

République Tunisienne

Ministère de l'Industrie, de l'Energie et des PME

Unité de Gestion du Programme National de
Promotion de la Qualité



GRAND PRIX DU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE
POUR LA PROMOTION DE LA QUALITE

Guide pour la préparation du

DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier de candidature est constitué de :

- La carte d'identité de l'entreprise (voir document ci-après)
- De la réponse aux 33 sous critères des 9 Chapitres du référentiel
- L'attestation de l'exactitude des renseignements fournis.

L'ensemble du dossier de candidature doit comporter entre 20 et 25 pages au maximum
(police 10 minimum)

RECOMMANDATIONS PRELIMINAIRES

1 - Répondre de manière la plus factuelle et synthétique possible aux questions suivantes, qui ont pour objet de mieux vous connaître et ainsi mieux comprendre vos réponses aux 33 sous chapitres du Prix. Cette carte d'identité n'est pas notée en tant que telle, mais les informations qu'elle contient peuvent être utilisées pour la notation du dossier.

2 - 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'entité tient compte de son expérience pour progresser.

3 - Répondre en intégrant chaque fois que possible des éléments chiffrés, graphiques, tableaux, etc....

4 - Répondre en précisant, chaque fois que cela est possible, les méthodes mises en œuvre ainsi que leur périodicité et leurs champs d'application.

5 - Répondre 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.

6 - Ajouter à la fin du dossier la rubrique suivante pour attester de l'exactitude des renseignements fournis :

« Je soussigné Atteste l'exactitude des renseignements fournis et m'engage à communiquer au Ministère de l'Industrie de l'Energie et des Petites et Moyennes Entreprises toute information complémentaire en relation avec l'objet du présent dossier, sur simple demande de ses services.

Signé à Le ,
Signature »

Pour les chapitres de résultats (6 à 9), répondre chaque fois que possible avec des éléments chiffrés au moins sur 3 ans.

RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

Ne concerne que les entités non totalement autonomes (Filiales, Etablissements)

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

- A)** Si une activité ou une fonction n'est pas exécutée par l'entité, 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 décrire les interfaces existantes entre son entité et celle chargée de cette activité, ainsi que les actions qui en résultent dans son entité.

Quelques exemples :

- 1) Si la politique et la stratégie de l'entité sont élaborées par l'entité de tutelle, le candidat doit montrer s'il participe à leur élaboration, 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'entité mais par l'entité de tutelle, le candidat doit montrer qu'il est informé :
 - des résultats de ces mesures
 - des réclamations le concernantet qu'il exploite localement ces résultats pour mener des actions d'amélioration, voire qu'il a participé à l'élaboration des questionnaires.
- 3) 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. ...
- 4) 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.

- 5) Si les objectifs financiers de l'entité sont élaborés par l'entité 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'obtention des résultats.
- 6) 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.

CARTE D'IDENTITE DE L'ENTREPRISE

A - Qui êtes-vous ?

Statut, raison sociale, adresse, actionnariat (s'il y a lieu), effectif (évolution depuis 3 ans), volume d'activité (évolution du chiffre d'affaire depuis 3 ans), rattachement à un groupe. Joindre un organigramme sur lequel doivent apparaître, entre autres le nom des dirigeants, l'organisation Qualité, Sécurité, Environnement, et le périmètre exact de l'entité qui concourt.

Indiquer les coordonnées (téléphone + messagerie électronique) du responsable de la candidature

B - Que faites-vous ?

Type et domaines d'activité, missions, principaux produits et services, en précisant ceux qui sont stratégiques pour l'entité. Principaux clients, usagers et fournisseurs. Part d'activité à l'exportation.

C - Quelle est votre histoire Qualité globale (Qualité, Sécurité, Environnement) ?

Origine, différentes étapes. Homologations, qualifications, certificats ou labels obtenus.

D - Quel est votre système Qualité globale (Qualité, Sécurité, Environnement) ?

Préciser la structure de votre système Qualité, Sécurité, Environnement en présentant la documentation qui le décrit, et les principaux indicateurs.

E – Quelles sont les principales actions d'amélioration de la Qualité, de la Sécurité, de l'Environnement mises en œuvre depuis 1 an ?