



Référentiel Prix Excellence Opérationnelle

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.

Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, seul importe votre positionnement actuel et votre capacité à identifier les domaines pour lesquels vous vous sentez en capacité de progresser.

(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-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 ?