



Programme Système Qualité de l'Afrique de l'Ouest
Appui à la mise en œuvre de la Politique Qualité de la CEDEAO (ECOQUAL)
Financé par l'Union européenne



**Prix nationaux (NQ-AWARD)
et Prix CEDEAO
de la Qualité (RQ-AWARD)**

NOTES EXPLICATIVES

MOT DU PRESIDENT (21 juin 2016, Abidjan)

A travers ses projets (ndlr), « La Commission de la CEDEAO doit contribuer

- à donner un coup d'accélérateur à l'intégration régionale ;
- à procéder à la transformation structurelle des Economies de l'Afrique de l'Ouest ;
- à offrir un cadre cohérent de référence des initiatives de développement et d'intégration ;
- à promouvoir le Secteur privé, à contribuer à la construction d'une union économique régionale compétitive, viable et sécurisée ;
- à mettre en place un espace propice aux affaires, dans un cadre de bonne gouvernance, d'état de droit, de paix et de sécurité et enfin,
- à promouvoir une croissance économique forte, créatrice d'emplois et un développement durable au sein de l'espace CEDEAO ».



Marcel Alain de Souza
Président de la Commission de l'UEMOA

PREFACE

En vue de contribuer à la construction d'une union économique régionale compétitive et promouvoir la Culture de la Qualité dans la région, la CEDEAO a adopté en 2010 la Politique Industrielle Commune de l'Afrique de l'Ouest (PICAQ) complétée en 2013 par la Politique Qualité de la CEDEAO (ECOQUAL).

En application d'ECOQUAL, le Prix CEDEAO de la Qualité a été institué la même année. Basé sur les Prix Nationaux de la Qualité, ce Prix régional est un bel exemple d'intégration et de concrétisation des orientations communautaires en matière de Promotion de la Qualité.

En effet, le Prix CEDEAO de la Qualité ambitionne de récompenser l'Excellence, particulièrement en matière de Management de la Qualité dans la région. C'est pourquoi, ce sont les entreprises et organisations qui se sont vues attribuer la plus haute distinction au niveau national, à savoir le Prix Diamant ou Excellence, qui concourent au niveau régional.

Je voudrais souligner le choix judicieux concernant les référentiels des Prix nationaux et du Prix CEDEAO de la Qualité qui s'alignent harmonieusement sur les normes de management de la qualité de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), notamment le couple ISO 9001/ISO 9004. Ce choix présente le double avantage :

- d'arrimer le Prix à l'international grâce à ces standards dont la pertinence est mondialement plébiscitée depuis leur première apparition en 1987 ;
- et de permettre la participation d'entreprises et organisations issues de tous les secteurs d'activité à ces concours.

Enfin, un système bien pensé de catégorisation des entreprises selon leurs effectifs ouvre la voie à une plus large participation. Quand on sait que les Petites et Moyennes Entreprises (PME) constituent l'essentiel du tissu économique de notre région, cette approche par catégories revêt toute sa pertinence.

L'assistance technique en vue de l'organisation de la première édition du Prix CEDEAO de la Qualité a été confiée au Programme Système Qualité de l'Afrique de l'Ouest (PSQAO), l'un des programmes phare de la Commission, financé par l'Union européenne et exécuté par l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel (ONUDI). Depuis Janvier 2016, le PSQAO a entamé la mise en œuvre de ce vaste chantier.

C'est dans ce cadre que les critères harmonisés des Prix nationaux et du Prix CEDEAO ont été validés en janvier 2016 au cours d'un atelier régional ; que des documents-cadre sur le Prix ont été édités, notamment le Guide du Gestionnaire de Prix et les présentes Notes Explicatives sur le Prix.

A l'entame des Notes Explicatives, vous trouverez des informations qui abordent le Pourquoi du Prix. Plus loin, dans un souci de transparence, dimension indispensable pour un concours de cette envergure, les Notes Explicatives fournissent tous les éclairages nécessaires, notamment sur les règles d'organisation et les conditions de participation.

Je recommande vivement cette brochure à l'ensemble des acteurs économiques de l'espace régional et convie toutes les entreprises et organisations de notre espace à participer à ce prestigieux Concours qui est le leur.

