

Excellence Status Indicator

Organisation

QualiDidac

Personne à contacter

Jules Dyckmans

Nombre de questionnaires 3

Secteur =

NACE D Industrie manufacturière

NACE K Immobilier, locations et activités de service aux entreprises



"Excellence Status Indicator" est un produit protégé de:

Comatech bvba
Yves Van Nuland
Vlierbeekstraat 8
3052 Blanden
tel +32-16-40.09.77
fax +32-16-40.85.52
www.comatech.be
info@comatech.be

Total général

| | |
|--------------------------------|---------------|
| 1 Leadership | 47 × 1 = 47 |
| 2 Politique et Stratégie | 45 × 0,8 = 36 |
| 3 Personnel | 47 × 0,9 = 42 |
| 4 Partenariats et Ressources | 51 × 0,9 = 45 |
| 5 Processus | 48 × 1,4 = 68 |
| 6 Résultats Client | 45 × 2 = 89 |
| 7 Résultats Personnel | 44 × 0,9 = 40 |
| 8 Résultats Collectivité | 39 × 0,6 = 23 |
| 9 Résultats Performance Clés | 65 × 1,5 = 97 |
| Totalgénéral: 488 /1000 | |

Benchmarking total général

| Avg | Max | Sectormax | You | Your min | Your max |
|-----|-----|-----------|------------|----------|----------|
| 543 | 776 | 776 | 488 | 467 | 527 |

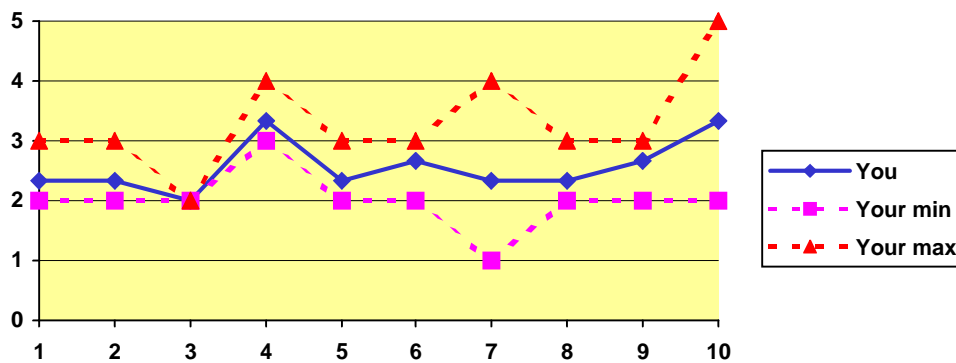
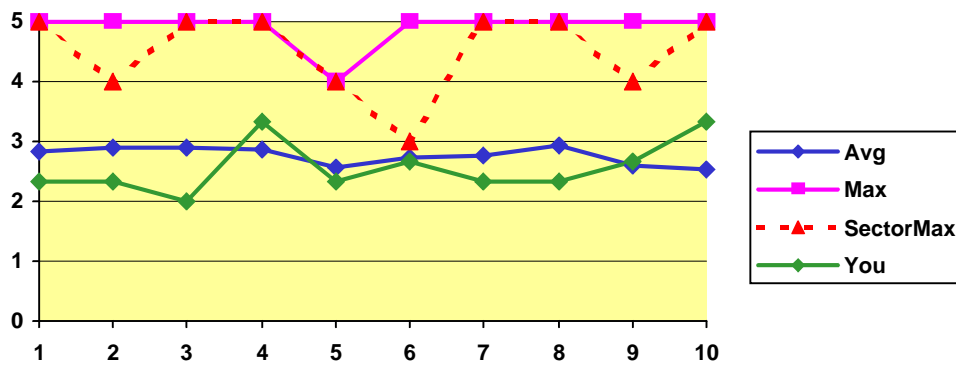
Benchmarking critères

| <i>Criterion</i> | <i>Avg</i> | <i>Max</i> | <i>Sectormax</i> | <i>You</i> | <i>Your min</i> | <i>Your max</i> |
|------------------|------------|------------|------------------|-------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 54,8 | 78,0 | 78,0 | 46,8 | 39,5 | 59,0 |
| 2 | 54,4 | 80,0 | 80,0 | 45,3 | 41,6 | 53,0 |
| 3 | 53,8 | 76,8 | 76,8 | 46,9 | 45,2 | 49,0 |
| 4 | 52,3 | 77,6 | 77,6 | 50,5 | 49,2 | 52,0 |
| 5 | 54,3 | 79,2 | 79,2 | 48,4 | 45,6 | 52,0 |
| 6 | 51,4 | 82,0 | 82,0 | 44,7 | 40,5 | 47,0 |
| 7 | 51,8 | 81,5 | 81,5 | 44,0 | 33,0 | 54,0 |
| 8 | 48,2 | 73,0 | 73,0 | 38,7 | 32,0 | 44,0 |
| 9 | 63,3 | 82,0 | 82,0 | 64,7 | 53,0 | 74,0 |
| 10 | 57,1 | 78,0 | 78,0 | 70,0 | 60,0 | 78,0 |

Benchmarking sous-critères

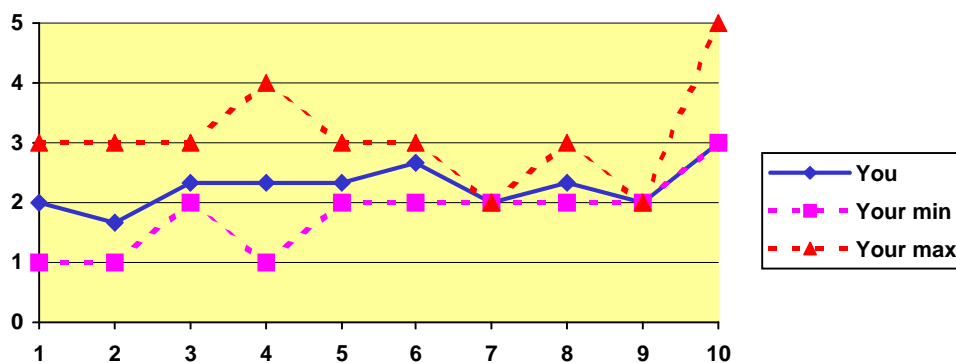
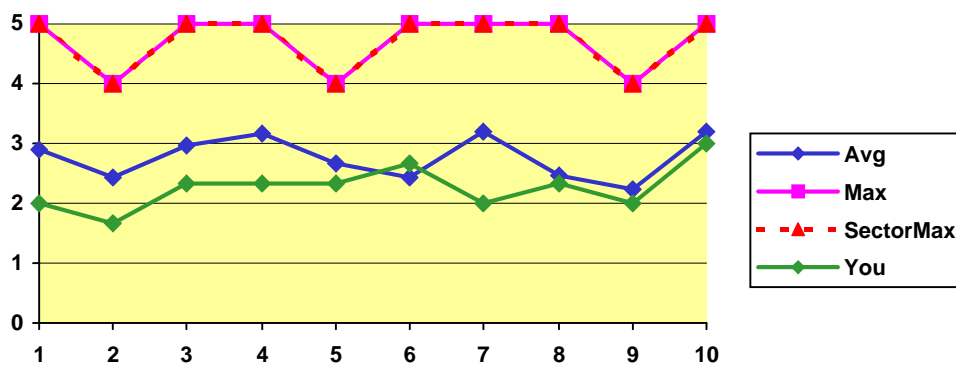
| Subcrit. | Avg | Max | Sectormax | You | Your min | Your max |
|----------|------|------|-----------|-------------|----------|----------|
| 1a | 55,2 | 84,0 | 82,0 | 51,3 | 44,0 | 64,0 |
| 1b | 55,5 | 84,0 | 84,0 | 45,3 | 40,0 | 56,0 |
| 1c | 51,4 | 76,0 | 76,0 | 44,0 | 36,0 | 56,0 |
| 1d | 57,2 | 82,0 | 82,0 | 46,7 | 36,0 | 60,0 |
| 2a | 58,5 | 88,0 | 88,0 | 48,0 | 42,0 | 56,0 |
| 2b | 59,1 | 80,0 | 80,0 | 40,7 | 38,0 | 44,0 |
| 2c | 49,8 | 74,0 | 74,0 | 46,7 | 40,0 | 56,0 |
| 2d | 52,8 | 80,0 | 80,0 | 48,0 | 38,0 | 60,0 |
| 2e | 52,0 | 82,0 | 82,0 | 43,3 | 38,0 | 48,0 |
| 3a | 56,6 | 78,0 | 78,0 | 50,0 | 40,0 | 62,0 |
| 3b | 54,7 | 78,0 | 78,0 | 47,3 | 42,0 | 58,0 |
| 3c | 54,2 | 82,0 | 82,0 | 51,3 | 40,0 | 58,0 |
| 3d | 52,9 | 78,0 | 78,0 | 40,7 | 30,0 | 46,0 |
| 3e | 50,8 | 78,0 | 78,0 | 45,3 | 36,0 | 50,0 |
| 4a | 51,4 | 78,0 | 78,0 | 53,3 | 46,0 | 58,0 |
| 4b | 61,0 | 88,0 | 88,0 | 52,7 | 48,0 | 58,0 |
| 4c | 52,1 | 80,0 | 80,0 | 48,0 | 42,0 | 58,0 |
| 4d | 48,4 | 76,0 | 76,0 | 51,3 | 50,0 | 52,0 |
| 4e | 48,7 | 78,0 | 78,0 | 47,3 | 40,0 | 52,0 |
| 5a | 54,5 | 82,0 | 82,0 | 50,0 | 44,0 | 60,0 |
| 5b | 54,3 | 80,0 | 80,0 | 52,0 | 42,0 | 60,0 |
| 5c | 54,0 | 80,0 | 80,0 | 48,0 | 40,0 | 58,0 |
| 5d | 53,1 | 78,0 | 78,0 | 45,3 | 42,0 | 52,0 |
| 5e | 55,4 | 80,0 | 80,0 | 46,7 | 42,0 | 50,0 |
| 6a | 50,8 | 84,0 | 84,0 | 44,0 | 38,0 | 48,0 |
| 6b | 53,4 | 82,0 | 82,0 | 46,7 | 44,0 | 48,0 |
| 7a | 50,5 | 82,0 | 82,0 | 41,3 | 32,0 | 52,0 |
| 7b | 55,8 | 84,0 | 84,0 | 52,0 | 36,0 | 62,0 |
| 8a | 46,4 | 72,0 | 72,0 | 38,7 | 26,0 | 58,0 |
| 8b | 48,8 | 76,0 | 74,0 | 38,7 | 32,0 | 44,0 |
| 9a | 63,3 | 86,0 | 86,0 | 60,7 | 50,0 | 70,0 |
| 9b | 63,3 | 80,0 | 80,0 | 68,7 | 56,0 | 78,0 |
| 10 | 57,1 | 78,0 | 78,0 | 70,0 | 60,0 | 78,0 |

Sous-critère 1a



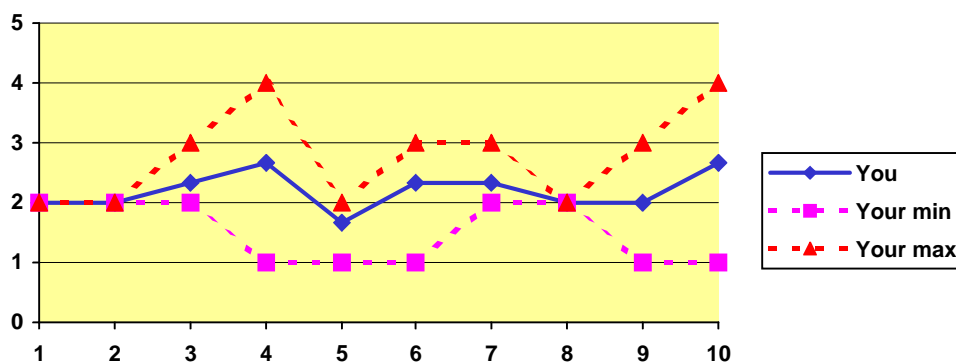
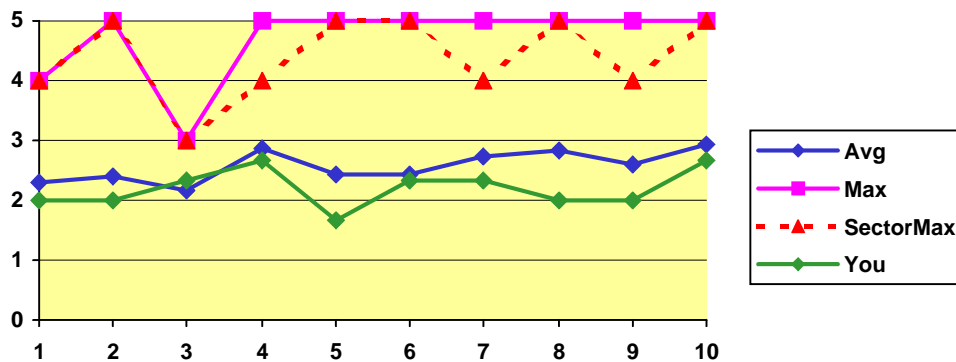
- 1 Dans quelle mesure les dirigeants ont-ils développé une mission et une vision claires au sein de votre entreprise?
- 2 Comment les dirigeants encouragent-ils les activités d'apprentissage de manière positive et constructive?
- 3 Les dirigeants développent-ils un comportement exemplaire de normes comportementales éthiques qui soutiennent l'émergence d'une culture d'entreprise?
- 4 Dans quelle mesure les dirigeants stimulent et encouragent-ils la délégation, l'innovation et la créativité?
- 5 Les dirigeants sont-ils systématiquement impliqués personnellement dans des activités d'amélioration?
- 6 Dans quelle mesure les dirigeants ont-ils élaboré une méthode en vue d'encourager la coopération au sein de l'entreprise et comment celle-ci s'applique-t-elle dans la réalité?
- 7 Dans quelle mesure utilise-t-on une méthode pour évaluer et améliorer l'efficacité du leadership de tous les dirigeants au sein de l'entreprise?
- 8 Dans quelle mesure les dirigeants ont-ils développé un processus pour déterminer les priorités en matière d'amélioration?
- 9 Accorde-t-on un droit décisionnel de manière structurée aux collaborateurs au sein de l'entreprise afin d'augmenter la flexibilité, la combativité et la créativité?
- 10 Les dirigeants ont-ils mis en place des programmes de formation et d'enseignement et fait en sorte d'augmenter les capacités de tous les travailleurs en vue d'exécuter leur activités?

