

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 RÉPUBLIQUE POUR LA PROMOTION DE LA QUALITE

# REFERENTIEL

## **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.**
- 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.**
- 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,...).**
- 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 PARTENARIATS 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 est managée.
- 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**

11

- 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 RESULTATS SUR LES PERFORMANCES**

- 9.a Les résultats sur les performances globales.
- 9.b Les indicateurs portant sur les performances de fonctionnement