

DIRECTION GENERALE
DE LA COMPETITIVITE INDUSTRIELLE

DIVISION DE LA QUALITE
ET DE LA SECURITE INDUSTRIELLE

PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE

**Références : - Décret exécutif n° 02-05 du 06/01/02
- Arrêté du 03/04/02)**

EDITION 2015

**OBJECTIFS, CONDITIONS DE PARTICIPATION
ET QUESTIONNAIRE**

Introduction

Par son rôle moteur dans la compétitivité moderne, la **Qualité** est devenue aujourd'hui un moyen stratégique pour les organismes.

Dans l'économie ouverte, les clients sont devenus de plus en plus exigeants, ce qui est produit n'est pas automatiquement vendu.

La satisfaction du client a donc amené les organismes productifs de biens et services à s'engager dans la mise en place d'un système et d'une culture de la qualité, dans le but d'une amélioration continue des produits et services.

C'est dans ce sens, que des référentiels ont été établis afin de permettre l'évaluation des performances des organismes.

Différents pays industrialisés ont institué des prix de la qualité, ce qui permet de mesurer les résultats obtenus sur le plan de la démarche qualité.

A titre indicatif, ce sont les japonais qui ont ouvert la voie en 1951, en instituant le Prix DEMING, du nom de la personne qui a introduit la qualité dans l'industrie nippone.

Depuis plus d'une décennie, des trophées pour **la Qualité**, aussi bien nationaux, que régionaux, sont octroyés à travers le monde.

Pour faire face à la nouvelle concurrence japonaise, les Etats-Unis ont créé en 1987, le prix national MALCOM BALDRIGE.

Plusieurs pays suivirent cette voie :

- Grands Prix Québécois de la Qualité (1998) ;
- Prix Européen de la Qualité (1991) ;
- Prix Français de la Qualité (1992) ;
-

A l'instar des pays industrialisés, l'Algérie dispose d'un système de reconnaissance des efforts des organismes dans le domaine de la qualité.

En effet, le Programme pour le Développement d'un Système National de Normalisation, approuvé par le gouvernement en Mars 2000, a inscrit l'institution **du Prix Algérien de la Qualité**.

Le prix a été lancé en 2003 par le Ministère de l'Industrie, il consiste en un concours ouvert aux organismes et organismes opérant en Algérie. Sa gestion est assurée par le Ministère de l'Industrie.

Le prix algérien de la qualité s'inscrit dans la stratégie du Ministère de l'Industrie et des Mines d'instaurer la culture du progrès et le Management Total de la Qualité au sein du tissu industriel algérien notamment les PME et PMI. Afin de garantir une plus grande objectivité et une plus grande impartialité dans l'évaluation des entreprises candidates au Prix Algérien de la Qualité, l'amélioration du référentiel existant tient compte des retours d'expérience et du nécessaire rapprochement avec les modèles existants. Le référentiel du prix algérien de la qualité s'inspire du prix français de la qualité développé par le MFQ.

OBJECTIFS DU PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE

Le Prix Algérien de la Qualité servira de **référentiel** à tous les d'organismes. On entend par organisme aussi bien les organismes industriels et commerciaux et les Services Publics marchands, que les Administrations et les Services publics non marchands, mais aussi les PME/PMI ou les grands organismes

La démarche conduisant à ce prix de la qualité constitue donc une référence, un guide offrant à tous les organismes la possibilité d'identifier avec précision les points forts et les axes d'amélioration de leur démarche qualité.

Il récompense les résultats remarquables obtenus dans toutes les activités de l'organisme, grâce à l'apport de la qualité.

Participer à ce Prix c'est :

- ❖ L'évaluation de la démarche qualité par un réseau de spécialistes de la qualité;
- ❖ La compétition pour l'obtention de ce prix qui assure la reconnaissance et la promotion de la démarche de progrès dans le domaine;
- ❖ La motivation et l'implication de l'ensemble du personnel au projet qualité;
- ❖ Le renforcement de l'image de marque de l'organisme par le prix de la Qualité ;
- ❖ La reconnaissance des efforts accomplis par les organismes et institutions dans la quête de la qualité ;
- ❖ La démonstration aux clients de l'organisme du niveau d'exigence en matière de qualité.