Kalilou TRAORE
Commissaire de la CEDEAO
Chargé de l'Industrie et de la Promotion du Secteur privé



Table des matières

1.	Objectifs des prix nationaux et du Prix CEDEAO de la Qualité	5
1.1	Contexte	5
1.2	Objectifs	5
2.	Note à l'intention des gestionnaires du prix	5
2.1.	Condition de participation aux prix nationaux	5
2.2.	Niveau d'inscription des organisations	6
2.3.	Démarche pour l'organisation du prix	6
2.4.	Rôles, responsabilités et autorités dans l'organisation du prix.	6
3.	Principes de base des prix nationaux et du Prix CEDEAO de la Qualité	7
3.1.	Catégorisation des organisations (Règlement C/REG.17/12/13)	7
3.2.	Modalités générales de définition des critères du Prix CEDEAO de la Qualité et des Prix Nationaux de la Qualité	8
4.	Présentation des prix	8
4.1.	Prix nationaux	8
4.2.	Prix régionaux (Règlement C/REG.17/12/13)	9
5.	Présentation des critères	10
5.1.	Présentation des critères régionaux	10
5.1.1.	Critères du prix CEDEAO d'excellence	10
5.1.2.	Critères des prix spéciaux	14
5.1.2.1.	Prix « Leadership »	14
5.1.2.2.	Prix « Management des ressources »	15
5.1.2.3.	Prix « Réalisation du Produit »	15
5.1.2.4.	Prix « Orientation parties intéressées »	16
5.1.3.	Présentation des critères nationaux	16
5.1.3.1.	Exigences Niveau 1	16
5.1.3.2.	Exigences Niveau 2	17
5.1.3.3.	Exigences Niveau 3	18
5.1.3.4.	Exigences Niveau 4	19
6.	Principales différences entre les critères du prix CEDEAO de la Qualité et le prix UEMOA de la qualité.	20
	• Niveau 1 à Niveau 3 :	20
	• Niveau 4 CEDEAO	21
6.1.	Tableau comparatif Niveau 1	21
6.2.	Tableau comparatif Niveau 2	22
6.3.	Tableau comparatif Niveau 3	22

6.4. Tableau comparatif Niveau 4	23
7. Système de notation et formulaires - type	25
7.1. Critères d'attribution des notes	25
7.2. Mode d'utilisation des formulaires	26
7.2.1. Formulaires du prix régional	26
7.2.2. Formulaires du prix national	26

1. Objectifs des prix nationaux et du Prix CEDEAO de la Qualité

1.1 Contexte

Le déficit de qualité des produits et des services constitue l'un des freins majeurs à la participation des Etats membres de la région ouest africaine au commerce mondial.

Parmi les actions à mettre en œuvre pour y remédier, des actions efficaces d'information et de sensibilisation à la qualité des acteurs économiques, notamment les décideurs, les organismes publics, les entreprises privées et les consommateurs, sont nécessaires.

A cette fin, depuis quelques années, des Prix Nationaux de la Qualité (PNQ) sont régulièrement organisés dans 8 Etats membres de la CEDEAO (dans le cadre du Prix UEMOA de la Qualité). En dehors du Nigéria qui a démarré la mise en place de son PNQ, les 6 autres pays de l'Union ainsi que la Mauritanie n'ont pas encore de PNQ.

Au niveau régional, la Commission de la CEDEAO a adopté en 2013 le Règlement C/REG.17/12/13 portant adoption des règles d'organisation du Prix CEDEAO de la Qualité (PCEQ). Le Programme « Système Qualité de l'Afrique de l'Ouest » (PSQAO) de la Commission de la CEDEAO a pour mission d'appuyer l'organisation de la première édition du Prix CEDEAO de la Qualité.

1.2 Objectifs

L'organisation du prix qualité au niveau national vise essentiellement la promotion de la qualité ; le prix participe à la consolidation d'une infrastructure qualité reconnue sur le plan national, régional et international. Il s'agit de façon spécifique :

- de constituer une base de données sur le niveau qualité du tissu économique ;
- d'améliorer l'image du pays et des produits fabriqués localement ;
- de promouvoir la culture de la qualité au niveau du tissu économique ;
- d'inciter un grand nombre d'organismes nationaux à la démarche qualité et si possible à l'obtention de la certification ;
- d'encourager, récompenser et honorer les organismes dans leurs efforts à la démarche qualité ;
- de publier et diffuser les performances réalisées par les organismes en matière de démarche qualité ;
- de valoriser la performance nationale dans toute la sous-région.

