

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE**

**MINISTERE DE L'INDUSTRIE ET DE LA PROMOTION  
DES INVESTISSEMENTS**

**DIRECTION GENERALE  
DU DEVELOPPEMENT INDUSTRIEL**

**LE PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE**

**(Décret exécutif n°02-05 du 06/01/02 et arrêté du 03/04/02)**

**EDITION 2008**

**OBJECTIFS, CONDITIONS DE PARTICIPATION  
ET QUESTIONNAIRE**

## Introduction

Par son rôle moteur dans la compétitivité moderne, la Qualité est devenue aujourd'hui un moyen stratégique pour les entreprises.

Dans l'économie ouverte, les clients sont devenus de plus en plus exigeants, ce qui est produit n'est pas automatiquement vendu.

La satisfaction du client a donc amené les entreprises productrices de biens et services à s'engager dans la mise en place d'un système et d'une culture de la qualité, dans le but d'une amélioration continue des produits et services.

C'est dans ce sens, que des référentiels ont été établis afin de permettre l'évaluation des performances des entreprises.

Différents pays industrialisés ont institué des prix de la qualité, ce qui permet de mesurer les résultats obtenus sur le plan de la démarche qualité.

A titre indicatif, ce sont les japonais qui ont ouvert la voie en 1951, en instituant le Prix DEMING, du nom de la personne qui a introduit la qualité dans l'industrie nipponne.

Depuis plus d'une décennie, des trophées pour la **Qualité**, aussi bien nationaux, que régionaux, sont octroyés à travers le monde.

Pour faire face à la nouvelle concurrence japonaise, les Etats-Unis ont créé en 1987, le prix national MALCOM BALDRIGE.

Plusieurs pays suivirent cette voie :

- Grands Prix Québécois de la Qualité (1998) ;
- Prix Européen de la Qualité (1991) ;
- Prix Français de la Qualité (1992) ;
- ....

A l'instar des pays industrialisés, l'Algérie dispose d'un système de reconnaissance des efforts des entreprises dans le domaine.

En effet, le Programme pour la Développement d'un Système National de Normalisation, approuvé par le gouvernement en Mars 2000, a inscrit l'institution du **Prix Algérien de la Qualité**.

**Le prix a été lancé en 2003 par le Ministère de l'Industrie**, il consiste en un concours ouvert aux entreprises et organismes opérant en Algérie. Sa gestion est assurée par le ministère de l'Industrie.

## **OBJECTIFS DU PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE**

Le Prix Algérien de la Qualité servira de **référentiel** à toutes les catégories d'entreprises.

La démarche conduisant à ce prix Qualité constitue donc une référence, un guide offrant aux PME/PMI, comme aux grandes entreprises et aux institutions, la possibilité d'identifier avec précision les points forts et les axes d'amélioration de leur démarche qualité.

Il récompense les résultats remarquables obtenus dans toutes les activités de l'entreprise ou de l'organisme, grâce à l'apport de la qualité

Le prix de la qualité encourage l'effort amenant l'entreprise algérienne vers l'excellence.

Participer à ce Prix c'est :

- Le choix du chemin qui mène vers l'excellence ;
- L'évaluation de la démarche qualité par un réseau de spécialistes en la matière;
- La compétition pour l'obtention de ce prix qui assure la reconnaissance et la promotion de la démarche de progrès dans le domaine;
- La motivation et l'implication de l'ensemble du personnel au projet qualité;
- Le renforcement de l'image de marque de l'entreprise par le prix de la Qualité ;
- La reconnaissance des efforts accomplis par les entreprises et institutions dans la quête de la qualité ;
- La démonstration à vos clients de votre niveau d'exigence en matière de qualité.

## **CONDITIONS DE PARTICIPATION :**

Le dossier de candidature comprend :

- Le formulaire de candidature ;
- Le questionnaire du Prix Algérien de la Qualité.

Des tableaux et graphiques, ainsi que d'autres informations pertinentes, aidant à l'évaluation pourront être inclus.

