|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**PRIX NATIONAL DE LA QUALITE**

**GUIDE DE CANDIDATURE**

**EDITION 2018**

***« La qualité moteur de la croissance de l’entreprise »***

**«** الجودة محرك نمو المقاولة***»***

*Date limite de dépôt du dossier* : **10 septembre 2018**

|  |
| --- |
| Direction de la Protection du Consommateur, de la Surveillance du Marché et de la QualitéMinistère de l’Industrie, de l’Investissement, du Commerce et de l’Economie Numérique - Parcelle 14, Business center, aile nord Bd Erriyad, Hay Riad B.P 610, Rabat Chellah, Maroc Tél : 0537 71 62 16 Fax : 0537 71 17 98E-mail : abdelmalekc@mcinet.gov.ma hamzaoui@mcinet.gov.ma GSM M. CHAFAI : 0661 878 261 ; GSM Mme Hamzaoui : 0661 869 539Union Marocaine pour la Qualité – UMAQ Kamal Eddine BENCHEKROUN de l’UMAQTél UMAQ : 05 22 97 24 43k.benchekroun@hotmail.com  |

***SOMMAIRE***

|  |  |
| --- | --- |
|  **CHAPITRES** | **page** |
| * Présentation
 | 02 |
| * Processus du Prix National de la Qualité
 | 03 |
| * Modèle de demande officielle de participation au concours du Prix National de la Qualité
 | 06 |
| * Dossier de candidature au Prix National de la Qualité
 | 07 |
| * Demande de clarification sur le Prix National de la Qualité
 | 08 |
| * Lettre de déclaration de l’intention de candidature au Prix National de la Qualité
 | 09 |
| * Règlement du Prix National de la Qualité
 | 10 |
| * Règlement d’usage de la marque du Prix National de la Qualité
 | 12 |
| * Marque « Prix National de la Qualité »
 | 14 |
| * Questionnaire
 | 15 |

|  |
| --- |
|  |

***PRESENTATION***

Le Prix National de la Qualité a été mis en place par le Ministère chargé de l’Industrie en 1997 et destiné à reconnaitre et à faire reconnaitre des entreprises, organisations, services publics qui mettent en œuvre avec succès des démarches de qualité.

La gestion du Prix National de la Qualité est assurée conjointement par le Ministère de et l’Union Marocain pour la Qualité dans le cadre de la convention qui lie cette dernière au Ministère chargé de l’Industrie.

Le Prix National de la Qualité est un moyen d’évaluation et d'autoévaluation permettant aux organismes de mesurer leurs performances en matière de qualité et d'identifier les axes de progrès.

Son référentiel constitue aussi pour les organisations de promotion de la qualité un outil qui incite les entreprises à lancer des démarches qualité et le renforcement de leur compétitivité.

Le prix qualité est basé sur les axes de management de la qualité avec plusieurs questions concernant chaque axe et une grille d'évaluation pour mesurer la performance qualité des entreprises.

Le Prix National de la qualité est ouvert aux organismes privés ou publics, industriels ou de services quel que soit leurs domaines d’activité.

Les organismes candidats sont classés en 4 catégories:

|  |
| --- |
| Industrie :- Catégorie PMI : CA <= 175 Millions DH - Catégorie Grande Entreprise : CA > 175 Millions DH Service :- Catégorie PME : CA <= 175 Millions DH - Catégorie Grand Organisme : CA > 175 Millions DH  |

Dans chaque catégorie une entreprise est primée et reçoit le certificat du prix, deux entreprises reçoivent des certificats d’encouragement et des certificats de reconnaissance de la qualité seront remises aux entreprises méritantes. L’entreprise ou l’organisme qui obtient le prix national de la qualité peut apposer le logo de ce prix sur ses documents de promotion ou de communication.

|  |
| --- |
|  |

***PROCESSUS DU PRIX NATIONAL DE LA QUALITE***

Le processus d’organisation du Prix National de la Qualité comprend les étapes suivantes :

***Première phase du prix***:

Les entreprises ou organismes qui désirent concourir au prix qualité doivent préparer le dossier de candidature composé de deux parties :

 I- Carte d’identité de l’entité ;

II- Questionnaire du Prix rempli ;

et l’envoyer par une demande établie sur papier à en-tête du demandeur selon le modèle spécifiéaccompagnée de **3 exemplaires dont 2 anonymes** (sans mention du nom ou du sigle de l’entreprise) avant le 30 Juin de l’année en cours, à l’adresse suivante :

**Ministère de l’Industrie, de l’Investissement, du Commerce et de l’Economie Numérique**

**Direction de la Protection du Consommateur, de la Surveillance du Marché et de la Qualité**

**Parcelle 14, Business center, aile nord Bd Erriyad, Hay Riad B.P 610, Rabat**

**Chellah, Maroc**

**Personnes de contact : Abdelmalek CHAFAI ou Mme HAMZAOUI du Ministère**

**ou M. Kamal Eddine BENCHEKROUN de l’UMAQ**

**GSM Mr CHAFAI : 0661 878 261 ; GSM Mme HAMZAOUI : 0661869539**

**Tel BENCHKROUN : 05 22 97 24 43**

**Tél : 0537 71 62 16 Fax : 0537 71 17 98**

**E-mail :** abdelmalekc@mcinet.gov.ma**;** hamzaoui@mcinet.gov.ma

K.benchekroun@hotmail.com

Les entreprises ou organismes qui souhaitent avoir la version électronique du dossier ou des clarifications sur le prix national de la qualité peuvent saisir les personnes de contact à leur adresse e-mail ou nous transmettre une demande dans ce sens selon le modèle spécifié.