L'organisation du Prix CEDEAO de la Qualité vise à primer les meilleures organisations de la région et récompenser ainsi l'effort qualité déployé au niveau national. Les objectifs spécifiques de ce Prix :

- Soutenir l'effort de la promotion de la démarche qualité au niveau national ;
- Encourager l'utilisation des outils d'intégration régionaux ;
- Inciter les organisations à la bonne gouvernance et à des performances durables ;
- Promouvoir l'excellence en matière de gestion de la qualité.

2. Note à l'intention des gestionnaires des secrétariats des prix nationaux et CEDEAO de la Qualité

2.1. Condition de participation aux prix nationaux

Les modalités d'organisation d'un prix au niveau national sont détaillées dans le guide du gestionnaire du prix. Quelques éléments clé sont repris dans le présent document.

L'inscription au concours du Prix National de la Qualité est ouverte à tous les organismes privés et publics installés sur le territoire national.

Les organisations pour participer doivent :

- Choisir volontairement leur niveau de participation ;
- Déposer un dossier d'inscription ;
- Payer les frais d'inscription, le cas échéant

2.2. Niveau d'inscription des organisations

Il existe 4 niveaux de participation, en fonction de l'état de mise en œuvre du système de management de la qualité. Les organisations choisissent leur niveau (cf. § 4.1).

Le gestionnaire du secrétariat prix aide l'organisation intéressée à identifier le « niveau juste », c'est à dire le niveau qui correspond réellement à l'état de maturité de son SMQ. Ainsi, on évitera des distorsions (entreprise/organisation inscrite à un niveau plus faible (ce qui est à son avantage par rapport aux autres structures en compétition dans le niveau concerné) ou plus élevé donc à son désavantage). Si nécessaire, outre la vérification sur la base des documents, une mission sur site peut être organisée.

2.3. Démarche pour l'organisation du prix

Les étapes suivantes sont indispensables pour une bonne organisation du prix au niveau national (la liste n'est pas exhaustive) :

- a. L'institutionnalisation du prix au niveau national, pour une reconnaissance nationale
 - a. L'institutionnalisation du prix au niveau national, pour une reconnaissance nationale de son organisation. Il s'agit de solliciter du gouvernement, en général à partir du ministère de tutelle, l'institutionnalisation du prix par la prise d'un texte réglementaire (décret, arrêté, loi, etc.) ;
- b. Etablissement du règlement intérieur : le règlement intérieur décrit le processus d'organisation du prix. Il porte notamment sur les objectifs et le schéma organisationnel : le comité d'organisation (mission, composition, bureau), le secrétariat technique (missions), le jury (missions, composition), l'équipe d'audit (composition, mission et fonctionnement), les conditions de participation des organisations ;
- c. Les formations au référentiel du prix : comité d'organisation, membre de jury et auditeurs, etc. Les auditeurs principaux et les gestionnaires de prix formés au niveau régional se chargent de ces formations au plan national ;
- d. Etablissement d'un chronogramme de préparatifs de l'édition en cours par le secrétariat technique : Convocation de la 1ère réunion d'installation du Comité d'organisation pour validation du chronogramme ;
- e. Mobilisation et sensibilisation des organisations : participation active de tous les acteurs et principalement du comité de mobilisation et du secrétaire technique ;
- f. Etablissement et transmission des documents relatifs au prix aux organisations et suivi du retour : lettre de manifestation d'intérêt à participer au prix, dossier de candidature (présentation de l'organisation et niveau de compétition souscrite) fiche d'identification de l'organisation, manifestation d'intérêt à participer à l'édition, note de présentation du prix, etc.
- g. Etablissement de la liste définitive des structures candidates par niveau et par catégorie.
- h. Répartition des auditeurs par structure et transmission aux organisations : Lettre de notification d'audit - Engagements de confidentialité - Plan d'audit, etc.;
- i. Validation des résultats d'audit par le jury ;
- j. Organisation de la remise officielle des prix.

2.4. Rôles, responsabilités et autorités dans l'organisation du prix.

Les organes intervenant dans la gestion du prix sont les suivants : le Comité d'Organisation (CO),

le Secrétariat Technique (ST), le Jury, les auditeurs, les auditeurs principaux et les superviseurs.

