



PRIX
EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE



Référentiel Prix Excellence Opérationnelle

Le Comité de pilotage du Prix Excellence opérationnelle met à votre disposition un questionnaire qui a pour vocation de conduire toute organisation, quelle que soit sa taille et son secteur, à un autodiagnostic lui permettant de se poser les bonnes questions sur l'excellence opérationnelle, d'évaluer sa propre maturité, et enfin de déterminer l'orientation la plus pertinente pour poursuivre sa réussite.

Elaboré dans le but de diffuser une pensée Excellence Opérationnelle à la française, ce document se veut aussi être un outil à votre service pour vous accompagner dans votre réflexion pour identifier des leviers d'action, générateurs de valeur au sein de votre organisation.

Ce questionnaire, composé de six items, repose sur une approche dynamique d'amélioration continue, et non de perfection. A ce titre, il n'est pas obligatoire de répondre à toutes les questions du questionnaire pour valider définitivement sa candidature au Prix Excellence Opérationnelle et un taux de remplissage de 75% suffira. Notez néanmoins que plus le nombre de questions renseignées sera élevé, plus vous aurez de chance d'emporter le prix. Pour chacune des questions, le candidat doit répondre en deux temps : une autoévaluation allant de 1 à 4 ; 1 étant la note plus basse et 4 la plus haute ; la possibilité d'ajouter un commentaire pour expliciter votre démarche.

Pour candidater au Prix Excellence opérationnelle et obtenir plus d'information sur ce levier essentiel de compétitivité hors coût, rendez-vous sur :

<https://www.prix-excellence-operationnelle.com/>

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

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

1.2. Comment savez-vous en quoi vos produits/services apportent une valeur au client et permettent de régler au moins une de ses problématiques clé ?

1.3. Comment mesurez-vous l'écart entre la qualité réalisée de manière opérationnelle et celle perçue par vos clients et/ou les clients de vos clients ? Comment faites-vous la distinction entre conformité et satisfaction ?

1.4. Comment vos équipes s'y prennent-elles pour en permanence avoir le souci d'améliorer de manière proactive la qualité de vos produits/services ? Citez des exemples.

1.5. Pratiquez-vous un « benchmark » générique et concurrentiel régulier sur les « business model », les produits/services ? En tirez-vous des enseignements pour capter des nouvelles attentes ?

(ii) Atteindre l'efficacité à long terme et développer la culture d'entreprise

2.1. Comment pilotez-vous et améliorez-vous de façon continue vos processus et produits/services

2.2. Comment mesurez-vous la non-qualité produite et identifiez et corrigez les dysfonctionnements de toute nature ?

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

2.4 Comment faites-vous pour développer une politique de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) au-delà des obligations légales

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

3.1. Les informations sont-elles partagées en transparence à tous les niveaux de l'entreprise ? Comment faites-vous ?

3.2. Comment les collaborateurs peuvent-ils résoudre par eux-mêmes les difficultés qu'ils rencontrent et corriger les dysfonctionnements ?

3.3. Comment les managers donnent-t-ils 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.

(iv) Développer les compétences 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 ? Systématiquement, sur toutes typologies de problème ? Comment faites-vous ?

4.3. Avez-vous mis en place un management visuel des activités ? Comment garantissez-vous son orientation analyse et résolution plutôt que contrôle ?

(v) Etre une organisation agile, apprenante et innovante

5.1. Comment êtes-vous proactifs avec les nouveaux concepts de produits/services (nouveaux canaux de commercialisation, transformation numérique, business model...) ?

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

5.3. Comment développez-vous l'intrapreneuriat dans votre organisation ?

5.4. Comment utilisez-vous les technologies numériques pour formaliser et partager les meilleures pratiques de l'organisation ?

5.5. Comment l'ensemble des collaborateurs de votre organisation est-il impliqué dans une dynamique de partage et d'apprentissage ?

(vi) Viser l'excellence opérationnelle et obtenir des résultats

6.1. Comment la démarche d'excellence est-elle au service de votre stratégie et de votre vision ? Comment est-elle déployée ?

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

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

6.4. Comment mesurez-vous vos progrès en termes de performance globale (qualité coûts-délais, RSE...) ?

6.5. En quoi votre organisation est-elle singulière et pourquoi estimez-vous mériter le Prix excellence opérationnelle 2019 ?