Il est souhaitable que les organismes qui envisagent de soumettre leur candidature au prix national de la qualité envoient une lettre de déclaration de leur intention de candidature selon le modèle spécifié afin de permettre à l’organisateur du prix d’avoir une idée sur le nombre de candidats dans les différentes catégories.

***Evaluation des dossiers puis sélection des candidats qui recevront une visite d’évaluation***

L’évaluation des candidats est basée sur l’utilisation du référentiel du Prix. Ce référentiel est construit autour de divers critères sur le management de la qualité.

Un tableau contenant les pondérations de chaque critère permet de calculer le score de l'organisme candidat. Ces pondérations sont fixées par le comité d’organisation pour chaque édition du Prix.

|  |
| --- |
|  |

Il est à signaler que le référentiel comprend 1000 points répartis entre les 9 chapitres.

Chaque dossier est apprécié par des évaluateurs selon la grille d’évaluation suivante :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **THEME** | **coefficient** | **NOTE** |
| * ***Leadership***
 | ***1,5*** | ***150*** |
| * Stratégie et objectifs Qualité
 | *1* | *100* |
| * *Management du personnel*
 | *1* | *100* |
| * Management des ressources
 | *1* | *100* |
| * Management des processus
 | *1* | *100* |
| * Satisfaction des clients
 | *1* | *100* |
| * Satisfaction du personnel
 | *1* | *100* |
| * Intégration à la vie de la collectivité
 | *1* | *100* |
| * **Résultats de l’organisation**
 | ***1,5*** | ***150*** |
|  |  ***TOTAL*** | ***10***  | ***1000 points*** |

Le dossier de candidature est coté par des évaluateurs, à l’aide de cette grille de cotation. Chaque évaluateur devra composer sa note en accordant tout ou partie des points alloués selon la méthode de cotation E.M.S.E. / E.S.E. ci-après :

Les 9 chapitres du référentiel comportent 30 questions et pour chacune d’elle, l’évaluateur établit sa note selon le contenu de la réponse, en accordant tout ou partie des points alloués.

|  |
| --- |
| **Chapitre 1 à 5 :" LES MOYENS "** |

 E. Existence :*Sur 10 Points*

Il existe une réponse qui manifeste que la question est prise en compte, comprise et qu’une démarche est engagée : *sur 10 points.*

 M. Méthode :*Sur 40 Points*

Il existe une méthode qui répond à la question :

M1 – Par une dynamique de réactivité (action corrective) : *sur 10 points*.

M2 – Par une approche en amont (action préventive) : *sur 15 points.*

M3 – En intégrant une recherche d’amélioration continue : *sur 15 points*.

 S. Systématisme :*Sur 35 Points*

S1 – La réponse est appliquée dans tous les domaines majeurs où la question se pose (produits, clients, hommes et équipes, fournisseurs, processus,…) : *sur 25 points*.

S2 – La réponse est appliquée dans chacun de ces domaines aussi souvent que nécessaire (pérennité dans le temps) : *sur 10 points*.

 **E. Exemplarité : *sur 15 points***

E1 – La méthode, son application et ses résultats méritent d’être communiqués à l’extérieur de l’entité : *sur 15 points.*

|  |
| --- |
|  |

**Chapitres 6 à 9 :" LES RÉSULTATS "**

 E. Existence :*Sur 20 Points*

Il y a des résultats mesurés sur l’ensemble du domaine : *sur 20 points*

 S. Systématisme :*Sur 50 Points*

S1- Les résultats couvrent l’ensemble du domaine  et sont mesurés : *sur 15 points.*

S2-Lesrésultats sont mesurés par rapport à des objectifs préalablement fixés : *sur 15 points.*

S3- Les niveaux atteints sont au minimum satisfaisants : *sur 10 points.*

S4- Les tendances sont favorables : *sur 10 points.*

 **E. Exemplarité : *Sur 30 Points***

E1- Les résultats mesurés montrent sur 3 ans des performances remarquables par rapport aux objectifs : *sur 10 points.*

E2- Les résultats mesurés montrent sur 3 ans des performances supérieures aux concurrents ou au marché : sur 20 points.

Puis une note consensuelle est attribuée au dossier en faisant la moyenne des notes des évaluateurs. Les entreprises les mieux notées sont retenues pour une évaluation sur site.

***Deuxième phase du prix : Evaluation sur site***

Ensuite, une équipe d’évaluateurs réalise une évaluation sur site pour confirmer les déclarations de l’entreprise dans le dossier de candidature et constater le déploiement de la démarche qualité au sein de l’entreprise.