CONDITIONS DE PARTICIPATION :

Le dossier de candidature comprend :

- ❖ Le formulaire de candidature ;
- ❖ Le questionnaire du Prix Algérien de la Qualité.

Des tableaux et graphiques, ainsi que d'autres informations pertinentes telles que des résultats obtenus sur 3 années minimum, devront être inclus, afin de permettre l'évaluation.

Le dossier de candidature peut contenir entre 40 et 80 pages incluant les annexes (format A4).

Pour des raisons de sécurité, le dossier doit être paginé, relié, et remis en **trois (03) exemplaires** pour évaluation par le jury de sélection, sous pli fermé.

L'évaluation portera sur les actions et résultats de l'année 2014.

Le Prix décerné pour l'année 2015 mettra en compétition les organismes et institutions certifiées pour leur démarche qualité, il est constitué (Article 2 du décret exécutif n° 02-05 du 06/01/2002):

- *d'une récompense de deux millions de dinars (2.000.000 DA);*
- *d'un trophée honorifique et ;*
- *d'un diplôme d'honneur.*

Le dossier de candidature sera adressé à :

Ministère de l'Industrie et des Mines

Division de la Qualité et de la Sécurité Industrielle

Immeuble le Colisée, 2 rue Ahmed Bey, El Biar - Alger - Algérie

Tél : - 021.23.05.75 – 021.74.75.48

Fax : 021 23 94 28 ou 021 23 94 88

Le processus de sélection comporte les étapes suivantes :

- Dépôt du dossier avant le : **31 Mai 2015** (date limite de réception) ;
- Les dossiers des candidats sont examinés par le jury;
- Pour chaque dossier sélectionné, une équipe d'évaluateurs sera désignée et une visite sur site sera organisée pour rencontrer les dirigeants et le personnel de l'organisme, pour approfondir les éléments du dossier ;
- Les informations contenues dans le dossier demeurent confidentielles.
- **La remise du prix aura lieu lors de la célébration de la journée nationale de Normalisation (19 Décembre de chaque année).**
- La participation au Prix Algérien de la Qualité **est gratuite** (y compris les visites sur sites).
- Le Jury est composé de dirigeants d'organismes, d'universitaires reconnus et de professionnels de la qualité et de la gestion.
- Le jury sera appuyé par une équipe d'évaluateurs qualifiés. Ces spécialistes auront reçu la formation nécessaire pour procéder à une évaluation et seront soumis à des règles déontologiques et de confidentialité claires et précises.

PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE

EDITION 2015

FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Nom de l'organisme _____

Adresse complète : _____

Tél. : _____ Fax : _____

Email : _____

Nom du responsable : _____

Tél. : _____ Fax : _____

Email : _____

Nom du responsable Qualité : _____

Tél. : _____ Fax : _____

Email : _____

Taille de l'organisme ou de l'institution (nombre d'employés) :

0-50

51 - 100

101- 200

201 et plus

Renseignements à fournir par l'organisme candidat :

Années concernées	2012	2013	2014
Chiffre d'affaires annuel			
Chiffre d'affaires provenant de l'exportation			
Nombre d'employés (à temps plein)			

N.B: Ces informations demeureront confidentielles.

Règles du Prix Algérien de la Qualité :

- Les candidats doivent respecter toutes les normes et tous les règlements applicables en matière de fiscalité, de santé, de sécurité au travail, de sécurité publique et d'environnement.
- Les candidats acceptent qu'une équipe d'évaluateurs puisse se rendre, dans l'organisme pour approfondir les éléments du dossier de candidature.
- Les candidats acceptent que le ministère en charge du Prix Algérien de la Qualité utilise toute information non confidentielle fournie, dans des documents vidéo et photographiques et des études de cas à vocation pédagogique, comme matériel de formation pour des présentations de cas, dans des publications en Algérie ou à l'étranger.
- Les candidats acceptent le caractère irrévocable des décisions du jury.
- Le lauréat s'engage à assister à la cérémonie de remise du Prix, qui aura lieu à l'occasion de la célébration de la journée Nationale de Normalisation.

Déclaration du candidat

Je soussigné, reconnais avoir pris connaissance des règles du Prix Algérien de la Qualité, et m'engage à respecter les conditions de participation. Je certifie que les renseignements fournis dans le formulaire et le dossier de mise en candidature sont véridiques.

