?
		Disposez-vous d'un dispositif de veille technologique ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
		Disposez-vous d'un dispositif de veille technologique ?
Compétences	100	Comment l'entreprise gère-t-elle les compétences internes ?
		Comment identifiez-vous les compétences nouvelles nécessaires à vos activités ?
		Disposez-vous d'un dispositif d'apprentissage, d'amélioration continue (en interne ou en externe) des connaissances et des compétences de votre personnel ?
		Quelles sont les étapes du processus aidant votre entreprise à déterminer, développer, évaluer et améliorer les compétences du personnel à tous les niveaux ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Communication	100	Avez-vous un programme de communication déterminant : • a) sur quels sujets communiquer; • b) à quels moments communiquer; • c) avec qui communiquer; • d) comment communiquer; • e) qui communique.
		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 ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 6 sur 10
	Nombre de critères : 39	


		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.) ?
Conception & Développement de produits et services	100	Comment l'entreprise gère-t-elle la conception et développement des produits et services ?
		L'hors de la conception et développement des produits et services, lesquelles des revues avez-vous faites ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
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 ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 7 sur 10
	Nombre de critères : 39	


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.) ?
Maîtrise des éléments de sortie non conformes	150	Comment Identifiez-vous les éléments de sortie non conformes ?
		Quels sont les traitements possibles des éléments de sortie non conformes dans votre entreprise ?
		Donnez la preuve que les éléments de sortie non conformes sont traitées de l'une ou plusieurs des manières suivantes : 1- correction; 2- isolement, confinement, retour ou suspension de la fourniture des produits et services ; 3- information du client ; 4- obtention d'une autorisation d'acceptation par dérogation
		Après correction comment vérifiez-vous la conformité aux exigences des éléments de sortie non conformes sont corrigés ?
Surveillance, mesures, analyse et évaluation	100	Comment utilisez-vous l'information de satisfaction et de mécontentement des clients pour vous améliorer?
		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.) ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 8 sur 10
	Nombre de critères : 39	

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.) ?
Amélioration continue	75	Comment améliorez-vous les performances de votre entreprise ?
		Comment votre personnel y participe-t-il ?
		Comment innovez-vous sur vos produits et vos services ?
		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 Financières	100	Les ressources financières sont-elles attribuées pour être le levier de la stratégie, pour maintenir d'excellents résultats de façon à garantir une utilisation plus efficace et efficiente des ressources?
		Les objectifs stratégiques et les projets d'amélioration ont-ils les ressources financières nécessaires ?
		Les prévisions budgétaires sont-elles évaluées et revues systématiquement ?
		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 naturelles	100	Comment maintenez-vous l'intégrité de l'environnement dans un écosystème sein ?
		Comment dans le sens d'un développement durable, votre entreprise gère-t-elle les risques environnementaux et sociaux ?
		Comment minimisez-vous les gaspillages des ressources naturelles (eau, énergie, papier, ...) et participez-vous au recyclage des déchets ?
		Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?
Orientation client	75	Comment l'entreprise gère-t-elle son orientation client ?
		Les résultats des comparaisons faites avec vos concurrentes et autres entreprises sélectionnées de manière appropriée vous sont-ils favorables (pour le client en termes de Prix, Qualité, Délais ...) ?

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 9 sur 10
	Nombre de critères : 39	

		<p>Votre entreprise a-t-elle des mesures comparatives fiables avec ses concurrents dans des domaines tels que parts de marché, coûts, personnel, matières premières, consommation d'énergie, ?</p>
		<p>Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?</p>
Implication du personnel	75	<p>Comment l'implication du personnel se manifeste-t-elle ?</p>
		<p>Comment renforcez-vous l'implication de votre personnel ?</p>
		<p>Comment accroissez-vous la responsabilisation et la motivation de votre personnel ?</p>
		<p>Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?</p>
Prise de décisions fondée sur des preuves	50	<p>Comment les décisions de l'entreprise sont – elles prises et assignées ?</p>
		<p>À partir de quelles données, de quels faits prenez-vous vos décisions ?</p>
		<p>Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?</p>
Management des relations	50	<p>Comment se fait le choix de vos fournisseurs, prestataires et partenaire ?</p>
		<p>Comment gérez-vous vos fournisseurs, prestataires et partenaires ?</p>
		<p>Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?</p>
Loyauté des pratiques	300	<p>Comment l'entreprise s'assure-t-elle de lutte contre la corruption ?</p>
		<p>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 ?</p>
		<p>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 ?</p>
		<p>Quelles sont les références des documents existants pour justifier vos réponses au niveau du critère ? (processus, procédures, instructions, réglementations, formulaires renseignés, divers documents, etc.) ?</p>
Respects des obligations sociales et fiscales	300	<p>Comment votre entreprise a sécurisé la santé et la sécurité au travail, la gestion des ressources humaines, les bonnes pratiques comportementales. ?</p>
		<p>Comment l'entreprise veille à respecter les lois et réglementations du pays ?</p>
		<p>Comment l'entreprise a formalisé et organisé une diffusion régulière d'information auprès du personnel sur sa politique de responsabilité sociétale</p>

	Prix de la Qualité et de la Performance	
	<i>NIVEAU 4 : Prix d'excellence</i>	
	Questionnaire d'évaluation des candidats au Prix de la Qualité et de la Performance	Page 10 sur 10
	Nombre de critères : 39	

		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.) ?
Ecosystème	300	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.) ?