

**Programme de reconnaissance EFQM
«Les niveaux d'Excellence»**

**Engagement vers l'Excellence (C2E)
Evaluation
Model 2013**

Directives pour les candidats

ESPRIX Excellence Suisse
Geschäftsstelle
Stansstaderstrasse 90
6370 Stans NW

Téléphone: +41 44 281 00 13
E-mail: excellence@esprix.ch
Site Internet: www.esprixexcellencesuisse.ch

Sommaire

1.	Evaluation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM.....	1
2.	Prestations.....	1
3.	But du document.....	1
4.	Etes-vous prêt pour l'évaluation Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM?	1
5.	Candidature	2
6.	Visite sur place.....	2
6.1.	Entretiens.....	3
6.2.	Discussion finale	4
7.	Compte-rendu.....	5

1. Evaluation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM

L'évaluation Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM convient aux organisations:

- dont la direction s'intéresse à l'amélioration continue de l'ensemble du système de gestion et y travaille de manière ciblée.
- qui estiment que des progrès ont déjà été réalisés, mais qu'ils ne sont pas encore suffisants pour le processus d'évaluation plus complet du programme Reconnaissance pour l'excellence (R4E).
- qui souhaitent procéder à une évaluation objective de la situation actuelle sans fournir trop d'efforts afin de pouvoir planifier et mettre en œuvre d'autres améliorations de manière ciblée.

2. Prestations

Dans le cadre de l'évaluation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM, ESPRIX réalise les prestations suivantes:

- Entretien préliminaire (par téléphone)
- Planification et préparation de la visite sur place (avec le candidat)
- Visite sur place (1 journée) avec entretiens et discussion finale
- Compte-rendu des principaux points forts de l'organisation et des domaines à améliorer en ce qui concerne les six domaines d'évaluation
- Evaluation du niveau de maturité de l'organisation et décision quant à la possibilité de certifier ou non le niveau Engagement vers l'Excellence (C2E) du système de reconnaissance de l'Excellence de l'EFQM

3. But du document

Ce document a été conçu pour préparer de façon optimale les organisations à l'évaluation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM.

4. Etes-vous prêt pour l'évaluation Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM?

- Avez-vous un plan stratégique?
- Avez-vous documenté vos processus?
- Vérifiez-vous régulièrement les performances de votre entreprise?
- Effectuez-vous régulièrement des sondages auprès de vos clients et de vos salariés?
- Assurez-vous la pérennité de votre modèle économique?

Votre évaluation a-t-elle été positive? Avez-vous mis en œuvre efficacement les procédures et outils correspondants au sein de votre organisation? Est-ce qu'une évaluation Engagement vers

L'Excellence (C2E) de l'EFQM constitue la meilleure façon d'entrer sur le chemin de l'Excellence pour votre organisation?

Alors, vous devez préparer un dossier de candidature de 10 à 15 pages qui permettra à les évaluateurs C2E d'ESPRIX d'avoir un maximum d'informations sur votre organisation.

5. Candidature

La candidature se compose de trois parties:

- Informations clés
- Procédures, outils et projets importants dans les six domaines suivants:
 - o Stratégie et principaux résultats
 - o Orientation client
 - o Orientation vers les employés
 - o Gestion des partenaires
 - o Gestion de processus
 - o Leadership et culture d'entreprise
- Résultats importants

6. Visite sur place

Les déclarations faites dans le dossier de candidature seront ensuite vérifiées par deux évaluateurs C2E d'ESPRIX lors d'une visite sur place d'une journée. Cette visite est clairement structurée et suit un emploi du temps bien défini avec un total de 7 entretiens (voir description ci-dessous).

Heure	Sujet / séquence
8h30	Accueil, présentation, remarques sur la procédure
9h00	Stratégie et principaux résultats Participants: Direction Lieu:
09h45	Orientation client Participants: Lieu:
10h30	Pause
10h45	Orientation vers les employés Participants: Lieu:

11h30	Gestion des partenaires Participants: Lieu:
12h15	Pause
13h15	Gestion de processus Participants: Lieu:
14h00	Leadership et culture d'entreprise Participants: Lieu:
14h45	Pause
15h00	Entretien avec un groupe de salariés Participants: Lieu:
15h45	Consolidation / préparation de la discussion finale
17h00	Discussion finale Participants: Tous Lieu:
17h30	Conclusion

6.1. Entretiens

Au début de chaque séquence, vous avez la possibilité de présenter brièvement certains aspects pertinents (maximum 5 minutes). Le reste du temps est réservé aux entretiens et aux discussions afin que les évaluateurs C2E d'ESPRIX recueille le plus d'informations possible, qu'il comprenne parfaitement votre modèle d'affaires et qu'il soit capable de prendre en compte les connaissances acquises pour évaluer le niveau de maturité.

Veillez noter que:

- il est de votre devoir de démontrer votre efficacité dans les six domaines, et
- ce n'est pas le devoir de les évaluateurs C2E d'ESPRIX de vous prouver que vos procédures ne sont pas efficaces et efficientes.

L'entretien avec un groupe de salariés à la fin de l'évaluation permet d'approfondir différents sujets qui ont attiré l'attention au cours des entretiens précédents et qui n'ont pas encore pu être évalués de manière concluante.

Pour les organisations de moins de 12 personnes, l'entretien avec un groupe de salariés peut être remplacé par une réunion avec l'équipe de direction.

Celle-ci est facultative, et les évaluateurs C2E d'ESPRIX jugera de son opportunité en fonction de la situation.

6.2. Discussion finale

À la fin de la journée, les évaluateurs C2E d'ESPRIX livrent ses commentaires oralement. Il vous informe des points forts importants et des points à améliorer qu'il a identifiés sur place et de l'évaluation du niveau de maturité de votre organisation.

7. Compte-rendu

Suite à la visite sur place, les évaluateurs C2E d'ESPRIX prépare un compte-rendu. Celui-ci contient

- des renseignements détaillés sur les points forts et les points à améliorer dans les six domaines examinés, ainsi que
- la demande d'attribution du titre «Evaluation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM» (si le niveau de maturité requis est atteint).

Nous vous souhaitons beaucoup de succès sur votre chemin vers l'Excellence.