Le nom et le titre du responsable de l'organisme :

Signature :

Date :

QUESTIONNAIRE

DU PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE

PRESENTATION DE L'ORGANISME :

[Les questions suivantes ont pour objet de mieux vous connaître et par la même, mieux apprécier vos réponses aux questions du Prix, ce Chapitre n'est pas noté].

Présentation de l'Organisme

⇒ Qui êtes-vous ?

L'organisme, statut, raison sociale, missions, adresse, nom des dirigeants, actionnariat (s'il y a lieu), effectifs (évolution sur 3 ans), rattachement à un groupe, à un organisme de tutelle, à une administration, joindre un organigramme.

⇒ Que faites-vous ?

Type d'activité, principaux produits et services (si possible en % du Chiffre d'Affaires), principaux clients, usagers et fournisseurs, part d'activité à l'exportation. Pays vers lesquels vous exportez.

⇒ Quel est votre parcours Qualité ?

Origine, différentes étapes déjà franchies, qui est le responsable ? A qui rend-t-il compte ? Homologations, qualifications, certificats ou labels obtenus
Citez le type de normes que vous appliquez dans l'entreprise (algériennes, étrangères internationales)

⇒ Quelle est votre stratégie Qualité et quels sont vos objectifs Qualité ?

Pour maîtriser vos produits et vos processus,

Pour améliorer et anticiper.

Pour être proche de vos partenaires, de vos clients (je vise les normes sociétales par exemple ou celles liées à l'environnement),

Quelle est la démarche d'amélioration continue appliquée dans votre entreprise ?

⇒ Quel est votre système de management de la Qualité ?

Plus spécialement, quels sont les principaux processus et indicateurs que vous avez mis en place et que vous suivez pour vérifier l'efficacité du système de management.

⇒ Quelles sont les principales actions d'amélioration de la qualité mises en œuvre depuis un an ?

⇒ Quels sont vos résultats financiers depuis 3 ans ?

- Chiffre d'Affaires (C.A), valeur ajoutée, résultat net, ...
- Maîtrise des budgets de fonctionnement, d'investissement,
- Maîtrise des coûts,
- Principaux indicateurs financiers.

RECOMMANDATIONS PRELIMINAIRES

Répondre de manière la plus **factuelle** et **quantitative** possible, en mentionnant tous les éléments dont l'existence pourra être vérifiée sur place par un évaluateur. Préciser, chaque fois que cela est possible, comment l'organisme tient compte de son expérience pour progresser.

Pour les chapitres 1 à 5, répondre :

- **en décrivant pour chaque question une ou des approches** (manière par laquelle quelque chose est amenée à se réaliser) **clé et le déploiement associé**,
- en précisant, chaque fois que cela est possible, les méthodes mises en œuvre ainsi que leur périodicité et leurs champs d'application,
- en montrant, chaque fois que c'est le cas, comment l'examen critique de l'efficacité des méthodes mises en œuvre permet de les remettre en cause et de les améliorer régulièrement.
- en intégrant chaque fois que possible des éléments chiffrés, graphiques, tableaux, etc....,

Pour les chapitres de résultats (6 à 9), répondre chaque fois que possible :

- avec des éléments chiffrés (et commentés).
- En comparant les résultats de l'Organisation à ceux d'autres organisations du même type

Il vous est demandé de présenter le dossier en répondant aux questions, dans l'ordre du questionnaire du référentiel, et de ne pas dépasser 30 pages (50 pour les Organisations de plus de 500 personnes) pour l'ensemble des chapitres 1 à 9 du référentiel. Les réponses ne feront pas référence à des documents annexes pour des raisons d'homogénéité entre les candidats. La cotation de votre dossier sera effectuée sur les seules réponses aux chapitres 1 à 9.

Pour chacune des questions posées, il est demandé **d'indiquer uniquement des faits quantifiables** dont l'existence peut être vérifiée par un évaluateur.

La police utilisée ne doit pas être inférieure à 10.

RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

Ne concerne que les filiales ou établissements ou services publics non marchands

Il est impératif de préciser le périmètre de l'organisme qui concourt et les activités et fonctions dont il assume l'entière responsabilité.