Les entreprises qui obtiennent les meilleures notes dans leur catégorie sont retenues pour un audit d’évaluation. Cet audit a pour objectif de vérifier les déclarations de l’entreprise et à procéder à une évaluation plus fine pour dégager les points forts et les axes d’amélioration. Le rapport d’audit est remis à l’organisme. La participation à cette deuxième phase est payante.

|  |
| --- |
|  |

**L’En-tête du demandeur**

**MODELE DE DEMANDE OFFICIELLE DE PARTICIPATION AU CONCOURS DU PRIX NATIONAL DE LA QUALITE**

***A***

**MONSIEUR**

**LE DIRECTEUR de la Protection du Consommateur DE LA SURVEILLANCE DU MARCHE et de la Qualité**

**MINISTERE DE L’INDUSTRIE, DE L’INVESTISSEMENT, DU COMMERCE ET DE L’ECONOMIE NUMERIQUE**

**- R A B A T –**

**O B J E T : Demande de candidature au Prix National de la Qualité**

**P - J : Dossier de candidature en 3 exemplaires dont 2 anonymes**

*>>\*<<\*>>\*<<*

**Monsieur le Directeur,**

J'ai l'honneur de vous transmettre ma demande pour participer à l’édition 2018 du prix national de la qualité pour mon entité dont le système qualité répond aux critères du référentiel de ce prix.

Cette demande porte sur l'entité.1................sise ...........................à................. dans la catégorie2 : ................ ................Industrie (Catégorie PMI : CA <= 175 Millions DH ou Catégorie Grande Entreprise : CA > 175 Millions DH) ou Service (Catégorie PME : CA <= 175 Millions DH ou Catégorie Grand Organisme : CA > 175 Millions DH).

Je déclare avoir pris connaissance du référentiel du prix national de la qualité et du guide de candidature je m'engage à :

• observer toutes les exigences du référentiel du prix national de la qualité ;

• reconnaître les certificats du prix attribués à d'autres titulaires ;

• respecter les obligations qui m'incombent au titre du guide relatif au prix national de la qualité ;

• mettre à la disposition des auditeurs, sur demande, les enregistrements de toutes les réclamations avec les mesures correctives adoptées ;

• faciliter la tâche des évaluateurs dans l'exercice de leurs fonctions ;

• accepter les observateurs qui sont désignés par le Ministère de l’Industrie, du de l’Investissement, du Commerce et de l’Economie Numérique pour accompagner l’équipe d’évaluation.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma haute considération.

Date, Cachet et Signature du demandeur

1 Spécifier l'entité concernée (Raison sociale et domaines d'activités)

2 Spécifier la catégorie

|  |
| --- |
|  |

***DOSSIER DE CANDIDATURE AU PRIX NATIONAL***

***DE LA QUALITE- PNQ EDITION 2018***

**DOSSIER DE CANDIDATURE**

L’ensemble du dossier doit comporter une trentaine de pages au minimum (police de corps 10 minimum). Ce dossier doit 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 questions du Prix Qualité.

***I- Carte d'identité de l'entité (\*)***

1- Description de l'entreprise : Statut juridique, identité, raison sociale, adresse, nom des dirigeants, principaux actionnaires, nombre de salariés (évolution depuis 3 ans).

Pour l’entité concernée par la participation au prix qualité, préciser le nombre de sites concernés avec si nécessaire pour chaque site, la désignation, l’adresse et l’effectif et le domaine d’activité spécifique

2- Activités de l'entreprise : Types d'activités, principaux produits et services (si possible en % du CA),

 Principaux clients et fournisseurs, part d'activité à l'exportation.

1. Votre histoire qualité : Origine, différentes étapes, qui est le responsable qualité ? A qui rend-il compte ?

Pour l’entité concernée par la participation au prix qualité, préciser s’il ya lieu, les certifications déjà obtenues (type et date de certification), les activités de conseil reçues pendant les deux (2) dernières années (s’il y a lieu) et plus particulièrement les activités d’assistance pour l’élaboration du dossier de candidature (s’il y a lieu) y compris le cabinet accompagnateur et le Nom du consultant.

4- Stratégie et objectifs qualité : Pour maîtriser vos produits et vos processus. Pour améliorer et anticiper.

5- Système qualité : Quels sont les principaux indicateurs que vous suivez pour vérifier son efficacité ?

6- Quelles sont les principales actions d'amélioration de l'année précédente ?

7- Résultats financiers depuis 3 ans : CA, valeur ajoutée, excédent brut d'exploitation, résultat net.

8- Personne à contacter : Nom, téléphone et télécopieur.

*Ce chapitre n'est pas noté en tant que tel, mais les informations qu'il contient peuvent être utilisées pour la notation du questionnaire.*

(\*) Une entité peut être une entreprise, un établissement, une unité, un département, une administration, un service...

**L’En-tête du demandeur**

***A***

**MONSIEUR**

**LE DIRECTEUR de la Protection du Consommateur DE LA SURVEILLANCE DU MARCHE et de la Qualité**

**MINISTERE DE L’INDUSTRIE, DE L’INVESTISSEMENT, DU COMMERCE ET DE L’ECONOMIE NUMERIQUE**

**- R A B A T -**

**O B J E T : Demande de clarification sur le Prix National de la Qualité**

*>>\*<<\*>>\*<<*

**Monsieur le Directeur,**

J'ai l'honneur de vous informer que j’ai pris connaissance du référentiel du prix national de la qualité et du guide de candidature correspondant à l’édition 2018 de ce prix et que j’envisage de vous soumettre ma demande concernant mon entité.1................sise ...........................à................. dans la catégorie2 : ................ ................Industrie (Catégorie PMI : CA <= 175 Millions DH ou Catégorie Grande Entreprise : CA > 175 Millions DH) ou Service (Catégorie PME : CA <= 175 Millions DH ou Catégorie Grand Organisme : CA > 175 Millions DH).