Sous-critère 1b



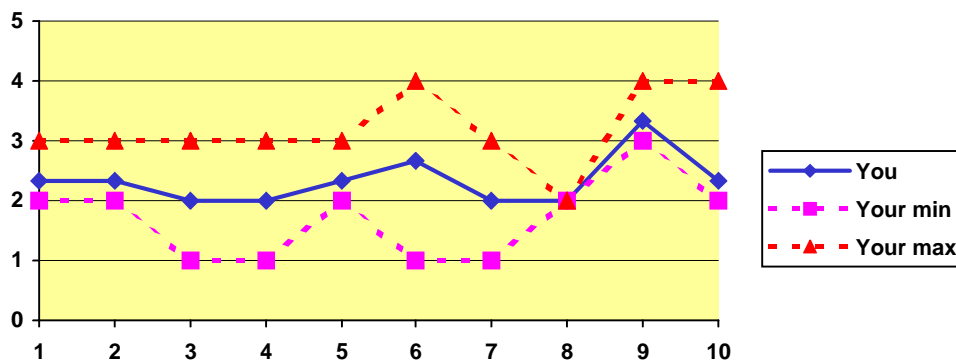
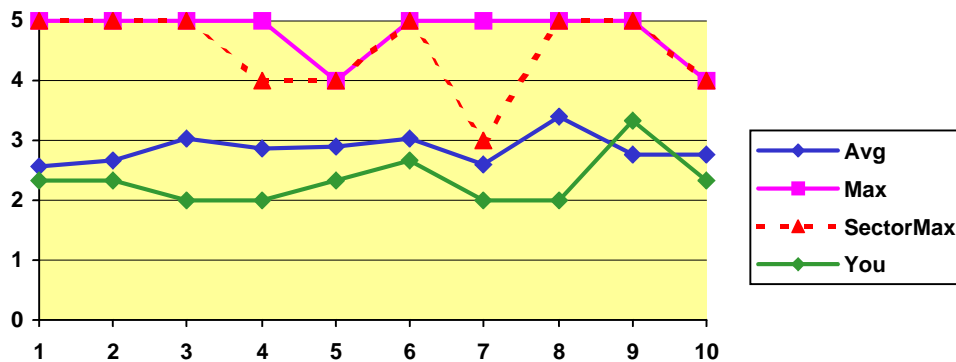
- 1 Dans quelle mesure les dirigeants contribuent-ils activement à la création, au maintien et à l'amélioration d'une structure d'entreprise adéquate et saine?
- 2 Les dirigeants travaillent-ils de manière structurée au développement et à l'instauration d'un processus en vue de développer, d'appliquer et d'adapter une politique et une stratégie au sein de l'entreprise?
- 3 Les dirigeants évaluent-ils bien les décisions et les activités centralisées et décentralisées afin de réaliser un équilibre optimal et de permettre une bonne exécution des activités?
- 4 Les dirigeants veillent-ils correctement à une bonne transmission d'information par une approche suivant un processus plutôt qu'une approche suivant le service, en essayant de mettre en adéquation les besoins?
- 5 Les dirigeants ont-ils bien définis les éléments décisionnels (temps, information, compétence) au sein de l'entreprise?
- 6 Les dirigeants soutiennent-ils systématiquement la création, le maintien et l'amélioration des processus organisationnels, qui sont critiques pour la réalisation des objectifs?
- 7 Les dirigeants sont-ils étroitement impliqués dans l'encouragement de méthodes qui visent une amélioration permanente et la créativité?
- 8 Dans quelle mesure les dirigeants contribuent-ils au développement et à l'instauration d'un processus en vue de mesurer, revoir et améliorer efficacement les résultats importants de l'entreprise?
- 9 Dans quelle mesure les dirigeants participent-ils à la structuration et à la stimulation d'améliorations en vue d'encourager l'innovation?
- 10 La direction et les cadres tentent-ils efficacement de se recycler et de se tenir informés des dernières évolutions dans leur domaine et dans leurs techniques de management afin de rendre aussi excellente que possible la gestion de l'entreprise?

Sous-critère 1c



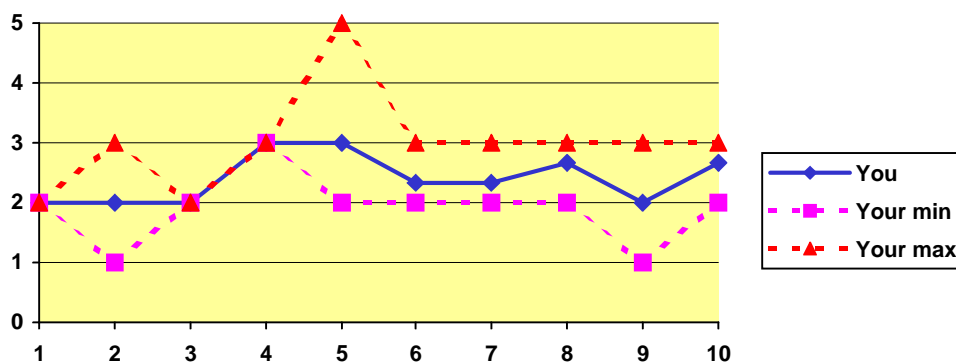
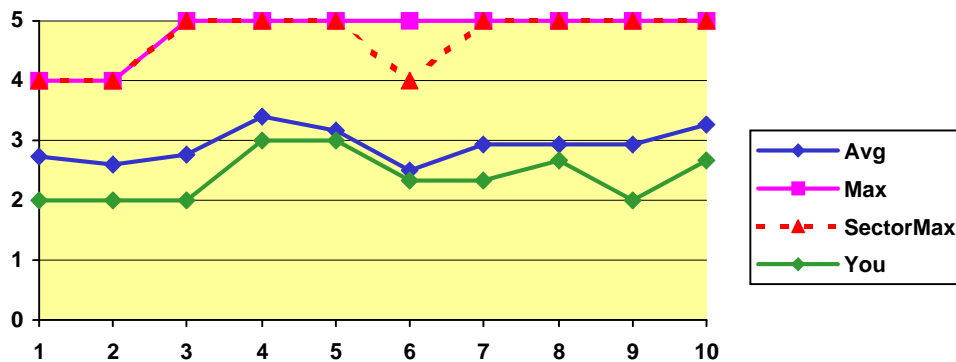
- 1 Dans quelle mesure les dirigeants participent-ils d'une manière structurelle aux activités de compréhension, de réponse et de satisfaction des besoins et attentes des clients?
- 2 Dans quelle mesure les dirigeants participent-ils de manière structurelle aux activités de compréhension, de réponse et de satisfaction des besoins et attentes des fournisseurs?
- 3 Dans quelle mesure les dirigeants participent-ils de manière structurelle aux activités de compréhension, de réponse et de satisfaction des besoins et attentes d'autres entreprises qui influencent votre propre entreprise?
- 4 Dans quelle mesure les dirigeants participent-ils à la mise en place de partenariats en plus de la relation normale vendeur-acheteur qui implique une collaboration plus développée et le partage du savoir-faire réciproque?
- 5 Dans quelle mesure les dirigeants apprécient-ils systématiquement les contributions de travailleurs extérieurs et d'autres parties prenantes pour leur contribution à l'entreprise et à ses objectifs?
- 6 Dans quelle mesure la direction et les cadres participent-ils activement (donner des exposés, ...) à des organisations professionnelles, séminaires et conférences?
- 7 Dans quelle mesure détermine-t-on de manière structurée à quelles organisations externes, conférences et séminaires les dirigeants participeront activement?
- 8 Jusqu'à quelle hauteur les dirigeants participent-ils et sont-ils engagés dans des activités en vue de favoriser la collectivité et l'environnement?
- 9 Dans quelle mesure les dirigeants participent-ils à des activités d'amélioration communes avec des membres d'organisations externes?
- 10 Dans quelle mesure les membres de la direction évaluent-ils de manière systématique leur participation avec les clients, fournisseurs, partenaires et représentants de la collectivité?

Sous-critère 1d



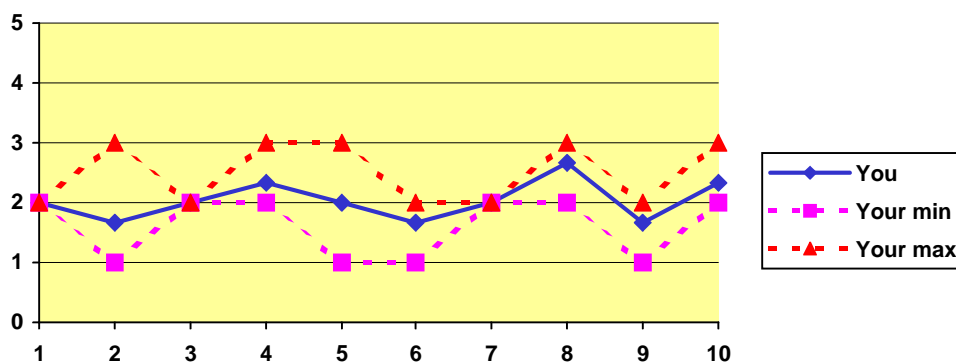
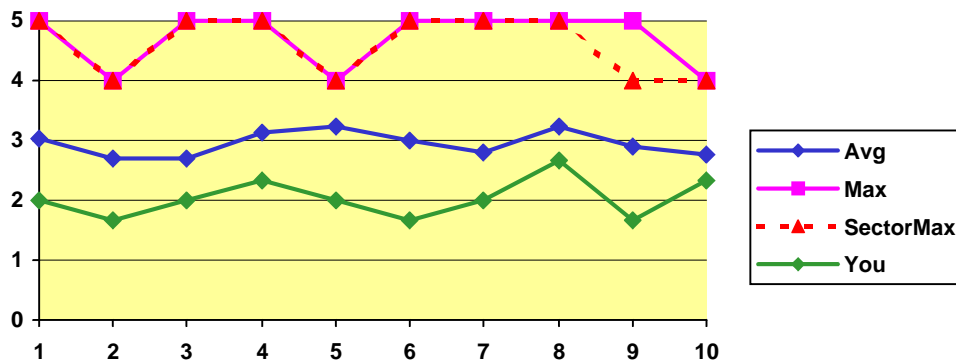
- 1 Dans quelle mesure les dirigeants disposent-ils d'un système cohérent pour communiquer les valeurs, la mission, la vision, la politique et la stratégie, ainsi que les objectifs de l'entreprise aux collaborateurs?
- 2 Dans quelle mesure les collaborateurs peuvent-ils poser des questions et obtenir des réponses de leurs dirigeants après la communication de la politique, de la stratégie et des plans d'action?
- 3 Dans quelle mesure les dirigeants veillent-ils à être accessibles pour les collaborateurs et les écouter?
- 4 Comment les dirigeants encouragent-ils leurs collaborateurs à apporter leur contribution à la réalisation des objectifs à leur niveau et à celui de l'entreprise?
- 5 Comment les dirigeants stimulent-ils les collaborateurs pour améliorer les méthodes et l'utilisation des moyens?
- 6 De quelle manière structurée les dirigeants reconnaissent-ils les efforts des collaborateurs au sein de l'entreprise?
- 7 Dans quelle mesure les entretiens participatifs et d'évaluation sont-ils valables et constructifs à chaque niveau hiérarchique?
- 8 Dans quelle mesure les dirigeants donnent-ils régulièrement des signes d'appréciation aux équipes qui se distinguent particulièrement par leur contribution flexible et éminente?
- 9 Dans quelle mesure les dirigeants attachent-ils d'importance aux capacités personnelles des collaborateurs, afin de pouvoir les engager où c'est possible en reconnaissant ainsi les collaborateurs en vue du développement de leurs capacités personnelles?
- 10 Dans quelle mesure les dirigeants évaluent-ils systématiquement les récompenses et appréciations qu'ils accordent?

Sous-critère 2a



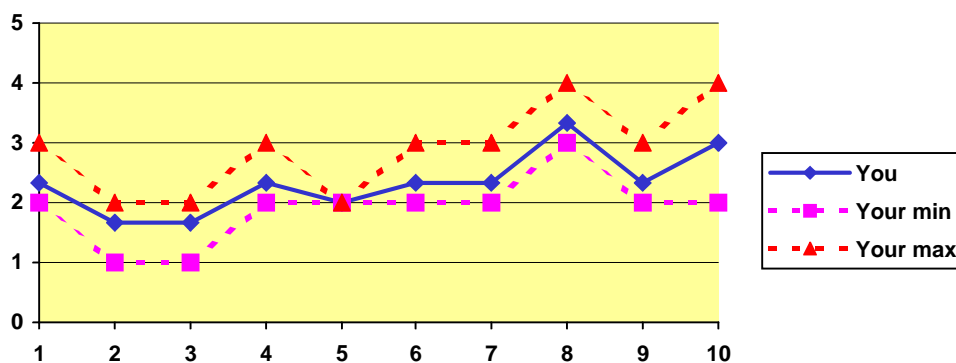
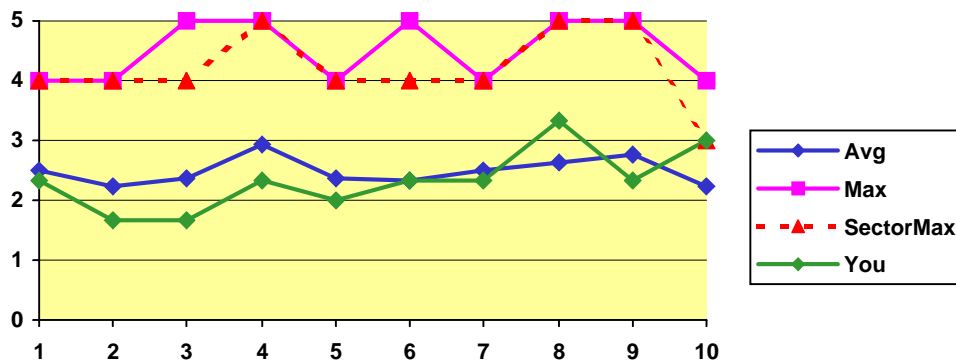
- 1 Dans quelle mesure êtes-vous structuré pour réunir suffisamment d'informations sur les segments existants ou potentiels du marché afin d'y déterminer votre position?
- 2 Dans quelle mesure nouez-vous des contacts avec vos clients afin de vous enquérir de ce qu'ils souhaitent et de ce que vous pouvez faire pour adapter vos activités à leurs attentes?
- 3 Dans quelle mesure évaluez-vous systématiquement la méthode d'analyse des besoins et attentes de toutes les parties prenantes de l'entreprise?
- 4 Quelle est la qualité de vos relations avec les fournisseurs et savez-vous quels changements ils attendent ou quelles améliorations ils peuvent proposer pour répondre à vos propres besoins?
- 5 Comment vous informez-vous des attentes de la collectivité, qui évoluent sans cesse, afin de ne pas vous faire surprendre?
- 6 Quelle méthode appliquez-vous pour connaître les attentes de votre propre marché?
- 7 Comment évoluent les attentes des marchés de capitaux ou de vos propres actionnaires et avez-vous un système pour en rester informé?
- 8 Donnez-vous l'occasion à vos collaborateurs d'exprimer leurs soucis et leurs souhaits par rapport aux évolutions futures de votre entreprise et en tenez-vous systématiquement compte?
- 9 Avez-vous prévu suffisamment de possibilités informelles pour permettre aux collaborateurs de faire part de leur expérience et faire des propositions?
- 10 Comment évaluez-vous les activités de vos concurrents sur la base de leurs activités sur le marché?