A) Si une activité ou une fonction n'est pas exécutée par l'organisme, ou ne l'est que partiellement, il revient au candidat de le mentionner dans ses réponses aux questions correspondantes, afin que l'évaluation tienne compte de cette situation, sans le défavoriser.

B) Cependant, et si c'est le cas, il devra clairement décrire les interfaces existantes entre son organisme et celle chargée de cette activité, ainsi que les actions qui en résultent dans la filiale ou dans l'établissement.

Quelques exemples :

1) Si la politique et la stratégie de l'organisme sont élaborées par l'organisme de tutelle, le candidat doit montrer s'il participe à leurs élaborations, sinon qu'il a connaissance des éléments de cette politique et de cette stratégie, et que ses propres objectifs sont cohérents et concourent à la réussite de cette politique et de cette stratégie.

2) Si la mesure de la satisfaction des clients n'est pas effectuée par l'organisme mais par un service du siège, le candidat doit montrer qu'il est informé :

- des résultats de ces mesures
- des réclamations le concernant

et qu'il exploite localement ces résultats pour mener des actions d'amélioration, voire qu'il a participé à l'élaboration des questionnaires.

3) Si les objectifs financiers de l'organisme sont élaborés par l'organisme de tutelle dans le cadre d'une stratégie globale, le candidat doit montrer s'il participe à leur élaboration, en particulier à l'établissement de son budget, et comment il participe à l'atteinte des résultats.

4) Si la fonction Recherche & Développement est assurée par un service central, le candidat doit montrer quel est son rôle et sa participation éventuelle en matière de définition, d'essais, et d'industrialisation.

5) Si la fonction « achats » est exécutée par un service central, le candidat doit montrer quel est son rôle éventuel concernant :

- la définition des spécifications des produits et services à acheter,
- l'approvisionnement,
- le contrôle d'entrée,
- la mesure de performance des fournisseurs, etc.

6) Si la mesure de satisfaction du personnel est assurée par une direction centrale des ressources humaines, le candidat doit montrer s'il participe à la définition de l'organisation et du contenu des enquêtes de satisfaction, comment il y participe, comment il est informé des résultats de ces enquêtes, comment il en communique les résultats et comment il les exploite pour élaborer un plan d'amélioration.

CHAPITRE I: ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'équipe de direction est le moteur de la Démarche Qualité de l'organisme. (L'équipe de Direction comprend le dirigeant et ceux qui lui rapportent directement).

1.1 Comment la direction entraîne la démarche Qualité de l'organisme (implication – allocation de ressources) ?

Décrire les actions lancées par l'équipe de Direction afin de déployer la Démarche Qualité et comment elles sont exécutées, dans un esprit d'amélioration permanente et d'implication de tout le personnel.

Ces actions comprennent notamment :

- l'organisation et le pilotage de la Démarche Qualité,
- le comportement de l'équipe dirigeante et des autres cadres et animateurs pour la mise en place et l'enracinement d'une culture de qualité au sein de l'organisme, engagement du top management dans la réussite des initiatives d'amélioration continue, la prise en charge des attentes des clients, de l'administration (au sens réglementation) , des employés, des actionnaires et des fournisseurs

1-2 Comment le top management et son équipe donnent-ils l'exemple par des actions en internes et en externes ?

Décrire comment le top management et l'équipe de Direction montre qu'ils sont convaincus des valeurs de la Démarche d'amélioration continue de la Qualité et qu'ils les appliquent au quotidien. Pour ce faire, le top management et l'équipe de Direction peuvent, par exemple :

- se former et animer les actions de formation à la démarche d'amélioration continue de la Qualité,
- faire preuve de disponibilité et d'écoute,
- intégrer la démarche d'amélioration continue de Qualité dans son propre fonctionnement,
- consacrer une part significative de son temps à la Démarche d'amélioration continue de Qualité,
- revoir et améliorer l'efficacité de leurs propres conduites.

Ces actions sont à la fois tournées vers « l'interne » pour l'ensemble du personnel de l'organisme et « l'externe » pour les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les organismes de formation, les médias, la collectivité...

1-3 Comment la direction valorise-t-elle les efforts et les succès Qualité des individus et des équipes ?