Je souhaite avoir une clarification à ce sujet par :

• une visite chez vous;

• l’organisation d’une visite chez moi ;

• l’organisation d’une présentation chez moi sur le prix national de la qualité ;

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma haute considération.

Date, Cachet et Signature du demandeur

1 Spécifier l'entité concernée (Raison sociale et domaines d'activités) 2 Spécifier la catégorie

**L’En-tête du demandeur**

***A***

**MONSIEUR**

**LE DIRECTEUR de la Protection du Consommateur DE LA SURVEILLANCE DU MARCHE et de la Qualité**

**MINISTERE DE L’INDUSTRIE, DE L’INVESTISSEMENT, DU COMMERCE ET DE L’ECONOMIE NUMERIQUE**

**- R A B A T -**

**O B J E T : Intention de candidature au Prix National de la Qualité**

*>>\*<<\*>>\*<<*

**Monsieur le Directeur,**

J'ai l'honneur de vous informer que j’ai pris connaissance du référentiel du prix national de la qualité et du guide de candidature correspondant à l’édition 2018 de ce prix et que j’envisage de vous soumettre ma demande concernant la candidature de mon entité.1................sise ...........................à................. dans la catégorie2 : ................ ................Industrie (Catégorie PMI : CA <= 175 Millions DH ou Catégorie Grande Entreprise : CA > 175 Millions DH) ou Service (Catégorie PME : CA <= 175 Millions DH ou Catégorie Grand Organisme : CA > 175 Millions DH).

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma haute considération.

Date, Cachet et Signature du demandeur

1 Spécifier l'entité concernée (Raison sociale et domaines d'activités) 2 Spécifier la catégorie

|  |
| --- |
|  |

**REGLEMENT DU PRIX NATIONAL DE LA QUALITE**

**Article 1 : Objectif**

Le Prix National de la Qualité mis en place par le Ministère chargé de l’Industrie vise d’une part l’incitation des différents organismes à entreprendre des démarches qualité et à pratiquer l’auto- évaluation pour progresser et d’autre part à récompenser ceux qui se sont distingués par la mise en place d’une démarche exemplaire.

**Article 2 : Gestion**

L’Union Marocaine pour la Qualité (UMAQ) assure la gestion du Prix National de la Qualité dans le cadre de la convention qui lie cette association au Ministère chargé de l’Industrie.

**Article 3 : Catégories d’organismes**

Le Prix National de la Qualité est ouvert aux organismes privés ou publics, industriels ou de services quelque soit leurs domaines d’activité.

Les organismes candidats sont classés en 4 catégories :

|  |  |
| --- | --- |
| Industrie : | Service : |
| - Catégorie PMI : CA <= 175 Millions DH  | - Catégorie PME : CA <= 175 Millions DH  |
| - Catégorie Grande Entreprise : CA >= 175 Millions DH  | - Catégorie Grand Organisme : CA >= 175 Millions DH  |

**Article 4 : Prix remis**

Dans chaque catégorie, un prix est attribué à un organisme qui dispose d’une démarche de management de la qualité exemplaire et satisfait aux critères du présent règlement. Deux Certificats d’encouragement sont également remis aux organismes dauphins. Des Certificats de reconnaissance sont également remis aux organismes méritants

**Article 5 : Procédure**

La procédure à suivre par les candidats comprend la soumission des demandes de candidature ; la transmission par le secrétariat du prix des dossiers de candidature aux postulants ; le dépôt des dossiers au secrétariat du prix ; l’évaluation des dossiers; l’évaluation sur site ; la réunion du Jury et la désignation des lauréats.

**Article 6 : Evaluation**

L’évaluation des candidats est basée sur l’utilisation du référentiel du Prix. Ce référentiel est construit autour de divers critères sur le management de la qualité.

Un tableau contenant les pondérations de chaque critère permet de calculer le score de l’organisme candidat. Ces pondérations sont fixées par le comité d’organisation pour chaque édition du Prix.

**Article 7 : Evaluation sur dossier**

Le dossier de candidature est coté par des évaluateurs, à l’aide d’une grille de cotation. Chaque évaluateur devra composer sa note en accordant tout ou partie des points alloués selon la méthode de cotation puis une note consensuelle est attribuée au dossier.

**Article 8 : Evaluation sur site**

Pour les candidats choisis pour cette phase, une équipe d’évaluateurs réalise une évaluation sur site pour confirmer les déclarations du candidat dans son dossier et constater le déploiement de la démarche qualité dans la pratique. Un rapport d’évaluation est rédigé à cet effet.

**Article 9 : Jury du Prix**

Le jury du Prix National de la Qualité est constitué par des représentants de l’UMAQ et du Ministère chargé de l’Industrie ainsi que d’autres personnes choisies pour leurs compétences et leur neutralité.