▶ Comité d'Organisation (CO) :

Le Comité d'Organisation (CO) a pour mission la coordination et le suivi de toutes les actions entreprises par le secrétariat technique. A ce titre, il a les principales attributions suivantes :

Le Comité d'Organisation (CO) a pour mission la coordination et le suivi de toutes les actions entreprises par le secrétariat technique. A ce titre, il a les principales attributions suivantes :

- valider le lancement du prix,
- rechercher les financements,
- valider la communication et la promotion du prix,
- valider le recrutement et l'organisation de la formation des auditeurs,
- valider l'organisation de la cérémonie de remise des prix.

▶ Secrétariat technique

Le secrétariat technique du prix a pour attributions principales :

- la coordination entre différents acteurs,
- l'élaboration du budget,
- les travaux préparatoires,
- la logistique,
- la bureautique,
- la gestion du dépôt et le retrait des dossiers de candidature,
- les différentes tâches administratives (convocation aux réunions, etc.).

▶ Jury

Le jury a l'autorité de validation de :

- la liste officielle des candidatures,
- le classement des candidatures,
- la sélection des auditeurs,
- le mandatement officiel des auditeurs sélectionnés,
- la présélection des organisations auditées,
- le choix des organisations à primer.

Le jury est souverain et peut par exemple décider de l'invalidation du dossier de candidature d'une organisation ou de ne pas attribuer le prix à une organisation.

▶ Auditeurs

Les auditeurs sont mandatés par le jury. Ils ont pour mission de réaliser les audits des organisations candidates. Si nécessaire, des équipes d'audits peuvent être constituées.

▶ Auditeurs principaux

Sur la base de critères de compétence et d'expérience fixés au niveau régional, un auditeur principal est sélectionné dans chaque état de la CEDEAO. Il est membre de l'équipe d'audit déployée sur le terrain dans le cadre des audits du Prix CEDEAO de la Qualité

▶ Superviseurs / responsables d'audit (prix CEDEAO de la Qualité)

Des superviseurs régionaux sont sélectionnés sur la base de critères de compétence, d'expérience et de capacités linguistiques fixés au niveau régional. Ces superviseurs sont les responsables d'audit dans le cadre des audits du Prix CEDEAO de la Qualité. Les pays sont répartis entre les superviseurs. La répartition est faite en tenant compte des aspects linguistiques. En vue d'assurer l'impartialité, un superviseur / responsable d'audit n'audit pas dans son pays d'origine.

3. Principes de base des prix nationaux et du Prix CEDEAO de la Qualité

3.1. Catégorisation des organisations (Règlement C/REG.17/12/13)

- Grande organisation : plus de 100 employés ;
- Moyenne organisation : Plus de 20 à 100 employés ;
- Petite organisation : Entre 1 et 20 employés.

3.2. Modalités générales de définition des critères du Prix CEDEAO de la Qualité et des Prix Nationaux de la Qualité

Le principe de base de l'élaboration des critères d'audit du Prix CEDEAO de la Qualité est de n'exclure aucune organisation des Etats membres désireuse de prendre part au concours.

Pour le Prix CEDEAO de la Qualité, il a donc été arrêté :

Que le Prix CEDEAO de la Qualité doit pouvoir être attribué :

- à toute organisme qui répond aux critères définis et qui est installée légalement dans un des Etats de de la Communauté,
- aux seuls organismes ayant obtenu, préalablement, le prix national qualité niveau 4 Excellence, encore appelé Diamant, fondé sur les référentiels harmonisés.

Qu'il ne peut y avoir concurrence entre les deux types de prix :

- PNHQ (NQ-AWARD) : Prix Nationaux Harmonisés de la Qualité,
- PCEQ (RQ-AWARD) : Prix CEDEAO de la Qualité.

Que le Prix CEDEAO de la Qualité doit être incitatif :

Ceci justifie que des possibilités d'accès intermédiaires ont été intégrées dans la démarche sous forme « de Prix Spéciaux » correspondant à la satisfaction de critères prédéterminés, issus du référentiel du Prix CEDEAO de la Qualité. A noter que contrairement au Prix national, les organismes concourent uniquement pour le Prix d'Excellence, les prix spéciaux étant considérés comme des accessits.