Montrer comment l'équipe de Direction reconnaît visiblement les efforts et les succès liés à la Démarche Qualité, par exemple :

- prise en compte de l'engagement des personnes dans la Démarche Qualité pour leur évaluation et leur carrière,
- reconnaissances financières,
- marques de considération autres que financières.

CHAPITRE II: STRATEGIE ET OBJECTIFS QUALITE

2-1 Comment la stratégie qualité est-elle effectivement reliée à la stratégie globale de l'organisme ?

Décrire la stratégie de l'organisme et montrer comment elle est construite.

Montrer comment la stratégie prend en compte les attentes des clients et de ses partenaires.

Montrer comment la politique Qualité est définie et contribue à l'atteinte des ambitions stratégiques de l'organisme.

2-2 Comment la stratégie Qualité est-elle déployée comme objectif dans toutes les fonctions de l'organisme?

Décrire comment chacune des fonctions de l'organisme (commerciale, administrative, achats, bureau d'études, fabrication...) élabore ses objectifs spécifiques, à tous les niveaux hiérarchiques, à partir de la politique Qualité de l'organisme.

Montrer comment la Direction de l'organisme s'assure :

- de la participation du personnel à la fixation de ses objectifs,
- de la cohérence entre les objectifs,
- de l'efficacité de ce déploiement

(Communication de la stratégie et de ses plans au personnel, bonne compréhension et implication du personnel, accroissement de la satisfaction de la clientèle, amélioration de la productivité)

2-3 Comment l'organisme améliore sa stratégie et ses plans d'actions ?

Décrire comment l'organisme :

- évalue régulièrement l'efficacité de sa stratégie et de ses plans d'actions,
- développe régulièrement de nouveaux plans d'actions, dans une perspective d'amélioration continue,
- examine, en cas de besoin, la cohérence de sa stratégie et de sa politique Qualité, et les améliore si nécessaire.

CHAPITRE III: MANAGEMENT DU PERSONNEL

L'organisme mobilise le potentiel de la totalité de son personnel.

3-1 Comment le personnel est-il informé de la stratégie de l'organisme, de sa démarche Qualité et de ses résultats ?

Décrire par quelles méthodes et à quelle fréquence sont communiqués au personnel :

- la stratégie de l'organisme et sa politique Qualité,
- les objectifs, les actions et les résultats liés à la démarche d'amélioration continue de la Qualité.

Montrer comment cette communication permet au personnel de comprendre et d'adhérer à la Démarche d'amélioration continue de la Qualité.

Montrer comment l'organisme s'assure de l'efficacité de cette communication.

3-2 Comment le personnel est-il formé pour participer à la Démarche et pour atteindre les objectifs préalablement fixés notamment ceux liés à la démarche d'amélioration continue de la Qualité ?

Décrire pour les différentes catégories de personnel :

- comment sont analysés les besoins en formation, notamment liés à la Qualité ?
- comment ces besoins sont-ils pris en compte ?
- comment l'organisme évalue l'efficacité de la formation ?

3-3 Comment l'organisme encourage l'implication du personnel dans la mise en œuvre des actions d'amélioration continue de la Qualité ?

Montrer comment le personnel participe à la réalisation du plan d'actions Qualité.

Décrire les méthodes et les moyens mis en œuvre pour que le personnel, individuellement et en équipe, s'approprie et développe ses propres actions d'amélioration continue de la Qualité.

Comment le personnel est-il informé des actions et des succès liés à la démarche d'amélioration de la qualité de l'organisme ?

3-4 Comment le personnel peut-il proposer des actions d'amélioration continue de la Qualité ?

Décrire comment la créativité de l'ensemble du personnel est sollicitée afin de produire le maximum de propositions d'amélioration et d'innovation.

Décrire comment est organisée la prise en compte de ces propositions, et pour celles qui sont retenues comment les ressources sont mises à disposition.

Montrer comment le personnel est informé des suites données à ses propositions et des résultats obtenus.

CHAPITRE IV : MANAGEMENT DES RESSOURCES

Les ressources de l'organisme sont efficacement utilisées pour améliorer sa performance.

4-1 Comment l'organisme gère-t-il ses ressources financières ?

Décrire comment l'organisme :

- alloue ses ressources financières en fonction de sa stratégie,
- maîtrise ses paramètres financiers clés (par exemple : résultats, cash-flow, budget, trésorerie, stocks...),
- évalue ses décisions d'investissement,
- gère ses risques financiers (par exemple : les clients douteux).