Sous-critère 2b



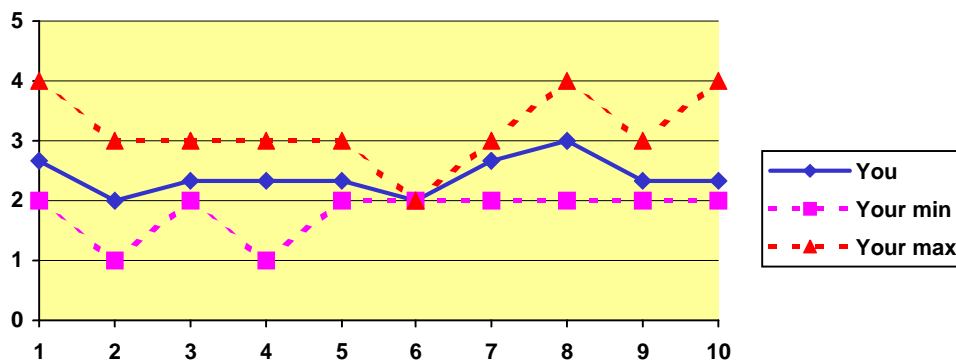
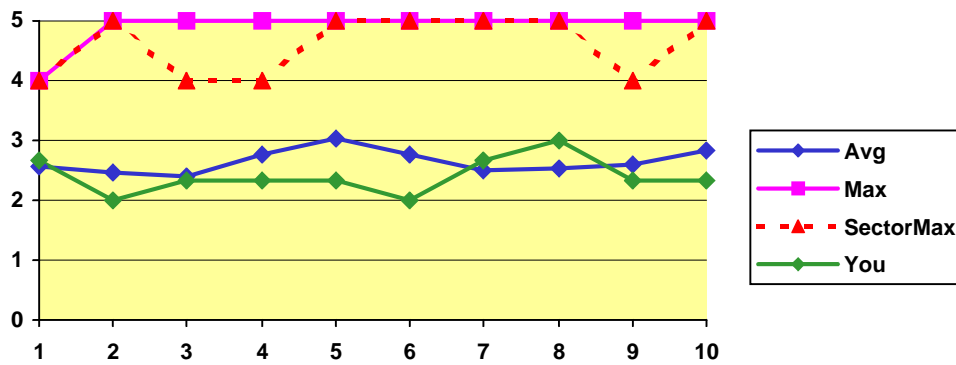
- 1 Dans quelle mesure mettez-vous régulièrement à jour les mesures que génèrent vos activités et les examinez-vous en fonction de la réalisation des objectifs poursuivis, tant par le passé qu'à l'avenir?
- 2 Dans quelle mesure disposez-vous d'un programme en vue de vérifier de quelle manière la formation et les activités de perfectionnement ont contribué à l'amélioration et comment les choses évolueront à l'avenir?
- 3 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode en vue d'appréhender les aspects légaux, environnementaux et sociétaux?
- 4 Dans quelle mesure avez-vous analysé les performances et méthodes de processus analogues dans d'autres entreprises en vue d'améliorer vos activités?
- 5 Dans quelle mesure suivez-vous les tendances des nouvelles technologies en étudiant leur impact et comment les intégrez-vous systématiquement dans vos projets d'avenir?
- 6 Comment abordez-vous systématiquement les modifications des aspects économiques et politiques?
- 7 Dans quelle mesure avez-vous pris des mesures afin de mesurer des situations démographiques en évolution et d'y répondre?
- 8 Dans quelle mesure avez-vous organisé suffisamment de benchmarks afin de créer des nouveaux objectifs stratégiques?
- 9 Dans quelle mesure obtenez-vous des informations sur des formes de collaboration avec des universités ou d'autres centres d'information?
- 10 Dans quelle mesure utilisez-vous des idées de vos actionnaires ou instances budgétaires?

Sous-critère 2c



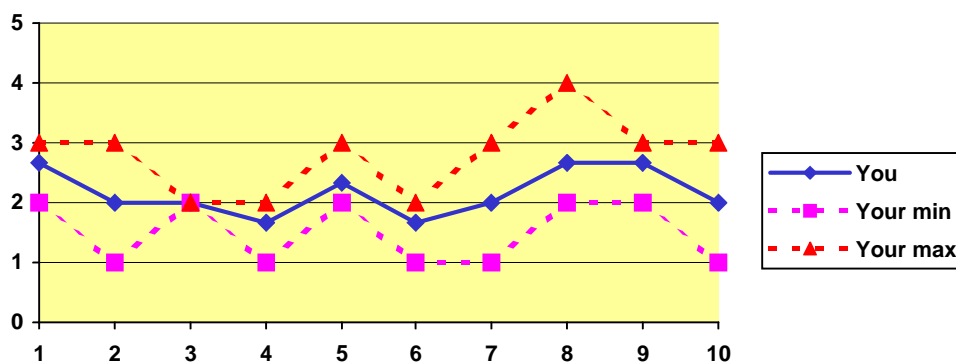
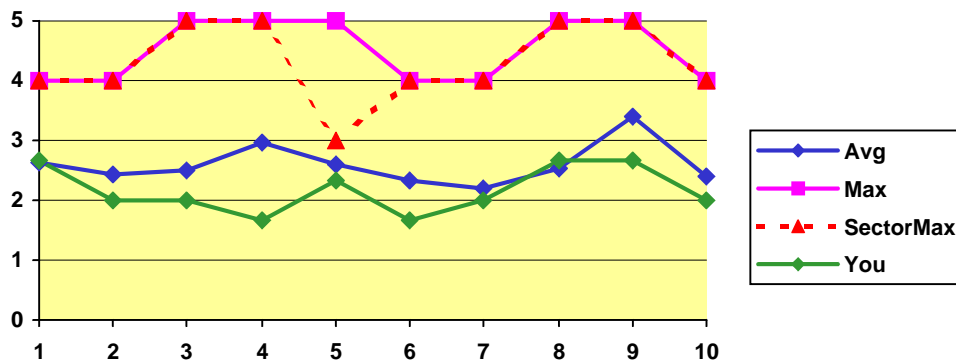
- 1 Dans quelle mesure les facteurs clés de succès ont-ils été développés dans votre entreprise et sont-ils connus de tous?
- 2 Dans quelle mesure tous les exigences et attentes de toutes les parties prenantes sont-elles harmonisés?
- 3 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode permettant d'utiliser les informations des processus d'apprentissage et d'innovation pour gérer la politique et la stratégie de l'entreprise?
- 4 Quelle méthode utilisez-vous pour veiller à ce que politique, stratégie, plans d'action et points de mesure soient élaborés dans le prolongement les uns des autres pour tous les départements et lignes de produit de toute l'entreprise?
- 5 Comment vous assurez-vous que les objectifs annuels contribuent aux objectifs à long terme et que ces derniers n'exigent pas des choses impossibles à réaliser en une année?
- 6 Dans quelle mesure l'entreprise dispose-t-elle de scénarii alternatifs et de plans de prévention pour anticiper les situations à risques?
- 7 De quelle manière l'entreprise donne-t-elle systématiquement une réponse positive aux concepts fondamentaux de l'Excellence?
- 8 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode pour revoir et améliorer régulièrement et systématiquement la politique et la stratégie?
- 9 Quelle méthode utilisez-vous pour aligner votre politique et votre stratégie sur celles de vos partenaires afin de permettre une collaboration fluide et efficace?
- 10 Comment veillez-vous à ce que la structure de la méthode permettant de déterminer et réviser une stratégie dans l'entreprise qu'elle puisse poursuivie ou adaptée correctement si un des membres de la direction quitte subitement l'entreprise?

Sous-critère 2d



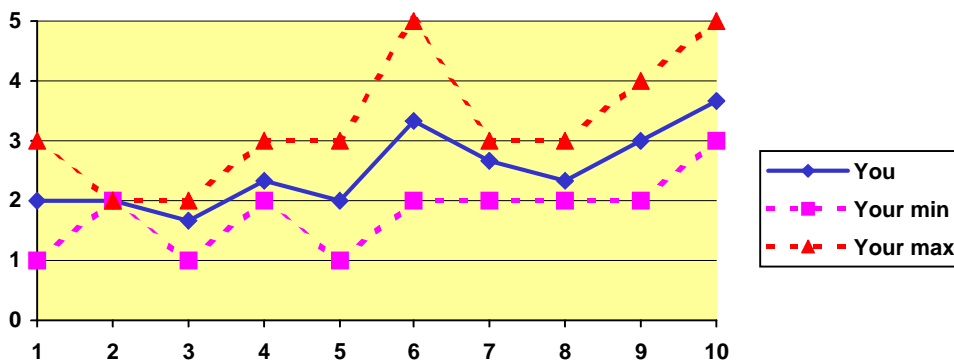
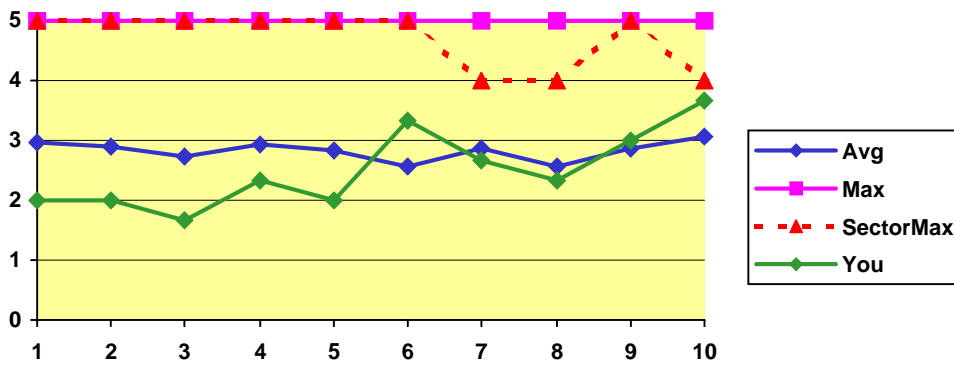
- 1 Dans quelle mesure déterminez-vous pour chaque activité quelle est sa contribution à la création de valeur ajoutée pour le client final?
- 2 Y-a-t-il un cadre correct et bien développé des processus clés nécessaires en vue d'exécuter et de réaliser la politique et la stratégie?
- 3 Dans quelle mesure chaque processus clé a-t-il un titulaire de processus qui soit membre du comité de direction?
- 4 Dans quelle mesure chaque processus clé fait-il régulièrement et systématiquement l'objet d'un audit?
- 5 Dans quelle mesure avez-vous défini des points de mesures pertinents pour les processus clés et déterminé une manière de rapporter les résultats?
- 6 Dans quelle mesure chaque processus clé contribue-t-il à la réalisation des objectifs de l'entreprise?
- 7 Dans quelle mesure connaissez-vous les points critiques des "raccords" entre deux processus et comment mesurez-vous et garantisiez-vous la sécurité opérationnelle?
- 8 Dans quelle mesure disposez-vous d'un mécanisme permettant de vérifier régulièrement si la subdivision des processus clés est encore valable?
- 9 Dans quelle mesure existe-t-il une relation claire entre les facteurs de succès critiques et les processus clés?
- 10 Dans quelle mesure les processus clés sont-ils re-examinés à la suite de l'adaptation de la stratégie de l'entreprise?

Sous-critère 2e



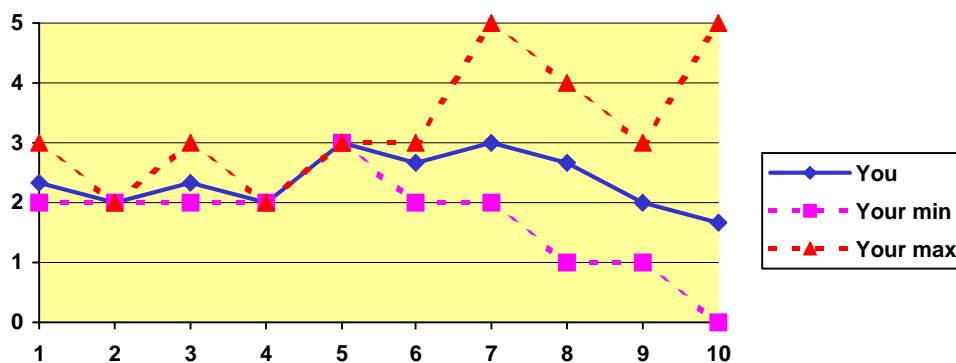
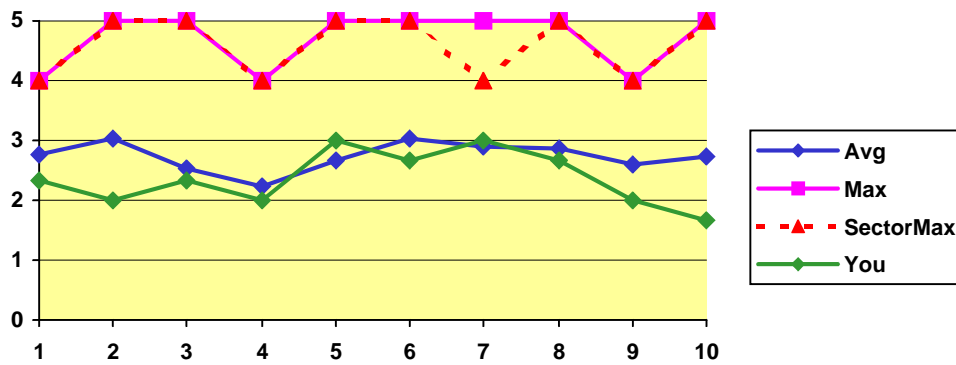
- 1 Dans quelle mesure avez-vous diffusé les valeurs, la vision, la mission, la politique et la stratégie dans l'ensemble de l'entreprise?
- 2 Dans quelle mesure tous les collaborateurs connaissent-ils et comprennent-ils la politique et la stratégie de l'entreprise?
- 3 Les collaborateurs participent-ils étroitement à tous les niveaux à la transposition des projets généraux en objectifs locaux décentralisés?
- 4 Existe-t-il un système de feedback vis-à-vis de la direction lorsque l'on déploie des objectifs de l'entreprise aux échelons inférieurs?
- 5 La communication et la traduction de la politique et de la stratégie se font-elles systématiquement?
- 6 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode permettant de vous assurer que la traduction de la politique et de la stratégie en projets et objectifs se situent bien dans le prolongement l'une de l'autre?
- 7 Comment mesurez-vous la traduction de la politique et de la stratégie en projets et en objectifs?
- 8 Comment vous assurez-vous que tous les collaborateurs perçoivent le lien entre leur travail et le processus clé y afférent et la politique et la stratégie?
- 9 Comment vous assurez-vous que l'entreprise dispose d'une méthode en vue d'évaluer si la politique et la stratégie sont bien comprises par chacun?
- 10 Dans quelle mesure existe-t-il une relation entre les résultats des enquêtes clients et collaborateurs d'une part et la compréhension de la politique et de la stratégie de l'entreprise par les collaborateurs d'autre part?

Sous-critère 3a



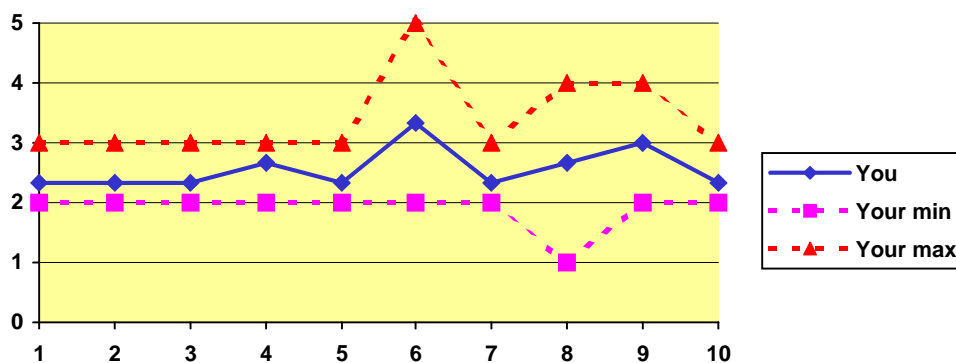
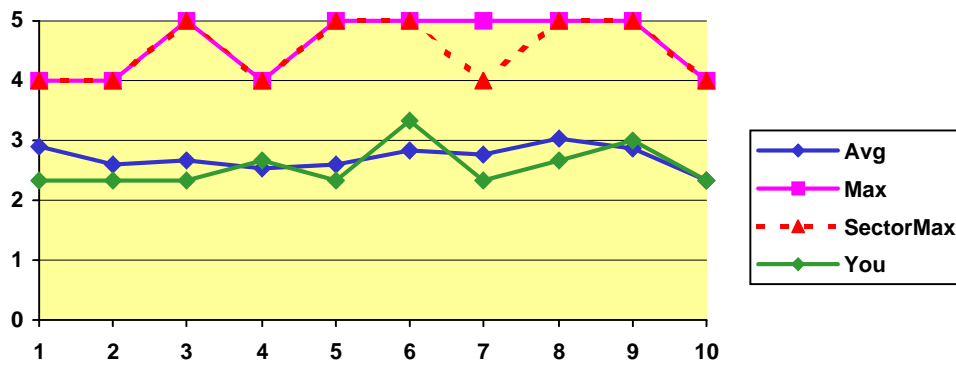
- 1 Dans quelle mesure le planning du personnel est-il conforme à la stratégie de l'entreprise?
- 2 Dans quelle mesure votre planning du personnel tient-il compte de la structure de l'entreprise?
- 3 Dans quelle mesure impliquez-vous les collaborateurs dans les décisions qui les intéressent?
- 4 Dans quelle mesure le processus de développement de carrière est-il bien développé?
- 5 Dans quelle mesure évaluez-vous et corrigez-vous systématiquement le planning de carrière?
- 6 Dans quelle mesure les collaborateurs bénéficient-ils d'une égalité de chances en cas de promotion et existe-t-il une véritable politique d'égalité des chances?
- 7 Dans quelle mesure la politique du personnel tient-elle compte des exigences d'une bonne gestion des processus clés?
- 8 Dans quelle mesure interrogez-vous régulièrement le personnel en vue d'adapter votre politique du personnel?
- 9 Dans quelle mesure avez-vous utilisé les enquêtes du personnel pour adapter les structures, méthodes, organisation du travail?
- 10 Dans quelle mesure utilisez-vous des formes d'organisation ou des méthodes nouvelles et innovantes en vue d'améliorer le travail et les prestations?

