

JOURNÉE MONDIALE DE LA QUALITÉ

La démarche de l'excellence dans
l'entreprise algérienne

TUNIS LE 11 NOVEMBRE 2011

Par Lakhdar MANSOURA – DGA - QCM

Sommaire

- ∞ Qu'est ce que l'excellence ?
- ∞ Historique des démarches qualité en ALGERIE
- ∞ Le prix algérien de la qualité

Qu'est ce que l'excellence ?

- ∞ Le dictionnaire définit l'excellence comme < *le degré de perfection d'une chose* >
 - ∞ C'est également un titre honorifique que l'on donne à des personnalités (*ministres, ambassadeurs etc,,*)
 - ∞ C'est aussi un prix que l'on décerne chaque fin d'année dans les lycées (*prix de l'excellence*)
- C'est ce dernier point qui nous intéresse pour parler de l'excellence du management de l'entreprise

Qu'est ce que l'excellence

- ∞ Le prix de l'excellence est attribué à l'élève qui a obtenu sur une année donnée les notes les plus élevées dans toutes les matières enseignées au cours de cette année donnée
- ∞ Comment appliquer cette façon de noter au management d'une entreprise ?

Historique des démarches qualité en ALGERIE

- ∞ INAPI (aujourd'hui IANOR)
- ∞ ENORI (entreprise nationale d'organisation dans l'industrie)
- ∞ Création du groupe d'animation de la qualité (GAQ) au ministère de l'industrie lourde
- ∞ Création de cercles de la qualité (SIDER, SNVI,ENPMA, ENIE)
- ∞ Promotion de la certification
- ∞ Institution du prix de la qualité

Le prix algérien de la qualité

- ∞ Ouvert à toutes les entreprises algériennes
- ∞ Doté d'un prix de deux millions de dinars
- ∞ Remise du prix par les plus hautes autorités dans le cadre d'une cérémonie officielle

Le prix algérien de la qualité : 9 critères

Chapitre	Domaines évalués	Note questionnaire
2	Engagement de la Direction	/120
3	Stratégie et objectifs	/80
4	Ecoute clients ou usagers	/200
5	Maîtrise de la qualité	/120
6	Mesure de la qualité	/100
7	Amélioration de la qualité	/80
8	Participation du personnel	/100
9	Résultats	/200
	TOTAL	/1000

Engagement de la Direction

N°	Domaines évalués	OUI 24 points ()	PARTIEL 12 points (1)	NON 0 points (1)
1	Politique qualité formalisée et mise en œuvre			
2	Application de l'approche processus			
3	Systeme d'information structuré et formalisé			
4	Orientation vers un système de management intégré (ISO 14001, OHSAS 18001)			
5	Allocation des ressources pour l'amélioration du système de management			

Stratégie et objectifs

N°	Domaines évalués	OUI 16 points (1)	PARTIEL 8 points (1)	NON 0 points (1)
1	Plan stratégique formalisé			
2	Déclinaison des axes stratégiques en objectifs opérationnels			
3	Participation de l'encadrement à l'élaboration de la stratégie			
4	Dispositif d'évaluation des objectifs			
5	Système de veille et d'ajustement périodique			

Ecoute clients et usagers

N°	Domaines évalués	OUI 40 points (1)	PARTIEL 20 points (1)	NON 0 points (1)
1	Politique et stratégie marketing			
2	Mesure de la satisfaction clientèle			
3	Suivi formalisé des réclamations			
4	Adaptation régulière de l'offre			
5	Politique de fidélisation de la clientèle			

Maitrise de la qualité

N°	Domaines évalués	OUI 24 points (1)	PARTIEL 12 points (1)	NON 0 points (1)
1	Disponibilité de procédures documentées			
2	Systeme de contrôle qualité, opérationnel.			
3	Dispositif d'audit interne structuré et mis en œuvre			
4	Maîtrise des documents			
5	Maîtrise des enregistrements			

Mesure de la qualité

N°	Domaines évalués	OUI 20 points ()	PARTIEL 10 points (1)	NON 0 points (1)
1	Suivi et analyse des données (Tableau de bord)			
2	Implication de l'encadrement dans le processus d'évaluation			
3	Régularité de l'évaluation des indicateurs de performance			
4	Respect de la planification des opérations d'audit interne			
5	Maîtrise des non conformités			

Amélioration de la qualité

N°	Domaines évalués	OUI 16 points (1)	PARTIEL 8 points (1)	NON 0 points (1)
1	Détermination des actions correctives et préventives			
2	Planification des mesures d'amélioration			
3	Valorisation des actions d'amélioration (collectives ou individuelles)			
4	Pilotage du système d'amélioration continue			
5	Evaluation des actions d'amélioration			

Participation du personnel

N°	Domaines évalués	OUI 20 points ()	PARTIEL 10 points (1)	NON 0 points (1)
1	Système d'évaluation des compétences			
2	Plan de formation formalisé			
3	Politique de communication et de concertation			
4	Système de stimulation et de motivation			
5	Amélioration du climat et des conditions de travail			

Résultats

N°	Domaines évalués	OUI 40 points (1)	PARTIEL 20 points (1)	NON 0 points (1)
1	Croissance du chiffre d'affaires			
2	Amélioration des résultats financiers			
3	Taux de satisfaction clientèle			
4	Réduction des risques induits par l'activité			
5	Contribution à la vie associative			

Les entreprises ayant obtenus le prix

- SAIDAL
- ALRIM
- ENASEL
- TRANSMEX

Premier bilan

- ∞ Très faibles participation des entreprises (moins de 20 par année)
- ∞ Toutes les entreprises primés sont certifiées
- ∞ Priorité est encore donnée à la certification des systèmes de management