4. Présentation des prix

4.1. Prix nationaux

Ces prix s'organisent dans chaque catégorie d'organisation (A, B, C) suivant le niveau souscrit. Les catégories sont :

- Catégorie A : grande organisation (plus de 100 employés)
- Catégorie B : Moyenne organisation (plus de 20 à 100 employés)
- Catégorie C : petite organisation (1 à 20 employés)

Les différents niveaux de souscription visent à encourager et motiver la démarche qualité dans toutes les organisations. Les niveaux de souscription sont :

- Niveau 1 : Il s'agit de mesurer le niveau d'engagement de la direction dans la mise en place de la démarche qualité. Le niveau 1 comporte 9 critères. Le prix « Bronze », encore appelé « Engagement à la Qualité » est associé à ce niveau.
- Niveau 2 : pour les organismes ayant, en plus de l'engagement de la direction, mis en œuvre un plan d'amélioration de leur produit ou service. Le niveau 2 comprend 18 critères et inclut les critères du niveau 1. Le prix « Argent », encore appelé « Maîtrise de la Qualité » est le prix associé à ce niveau.
- Niveau 3 : pour les organismes qui ont mis en place la démarche qualité et l'ont audité en interne (audit première partie). Le niveau 3 comprend 27 critères et inclut les critères du niveau 2. Le prix associé au niveau 3 est le prix « Or », encore appelé « Encouragement à l'Excellence »
- Niveau 4 : pour les organismes qui ont mis en place la démarche qualité et l'ont audité en interne (audit première partie) et externe (audits tierce partie). Le niveau 4 comprend 40 critères et inclut le niveau 3. Le prix associé au niveau 4 est le prix « Diamant », encore appelé « Excellence ».

N.B : Les Etats sont libres d'exiger ou non la certification comme critère d'entrée, notamment pour les niveaux 3 et 4.

Score par niveau et prix nationaux associés:

Niveau	Score	Prix
Niveau 1 (N1)	1 000	Prix « Bronze » / « Engagement à la Qualité »
Niveau 2 (N2) Le lauréat a nécessairement un score supérieur à 1000	2 000	Prix « Argent » / « Maîtrise de la Qualité »
Niveau 3 (N3) Le lauréat a nécessairement un score supérieur à 2000	3 000	Prix « Or » / « Encouragement à l'Excellence »
Niveau 4 (N4) Le lauréat a nécessairement un score supérieur à 3000	4 000	Prix « Diamant » / « Excellence »

Ce sont les organisations qui ont reçu le prix « Diamant » / Excellence dans chaque catégorie, qui pourront participer à la compétition au niveau régional pour le Prix Qualité CEDEAO.

4.2. Prix régionaux (Règlement C/REG.17/12/13)

Les prix régionaux comprennent :

01 Prix d'excellence :

1. Prix CEDEAO d'EXCELLENCE

04 Prix spéciaux :

1. LEADERSHIP
2. REALISATION DU PRODUIT
3. MANAGEMENT DES RESSOURCES
4. ORIENTATION PARTIES INTERESSES

Prix	Score	Critères d'obtention
Prix CEDEAO d'Excellence	4 000	Organisation ayant totalisée le plus de points
Leadership	1 700	2 ^{ème} organisation ayant obtenu une note supérieure ou égale à 1700 et inférieure à la note obtenue pour le Prix CEDEAO de la qualité. [1700, 4000[
Réalisation du produit	925	3 ^{ème} organisation ayant obtenu une note supérieure ou égale à 925 et inférieure à 1700. [925, 1700[
Management des ressources	775	4 ^{ème} organisation ayant obtenu une note supérieure ou égale à 775 et inférieure à 925. [775, 925[
Orientation parties intéressées	600	5 ^{ème} organisation ayant obtenu une note supérieure ou égale à 600 et inférieure à 775. [600, 775[

5. Présentation des critères

5.1. Présentation des critères régionaux

5.1.1. Critères du prix CEDEAO d'excellence

Le référentiel du Prix d'Excellence CEDEAO comprend 7 grandes familles et 50 critères :

Les familles :

- Management de l'organisation : 8 critères
- Leadership : 3 critères
- Planification : 3 critères
- Support : 20 critères
- Réalisation des activités opérationnelles : 8 critères
- Evaluation des performances : 5 critères
- Amélioration : 3 critères.