Sous-critère 3b



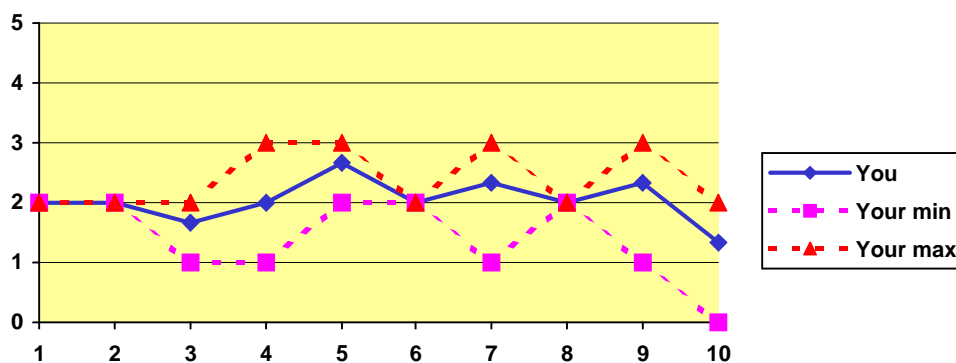
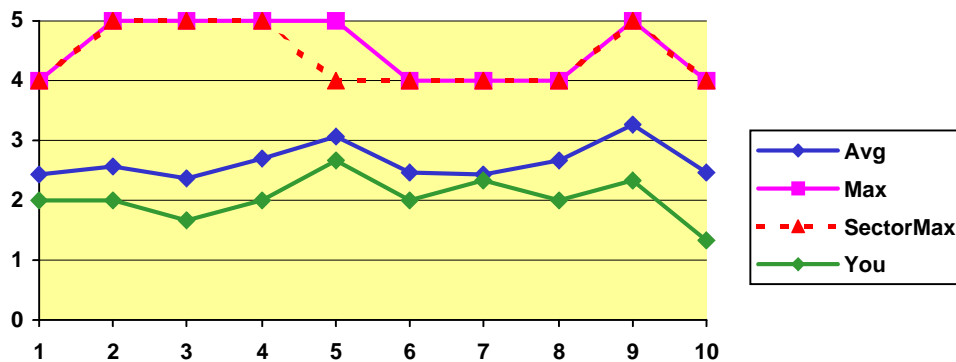
- 1 Dans quelle mesure avez-vous évalué les compétences de vos collaborateurs?
- 2 Dans quelle mesure évaluez-vous systématiquement la relation entre votre potentiel humain et les besoins de l'entreprise?
- 3 Dans quelle mesure utilisez-vous les programmes de formation en vue de satisfaire les besoins de compétences actuels et futurs?
- 4 Dans quelle mesure créez-vous les possibilités d'apprendre individuellement?
- 5 Dans quelle mesure utilisez-vous l'expérience individuelle du personnel pour le développement de l'entreprise?
- 6 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode permettant d'aider les collaborateurs à améliorer leurs prestations?
- 7 Dans quelle mesure les objectifs individuels et les objectifs des équipes sont-ils conformes à ceux de l'entreprise?
- 8 Dans quelle mesure créez-vous des possibilités d'apprentissage en équipe?
- 9 Dans quelle mesure les collaborateurs peuvent-ils se développer par leur expérience professionnelle?
- 10 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode en vue d'évaluer régulièrement les objectifs fixés pour le développement des connaissances et compétences des collaborateurs?

Sous-critère 3c



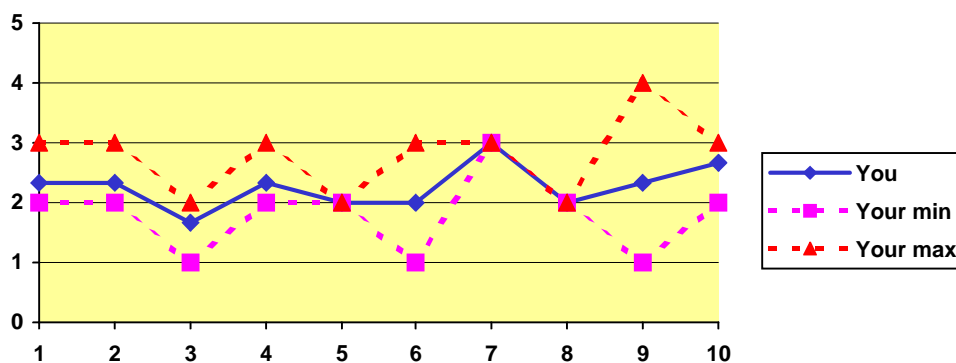
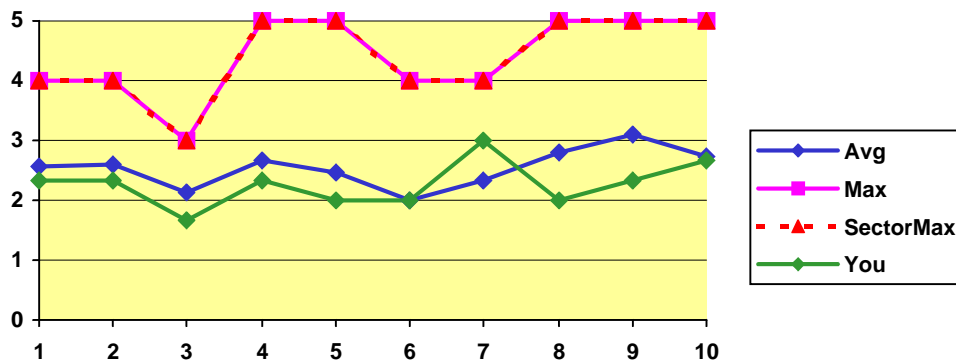
- 1 Dans quelle mesure y-a-t-il des projets concrets en ce qui concerne la participation des collaborateurs aux activités d'amélioration?
- 2 Dans quelle mesure y-a-t-il un plan d'aide pour ceux qui participent aux activités d'amélioration?
- 3 Récompensez-vous suffisamment les collaborateurs qui réalisent des améliorations (rencontres ou cérémonies internes)?
- 4 Dans quelle mesure créez-vous suffisamment de possibilités et de moyens de créativité?
- 5 Dans quelle mesure les collaborateurs peuvent-ils commettre des fautes en cherchant à innover?
- 6 Dans quelle mesure procédez-vous à une évaluation systématique de la réalisation des suggestions des collaborateurs?
- 7 Dans quelle mesure vos collaborateurs réalisent-ils régulièrement des innovations?
- 8 Vos collaborateurs reçoivent-ils carte blanche en vue d'élaborer des innovations?
- 9 Dans quelle mesure la culture et le climat de l'entreprise contribuent-ils à être entreprenants?
- 10 Dans quelle mesure encouragez-vous les collaborateurs à travailler en équipe à des activités d'amélioration?

Sous-critère 3d



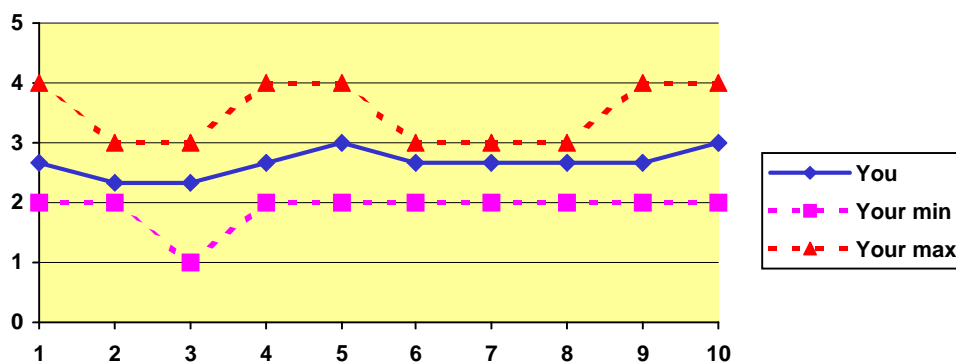
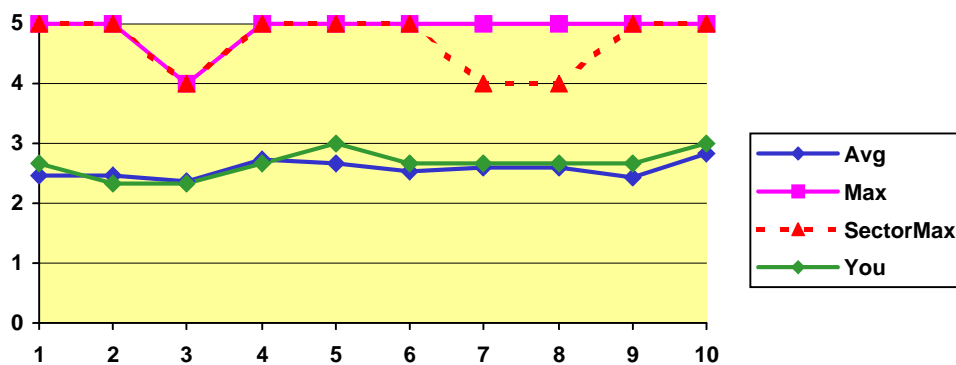
- 1 Dans quelle mesure vos enquêtes de satisfaction du personnel vous donnent-elles un retour d'information sur les besoins et les attentes en matière de communication des membres du personnel?
- 2 Dans quelle mesure savez-vous qui a besoin de quelle information
- 3 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode en vue de déterminer quelle information est importante?
- 4 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode en vue d'améliorer systématiquement la communication interne?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'un plan et d'une stratégie de la communication?
- 6 Dans quelle mesure les dirigeants sont-ils attentifs à une bonne communication interne et prennent-ils les initiatives nécessaires en vue d'une amélioration?
- 7 Dans quelle mesure la communication top-down et bottom-up est-elle à double sens?
- 8 Dans quelle mesure la communication horizontale passe-t-elle bien?
- 9 Dans quelle mesure existe-t-il une structure pour transmettre la connaissance?
- 10 Existe-t-il un système pour partager les bonnes idées et les meilleures solutions avec les autres collaborateurs?

Sous-critère 3e



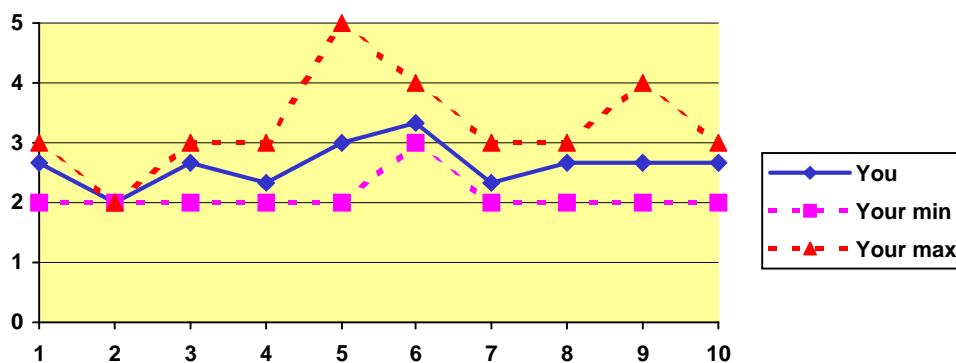
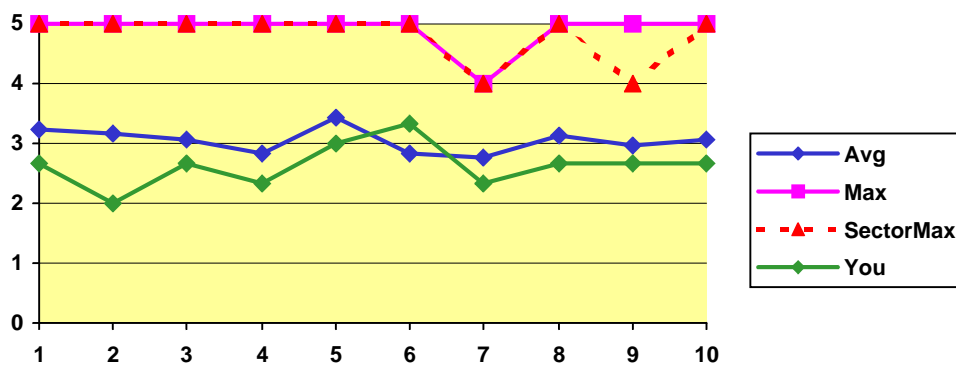
- 1 Dans quelle mesure les collaborateurs qui contribuent à la stratégie bénéficient-ils d'une meilleure rémunération?
- 2 Dans quelle mesure le niveau salarial correspond-il à la politique et à la stratégie?
- 3 Dans quelle mesure une rotation fonctionnelle est-elle possible?
- 4 Dans quelle mesure reconnaissez-vous les mérites des membres du personnel qui se sentent impliqués dans l'entreprise?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'un système de rétribution qui satisfait l'employeur et le travailleur?
- 6 Dans quelle mesure améliorez-vous constamment le souci de la sécurité et de l'hygiène?
- 7 Dans quelle mesure évaluez-vous régulièrement votre façon de la rémunérer et de récompenser?
- 8 Dans quelle mesure accordez-vous des activités sociales et culturelles?
- 9 Dans quelle mesure êtes-vous suffisamment attentif aux avantages extra-légaux?
- 10 Dans quelle mesure proposez-vous des avantages complémentaires, comme des horaires flexibles, l'accueil des enfants, etc?