Ce jury se réunit pour examiner les résultats du processus d’évaluation et désigner les lauréats du Prix National de la Qualité en tenant compte des critères arrêtés pour chaque édition du Prix.

**Article 10 : Frais payés**

Les candidats payent des frais de l’évaluation du dossier de candidature ainsi que le cas échéant, les frais de l’évaluation sur site en plus des redevances du droit d’usage de la marque "Prix National de la Qualité". Ils reçoivent tous à la fin du processus un rapport d’évaluation de leur système.

**Article 11 : Droit d’usage de la marque "Prix National de la Qualité"**

Les candidats doivent respecter le règlement de la marque “ Prix National de la Qualité ” pour pouvoir utiliser cette marque pour les produits ou services et la faire apparaître sur les documents administratifs et commerciaux.

**Article 12 :**

Les lauréats d’une édition du Prix peuvent communiquer cette distinction à leurs clients et à toutes les parties intéressées.

**Article 13 :**

Les lauréats d’une édition du Prix ne peuvent se présenter comme candidats durant les 3 éditions qui suivent.

**Article 14 : Promotion du prix**

Les organismes lauréats sont tenus de contribuer à la promotion du Prix National de la Qualité et faire partager leurs expériences pour aider les autres organismes à progresser dans le domaine du management de la qualité.

**Article 15 : Confidentialité**

Les membres du jury ainsi que les évaluateurs sont tenus au secret professionnel et à la confidentialité de toute information dont ils auraient eu connaissance au cours du processus d’évaluation des organismes.

**Article 16 :**

Les candidats sont tenus de respecter les décisions du jury et de ne pas mettre en cause les résultats de l’évaluation.

|  |
| --- |
|  |

**REGLEMENT D’USAGE DE LA MARQUE**

**"PRIX NATIONAL DE LA QUALITE"**

**Article 1 :**

Le Prix National de la Qualité est mis en place par le Ministère chargé de l’Industrie dans le but d’inciter les différents organismes à entreprendre des démarches qualité et de récompenser les efforts de ceux qui se sont distingués par la mise en place de démarches qualité exemplaires.

**Article 2 :**

La marque "Prix National de la Qualité" est déposée conformément aux dispositions de la loi sur la propriété industrielle en vigueur. Cette marque est la propriété exclusive du Ministère Marocain chargé de l’Industrie.

**Article 3 :**

La gestion du droit d’usage de la Marque est confiée à l’Union Marocaine pour la Qualité (UMAQ) dans le cadre de la convention qui lie cette association au Ministère chargé de l’Industrie.

**Article 4 : Objet de la marque**

La marque "Prix National de la Qualité" a pour objet de marquer les événements et documents liés à la compétition du Prix National de la Qualité. Cette marque est identifiée comme suit :

**Article 5 : Bénéficiaire du droit d’usage**

Dans la limite précisée à l’article 4, cette marque peut être utilisée librement par le Ministère chargé de l’Industrie et l’Union Marocaine pour la Qualité. Les entités qui ont été couronnées par l’obtention du Prix National de la Qualité peuvent demander le droit d’usage de cette marque.

**Article 6 : Demande du droit d’usage de la marque**

La demande est à formuler par écrit à l’UMAQ, cette dernière communique par écrit la décision d’octroi ou de refus du droit d’usage de la marque au demandeur.

**Article 7 : Modalités d’utilisation de la marque**

Les entités pourront utiliser le dessin de la marque (article 4 ci-dessus), pour la communication interne et externe de l’entité. Cette communication peut s’appliquer à l’ensemble de l’entité comme pour l’enseigne de magasins, de bâtiments, la signalisation des vitrines, les emballages, les supports commerciaux publicitaires et tous documents similaires.

Les entités pourront aussi marquer individuellement les produits fabriqués en apposant directement sur le produit ou son emballage la formule “produit fabriqué par un organisme lauréat du Prix National de la Qualité Edition ..........”.

Cette marque peut être utilisée à compter de la notification du droit d’usage, sans en changer les proportions, ni introduire de modifications dans les couleurs d’origine.

La marque ne pourra en aucun cas être transmise à un tiers, ni être considérée comme un des éléments d’actif au cessionnaire.

Le droit d’usage de la marque est strictement lié aux sites et activités pour lesquels l’entité a été couronnée.

Il est obligatoire de faire référence à l’année de couronnement avec la marque.

**Article 8 : Redevances de droit d’usage**

Les redevances du droit d’usage sont fixées par le Ministère chargé de l’Industrie en concertation avec l’UMAQ. Ces redevances sont payées à l’UMAQ par les entités titulaires du droit d’usage de la marque.

**Article 9 : Retrait du droit d’usage de la marque**

L’autorisation d’utiliser la marque restera acquise à l’organisme auquel elle aura été accordée tant qu’il continuera à satisfaire au présent règlement.

Des contrôles pourront être ordonnés par le Ministère chargé de l’Industrie et effectués soit par l’UMAQ soit par un intermédiaire de son choix pour s’assurer du respect des conditions d’utilisation de la marque par le bénéficiaire.

En cas de manquement au présent règlement, le Ministère chargé de l’Industrie se réserve le droit de retirer à tout moment le droit d’usage de la marque au titulaire ne remplissant plus les conditions requises.

La décision de retrait est, dans ce cas, notifiée à l’organisme concerné.