► Management de l'organisation

Les critères liés au « management de l'organisation » permettent d'évaluer l'orientation que les dirigeants donnent à l'organisme. Le management de l'organisation devient un outil de détection pour aider à mieux percevoir les tendances du marché et s'organiser en conséquence. La collecte et l'analyse des signaux de l'environnement de l'entreprise (contexte marché, réglementaire, interne et attentes des clients, et des parties intéressées) sont organisées et systématisées. De plus, la recherche de cohérence entre la stratégie et le système de management participe à l'amélioration des performances et de la capacité d'innovation.

Références normatives /CEDEAO	1/ Management de l'organisation	600 (15%)
ISO 9001/4.1	1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	50
E1	2. Intégration dans l'organisation des référentiels juridiques et comptables Certification des comptes 2 dernières années- chiffre d'affaire- valeur d'actif net- bénéfice hors taxe & bénéfice net d'impôts- rendement de capitaux propres- retour total de l'actif- marge bénéficiaire nette et marge brute- cycle de croissance.	100
E2	3. Occuper une part du marché de CEDEAO: % du CA Export /CA total Pourcentage d'exportation marché CEDEAO dans le chiffre d'affaires Prise en compte de la dimension régionale dans l'actionnariat couverture régionale (co-organisation, présence sur les marchés d'au moins 2 pays de la région, enregistré sur le système de libération des échanges de la CEDEAO, etc.)	125
ISO 9001/4.2	4. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	50
E3	5. Bonne gouvernance – Cohérence entre décisions de l'AG, du CA et DG Performance financière, Citoyenneté (Etre en règle vis-à-vis de l'état (charges sociales, quitus fiscal, collectivités locales etc.) : • éthique et déontologie de l'organisation • formation ou renforcement de capacité du dirigeant	200

ISO 9001/4.3	6. Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	25
ISO 9001/4.4	7. Système de management de la qualité et ses processus	25
E4	8. Utilisation des sept principes de management de la qualité	25

E=Critère CEDEAO

► Leadership et Planification

Les critères de Leadership et Planification, sont basés sur l'approche risque pour contribuer à la maîtrise des activités et réduire les impacts et effets indésirables. Le leadership et la planification sont positionnés comme outils de prévention pour mieux identifier les risques et opportunités afin de pouvoir anticiper leurs effets et améliorer les performances de l'organisme.

Références normatives /CEDEAO	2 / Leadership	400 (10%)
	9. Leadership et engagement	200
ISO9001/5.2	10. Leadership et engagement	100
ISO9001/5.3	11. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	100
Références normatives /CEDEAO	3 / Planification	400 (10%)
ISO9001/6.1	12. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	200
ISO9001/6.2	13. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	150
ISO9001/6.3	14. Planification des modifications	50

► Support

Les critères liés au Support regroupent les notions de sécurité, sureté, parcimonie, maintenance et préservation de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières. Par ailleurs, La direction doit anticiper, orienter, promouvoir et communiquer auprès de ses équipes mais aussi mieux identifier leurs attentes, leurs rôles et leurs responsabilités et associer les équipes dans l'identification et la priorisation des risques et opportunités, ainsi que dans la définition et l'atteinte des objectifs.

La notion de « plan de continuité », est spécifique au Prix CEDEAO de la Qualité. Il s'agit de la prise en compte niveau de :

- Bâtiment (site de production de biens et service) : aspects de sécurité, sureté, etc. (OHSAS 18001).
- Equipements, y compris matériels et logiciels : Utilisation d'équipement économique en énergie, diversification des sources d'énergie adaptables aux équipements (ISO 51001), maintenance, plan de remplacement des équipements.
- Moyens de transport: maintenance, plan de remplacement du matériel roulant.
- Technologies de l'information et de la communication : sécurité, sureté disponibilité permanente des données sensibles informatiques (ISO 27001 management de la sécurité de l'information)