Sous-critère 4a



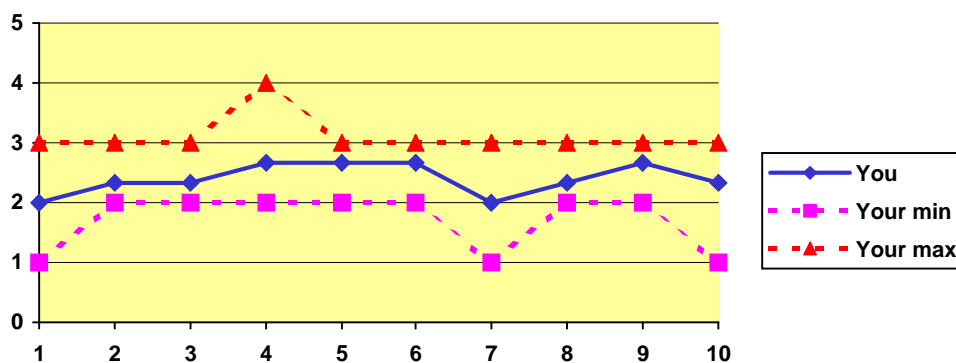
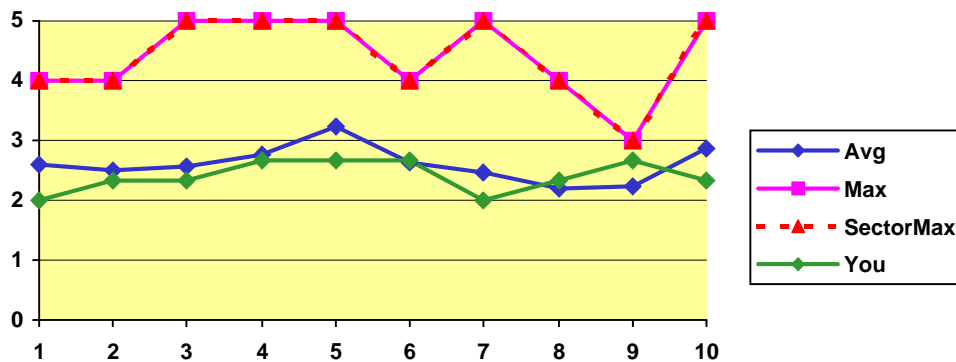
- 1 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode en vue de choisir vos partenaires clés?
- 2 Dans quelle mesure les partenariats sont-ils conformes à la vision et la stratégie de l'entreprise?
- 3 Dans quelle mesure tous les services participent-ils activement à la collaboration avec les partenaires?
- 4 Dans quelle mesure étudiez-vous et gérez-vous les risques possibles liés aux partenariats?
- 5 Dans quelle mesure évaluez-vous régulièrement l'évolution de ces partenariats?
- 6 Dans quelle mesure avez-vous développé une partie d'un produit ou d'une offre de service en collaboration avec l'un de vos partenaires?
- 7 Dans quelle mesure stimulez-vous le partenariat pour développer des nouveautés ou être créatif?
- 8 Dans quelle mesure participez-vous activement aux processus d'amélioration chez vos partenaires?
- 9 Dans quelle mesure est-il question d'une synergie entre les partenaires? Existe-t-il une approche en vue de dégager une bonne entente sur le plan culturel?
- 10 Dans quelle mesure les partenariats contribuent-ils positivement à l'augmentation de la valeur ajoutée dans la chaîne de sous-traitance?

Sous-critère 4b



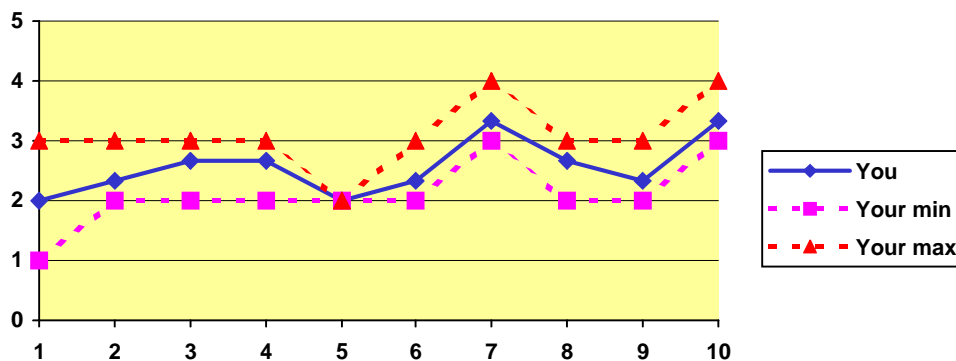
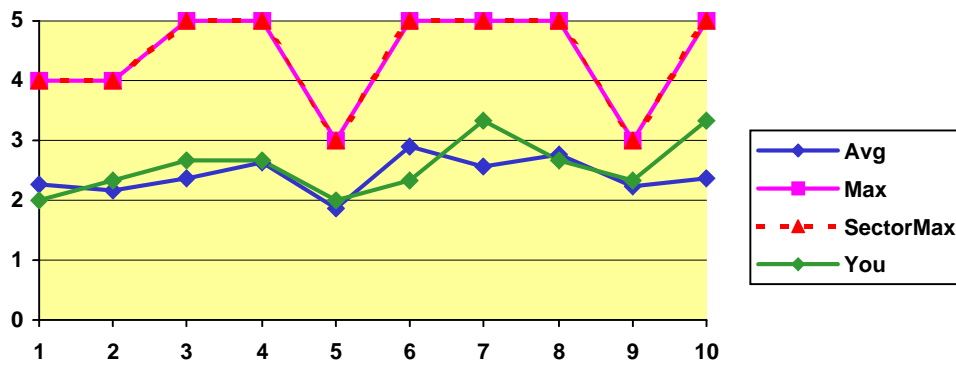
- 1 Dans quelle mesure le département financier participe-t-il à la gestion quotidienne de l'entreprise?
- 2 Dans quelle mesure l'information des rapports financiers est-elle claire, complète, disponible à temps et compréhensible pour tous?
- 3 Dans quelle mesure adaptez-vous les choses en vous basant sur les informations obtenues concernant les résultats?
- 4 Dans quelle mesure gérez-vous les risques financiers éventuels?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode d'analyse des coûts de qualité ou d'une autre méthode pour étayer la prise de décision?
- 6 Dans quelle mesure les résultats financiers soutiennent-ils la stratégie de l'entreprise?
- 7 Dans quelle mesure la politique et la stratégie financières sont-elles bien définies et connues de tous les collaborateurs?
- 8 Dans quelle mesure évaluez-vous systématiquement les investissements en actifs matériels?
- 9 Dans quelle mesure évaluez-vous systématiquement les investissements en actifs immatériels?
- 10 Dans quelle mesure l'entreprise dispose-t-elle de paramètres financiers en vue d'assurer une structure financière efficiente et efficace?

Sous-critère 4c



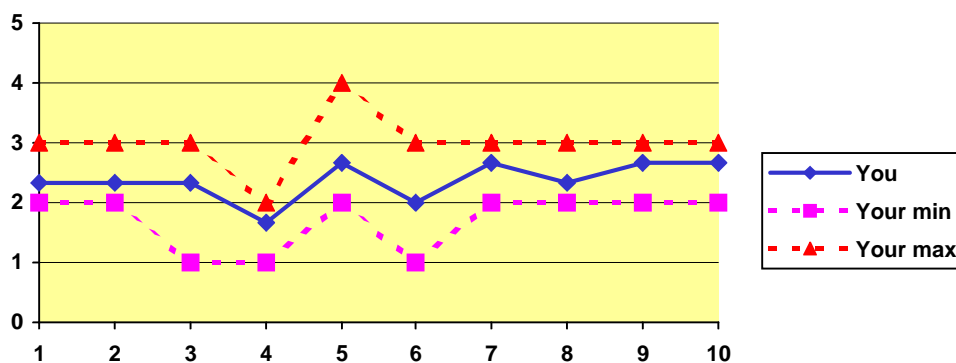
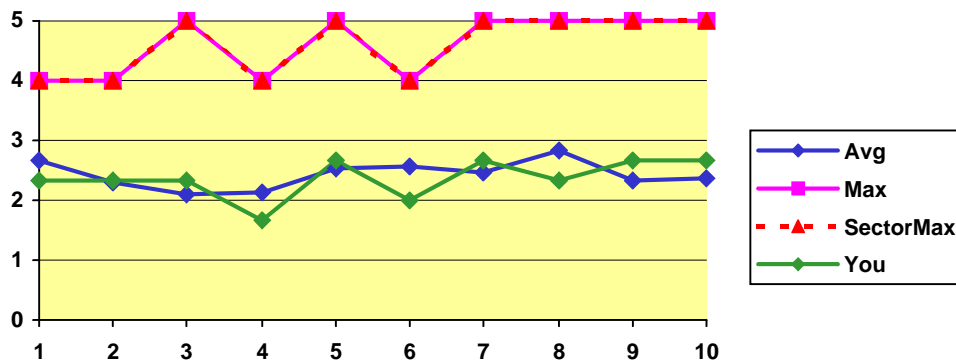
- 1 Dans quelle mesure les actions d'amélioration systématiques contribuent-elles de manière positive à allonger la durée de vie des moyens de production?
- 2 Dans quelle mesure les investissements dans les installations sont-ils conformes à la politique et à la stratégie?
- 3 Dans quelle mesure la gestion de l'entretien des moyens de production contribue-t-elle à une meilleure performance et à de meilleurs résultats financiers?
- 4 Dans quelle mesure avez-vous tenu compte des influences négatives éventuelles de l'utilisation de vos moyens de production sur la sécurité et la santé de vos collaborateurs?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode pour protéger vos moyens de production?
- 6 Dans quelle mesure optimalisez-vous la gestion des stocks?
- 7 Dans quelle mesure votre entreprise optimalise-t-elle la gestion des fournitures d'utilité publique (gaz, électricité, eau, ...)?
- 8 Dans quelle mesure appliquez-vous une approche systématique à la réduction et au recyclage des déchets?
- 9 Dans quelle mesure appliquez-vous une approche systématique en vue de réduire votre consommation de sources d'énergie non renouvelables ou de trouver des solutions alternatives?
- 10 Dans quelle mesure existe-t-il un système de retour de vos produits à la fin de leur cycle de vie ou des matériaux d'emballage et comment avez-vous déterminé la durée de vie maximale de ces matériaux?

Sous-critère 4d



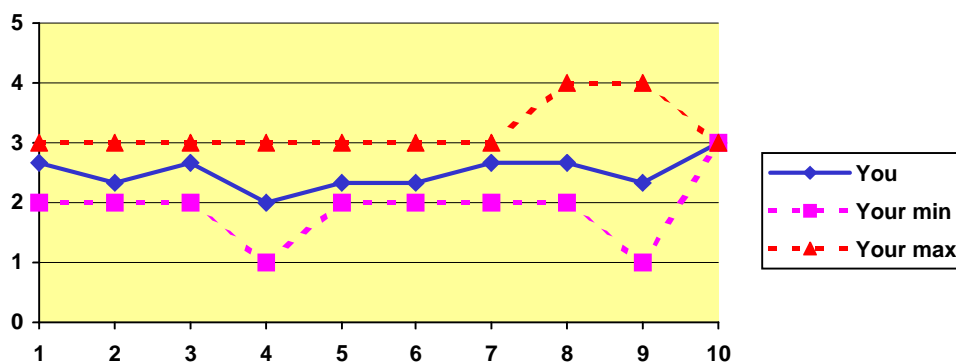
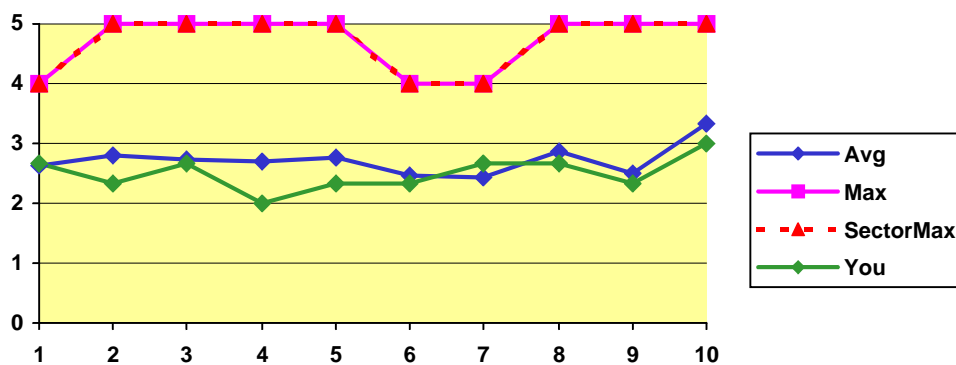
- 1 Dans quelle mesure identifiez et évaluez-vous les technologies émergentes ou alternatives dans le cadre de la politique et de la stratégie de votre entreprise?
- 2 Comment utilisez-vous la technologie acquise en vue d'améliorer les processus et systèmes existants?
- 3 Dans quelle mesure vérifiez-vous l'impact sur la collectivité des nouvelles technologies que vous appliquez?
- 4 Dans quelle mesure l'innovation technologique contribue-t-elle à l'amélioration des produits, services et/ou processus?
- 5 Dans quelle mesure impliquez-vous les partenaires, clients et fournisseurs dans l'innovation technologique?
- 6 Dans quelle mesure la gestion et le planning du personnel sont-ils adaptés à l'introduction d'une nouvelle technologie?
- 7 Dans quelle mesure l'application de nouvelles technologies en produits, processus ou systèmes aboutit-elle à un avantage concurrentiel?
- 8 Dans quelle mesure le développement et l'application de la technologie sont-ils plus rapides que chez la concurrence?
- 9 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode pour remplacer à temps la technologie existante?
- 10 Dans quelle mesure évaluez-vous systématiquement la gestion et l'affectation de la technologie?

Sous-critère 4e



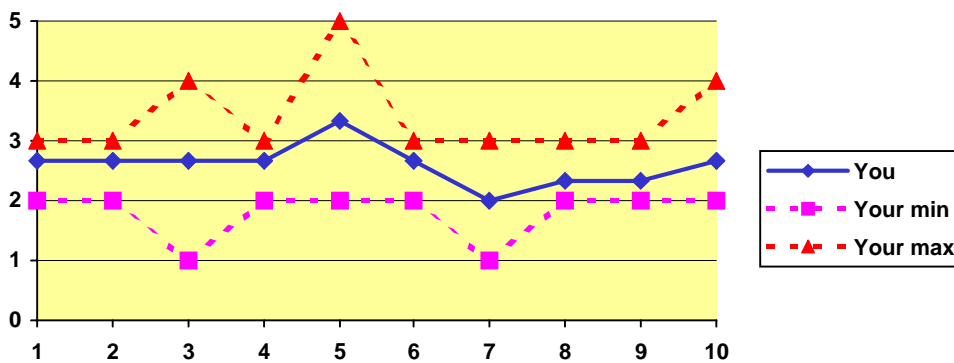
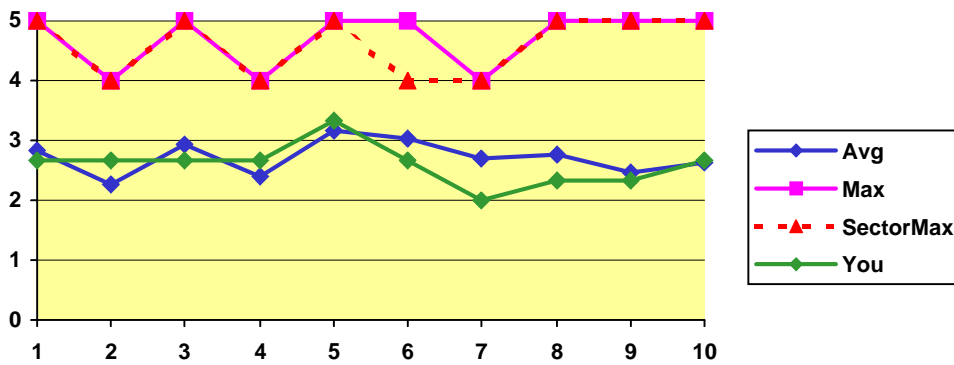
- 1 Dans quelle mesure existe-t-il au sein de l'entreprise une approche systématique et structurée en vue de rendre l'information et les connaissances accessibles aux personnes concernées?
- 2 Dans quelle mesure la gestion de l'information et des connaissances est-elle conforme à la stratégie de l'entreprise?
- 3 Dans quelle mesure vérifiez-vous si l'information et les connaissances disponibles sont utilisées réellement et de manières adéquates?
- 4 Dans quelle mesure avez-vous structuré la fourniture d'information sur tous les processus critiques et ceci est-ce clair au sein de l'entreprise?
- 5 Dans quelle mesure les connaissances disponibles au sein de l'entreprise sont-elles inventoriées et localisées?
- 6 Dans quelle mesure l'entreprise stimule-t-elle les collaborateurs en vue de rechercher et de développer des connaissances?
- 7 Dans quelle mesure protégez-vous les connaissances intellectuelles (par exemple au moyen de brevets)?
- 8 Dans quelle mesure la transmission des connaissances est-elle systématique et structurée?
- 9 Dans quelle mesure l'exploitation de l'information pertinente et des sources de connaissances encourage-t-elle l'innovation et la créativité?
- 10 Dans quelle mesure la validité, l'intégrité et la sécurité de l'information sont-elles garanties?