Cette notification doit être suivie d’une exécution immédiate et toutes les dispositions doivent être prises pour faire cesser toute utilisation de la marque sur les articles, emballages ou documents sous quelque forme que ce soit.

**Article 10 : Validité du droit d’usage**

Le droit d’usage de la marque est valable jusqu’au mois de décembre de la troisième année qui suit l’année d’édition du Prix que l’organisme a obtenu.

Toutes dispositions doivent être prises, par les organismes titulaires du droit d’usage, pour qu’à la date limite d’autorisation de l’utilisation, la marque n’apparaisse plus sur quelque support que ce soit.

Marque « Prix National de la Qualité »

***II-Questionnaire du Prix :***

*COMMENT EST MISE EN ŒUVRE LA QUALITE*

*SUIVANT LE REFERENTIEL DU PNQ ?*

**Chapitre 1. LEADERSHIP**

**1.1.  La direction et son équipe entraînent-elles la démarche qualité de l’entité ?**

1.1.1.  La Direction est-elle engagée dans la Qualité?

1.1.2.  La Direction participe-t-elle au déploiement des valeurs et des exigences de performance de l’entité ?

1.1.3.   Le personnel a t-il une vision uniforme? un sens de partage et d’adhésion ?

1.1.4.  Les décisions sont-elles l'émanation d’un consensus ou celles d'un seul homme?

1.1.5. Y a t-il un budget pour la qualité?

1.1.6.  Maîtrisez- vous votre coût d’obtention de la qualité?

1.1.7. Les décisions d'investir répondent-elles à des critères de rentabilité et/ou de nécessité stratégique?

1.1.8. Développez- vous le goût des objectifs ambitieux?

1.1.9. Comment mesurez-vous les résultats des actions entreprises?

**1.2.  La direction et son équipe donnent-elles l’exemple par des actions internes et externes ?**

1.2.1.  Etes-vous disponibles pour écouter et agir en conséquence?

1.2.2.  La Direction met-elle les moyens nécessaires pour disposer des compétences nécessaires? (Budget de formation du personnel, budget de recrutement du personnel, budget d’externalisation…) ?

1.2.3.  Règne-t-il un esprit d’équipe ? faites-vous du travail en équipe ?

1.2.4.  Associez- vous les clients et les fournisseurs aux projets de l'organisme?

**1.3.  La direction et son équipe valorisent- elles les efforts et les succès qualité des individus et des équipes ?**

1.3.1.  Suscitez et reconnaissez- vous les efforts du personnel en matière de qualité?

**Chapitre 2. Stratégie et objectifs qualité**

**2.1. La stratégie de l’entité intègre-t-elle sa politique qualité ?**

2.1.1. Existe t-il une stratégie, une politique qualité et des objectifs bien définis?

2.1.2. Sont- ils cohérents avec votre vision globale ?

2.1.3. Connaissez-vous le marché et l'attente des clients?

2.1.4. Connaissez- vous vos concurrents et leur positionnement sur le marché?

2.1.5. Quels sont vos moyens utilisés pour atteindre les objectifs qualité?

**2.2. La politique qualité est- elle déployée en objectifs dans toutes les fonctions de l’entité ?**

2.2.1. La stratégie et les objectifs qualité sont-ils écrits, sous une forme compréhensible et exploitable?

2.2.2.  Sont-ils diffusés de manière appropriée?

2.2.3.  Sont-ils déclinés en plan d'action à tous les niveaux?

2.2.4.  Les plans d’actions sont-ils développés en fonction de la stratégie de l’entité pour atteindre des objectifs définis ?

2.2.5. Les résultats des actions menées sont-ils évalués?

* + 1. Faites- vous la promotion (interne ou externe) des actions?
	1. **L’entité améliore-t-elle sa stratégie et ses plans d’actions ?**

2.3.1   La stratégie et les objectifs qualité sont-ils régulièrement remis en cause? A quand remonte la dernière remise en cause? Pouvez-vous estimer la fréquence des modifications?

2.3.2.   La politique Qualité contribue-t-elle à l’atteinte des ambitions stratégiques de l’entité ?

2.3.3.  L’entité vérifie-t-elle l’efficacité du déploiement ?

2.3.4.  Comment l’entité évalue-t-elle l’efficacité de sa stratégie et de ses plans d’action ?

2.3.5.  Développez-vous régulièrement de nouveaux plans d’actions dans une perspective d’amélioration continue?

**Chapitre 3. Management du personnel**

**3.1    Le personnel est- il informé de la stratégie de l’entité, de sa démarche qualité et de ses résultats ?**

3.1.1. Quelles sont les méthodes et à quelle fréquence la stratégie de l’entité et sa politique qualité sont-ils communiqués au personnel ?

3.1.2. Quelles sont les méthodes et à quelle fréquence les objectifs, les actions et les résultats Qualité sont-ils communiqués au personnel ?

3.1.3.  Comment cette communication permet-elle au personnel de comprendre et d’adhérer à la démarche qualité ?

3.1.4. L’entité vérifie-t-elle l’efficacité de cette communication ?

**3.2 Les programmes de formation tiennent-elles compte des besoins de l’organisation liés à ses principaux défis ?**

3.2.1. Comment sont analysés les besoins en formation notamment sur la Qualité ?

* + 1. Comment y répond l’entité ?
		2. L’entité s’assure-t-elle de l’efficacité des formations ?