Références normatives /CEDEAO	4 / Support	1000 (25%)
ISO9001/7.1	15. Ressources (Mise à disposition des ressources nécessaires)	25
ISO9001/7.1.2	16. Ressources Humaines (% d'employé locaux, régionaux, cadres, techniques, effectif total) (investissement couverture sociale) (Egalité des chances dans le travail- plan de carrière)	50
E5	17. Protection de l'intégrité individuelle – Personnel de l'organisation et autres - Prise en compte de la dimension genre dans l'organisation	25
SO9001/	18. Infrastructures (investissement infrastructures) – Caractère approprié de la technologie y compris la technologie locale	60
ISO9001/7.1.3 NOTE	19. Plan de continuité (système d'information, équipement, bâtiment) a- bâtiments et les services associés b- équipements, y compris matériels et logiciels c- Moyens de transport; d- Technologies de l'information et de la communication	100
ISO9001/7.1.4	20. Environnement pour la mise œuvre des processus	20
ISO9001/7.1.5	21. Ressources pour la surveillance et la mesure	20
ISO9001/7.1	22. Connaissances organisationnelles	40
E6	23. Reconnaissance des mérites des collaborateurs (égalité des chances dans le travail)	20
E7	24. Reconnaissance des compétences des collaborateurs	20
E8	25. Récompense au personnel	20
ISO 9004/6.3.3	26. Implication et motivation du personnel	25
ISO9001/7.2	27. Compétences	100
ISO9001/7.3	28. Sensibilisation	100
ISO9001/7.4	29. Communication	100
ISO9001/7.5	30. Informations documentées	50
ISO9004/6.8	31. Ressources naturelles	100
E9	32. Protection de l'environnement – Maîtrise des ressources naturelles dans un esprit de développement durable (contribution à la préservation de l'environnement)	75
ISO9004/6.2	33. Ressources financières	25
E10	34. Implication du Personnel	25

► Réalisation des activités opérationnelles

Les critères liés à la « **réalisation des activités opérationnelles** » insistent sur la performance des activités et sur l'atteinte des résultats en termes de conformité produits/services, de satisfaction clients et d'objectifs. Combinés à l'approche risques, ces nouveaux objectifs favorisent la réduction des coûts de non qualité et des effets indésirables.

Références normatives /CEDEAO	5 / Réalisation des activités opérationnelles	1000 (25%)
ISO9001/8.1	35. Planification et maîtrise opérationnelles	50
E11	35. Transformation et/ou commercialisation des productions locales	50
ISO9001/8.2	37. Exigences relatives aux produits et services	75
ISO9001/8.3	38. Conception et développement de produits et services (Dépenses pour recherche et développement au cours des deux dernières années)	50
ISO9001/8.4	39. Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	225
ISO9001/8.5	40. Production et prestation de service	350
ISO9001/8.6	41. Libération des produits et services	100
ISO9001/8.7	42. Maîtrise des éléments de sortie non conformes	100

► Evaluation des performances

Les critères « d'évaluation des performances » permettent de mesurer et d'évaluer les performances de l'organisme. Cette évaluation consiste également à apporter une appréciation sur le niveau de performance atteint par benchmarking par exemple.

Références normatives /CEDEAO	6 / Évaluation des performances	400 (10%)
ISO9001/9.1	43. Surveillance, mesure, analyse et évaluation	150
E12	44. Accroissement des performances	100
ISO9001/9.2	45. Audit interne	50
ISO9001/9.3	46. Revue de direction	75
E13	47. Prise de décision basée sur des preuves	25

► Amélioration

Il s'agit de voir les décisions prises par l'organisme dans le cadre de l'amélioration continue.

Références normatives /CEDEAO	7 / Amélioration	200 (5%)
ISO 9001/10.1	48. Généralité Détermination et sélection des opportunités d'amélioration et actions à mettre en place	50
ISO9001/10.2	49. Non-conformité et action corrective	100
ISO9001/10.3	50. Amélioration continue	50

5.1.2. Critères des prix spéciaux

5.1.2.1. Prix « Leadership »

La finalité de ce prix est de gratifier les organismes inscrits dans une approche de projet partagé et de performance durable à moyen et long terme pour contribuer au développement de la CEDEAO.

Le prix Leadership prend en compte les éléments du tableau ci-dessous.