Sous-critère 5a



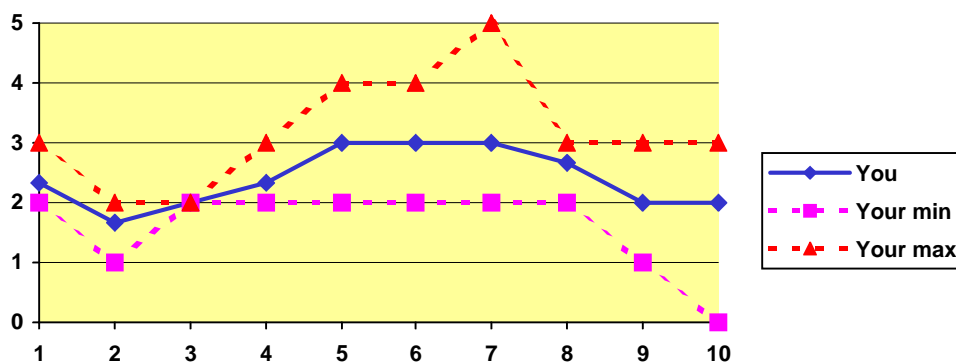
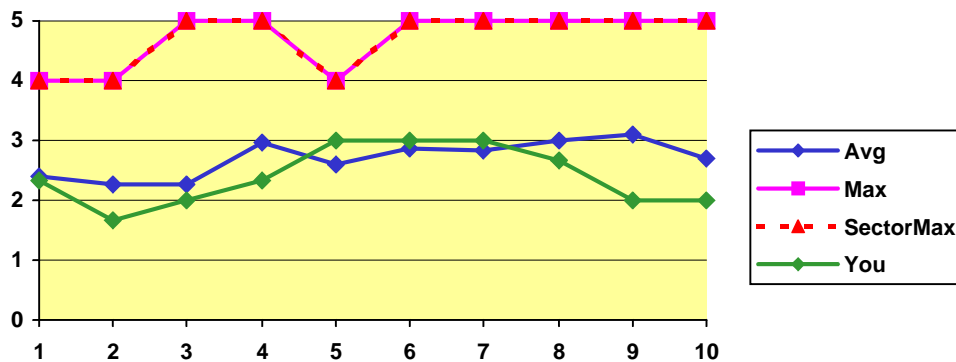
- 1 Dans quelle mesure avez-vous établi les processus clés par rapport à la politique et à la stratégie de votre entreprise?
- 2 Dans quelle mesure disposez-vous d'un système adéquat de management du processus qui puisse être déployé à travers toute l'entreprise?
- 3 Dans quelle mesure tous les processus sont-ils assurés?
- 4 Dans quelle mesure disposez-vous, d'indicateurs de performances (KPI) pour tous les processus clés?
- 5 Dans quelle mesure existe-t-il une relation claire entre les indicateurs de prestation et les objectifs stratégiques?
- 6 Dans quelle mesure le fonctionnement des processus clés est-il régulièrement évalué?
- 7 Dans quelle mesure disposez-vous d'un système pour recenser correctement les problèmes entre les interfaces?
- 8 Dans quelle mesure les processus clés sont-ils maîtrisés?
- 9 Dans quelle mesure le niveau de gestion du processus est-il comparable ou meilleur que celui de la concurrence?
- 10 Dans quelle mesure les systèmes de maîtrise sont-ils orientés vers la prévention?

Sous-critère 5b



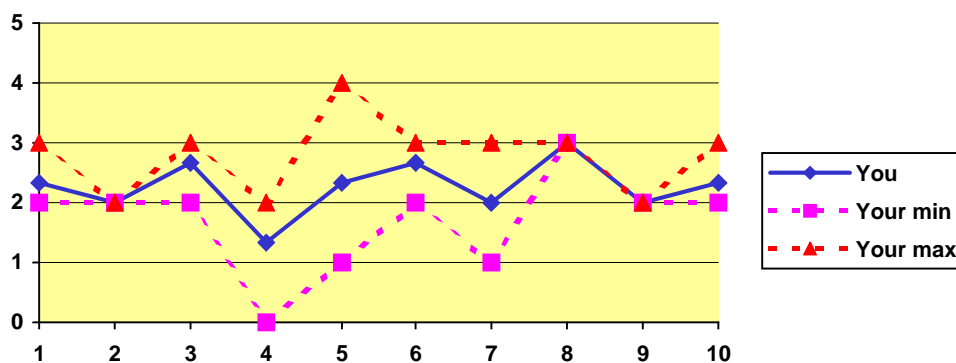
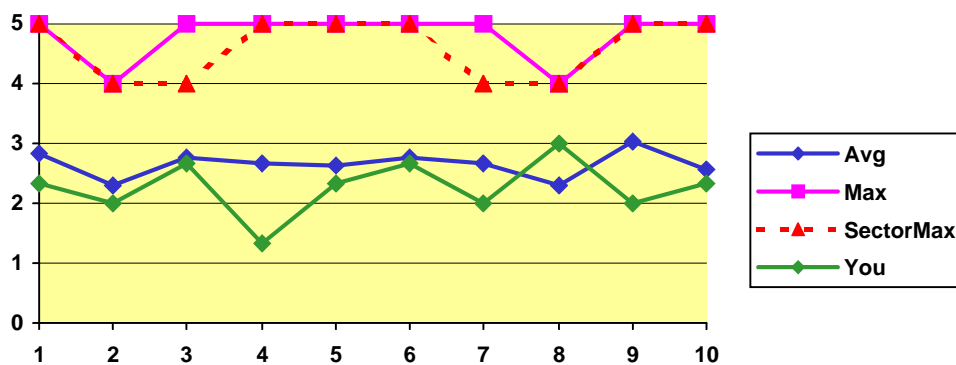
- 1 Dans quelle mesure disposez-vous d'une approche systématique et saine afin d'identifier les améliorations continues et de définir les objectifs?
- 2 Dans quelle mesure disposez-vous d'une approche systématique et saine afin d'identifier des percées et de définir les priorités?
- 3 Dans quelle mesure utilisez-vous les informations de toutes les parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires, personnel, actionnaires, ...) dans la définition des priorités et des objectifs des actions?
- 4 Dans quelle mesure testez-vous d'abord un changement de processus à petite échelle avant de le mettre en place dans les parties concernées de votre entreprise?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'une approche structurée pour mettre en place les actions d'amélioration?
- 6 Dans quelle mesure les collaborateurs sont-ils d'abord formés avant qu'un changement de processus ne soit mis en place?
- 7 Dans quelle mesure communiquez-vous les changements à tous les intéressés avant que les processus nouveaux ou modifiés n'entrent en vigueur?
- 8 Dans quelle mesure évaluez-vous si les changements apportés donnent le résultat escompté?
- 9 Dans quelle mesure utilisez-vous les idées créatives des collaborateurs pour exécuter les changements?
- 10 Dans quelle mesure l'amélioration continue des processus est-elle déployée au travers de toute l'entreprise?

Sous-critère 5c



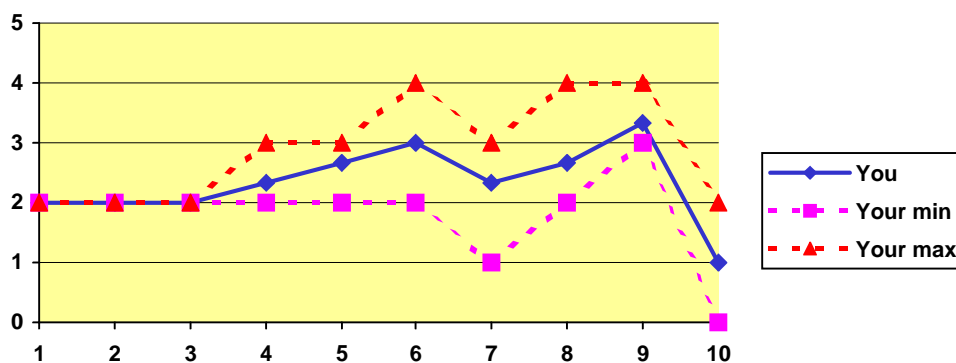
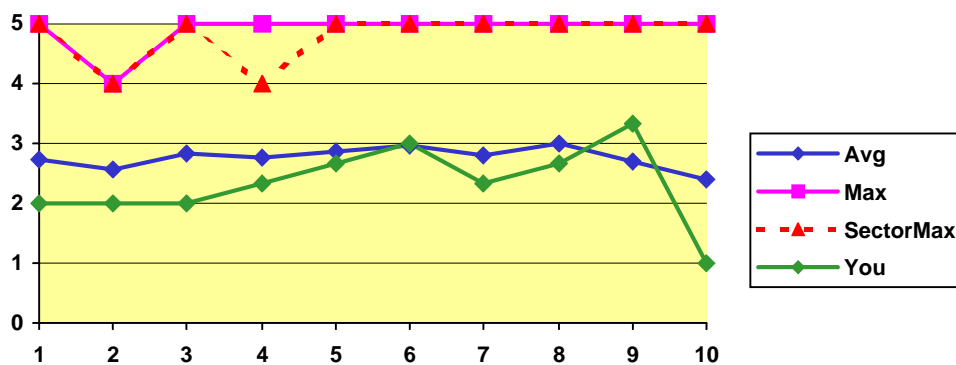
- 1 Dans quelle mesure travaillez-vous de manière structurée afin de pouvoir déceler les exigences et attentes du client?
- 2 Dans quelle mesure exploitez-vous les résultats des enquêtes en clientèle ainsi que d'autres formes de feed-back?
- 3 Dans quelle mesure prévoyez-vous à temps les améliorations et changements nécessaires à vos produits ou services de manière à ce qu'ils répondent aux attentes futures des clients?
- 4 Dans quelle mesure vos produits et services sont-ils suffisamment compétitifs et dans quelle mesure pouvez-vous le mesurer à l'aide de critères objectifs?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'un processus pour concevoir et mettre au point de nouveaux produits et services?
- 6 Dans quelle mesure utilisez-vous la créativité et l'innovation pour acquérir de nouveaux avantages compétitifs?
- 7 Dans quelle mesure utilisez-vous les connaissances et la créativité de vos collaborateurs pour lancer de nouvelles conceptions?
- 8 Dans quelle mesure impliquez-vous vos clients et fournisseurs via des partenariats pour l'exploitation de nouveaux terrains?
- 9 Dans quelle mesure évaluez-vous votre approche relative à l'exploitation des enquêtes en clientèle?
- 10 Dans quelle mesure évaluez-vous de manière systématique le processus de conception et d'innovation?

Sous-critère 5d



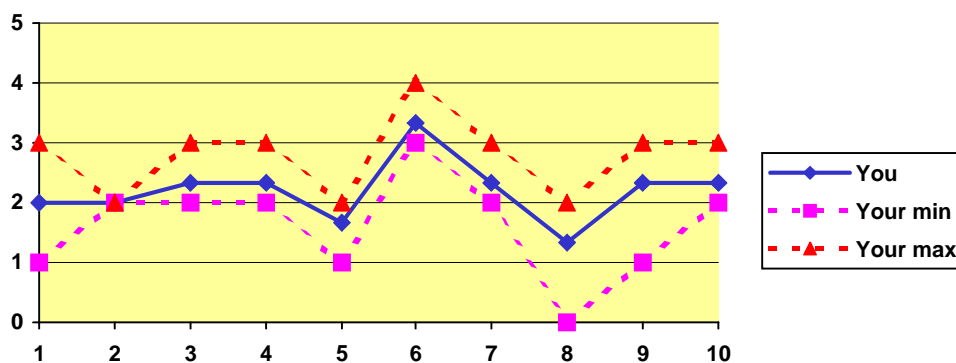
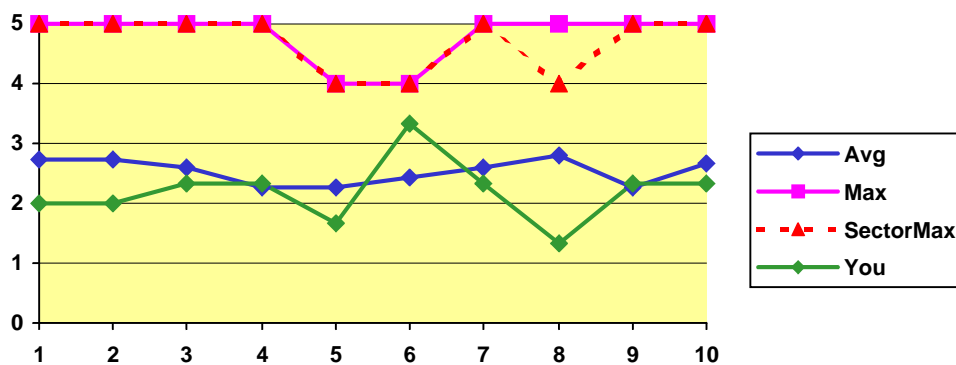
- 1 Dans quelle mesure travaillez-vous de manière systématique afin de fournir des produits et services qui correspondent aux exigences de départ?
- 2 Dans quelle mesure informez-vous les clients à temps et de manière complète sur vos produits et services?
- 3 Quel est votre niveau de fiabilité en matière de livraison de produits et services?
- 4 Dans quelle mesure pouvez-vous compter sur les départements internes afin de satisfaire les souhaits des clients en matière de délai de livraison et de livraison complète?
- 5 Dans quelle mesure, dans le cadre d'un projet, les compromis sont-ils abordés en temps utile avec le client?
- 6 Dans quelle mesure évaluez-vous de manière systématique la fiabilité de la livraison?
- 7 Dans quelle mesure la politique de récompense (du personnel) est-elle compatible avec la fiabilité de la livraison?
- 8 Dans quelle mesure disposez-vous d'un processus de service après-vente?
- 9 Dans quelle mesure disposez-vous d'un processus bien structuré pour la production, la logistique et le service?
- 10 Dans quelle mesure effectuez-vous des études de marché afin de soutenir votre processus de vente?