**3.3 L’entité encourage-t-elle l’implication du personnel dans la mise en œuvre des actions qualité ?**

3.3.1. Le personnel participe-t-il à la réalisation du plan d’actions Qualité de l’entité ?

3.3.2. Y a-t-il des méthodes et des moyens mis en œuvre pour que le personnel, individuellement et en équipe, s’approprie et développe ses propres actions Qualité ?

**3.4 Le personnel peut-il proposer des actions d’amélioration de la qualité ?**

3.4.1. Fait-on appel à la créativité du personnel pour produire le maximum de propositions d’amélioration et d’innovation ?

3.4.2. Comment est organisée la prise en compte de ces propositions et la mise à disposition de ressources pour permettre la mise en œuvre de celles qui sont retenues ?

3.4.3. Comment le personnel est-il informé des suites données à ses propositions et des résultats obtenus ?

**Chapitre 4. Management des Ressources**

**4.1. L’entité gère-t-elle ses ressources financières ?**

4.1.1. Comment l’entité alloue-t-elle ses ressources financières en fonction de sa stratégie ?

4.1.2. Quel est son processus d’élaboration budgétaire ?

4.1.3. L’entité maîtrise-t-elle ses paramètres financiers ? (par ex les clients douteux)

4.1.4.  Quel est son processus de suivi budgétaire ?

* + 1. Comment l’entité évalue-t-elle ses décisions d’investissement ?
		2. Comment l’entité gère-t-elle ses risques financiers ?
	1. **L’entité gère-t-elle ses ressources en information ?**

4.2.1.  Comment chacun dispose-t-il, selon ses besoins, des informations à jours nécessaires à la bonne réalisation de son travail ?

4.2.2.  Comment chacun dispose-t-il d’indicateurs pour mesurer l’efficacité de son travail ?

4.2.3.  La documentation d’intérêt général est-elle choisie de façon pertinente, actualisée et accessible ?

* + 1. Quels sont les moyens de gestion de ses informations ?
	1. **L’entité associe –t-elle ses partenaires à sa démarche qualité ?**

4.3.1. Quels partenaires l’entité a-t-elle identifiés ?

4.3.2. Quels sont les principaux fournisseurs de l’entité ?

4.3.3. Quelles sont les dispositions mises en place avec les fournisseurs et sous-traitants pour s’assurer de la conformité et de l’amélioration de leurs prestations ?

4.3.4.  Comment les fournisseurs participent-ils à la mise au point des produits nouveaux et à l’évolution de la stratégie de l’entité dans le cadre d’un partenariat ?

4.3.5.  Comment les fournisseurs sont-ils entraînés dans une démarche Qualité en liaison avec celle de l’entité ?

4.3.6.  Quelles sont les formes de partenariat développées avec des partenaires autres que les fournisseurs ?

* 1. **L’entité gère-t-elle ses autres ressources ?**

4.4.1. Les autres ressources (bâtiments, terrains, matières premières, équipements, installations,) sont-elles gérées efficacement pour améliorer la performance de l’entité ?

4.4.2.  L'environnement de travail est-il adapté aux besoins de l'organisation ?

4.4.3. L'entité dispose-t-elle- de plans ou de plans d’urgence pour assurer la disponibilité ou le remplacement des ressources naturelles nécessaires pour ses processus de réalisation ?

**Chapitre 5. Management des Processus**

**5.1. L’entité identifie-t-elle ses processus- clés et quels sont-ils ?**

5.1.1. Comment l’entité, à partir de sa finalité et de la spécificité de son activité, a recensé l’ensemble de ses processus-clés ?

5.1.2. Quels sont ces processus ?

5.1.3. Comment sont-ils maîtrisés ?

* 1. **. L’entité a-t-elle une vue d’ensemble des processus et leurs interactions (sous forme de cartographie par ex) ?**
	2. **. L’entité écoute-elle ses clients et tient-elle compte de leurs besoins ?**

5.3.1. Comment l’entité identifie-t-elle ses différents segments de clientèle ?

5.3.2. Comment l’entité identifie-t-elle les facteurs qui génèrent leur satisfaction et leur fidélité ?

5.3.3. Comment l’entité répertorie-t-elle les besoins connus ?

5.3.4. Comment l’entité gère-t-elle le retour d’information de ses clients pour améliorer ses produits et services ?

5.3.5. Comment l’entité développe-t-elle activement le partenariat avec ses clients ?

5.3.6. Comment toutes les informations sur les besoins explicites et implicites des clients sont-ils exploités pour permettre à l’entité de répondre à ces besoins tout au long de la vie du produit ou service ?

5.3.7.  Quelles sont les voies par lesquelles l’entité arrive à anticiper et détecter les attentes non exprimées par les clients, ce qui lui permettra de répondre à l’évolution des marchés ?

* 1. **. L’entité s’est –elle organisée pour innover ?**

5.4.1. Comment l’entité identifie-t-elle et évalue-t-elle, 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 ?

5.4.2. Comment le partenariat avec des clients et (ou) fournisseurs permet de valider la pertinence de ces innovations ?

* 1. **. L’entité connaît-elle les performances de ses concurrents ou des entités offrant des produits ou services comparables ?**

5.5.1. Comment sont établies et revues régulièrement la liste des concurrents existants et potentiels et celle des entités offrant des produits ou services comparables ?