4-2 Comment l'organisme gère-t-il ses ressources en information ?

Décrire comment :

- chacun, selon ses besoins, dispose des informations à jour nécessaires à la bonne réalisation de son travail,
- chacun dispose d'indicateurs pour mesurer l'efficacité de son travail,
- la documentation d'intérêt général est choisie de façon pertinente, actualisée et accessible.

Décrire succinctement les moyens de gestion de ces informations.

4-3 Comment les partenaires de l'organisme sont-ils associés à sa démarche d'amélioration continue de la Qualité ?

- Quels sont les partenaires identifiés par l'organisme ?
- Décrire les principaux fournisseurs et sous-traitants de l'organisme.
- Décrire les dispositions mises en place avec les fournisseurs et sous-traitants pour s'assurer de la conformité et de l'amélioration de leurs prestations.
- Montrer comment les fournisseurs et sous-traitants participent à la mise au point des produits nouveaux et à l'évolution de la stratégie de l'organisme dans le cadre d'un partenariat.
- Montrer comment les fournisseurs et sous-traitants sont entraînés dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité en liaison avec celle de l'organisme.
- Décrire les formes de partenariats développés avec des partenaires autres que les fournisseurs et sous-traitants.

4-4 Comment l'organisme gère-t-il ses autres ressources ?

- Décrire comment les autres ressources (les terrains, les bâtiments, les installations, les matières premières, l'énergie, les brevets, etc...) sont gérées efficacement pour améliorer la performance de l'organisme.

CHAPITRE V : MANAGEMENT DES PROCESSUS

L'organisme s'organise pour toujours mieux servir parties prenantes, à travers le management de son système qualité et de ses processus (les processus à considérer sont tous les processus de l'organisme).

5-1 Comment l'organisme identifie-t-il ses processus et quels sont-ils ?

- Décrire comment l'organisme, à partir de sa finalité et de la spécificité de son activité, a recensé l'ensemble des processus qui concourent à la satisfaction de ses parties prenantes.
- Comment l'organisme a identifié ses processus de réalisation de ses produits ou services?
- Comment l'organisme a identifié les processus qui avec ses partenaires vont apporter de la valeur ajoutée à ses clients ?
- Comment sont managés ces processus? Comment sont désignés les pilotes des processus, comment leur rôle est-il défini ?

5-2 Comment l'organisme écoute-t-il ses clients ?

Décrire comment l'organisme :

- identifie ses différents segments de clientèle,
- identifie les facteurs qui génèrent leur satisfaction et leur fidélité,
- répertorie les besoins connus par toutes les voies possibles (enquêtes, presse spécialisée, internet...),
- gère le retour d'information de ses clients pour améliorer ses produits et services,
- développe activement le partenariat avec ses clients,

5-3 Comment l'organisme prend-t-il en compte les besoins de ses clients ?

Décrire comment toutes les informations sur les besoins explicites et implicites des clients sont exploitées pour permettre à l'organisme de répondre à ces besoins tout au long de la vie du produit ou service :

- en corrigeant les défauts résiduels,
- en améliorant l'offre,
- en développant la conception de nouveaux produits ou services,

5-4 Comment l'organisme connaît-il les performances de ses concurrents ou des organismes offrant des produits ou services comparables ?

- Décrire comment sont établies et revues régulièrement la liste des concurrents existants et potentiels et celle des organismes offrant des produits ou services comparables.
- Décrire comment se fait la collecte d'informations concernant les concurrents sur les critères Qualité et sur leurs autres performances.
- Montrer comment les informations recueillies permettent à l'organisme de réagir, de progresser et d'être plus performant que ses concurrents.

5-5 Comment l'organisme maîtrise-t-il la Qualité de ses produits et (ou) services ?

Décrire les systèmes, méthodes et moyens mis en œuvre pour s'assurer que :

- les spécifications des produits, services et procédés sont conformes aux besoins recensés des clients,
- les produits, services et procédés sont conformes à ces spécifications.

5-6 Comment l'organisme choisit et utilise-t-il des indicateurs pour l'amélioration continue de la Qualité ?