Sous-critère 5e



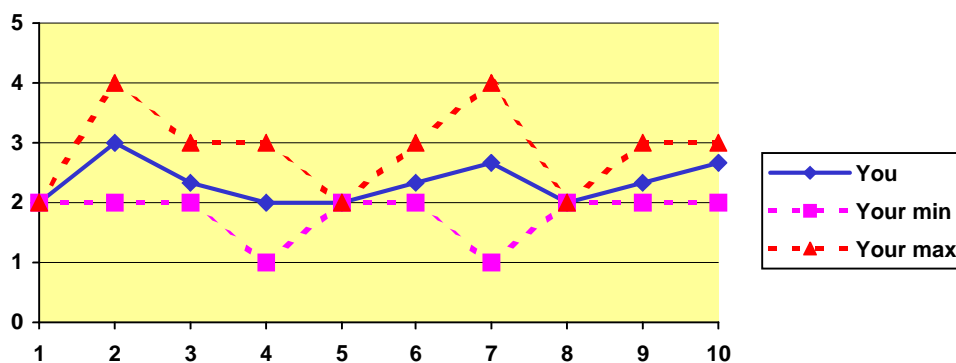
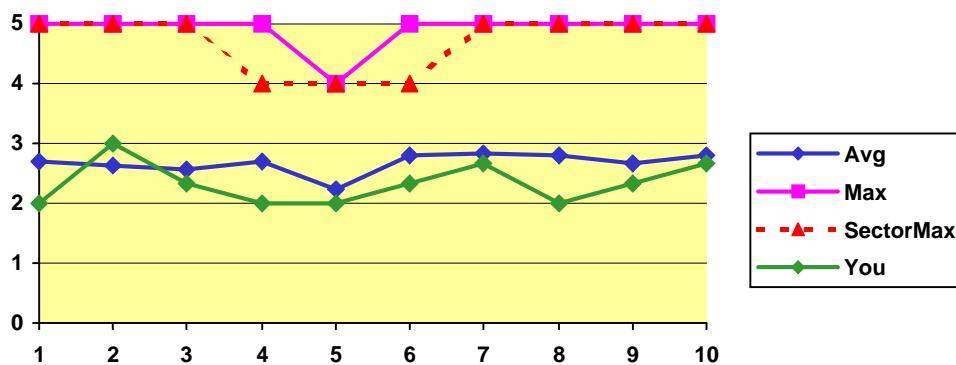
- 1 Dans quelle mesure planifiez-vous de manière structurée les contacts avec les clients?
- 2 Dans quelle mesure utilisez-vous des indicateurs de performances internes pour vous faire une idée du niveau de satisfaction de vos clients?
- 3 Dans quelle mesure utilisez-vous les informations émanant des clients, y compris les plaintes, pour estimer le niveau de satisfaction de vos clients?
- 4 Dans quelle mesure procédez-vous à des enquêtes-client ou d'autres enquêtes structurées pour vous faire une idée du niveau de satisfaction de vos clients?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous d'une approche structurée pour utiliser les informations obtenues en vue d'améliorations afin de pouvoir constater une hausse constante de la satisfaction?
- 6 Dans quelle mesure le feed-back circule-t-il tous les jours des clients au niveau adéquat de la hiérarchie et inversement - en passant par toute l'organisation?
- 7 Dans quelle mesure les collaborateurs disposent-ils d'une approche pour élaborer des solutions créatives et novatrices dans leurs relations avec les clients?
- 8 Dans quelle mesure disposez-vous d'une méthode permettant de tirer les leçons des "clients perdus" et des "offres non réalisées"?
- 9 Dans quelle mesure évaluez-vous systématiquement les processus qui traitent des relations avec les clients?
- 10 Dans quelle mesure disposez-vous d'un processus permettant d'approcher et de suivre les clients existants, potentiels et perdus?

Sous-critère 6a



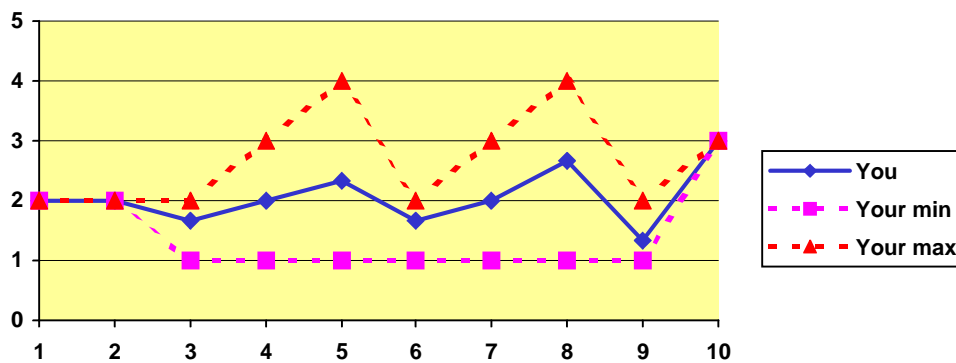
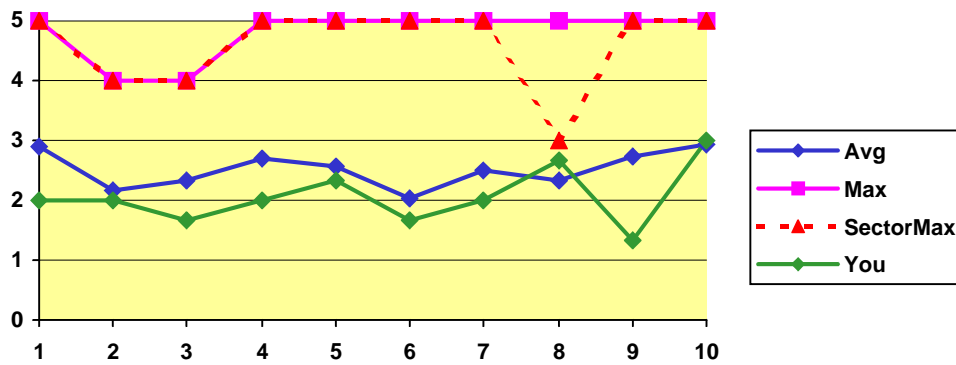
- 1 Dans quelle mesure disposez-vous sur la résultats de satisfaction de la clientèle? Les résultats sont-ils majoritairement positifs par rapport aux objectifs fixés?
- 2 Dans quelle mesure disposez-vous sur la résultats de satisfaction de la clientèle? Voyez-vous une tendance positive depuis cinq ans ou plus?
- 3 Dans quelle mesure soutenez-vous favorablement la comparaison avec la concurrence?
- 4 Dans quelle mesure les résultats découlent-ils d'une approche orientée vers la clientèle?
- 5 Dans quelle mesure revoyez-vous régulièrement votre approche et essayez-vous d'apporter des améliorations qui seraient bénéfiques pour vous-mêmes et pour les clients à la suite des résultats obtenus?
- 6 Dans quelle mesure avez-vous la confirmation que vous obtenez de bons résultats dans les domaines importants pour les clients?
- 7 Dans quelle mesure les résultats sur la satisfaction de la clientèle sont-ils communiqués à tous les collaborateurs qui peuvent exercer une influence directe ou indirecte sur cette satisfaction?
- 8 Dans quelle mesure connaissez-vous les perceptions et attentes des clients perdus?
- 9 Dans quelle mesure les questions des enquêtes sont-elles spécifiques et univoques? Dans quelle mesure les résultats sont-ils faciles à interpréter?
- 10 Dans quelle mesure avez-vous tenu compte des remarques, réactions, suggestions et questions des clients?

Sous-critère 6b



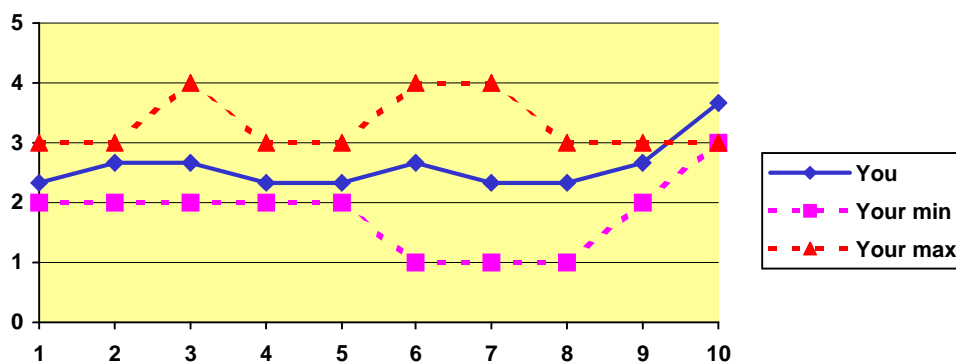
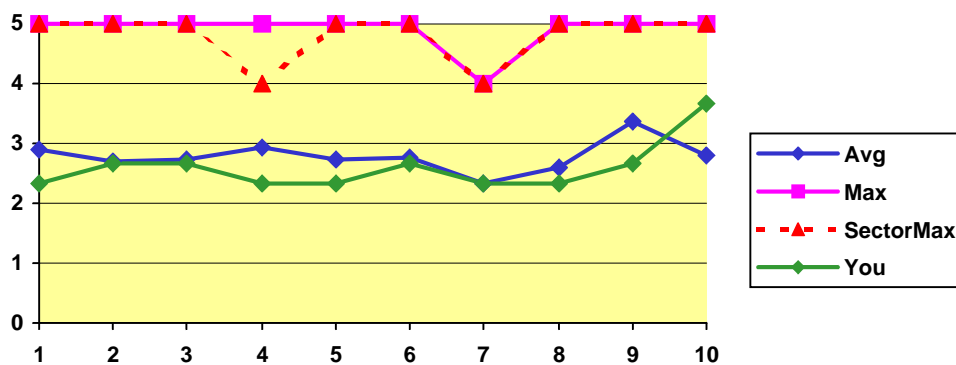
- 1 Dans quelle mesure les résultats de prestations internes contribuent-ils à augmenter la satisfaction des clients?
- 2 Dans quelle mesure ces résultats vous permettent-ils de soutenir la comparaison avec la concurrence?
- 3 Dans quelle mesure augmentez-vous votre part de marché ou votre nombre de client augmente-t-il chaque année?
- 4 Dans quelle mesure y-a-t-il une corrélation positive entre le traitement des plaintes d'une part et les résultats en relation avec les plaintes dans les enquêtes d'autre part?
- 5 Dans quelle mesure pouvez-vous démontrer que vous mettez systématiquement la barre plus haut pour tous les aspects importants pour les clients?
- 6 Dans quelle mesure la méthode destinée à augmenter la satisfaction des clients a-t-elle contribué à de meilleurs résultats financiers?
- 7 Dans quelle mesure les indicateurs de résultats concernant la satisfaction de la clientèle sont-ils mesurés, suivis, adaptés et améliorés systématiquement dans toute l'entreprise?
- 8 Dans quelle mesure la fiabilité des livraisons s'améliore-t-elle systématiquement?
- 9 Dans quelle mesure les résultats présentent-ils une tendance positive depuis cinq ans ou plus?
- 10 Dans quelle mesure la mesure des attentes et de la satisfaction des clients a-t-elle contribué à l'extension du portefeuille et à la création de nouveaux produits et services?

Sous-critère 7a



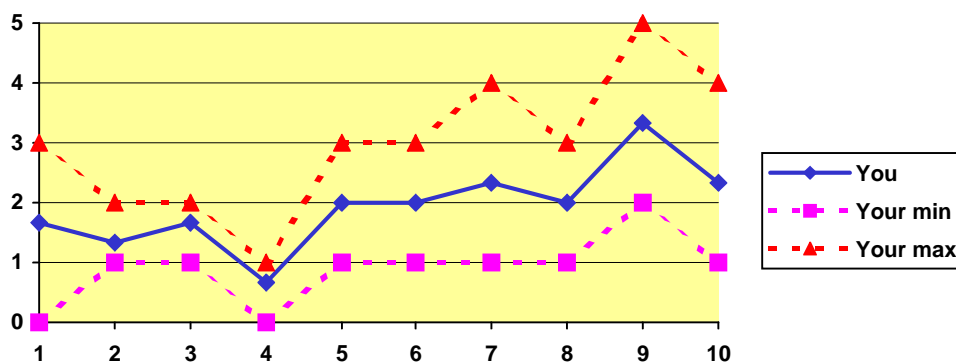
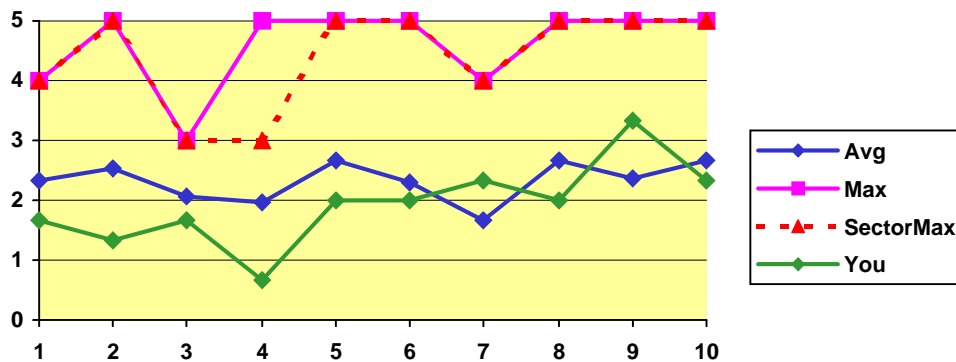
- 1 Dans quelle mesure disposez-vous des résultats des perceptions concernant la motivation (communication, implication, leadership, ...) des collaborateurs?
- 2 Dans quelle mesure disposez-vous des résultats des perceptions concernant la satisfaction (conditions d'emploi, conditions de travail, sécurité d'emploi, ...) des collaborateurs?
- 3 Dans quelle mesure disposez-vous de plusieurs sources en vue de connaître la perception des collaborateurs?
- 4 Dans quelle mesure, ces résultats présentent-ils une tendance nettement positive?
- 5 Dans quelle mesure ces résultats sont-ils meilleurs que les objectifs fixés?
- 6 Dans quelle mesure l'entreprise obtient-elle de meilleurs scores que les benchmarks pour la plupart des paramètres?
- 7 Dans quelle mesure y-a-t-il un déploiement systématique des résultats dans toute l'entreprise?
- 8 Dans quelle mesure les résultats sont-ils la conséquence d'une méthode (telle que décrite dans le critère 3)?
- 9 Dans quelle mesure y-a-t-il une corrélation démontrable avec les indicateurs des prestations du sous-critère 7b?
- 10 Dans quelle mesure existe-t-il une corrélation entre les résultats de ces enquêtes et l'évolution des caractéristiques de leadership des dirigeants?

