

QUIZZ QUALITE

Autoévaluation de l'organisation d'une entreprise par le dirigeant

Vos Clients :

- Mon entreprise enregistre toutes les commandes des clients et y répond. Oui Non
- Je connais les attentes de mes clients en termes de délais, de service... Oui Non
- Je connais mes principaux concurrents et le marché dans lequel j'évolue. Oui Non
- J'ai peu de réclamations clients, au contraire mes clients me félicitent. Oui Non
- Nos clients peuvent nous rendre visite à n'importe quel moment. Oui Non

La direction :

- Je connais mon environnement économique et je communique ma stratégie. Oui Non
- Mes orientations et mes objectifs sont définis, communiqués et compris. Oui Non
- Je réajuste ma stratégie et mes orientations en fonction des indicateurs de mes processus. Oui Non
- Je connais la norme ISO 9001, c'est un outil indispensable à mon entreprise. Oui Non
- Je connais les référentiels ISO 9004 et EFQM, je connais les 7 principes de management Oui Non

Le personnel :

- Je connais l'ensemble de mon personnel, je sais de quoi il est capable. Oui Non
- J'ai clairement identifié les compétences nécessaires et disponibles dans l'entreprise. Oui Non
- La formation, le tutorat, la VAE, le DIF sont développés au sein de mon entreprise. Oui Non
- J'anticipe les besoins de compétences (GPEC). Oui Non
- J'évalue la satisfaction de mon personnel Oui Non

Les fournisseurs :

- Je connais mes fournisseurs, j'ai l'habitude de travailler avec eux. Oui Non
- Je dispose d'informations concernant la performance de mes fournisseurs. Oui Non
- Je travaille en priorité avec les fournisseurs les plus performants. Oui Non
- J'ai défini des relations de partenariat avec mes fournisseurs stratégiques. Oui Non
- Les fournisseurs participent à nos réunions de travail Oui Non

Organisation :

- Les principales tâches nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise sont assurées. Oui Non
- Les tâches sont regroupées de manière cohérente et confiées à des responsables. Oui Non
- Les responsables disposent d'informations mesurables concernant leurs performances. Oui Non
- Les retours d'information permettent d'améliorer les méthodes de travail. Oui Non
- Nous assurons régulièrement des revues de processus avec l'ensemble du personnel Oui Non

Amélioration continue :

- Les défauts en clientèle sont connus, nous les corrigeons au fur et à mesure. Oui Non
- Les problèmes importants sont analysés et traités selon une méthode définie. Oui Non
- Les causes des problèmes sont recherchées et faisons le nécessaire pour y palier. Oui Non
- Nous mesurons l'efficacité des actions correctives mises en œuvre Oui Non
- Nous anticipons les dérives et agissons avant qu'elles ne se produisent. Oui Non

Performance :

- Nous analysons les risques de chaque processus Oui Non
- Les changements pouvant affecter l'entreprise sont largement anticipés Oui Non
- L'entreprise bénéficie d'audits qualité et de contrôle interne planifiés, cohérents et efficaces Oui Non
- L'entreprise met en œuvre des produits innovants et des nouvelles pratiques de management Oui Non
- Nous mesurons la maturité de nos processus, nous nous auto-évaluons Oui Non

Calculez votre score :

Répondez le plus honnêtement possible au Quizz, quand vous dites que vous faites, vous pouvez en apporter la preuve.

Commentaires :

≤ à 10 « Oui » : Votre entreprise mérite mieux, améliorez votre organisation, renseignez vous sur l'ISO 9001 et les outils qualité.

De 11 à 21 « Oui » : Vous êtes prêt pour l'ISO, allez y... si ce n'est déjà fait !

De 21 à 28 « Oui » : Vous appliquez déjà de nombreux concepts de la qualité, continuez, la qualité c'est du bon sens !!!

> à 29 « Oui » : Votre organisation est sur le chemin de l'efficience...bravo !