

Prix du Président de la République pour la Promotion de la Qualité et de l'Innovation Edition 2010

Référentiel du Prix de la Catégorie A des entreprises

Le référentiel du Grand Prix du Président de la République pour la Promotion de la Qualité et de l'Innovation est composé de 9 chapitres et de 33 sous-chapitres.

Chapitre 1 – Le leadership

- 1.a/ Les dirigeants développent la vision, la mission, les valeurs de l'entité et jouent le rôle de modèles d'une culture de la qualité et de **l'innovation**.
- 1.b/ Les dirigeants s'impliquent personnellement dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'amélioration continue du système de management global de l'entité.
- 1.c/ Les dirigeants interagissent avec les clients, les partenaires et les autres Interlocuteurs externes.
- 1.d/ Les dirigeants renforcent chez leur personnel la culture **Qualité et Innovation**.
- 1.e/ Les dirigeants identifient et gèrent les changements nécessaires de l'entité.
- 1.f/ Les dirigeants identifient et mettent à la disposition de leurs collaborateurs les moyens nécessaires pour la réalisation des objectifs convenus.

Chapitre 2 – La politique et la stratégie

- 2.a/ La politique et la stratégie sont fondées sur les besoins et les attentes présents et futurs des différentes parties prenantes (clients, actionnaires, personnel, fournisseurs, collectivités,...).La stratégie est axée sur **l'innovation**
- 2.b/ La politique et la stratégie découlent d'informations reposant sur la mesure de la performance, la recherche et développement, la capacité de l'entité à apprendre et les activités des autres acteurs.
- 2.c/ La politique et la stratégie sont développées, suivies et mises à jour.
- 2.d/ La politique et la stratégie sont communiquées et déployées dans le cadre des processus de l'entité.

Chapitre 3 – Le personnel

- 3.a/ Une politique de ressources humaines est définie , mise en place et améliorée.
- 3.b/ Les savoir faire, les compétences et les connaissances du personnel sont identifiés, développés et encouragés.
- 3.c/ Le personnel est impliqué et responsabilisé.
- 3.d/ Une politique de communication interne est mise en place.
- 3.e/ Un système de reconnaissance des mérites est mis en place.

Chapitre 4 – Les partenaires et les ressources

- 4.a/ Les partenariats externes sont managés.
- 4.b/ Les finances sont managées.
- 4.c/ Les infrastructures , les équipements et les matériels sont managés.
- 4.d/ La technologie et **l'innovation** sont managées.
- 4.e/ L'information et la connaissance sont managées.

Chapitre 5 – Les processus

- 5.a/ Les processus sont conçus et managés de façon systématique.

5.b/ Les processus sont améliorés, en fonction des besoins et en recourant à **l'innovation**, dans la perspective de pleinement satisfaire les clients et toutes les autres parties prenantes et d'augmenter la valeur des produits et services.

5.c/ Les produits et services sont **conçus** et développés en fonction des attentes et des besoins des clients.

5.d/ Les produits et services sont élaborés, livrés et accompagnés des services appropriés.

5.e/ Les relations avec les clients sont managées et valorisées.

Chapitre 6 – Les résultats pour les clients

6.a/ Mesures de perception (externes).

6.b/ Indicateurs de performances (internes).

Chapitre 7 – Les résultats pour le personnel

7.a/ Mesures de perception.

7.b/ Indicateurs de performances.

Chapitre 8 – Les résultats pour la collectivité

8.a/ Mesures de perception (externes).

8.b/ Indicateurs de performances (internes).

Chapitre 9 – Les résultats sur les performances

9.a/ Les résultats sur les performances globales.

9.b/ Les indicateurs portant sur les performances de fonctionnement.