Le dossier de candidature peut contenir entre 40 et 80 pages incluant les annexes (format A4).

Pour des raisons de sécurité, le dossier doit être paginé, relié, et remis en **cinq (05) exemplaires** pour évaluation par le jury de sélection, sous pli fermé.

**L'évaluation portera sur les actions et résultats de l'année 2007.**

Le Prix décerné pour l'année 2008 mettra en compétition les entreprises et institutions certifiées et celles ayant entamées la démarche qualité, il est constitué de :

(Article 2 du décret exécutif n° 02-05 du 06/01/2002):

- d'une récompense de deux millions de dinars (2.000.000 DA);
- d'un trophée honorifique et ;
- d'un diplôme d'honneur.

Le dossier de candidature sera adressé à :

**Ministère de l'Industrie ET DE LA Promotion des Investissements  
Division de Qualité et de la Sécurité Industrielle  
Immeuble le Colisée, 2 rue Ahmed Bey - Alger - Algérie  
Tél : 021 23 95 06 Fax : 021 23 94 28 ou 021 23 94 88**

Le processus de sélection comporte les étapes suivantes :

- Dépôt du dossier avant le : **31 juillet 2008** (date limite de réception) ;
- Evaluation préliminaire : Le jury procédera en tant que de besoin à un examen plus approfondi, comprenant une visite sur site par une équipe d'évaluateurs, qui rencontrera les dirigeants et le personnel de l'entreprise ou de l'institution pour approfondir certains éléments du dossier.
- Les informations contenues dans le dossier demeurent confidentielles.
- **La remise du prix aura lieu lors de la célébration de la journée nationale de Normalisation (19 Décembre de chaque année).**
- La participation au Prix Algérien de la Qualité **est gratuite** (y compris les visites sur sites).
- Le Jury d'évaluation des candidatures est composé de dirigeants d'entreprises, d'universitaires reconnus et de professionnels de la qualité et de la gestion.
- Le jury sera appuyé par une équipe d'évaluateurs qualifiés. Ces spécialistes auront reçu la formation nécessaire pour procéder à une évaluation et seront soumis à des règles déontologiques et de confidentialité claires et précises.

**PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE**  
**EDITION 2008**

**FORMULAIRE DE CANDIDATURE**

Nom de l'Entreprise, de l'Unité ou de l'Institution : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adresse complète : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Nom du responsable : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

Nom du responsable Qualité : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

Taille de l'entreprise ou de l'institution (nombre d'employés) :

0-50       50 - 100       101- 200       200 et plus

Renseignements à fournir par l'entreprise ou l'institution candidate :

EN MILLIER DE DA

Années concernées	2005	2006	2007
Chiffre d'affaires annuel			
Chiffre d'affaires provenant de l'exportation			
Nombre d'employés (à temps plein)			

N.B: Ces informations demeureront confidentielles.

### Règles du Prix Algérien de la Qualité :

- Les candidats doivent respecter toutes les normes et tous les règlements applicables en matière de fiscalité, de santé, de sécurité au travail, de sécurité publique et d'environnement.
- Les candidats acceptent qu'une équipe d'évaluateurs se rendent, s'il y a lieu, dans l'entreprise ou l'institution pour compléter le dossier de candidature.
- Les candidats acceptent que le ministère en charge du Prix Algérien de la Qualité utilise toute information non confidentielle fournie, dans des documents vidéo et photographiques et des études de cas à vocation pédagogique, comme matériel de formation pour des présentations de cas, dans des publications en Algérie ou à l'étranger.
- Les candidats acceptent le caractère irrévocable des décisions du jury de sélection.
- Le lauréat s'engage à assister à la cérémonie de remise du Prix, qui aura lieu à l'occasion de la célébration de la journée Nationale de Normalisation.

