



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

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

Directives pour les candidats



Sommaire

1.	Validation de l'Engagement vers l'excellence (C2E) de l'EFQM	1
2.	Prestations.....	1
3.	But du document.....	1
4.	Marche à suivre pour la validation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM	1
4.1.	Auto-évaluation et sélection des projets d'amélioration	1
4.2.	Projets d'amélioration	2
4.3.	Candidature et inscription	2
4.4.	Visite sur place – validation	3
5.	Compte-rendu.....	3

1. Validation de l'Engagement vers l'excellence (C2E) de l'EFQM

La validation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM convient aux organisations:

- qui ont peu ou pas d'expérience dans la mise en œuvre d'initiatives d'amélioration
- qui ont tendance à gérer les changements au cas par cas
- qui souhaitent aborder leurs améliorations de façon systématique
- qui aimeraient avoir des commentaires externes et indépendants sur leur travail d'amélioration
- qui veulent en savoir plus sur le modèle d'Excellence EFQM et acquérir de l'expérience

2. Prestations

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

- Etude du dossier de candidature
- Entretien préliminaire (par téléphone)
- Visite sur place (1 journée) avec entretiens et discussion finale
- Compte-rendu avec le résultat de la validation (obtenue / non obtenue) et des commentaires sur les trois projets d'amélioration

3. But du document

Ce document a été conçu pour préparer de façon optimale les organisations à la validation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM. Il contient une brève description des étapes à suivre pour atteindre la validation de l'Engagement vers l'Excellence.

L'Engagement envers l'Excellence se divise en deux phases. Dans un premier temps, le candidat procède à une auto-évaluation basée sur le modèle d'Excellence EFQM, à partir de laquelle des projets d'amélioration sont définis et mis en œuvre. Dans un second temps, un validateur C2E agréé d'ESPRIX évalue les projets sur place et livre des commentaires structurés.

Outre les lignes directrices, un modèle de document de candidature peut être téléchargé sur le site www.esprix.ch.

4. Marche à suivre pour la validation de l'Engagement vers l'Excellence (C2E) de l'EFQM

4.1. Auto-évaluation et sélection des projets d'amélioration

Le candidat réalise une auto-évaluation complète selon le modèle d'Excellence EFQM. Celle-ci doit inclure les neuf critères du modèle d'Excellence EFQM et être réalisée en utilisant une méthode reconnue par ESPRIX (par exemple, la méthode de l'atelier ou du questionnaire).

L'auto-évaluation permet d'établir un profil des forces et des points à améliorer de l'organisation. C'est sur cette base que trois projets d'amélioration sont sélectionnés, puis classés par ordre de priorité.

Les trois sujets à traiter doivent être classés par ordre de priorité et sélectionnés en fonction de critères pertinents pour l'organisation (par exemple, contribution au développement de l'organisation, rapport coût / bénéfice, bénéfice pour le client, etc.)

4.2. Projets d'amélioration

Les projets sélectionnés doivent être mis en œuvre dans un délai maximal de 12 mois après l'élaboration du plan d'amélioration.

Le candidat doit démontrer que chaque projet d'amélioration:

- découle des résultats de l'auto-évaluation
- a des objectifs et des avantages clairement définis
- dispose de critères / d'unités de mesure pour vérifier l'efficacité
- suit une procédure qui a été clairement planifiée (étapes et jalons)
- est mis en œuvre conformément au plan
- fait l'objet d'un suivi au niveau de sa mise en œuvre et que tout écart est justifié
- s'est conclu par un contrôle de la réussite.

4.3. Candidature et inscription

Le dossier de candidature se compose de trois parties:

- Informations clés: une brève présentation de l'organisation et de ses activités
- Résultats de l'auto-évaluation: une brève description de la méthodologie utilisée et des principaux points forts et points à améliorer identifiés
- Projets d'amélioration: chaque projet avec des détails sur la procédure, la mise en œuvre, l'évaluation et l'examen, ainsi que les résultats

Le dossier de candidature doit être envoyé au secrétariat d'ESPRIX en même temps que l'inscription. Le moment idéal pour le faire est celui où les trois projets d'amélioration ont été définis en détail. A ce stade, la description du projet correspond à une demande de projet (pour chaque projet).

Après l'achèvement des projets, au plus tard trois semaines avant la date de validation, vous envoyez les descriptions de projet complétées au secrétariat selon un compte-rendu d'achèvement de projet (pour chaque projet).

4.4. Visite sur place – validation

La validation des projets d'amélioration sur place prend une journée. Cette visite est clairement structurée et suit un emploi du temps bien défini (voir description ci-dessous).

Sujet / séquence
Accueil, présentation, remarques sur la procédure et objectif de la visite sur place
Présentation de l'auto-évaluation Méthodologie Résultats
Entretiens sur les projets d'amélioration 1 à 3 Enquête structurée basée sur les descriptions de projets Questions aux chefs de projet Questions aux salariés impliqués
Vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité Discussion avec les salariés
Préparation de la présentation des commentaires du validateur Evaluation des trois projets (profil de validation) Elaboration du compte-rendu Elaboration de la présentation des commentaires
Discussion finale Commentaires sur les trois projets Communication des résultats de la validation
Conclusion

Le validateur crée avec vous le programme avec les heures exactes et les différents interlocuteurs.

La réussite de la planification et de la mise en œuvre des trois projets d'amélioration est nécessaire pour atteindre le niveau de validation C2E (Engagement vers l'Excellence) de l'EFQM.

5. Compte-rendu

Suite à la visite sur place, vous recevrez un compte-rendu avec

- des commentaires sur les trois projets d'amélioration
- La demande d'attribution du titre «Validation 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.