Sous-critère 7b



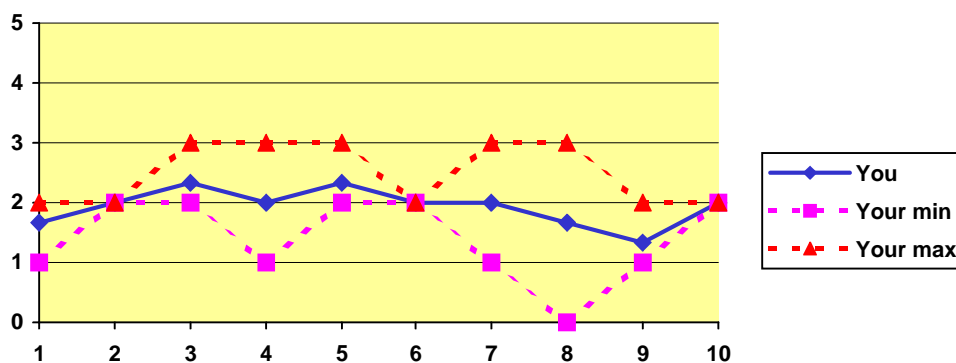
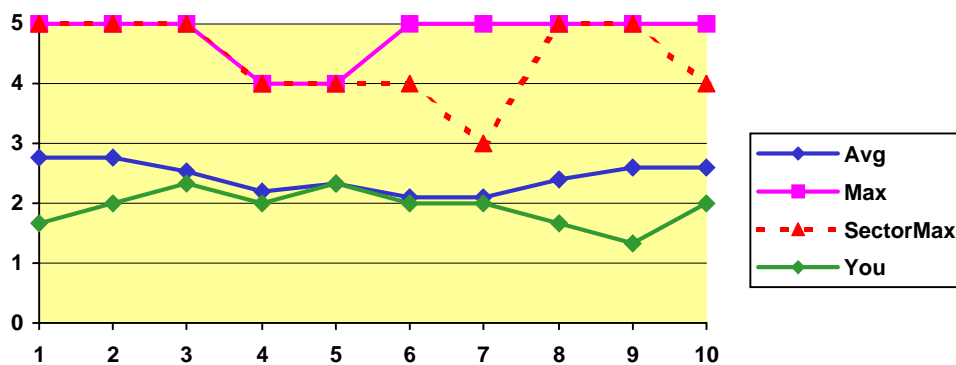
- 1 Dans quelle mesure disposez-vous des résultats des mesures concernant les compétences demandées par rapport aux compétences disponibles?
- 2 Dans quelle mesure les collaborateurs participent-ils activement aux groupes d'amélioration?
- 3 Dans quelle mesure utilisez-vous un système de récolte de suggestions? Dans quelle mesure les collaborateurs y participent-ils et le taux de participation de ces cinq dernières années suit-il une courbe ascendante?
- 4 Dans quelle mesure disposez-vous de résultats de mesures qui démontrent que le travail en équipe présente des avantages?
- 5 Dans quelle mesure les collaborateurs et les équipes sont-ils appréciés et récompensés systématiquement? Disposez-vous de résultats?
- 6 Dans quelle mesure le taux de réponses est-il élevé lors des enquêtes parmi le personnel et ce taux est-il en augmentation au cours de ces cinq dernières années?
- 7 Dans quelle mesure les chiffres d'absentéisme et le taux de maladie ont-ils systématiquement diminué au cours des cinq dernières années?
- 8 Dans quelle mesure le nombre d'accidents du travail se rapproche-t-il de la norme mondiale de zéro accidents avec incapacité de travail?
- 9 Dans quelle mesure les résultats concernant les plaintes de collaborateurs sont-ils satisfaisants? Celles-ci diminuent-elles systématiquement au cours des cinq dernières années?
- 10 Dans quelle mesure les processus du service du personnel se déroulent-ils sans faille et disposez-vous de résultats de mesures?

Sous-critère 8a



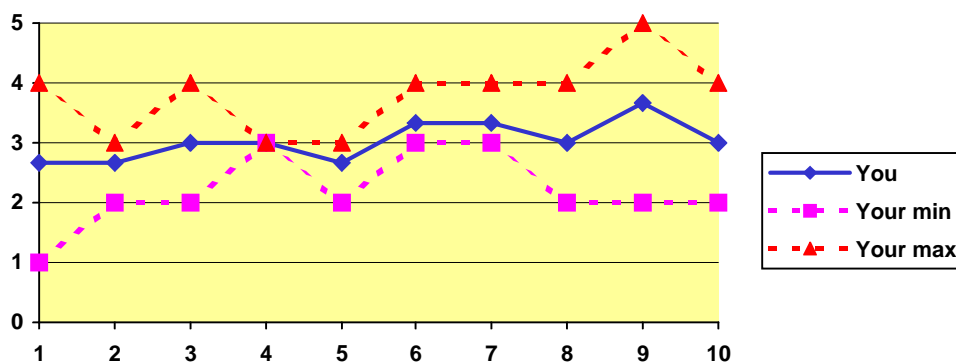
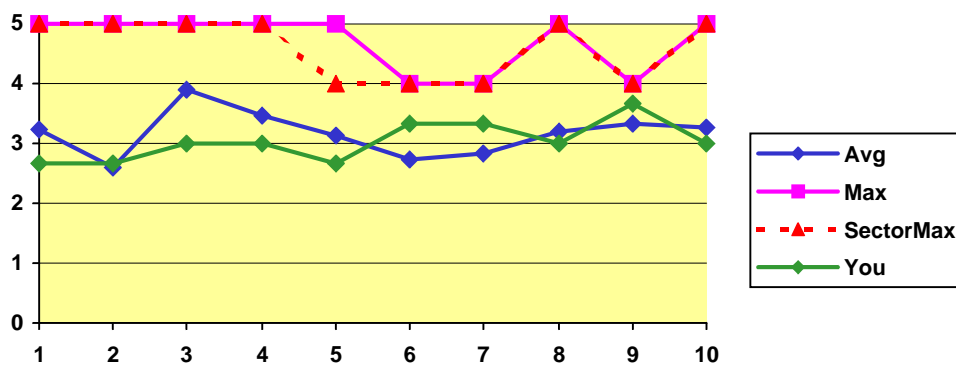
- 1 Dans quelle mesure disposez-vous de résultats des perceptions de la collectivité par rapport à l'entreprise?
- 2 Que donnent les résultats au plan de la citoyenneté d'après la collectivité?
- 3 Quels sont les résultats au plan de la politique d'égalité des chances d'après la collectivité?
- 4 Quelle est la qualité des résultats dans le domaine de la réduction des émissions de substances toxiques d'après la collectivité?
- 5 Dans quelle mesure disposez-vous de résultats des perceptions qui indiquent que l'entreprise contribue positivement à une meilleure mobilité?
- 6 Dans quelle mesure tous les résultats de perception par rapport à la collectivité indiquent-ils une tendance nettement positive au cours des cinq dernières années?
- 7 Dans quelle mesure la collectivité estime-t-elle que votre entreprise contribue positivement à la conservation des réserves mondiales de sources d'énergie et de matières premières?
- 8 Dans quelle mesure la collectivité estime-t-elle que vous contribuez positivement à la réduction et à l'élimination des déchets et emballages?
- 9 Dans quelle mesure recevez-vous un feedback positif pour votre soutien d'activités sportives et de loisirs, ou d'actions caritatives et de bénévolat?
- 10 Dans quelle mesure les résultats obtenus sont-ils meilleurs que les objectifs fixés?

Sous-critère 8b



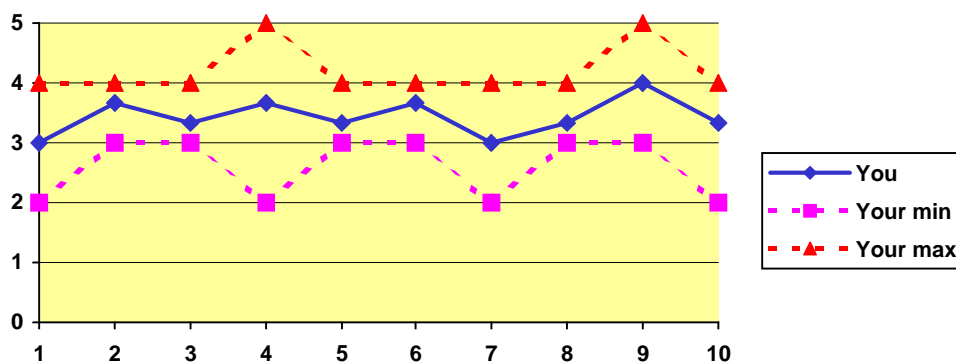
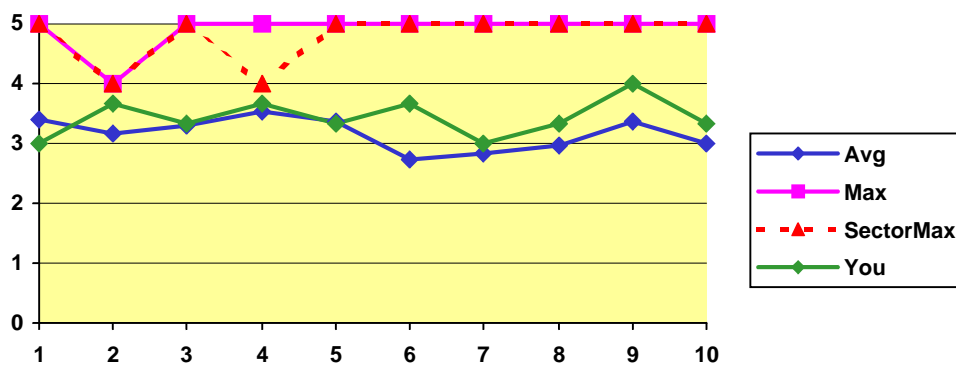
- 1 Que donnent les résultats obtenus par rapport aux objectifs prévus?
- 2 Dans quelle mesure les indicateurs de performance sont-ils conformes aux attentes de la collectivité?
- 3 Dans quelle mesure l'entreprise contribue-t-elle de manière positive à l'emploi? Pouvez-vous en donner des résultats?
- 4 Vos collaborateurs réagissent-ils sagement et de manière adéquate aux signaux émanant de la collectivité et des autorités (prise d'initiatives et exécution d'actions)? Pouvez-vous en démontrer les résultats?
- 5 Dans quelle mesure publiez-vous les résultats concernant la prévention de nuisances ou de conséquences négatives pour la collectivité?
- 6 Dans quelle mesure votre image est-elle positive dans la presse?
- 7 Dans quelle mesure l'entreprise peut-elle soumettre des résultats indiquant qu'elle contribue à résoudre la question de la mobilité?
- 8 Dans quelle mesure pouvez-vous présenter des chiffres concernant la réduction des émissions de substances nocives et toxiques?
- 9 Dans quelle mesure l'entreprise peut-elle présenter des chiffres positifs concernant la réduction des déchets d'emballage ou leur récupération?
- 10 Dans quelle mesure les résultats obtenus concernant les normes citées dans les permis d'exploiter sont-elles toutes conformes?

Sous-critère 9a



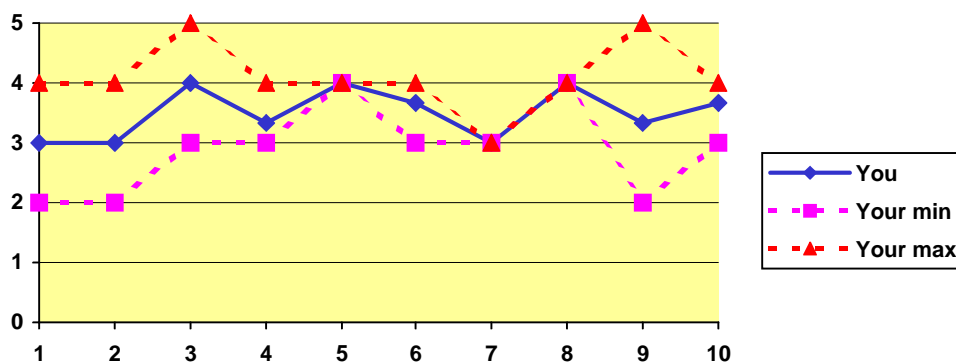
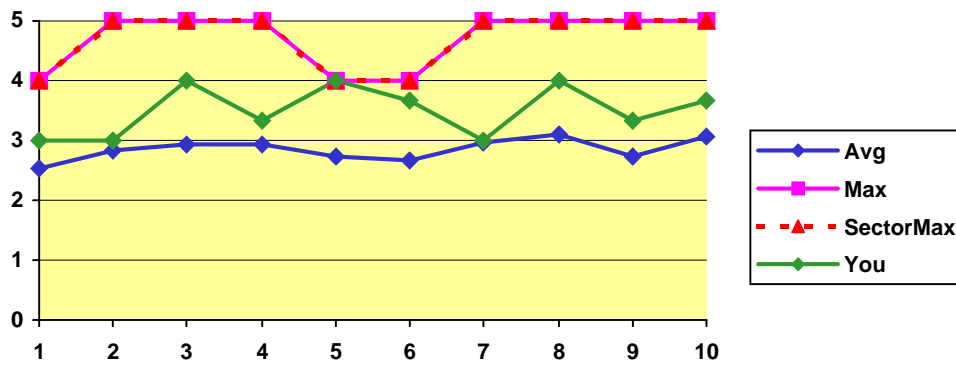
- 1 Quels sont les résultats du bilan (emprunts à long terme, fonds d'actions, fonds de roulement, ...)?
- 2 Dans quelle mesure avez-vous atteint l'objectif relatif à la valeur ajoutée?
- 3 Quelle est votre position sur le marché ? Dans quelle mesure la part de marché augmente-t-elle comme prévu?
- 4 Dans quelle mesure avez-vous réalisé ou dépassé les budgets?
- 5 Dans quelle mesure avez-vous réalisé vos facteurs critiques de succès?
- 6 Dans quelle mesure la majorité des résultats affiche-t-elle une tendance positive sur les cinq dernières années?
- 7 Dans quelle mesure la plupart des résultats sont-ils meilleurs que les benchmarks?
- 8 Dans quelle mesure pouvez-vous démontrer que les résultats sont dus à l'approche?
- 9 Dans quelle mesure pouvez-vous démontrer que vous allez conserver votre position dominante dans les 10 prochaines années?
- 10 Dans quelle mesure la gestion des actifs contribue-t-elle à l'obtention des rendements financiers?

Sous-critère 9b



- 1 Dans quelle mesure les résultats des processus opérationnels sont-ils meilleurs que les benchmarks?
- 2 Dans quelle mesure les résultats relatifs à la gestion des moyens sont-ils excellents?
- 3 Dans quelle mesure les résultats relatifs à la gestion des informations sont-ils meilleurs que les benchmarks?
- 4 Comment se présentent les résultats liés aux paramètres financiers tels que la marge brute d'autofinancement, etc.?
- 5 Dans quelle mesure avez-vous obtenu de bons résultats en matière de technologie et d'innovation?
- 6 Dans quelle mesure la plupart des résultats affichent-ils une tendance positive et stable?
- 7 Dans quelle mesure les résultats sont-ils meilleurs que prévus?
- 8 Dans quelle mesure les résultats sont-ils dus à l'approche?
- 9 Dans quelle mesure les améliorations quotidiennes continues contribuent-elles clairement aux résultats?
- 10 Dans quelle mesure y a-t-il une synergie et un déploiement manifestes des résultats dans toute l'entreprise?

Sous-critère 10



- 1 Dans quelle mesure la carte RADAR ou carte bleue est-elle un véritable instrument et pas un but en soi lors des discussions en groupe de travail?
- 2 Dans quelle mesure la carte Pathfinder est-elle utilisée systématiquement?
- 3 Dans quelle mesure le groupe prend-il des décisions en véritable consensus?
- 4 Dans quelle mesure les actions proposées sont-elles cohérentes par rapport aux scores obtenus?
- 5 Dans quelle mesure chaque objectif du plan d'action/business plan a-t-il un titulaire au sein du comité de direction?
- 6 Dans quelle mesure tous les membres du personnel connaissent-ils les objectifs pertinents et ces objectifs ont-ils fait l'objet d'une définition SMART?
- 7 Dans quelle mesure les membres du personnel ont-ils bien compris les objectifs?
- 8 Dans quelle mesure les objectifs de l'entreprise sont-ils traduits dans les différents départements et services?
- 9 Dans quelle mesure des objectifs difficiles sont-ils réellement réalisés?
- 10 Dans quelle mesure le business plan fait-il l'objet d'un suivi et d'une adaptation réguliers?

Informations techniques (à g

| | |
|----------------|------------------------------------|
| EvaluatieID | 236668258 |
| VestigingID | 160327956 |
| ContactID | -2123337595 |
| VragenlijstIDs | -1761545632, -175595634, 275581036 |