## Déclaration du candidat

**Je soussigné, reconnais avoir pris connaissance des règles du Prix Algérien de la Qualité et respecté les conditions de participation, et certifie que les renseignements fournis dans le formulaire et le dossier de mise en candidature sont véridiques.**

**Le nom et le titre du responsable de l'entreprise ou de**

**L'organisme :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Signature :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

**QUESTIONNAIRE**  
**DU PRIX ALGERIEN DE LA QUALITE**  
**EDITION 2008**

**CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE OU DE L'ORGANISME :**  
*[Les questions suivantes ont pour objet de mieux vous connaître et par la même, mieux apprécier vos réponses aux questions du Prix, ce Chapitre n'est pas noté].*

**Présentation de l'Entreprise ou de l'Organisme**

⇒ **Qui êtes-vous ?**

Identité, statut, raison social, missions, adresse, nom des dirigeants, actionnariat (s'il y a lieu), effectifs (évolution sur 3 ans), rattachement à un groupe, à un organisme de tutelle, à une administration, joindre un organigramme.

⇒ **Que faites-vous ?**

Type d'activité, principaux produits et services (si possible en % du Chiffre d'Affaires), principaux clients, usagers et fournisseurs, part d'activité à l'exportation.

⇒ **Quel est votre parcours Qualité ?**

Origine, différentes étapes, qui est responsable ? A qui rend-t-il compte ? Homologations, qualifications, certificats ou labels obtenus.

⇒ **Quelle est votre stratégie Qualité et quels sont vos objectifs Qualité ?**

Pour maîtriser vos produits et vos processus,  
Pour améliorer et anticiper.

⇒ **Quel est votre système Qualité ?**

Plus spécialement, quels sont les principaux indicateurs que vous avez mis en place et que vous suivez pour vérifier son efficacité.

⇒ **Quelles sont les principales actions d'amélioration de la qualité mises en œuvre depuis un an ?**

⇒ **Quels sont vos résultats financiers depuis 3 ans ?**

- Chiffre d'Affaires (C.A), valeur ajoutée, résultat net, ...
- Maîtrise des budgets de fonctionnement, d'investissement,
- Maîtrise des coûts,
- Principaux indicateurs financiers.



## **CHAPITRE II : ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

Comment la direction entraîne t-elle la démarche Qualité de l'entreprise ou de l'organisme (implication - allocation de ressources) ?

*(Comportement et actions de l'équipe dirigeante et des autres cadres et animateurs pour la mise en place et le soutien d'une culture de qualité, engagement dans la réussite des initiatives d'amélioration continue, prise en charge des attentes des clients, des employés, des propriétaires, des fournisseurs )*

Comment la direction donne t-elle l'exemple par des actions internes et externes ?

*(Diffusion de l'information, disponibilité, écoute, formation, relations avec les clients et fournisseurs)*

Comment la direction valorise t-elle les efforts et les succès Qualité des individus et des équipes ?

*(Reconnaissance du travail des individus, mise en pratique des concepts, implication dans les activités d'amélioration, promotion, rémunération)*

## **CHAPITRE III : STRATEGIE ET OBJECTIFS QUALITE**

Comment la stratégie qualité de l'entreprise ou de l'organisme est-elle effectivement reliée à la stratégie globale de l'entreprise ou de l'organisme ?

Comment la stratégie Qualité est-elle déployée comme objectif dans toutes les fonctions de l'entreprise ou de l'organisme ?

*(Communication de la stratégie et de ses plans au personnel, bonne compréhension et implication du personnel, accroissement de la satisfaction de la clientèle, amélioration de la productivité)*

Comment la stratégie et les objectifs qualité sont-ils connus par tout le personnel et quel sont les incitations pour qu'il y prend part ?

## **CHAPITRE IV : ECOUTE DES CLIENTS OU USAGERS**

Comment est mesurée la satisfaction des clients ou usagers de l'entreprise ou de l'organisme ?

*(Enquêtes de satisfaction, sondages, plaintes, suggestions, groupes témoins ou autres moyens, satisfaction par rapport à celle de la concurrence, évaluation et amélioration des méthodes permettant la détermination de la satisfaction de la clientèle, relation avec les associations de consommateurs, accroissement des parts de marché )*

Comment sont pris en charge et traité les réclamations clients et quelle est la capacité de réactivité de l'entreprise dans ce domaine ?