- Décrire comment l'organisme définit des indicateurs qui lui permettent de s'assurer que les objectifs Qualité pourront être atteints, en temps voulu.
- Décrire comment l'organisme s'est organisé, à différents niveaux, pour réagir en cas de dérive des indicateurs et tirer profit de l'expérience pour s'améliorer.
- Décrire comment l'organisme vérifie périodiquement la pertinence des indicateurs mis en place.

5-7 Comment l'organisme conduit-t-il les actions dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la Qualité ?

Décrire comment les actions dans le cadre de la démarche d'amélioration continue sont conçues, validées, hiérarchisées, répertoriées (par exemple, dans un Plan d'Amélioration de la Qualité) et planifiées.

Décrire comment sont conduites les actions d'amélioration :

- comment elles sont pilotées (responsables, organisation, indicateurs, délais...),
- comment sont allouées les ressources nécessaires,
- quelles méthodes sont utilisées pour résoudre les problèmes,
- comment sont suivies les différentes étapes des actions, notamment en cas de dérive,
- etc....

Décrire comment est évaluée l'efficacité des actions mises en œuvre, à court et à moyen terme.

5-8 Comment l'organisme développe de nouveaux produits et services ?

- Décrire par quelles voies l'organisme arrive à détecter les attentes non exprimées par les clients, ce qui lui permettra de répondre à l'évolution des marchés. Comment l'organisme est-il organisé pour innover (par exemple, existence d'un bureau d'études, d'une cellule d'innovation, la démarche de dépôt de brevets ou l'utilisation de brevets sous licences...)
- Montrer comment l'organisme identifie et évalue, y compris chez ses partenaires, les technologies nouvelles et émergentes qui pourraient la concerner et lui permettre d'innover et (ou) d'accroître ses ventes et sa compétitivité.
- Montrer comment le partenariat avec des clients et (ou) des fournisseurs permet de valider la pertinence de ces innovations.

CHAPITRE VI : SATISFACTION DE LA CLIENTELE

Les résultats de l'organisme, en ce qui concerne la satisfaction de ses clients, seront exprimés chaque fois que possible, par rapport à des objectifs fixés, en terme de niveaux acquis, tendances, comparaison aux concurrents ou organismes offrant les mêmes produits ou services.

6-1 Quels sont les résultats des mesures de la satisfaction des clients effectuées à l'extérieur de l'organisme ?

- Décrire les informations retenues pour permettre à l'organisme d'apprécier la satisfaction de ses clients. Donner les résultats obtenus.
- Ces informations peuvent concerner : la qualité des produits et services, l'assistance à la vente et après la vente, la fidélité, le relationnel, l'image globale de l'organisme ...
- Ces informations seront obtenues par différents canaux : force de vente, enquêtes périodiques de satisfaction, associations de consommateurs, fournisseurs...

6-2 Quels sont les résultats des mesures effectuées en interne qui permettent à l'organisme d'évaluer la satisfaction de ses clients ?

Décrire les informations internes prises en compte, les indicateurs associés et les résultats obtenus tels que :

- Produits et services : compétitivité, taux d'erreurs, garanties, indicateurs de logistique, réclamations, délais...,
- Assistance à la vente et après la vente : taux et délais de réponses...,
- Taux de fidélité des clients
- etc....

CHAPITRE VII : SATISFACTION DU PERSONNEL

Les résultats de l'organisme, en ce qui concerne la satisfaction de son personnel, seront exprimés chaque fois que possible, par rapport à des objectifs fixés, en terme de niveaux acquis, tendances, comparaison aux concurrents ou à d'autres organismes d'activités analogues.

7.1 Quels sont les résultats des mesures de satisfaction du personnel effectuées directement auprès de celui-ci ?

- Décrire les informations retenues par l'organisme pour lui permettre d'apprécier la satisfaction de son personnel. Donner les résultats obtenus.

- Ces informations peuvent concerner la rémunération, les carrières, la motivation, les conditions de travail, les relations hiérarchiques, l'appropriation de l'innovation, la vision de l'organisme et de sa stratégie...
- Ces informations seront obtenues par différents canaux directs : ligne hiérarchique, enquêtes périodiques, réponse à des questionnaires, interviews structurées...

7-2 Quels sont les résultats de mesures indirectes qui permettent à l'organisme d'évaluer la satisfaction et la participation de son Personnel ?

