



(i)-Assurer une croissance durable par l'orientation et la satisfaction totale des clients

1.1. Avez-vous une approche orientée usage et expériences de vos clients sur vos produits et services ? Comment faites-vous ? Quels dispositifs et actions mettez-vous en œuvre ?

1.2. Savez-vous en quoi vos produits & services apportent une valeur au client et permettent de régler une de ses problématiques ? Comment faites-vous ?

1.3. Mesurez-vous l'écart entre la qualité réalisée de manière opérationnelle et celle perçue par vos clients et/ou les clients de vos clients ? Faites-vous la distinction entre conformité et satisfaction ? Si oui, comment ?

1.4. Vos équipes ont-elles en permanence le souci d'améliorer de manière proactive la qualité de vos produits & services ? Comment s'y prennent-elles ? Citez des exemples qui démontrent cet enjeu quotidien

1.5. Pratiquez-vous une veille régulière des activités, produits et services de vos concurrents, y compris au niveau international ? En tirez-vous des enseignements pour capter des nouvelles attentes ?

(ii) Atteindre l'efficacité de long terme et développer les valeurs pour l'entreprise

2.1. Améliorez-vous de façon continue vos produits/services et processus de manière opérationnelle ? Comment faites-vous ?

2.2 Assurez-vous un pilotage de vos activités par les flux ? Comment faites-vous ?

2.3. Traitez-vous les défauts qualité à l'endroit et au moment où ils se produisent ? Si oui, comment vous y prenez-vous ?

2.4. Construisez-vous des modes de fonctionnement gagnant-gagnant avec vos partenaires ? Comment vous y prenez-vous ?

2.5 Développez la culture et les valeurs de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) au sein de votre entreprise ? Comment ?

(iii) Développer un climat de confiance et l'autonomie des équipes

3.1. Les informations sont-elles partagées en transparence du haut en bas et de bas en haut de l'entreprise ? Comment faites-vous ?

3.2. Les collaborateurs ont-ils la possibilité et les moyens de résoudre par eux-mêmes les difficultés qu'ils rencontrent et corriger les dysfonctionnements ? Comment peuvent-ils le faire ?

3.3. Votre management donne-t-il l'exemple, en incarnant ce qui est demandé aux équipes ? Citez quelques exemples.

3.4. Votre management donne-t-il aux équipes du sens à leur travail et favorise-t-il leur responsabilisation à tous niveaux ? Donnez des exemples.

3.5. Votre management donne-t-il la priorité au terrain (support aux équipes, clients et fournisseurs) plutôt qu'au reporting ? Comment faites-vous ?
progrès en qualité coûts-délais ? Comment ?

(iv) Développer les personnes par la formation et par l'apprentissage des dysfonctionnements

4.1. Avez-vous un dispositif de formation à la fois sur les dimensions métiers et sur la capacité à animer et à coopérer ? Comment mesurez-vous son efficacité ?

4.2. Effectuez-vous de la résolution de problème en remontant aux causes racines ? Comment faites-vous ?

4.3. Avez-vous mis en place un management visuel des activités ? Si oui, celui-ci est-il utilisé en priorité pour comprendre, analyser, identifier et résoudre les problématiques et les aléas et non d'abord pour contrôler ? Comment vous y prenez-vous ?

(v) Etre une organisation agile, apprenante et innovante

5.1. Etes-vous proactifs à propos des nouveaux concepts de produits & services (nouveaux canaux de commercialisation, transformation numérique...) ? Comment faites-vous ?

5.2. Avez-vous un dispositif pour promouvoir l'innovation (innovations issues des collaborateurs, veille technologique, open innovation, R&D...) ? Lequel ?

5.3 Au-delà de l'aspect réglementaire, prenez vous des initiatives pour réduire votre empreinte environnementale ? Lesquelles ?

5.4. Vos équipes utilisent-elles des modes opératoires formalisés et améliorés de manière régulière en s'appuyant notamment sur les technologies numériques ? Comment faites-vous ?

5.5. L'ensemble des collaborateurs de votre organisation est-il impliqué dans une dynamique de partage et d'apprentissage ? La connaissance est-elle disponible et partagée avec les personnes qui en ont besoin ? Comment faites-vous ?

(vi) Viser la performance opérationnelle et obtenir des résultats

6.1. La démarche d'excellence est-elle au service de votre stratégie et de votre vision ? Cette vision et cette stratégie sont-elles partagées, déclinées et connues de tous, à tous les niveaux de l'organisation ?

6.2. Des objectifs et des indicateurs de performances sont-ils définis et pilotés dans l'ensemble des activités ? Sont-ils déclinés jusqu'au plus près du terrain ? Comment faites-vous ?

6.3. Vos équipes et vous-même vous appropriez-vous la culture de l'excellence opérationnelle ? Comment ?

6.4. Mesurez-vous vos progrès en qualité coûts-délais ? Comment ?