Comment sont pris en charge par anticipation, les besoins explicites et implicites des clients ou usagers ?

*(Enquêtes, études de marché, de besoin, évolution de la mode et des goûts)*

Comment tient-on compte de l'ensemble des besoins des clients ou usagers et ce, dès la conception des produits ou services ?

*(Design, respect de l'environnement, fiabilité, prix)*

Comment sont identifiés les concurrents ou les entités offrant les mêmes produits ou services ?

Comment l'entreprise ou l'organisme réagit face aux performances de ses concurrents ou entités offrant les mêmes produits ou services ?

*(Service après vente, fidélisation, politique marketing, cadeaux, couverture presse)*

#### CHAPITRE V : MAITRISE DE LA QUALITE

Comment la qualité des produits et des services est-elle maîtrisée ?

Comment les processus opérationnels et de soutien sont-ils maîtrisés ?

Comment est maîtrisé la Qualité des prestations des fournisseurs et sous-traitants ?

#### CHAPITRE VI : MESURE DE LA QUALITE

Comment la direction de l'entreprise ou de l'organisme choisit-elle les indicateurs qui lui permettront d'atteindre ses objectifs qualité ?

Comment le personnel de l'entreprise ou de l'organisme dispose-t-il des indicateurs appropriés au suivi qualité de son travail ?

Comment sont utilisés les indicateurs pour l'amélioration ?

#### CHAPITRE VII : AMELIORATION DE LA QUALITE

Comment sont analysés les résultats relatifs à la performance des processus ?

Comment sont construites les actions d'amélioration de la qualité en relation avec les objectifs de l'entreprise ou de l'organisme et les résultats obtenus ?

Comment sont conduites les actions d'amélioration de la qualité ?

Comment s'assure-t-on de l'efficacité des actions d'amélioration ?

## **CHAPITRE VIII : PARTICIPATION DU PERSONNEL**

Comment le personnel peut-il proposer des actions d'amélioration des la qualité ?

Comment est encouragée l'implication du personnel dans la mise en œuvre de la qualité ? Comment est mesurée l'adhésion du personnel à la démarche qualité ?

Comment le personnel est-il informé et formé pour atteindre les objectifs qualité ?

Comment le personnel est-il informé des actions et des succès qualité de l'entreprise ou de l'organisme ?

## **CHAPITRE IX : RESULTATS**

Quels sont les résultats de l'entreprise ou de l'organisme en ce qui concerne la satisfaction de ses clients ou usagers ?

Quels sont les résultats des actions concernant la satisfaction et la mobilisation du personnel ?

Quels sont les résultats de l'entreprise ou de l'organisme au niveau de : évolution des résultats financiers, des bénéfices, des parts de marché, de la notoriété ?

Quels sont les résultats mesurés par les indicateurs de performance (coûts d'obtention de la qualité et de non qualité, principaux délais, productivité) ?

Quelle est la contribution apportée par l'entreprise ou l'organisme à son environnement, notamment dans la vie de la collectivité, dans la réduction des nuisances, dans le développement de l'emploi, etc... ?

## LA PONDERATION DES CHAPITRES

La grille d'évaluation utilisée par le jury compte un total de 1000 points.  
Le nombre de points accordés dans chacun des chapitres varie en fonction de son importance relative dans la réussite du projet qualité

<i>Chapitre I</i>	PRESENTATION	non noté
<i>Chapitre II</i>	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	120 points
<i>Chapitre III</i>	STRATEGIE ET OBJECTIFS	80 points
<i>Chapitre IV</i>	ECOUTE DES CLIENTS OU USAGERS	200 points
<i>Chapitre V</i>	MAITRISE DE LA QUALITE	120 points
<i>Chapitre VI</i>	MESURE DE LA QUALITE	100 points
<i>Chapitre VII</i>	AMELIORATION DE LA QUALITE	80 points
<i>Chapitre VIII</i>	PARTICIPATION DU PERSONNEL	100 points
<i>Chapitre IX</i>	RESULTATS	200 points