- Décrire les informations indirectes prises en compte, les indicateurs associés et les résultats obtenus tels que : taux d'absentéisme, rotation du personnel, nombre de suggestions, participation à des groupes de travail, taux d'accidents du travail, etc....

CHAPITRE VIII : INTEGRATION A LA VIE DE LA COLLECTIVITE

L'organisme s'intègre à la vie de la collectivité et à son environnement.

8. Quels sont les actions et les résultats montrant que l'organisme répond aux besoins et attentes de la collectivité où s'exerce son activité ?

Les domaines à examiner peuvent inclure :

- La sécurité du personnel de l'organisme ou de l'organisme et des personnes utilisant les produits et (ou) les services de l'organisme ou de l'organisme.
- La préservation de l'environnement au sens large : réduction des nuisances au-delà des obligations légales (bruit, pollution...), prévention des risques...

Le rôle social de l'organisme:

- développement (ou maintien) de l'emploi, stages, formations...
- actions en faveur de l'insertion professionnelle,
- intégration de l'organisme dans l'activité socio-culturelle de son bassin d'emploi : culture, sports, mécénat...

La participation à des travaux associatifs, notamment liés à la Qualité. Etc....

Ces éléments peuvent montrer leur cohérence avec la démarche d'amélioration continue de la Qualité de l'organisme.

CHAPITRE IX : RESULTATS OPERATIONNELS

Les résultats opérationnels de l'organisme seront exprimés chaque fois que possible, par rapport à des objectifs fixés, en termes de niveaux acquis, tendances, comparaison aux concurrents ou organismes offrant les mêmes produits ou services.

Montrer en quoi la démarche Qualité a contribué à l'obtention de ces résultats.

9-1 Quels sont les résultats de l'organisme en matière de performance globale ?

- Chiffre d'affaires (ou maîtrise du budget).
- Parts de marchés.
- Bénéfice, cash-flow, endettement à long terme et à court terme, s'il y a lieu.
- Investissements.

9-2 Quels sont les résultats de l'organisme mesurés par ses indicateurs de fonctionnement ?

- Indicateurs qualité des produits ou services : coûts de garantie, taux d'incidents, taux de rebuts...
- Coûts de non-qualité.
- Rotation des stocks.
- Indicateurs de délais et de temps de cycle.
- Ratios de productivité.
- Indicateurs de maîtrise des processus internes.
- Retour de produit
- Infraction à la réglementation (non-conformité en matière environnementale, sociale...)

LA PONDERATION DES CHAPITRES

La grille d'évaluation utilisée par le jury de sélection compte un total de 1000 points.

Le nombre de points accordés dans chacun des chapitres varie en fonction de son importance relative dans la réussite du projet qualité

<i>Chapitre I</i>	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	120
<i>Chapitre II</i>	STRATEGIE ET OBJECTIFS	90
<i>Chapitre III</i>	MANAGEMENT DU PERSONNEL	100
<i>Chapitre IV</i>	MANAGEMENT DES RESSOURCES	80
<i>Chapitre V</i>	MANAGEMENT DES PROCESSUS	260
<i>Chapitre VI</i>	SATISFACTION DE LA CLIENTELE	120
<i>Chapitre VII</i>	SATISFACTION DU PERSONNEL	80
<i>Chapitre VIII</i>	INTEGRATION A LA VIE DE LA COLLECTIVITE	60
<i>Chapitre IX</i>	RESULTATS OPERATIONNELS	90
<i>Total</i>		1000

PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE

EVALUATION DES MEMBRES DE L'EQUIPE D'EVALUATION

Evaluateur:..... **Évalué par l'évaluateur sénior :**

.....

Candidat :..... **Date d'évaluation:**.....

.....

Thème	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Inacceptable
Capacité de dialogue					
Expression écrite					
Implication dans l'équipe					
Questions structurées					
Pertinence des questions posées					
Maîtrise de la réalisation de l'évaluation					
Connaissance du référentiel PAQ					
Connaissance du secteur d'activité					
Ponctualité					
Souplesse					

Recommandations par l'Évaluateur Sénior :

- Évaluateur sénior []
- Évaluateur uniquement []
- Actions correctives demandées []

VISA DE L'EVALUATEUR SENIOR

Commentaires:

.....

.....

.....

.....