* + 1. Comment se fait la collecte des informations concernant les concurrents sur les critères Qualité et sur leurs autres performances ?
		2. Comment les informations recueillies permettent-elles à l’entité de réagir, de progresser et d’être plus performante que ses concurrents ?
	1. **. L’entité maîtrise-t-elle la qualité de ses produits et (ou) de ses services ?**

5.6.1.  Quels sont 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 ?

5.6.2.  Quels sont les systèmes, méthodes et moyens mis en œuvre pour s’assurer que les produits, services et procédés sont conformes à ces spécifications ?

**5.7. L’entité choisit-elle et utilise-t-elle des indicateurs pour améliorer la qualité ?**

* + 1. Comment l’entité définit-elle des indicateurs qui lui permettent de s’assurer que les objectifs qualité pourront être atteints, en temps voulu ?

5.7.2.  Comment l’entité s’est-elle organisée, à différents niveaux, pour réagir en cas de dérive des indicateurs et tirer profit de l’expérience pour s’améliorer ?

5.7.3.  Comment l’entité vérifie-t-elle périodiquement la pertinence des indicateurs qu’elle a mis en place ?

**5.8. L’entité conduit-elles ses actions d’amélioration de la qualité ?**

* + 1. Comment les actions d’amélioration sont-elles conçues, validées, hiérarchisées, répertoriées (par ex dans un plan d’amélioration de la qualité) et planifiées?
		2. Comment sont conduites les actions d’amélioration ?

5.8.3.  Comment est évaluée l’efficacité des actions mises en œuvre, à court et à moyen terme ?

**Chapitre 6. Satisfaction des clients**

**6.1. Les résultats des mesures de la satisfaction des clients effectuées à l’extérieur de l’entité sont-ils satisfaisants ?**

6.1.1. Quelles sont les informations retenues pour permettre à l’entité d’apprécier la satisfaction de ses clients ? Quels sont les résultats obtenus ?

* + 1. Quels sont les différents canaux utilisés pour obtenir ces informations ?
	1. **Les résultats des mesures effectuées en interne qui permettent à l’entité d’évaluer la satisfaction de ses clients sont-ils satisfaisants?**

6.2.1.  Quels sont les informations internes prises en compte, les indicateurs associés et les résultats obtenus ?

**Chapitre 7. Satisfaction du personnel**

7.1. Les résultats des mesures de satisfaction du personnel effectuées directement auprès de celui-ci sont-ils satisfaisants?

7.1.1. Quelles sont les informations retenues pour permettre à l’entité d’apprécier la satisfaction de son personnel ? Quels sont les résultats obtenus ?

7.1.2. Quels sont les différents canaux directs utilisés pour obtenir ces informations ?

**7.2 Les résultats de mesures indirectes qui permettent à l’entité d’évaluer la satisfaction et la participation de son personnel sont-ils satisfaisants ?**

7.2.1.  Quelles sont les informations indirectes prises en compte, les indicateurs associés et les résultats obtenus ?

**Chapitre 8. Intégration à la vie de la collectivité**

**8.1.  Les actions et les résultats montrant que l’entité répond aux besoins et attentes de la communauté où elle exerce son activité sont-ils satisfaisants?**

8.1.1. L’entité supporte-t-elle des actions sociales et socioculturelles ?

8.1.2. L’entité participe-t-elle à des actions entreprise/ enseignement ?

8.1.3. L’entité participe-t-elle à des travaux associatifs ?

8.1.4. L’entité participe-t-elle à des actions de promotion de la qualité ?

8.1.5. L’entité facilite-elle sa visite pour les gens externes?

**8.2 L’organisation intègre-t-elle des objectifs précis à ses pratiques d’affaires afin d’assumer ses responsabilités dans les domaines de l’hygiène et de la sécurité publiques, de la protection de l’environnement et des relations de l’organisation avec son environnement social ?**

8.2.1. Le personnel de l’entreprise et les personnes utilisant les produits et (ou) services de l’entité sont-ils à l’abri du danger que peut générer le produit ?

8.2.2. L’entité contribue-t-elle à la préservation de l’environnement ?

8.2.3. L’organisation assume-elle ses responsabilités dans le domaine social ?

**Chapitre 9. Résultats de l’organisation**

**9.1.  Les résultats de l’entité en matière de performance globale sont-ils satisfaisants?**

9.1.1. Les résultats sont-ils toujours exprimés par rapport aux objectifs fixés ?

9.1.2. Les parts de marché des différents produits et services correspondent-elles aux objectifs poursuivis ?

9.1.3. Les résultats financiers globaux actuels sont-ils satisfaisants ?

**9.2.  Les résultats de l’entité mesurés par ses indicateurs de fonctionnement sont-ils satisfaisants?**

9.2.1.  Les mesures et indicateurs montrent-ils une amélioration de l’efficacité du travail ?

9.2.2. Trouvez-vous que la démarche qualité a contribué à l’obtention de ces résultats ?

9.2.3. Expliquer comment l’image de marque de l’entité est-elle bonne ?