Exigences Prix CEDEAO "Leadership"		
Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
E1	1. Intégration dans l'organisme des référentiels juridiques et comptables Certification des comptes 2 dernières années- chiffre d'affaire- valeur d'actif net- bénéfice hors taxe & bénéfice net d'impôts- rendement de capitaux propres- retour total de l'actif- marge bénéficiaire nette et marge brute- cycle de croissance.	100
E2	2. Occuper une part du marché de CEDEAO: % du CA Export /CA total Pourcentage d'exportation dans le chiffre d'affaires Prise en compte de la dimension régionale dans l'actionnariat	125
E3	3. Bonne gouvernance – Cohérence entre décisions de l'AG, du CA et DG Performance financière, citoyenneté (en règle vis-à-vis Etat et collectivités locales, etc.) – couverture régionale (co-organisation, présence sur les marchés d'au moins 2 pays de la région, enregistré sur le système de libération des échanges de la CEDEAO, etc.) – éthique et déontologie de l'organisation – formation ou renforcement de capacité du dirigeant	200
ISO 9001/4.3	4. Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	25
ISO 9001/4.4	5. Management des systèmes et processus	25
E4	6. Utilisation des sept principes de management de la qualité	25
ISO9001/5.1	7. Leadership et engagement	200
ISO9001/5.2	8. Politique	100
ISO9001/5.3	9. Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	100
ISO9001/6.2	10. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	150
ISO9001/6.3	11. Planification des modifications	50
ISO9001/9.1	12. Surveillance, mesure, analyse et évaluation	150
E12	13. Croissance des performances	100
ISO9001/9.2	14. Audit interne	50
ISO9001/9.3	15. Revue de direction	75
E13	16. Prise de décision fondée sur des preuves	25
ISO9001/10.1	17. Généralité : Détermination et sélection des opportunités d'amélioration et actions à mettre en place	50
ISO9001/10.2	18. Non-conformité et action corrective	100
ISO9001/10.3	19. Amélioration continue	50
TOTAL		1700

5.1.2.2. Prix « Management des ressources »

La finalité de ce prix est d'encourager les organismes à une gestion efficace et durable des ressources en faisant participer leur personnel pour optimiser l'ensemble des processus, encourager la prise d'initiatives & de responsabilité, et viser l'efficience.

Exigences Prix CEDEAO « Management des ressources »		
Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
ISO9001/7.1	<i>1. Ressources (Mise à disposition des ressources nécessaires)</i>	25
ISO9001/7.1.2	<i>2. Ressources Humaines</i> (% d'employé locaux, régionaux, cadres, techniques, effectif total) (investissement couverture sociale) (Egalité des chances dans le travail- plan de carrière)	50
E5	<i>3. Protection de l'intégrité individuelle</i> – Personnel de l'organisation et autres - Prise en compte de la dimension genre dans l'organisation	25
ISO9001/7.1.3	<i>4. Infrastructures</i> (investissementinfrastructures) – Caractère approprié de la technologie y compris la technologie locale	60
ISO9001/7.1.3 Note	<i>5. Plan de continuité (système d'information, équipement, bâtiment)</i> a- bâtiments et les services associés b- équipements, y compris matériels et logiciels c- Moyens de transport; d- Technologies de l'information et de la communication	100
ISO9001/7.1.4	<i>6. Environnement pour la mise œuvre des processus</i>	20
ISO9001/7.1.5	<i>7. Ressources pour la surveillance et la mesure</i>	20
ISO9001/7.1.6	<i>8. Connaissances organisationnelles</i>	40
E6	<i>9. Reconnaissance des mérites des collaborateurs</i> (égalité des chances dans le travail)	20
E7	<i>10. Reconnaissance des compétences des collaborateurs</i>	20
E8	<i>11. Récompense au personnel</i>	20
ISO9001/7.2	<i>12. Compétences</i>	100
ISO9001/7.3	<i>13. Sensibilisation</i>	100
ISO9001/7.4	<i>14. Communication</i>	100
ISO9001/7.5	<i>15. Informations documentées</i>	50
ISO9004/6.8	<i>16. Ressources naturelles</i>	100
ISO9004/6.2	<i>17. Ressources financières</i>	25
E10	<i>18. Implication du Personnel</i>	50
TOTAL		925

5.1.2.3. Prix "Réalisation du Produit"

Ce prix récompense les bonnes pratiques en matière de conception, gestion et amélioration des processus en vue de soutenir sa politique et sa stratégie et de donner entière satisfaction à ses clients et aux autres parties intéressées tout en augmentant la valeur et valorisant les produits locaux.

EXIGENCES PRIX CEDEAO « Réalisation du produit »		Notation
Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
ISO9001/8.1	1. Planification et maîtrise opérationnelles	50
E11	2. Transformation et/ou commercialisation des productions locales	50
ISO9001/8.2	3. Exigences relatives aux produits et services	75
ISO9001/8.3	4. Conception et développement de produits et services 5. (Dépense pour recherche et développement au cours des deux dernières années)	50
ISO9001/8.5	6. Production et prestation de service	350
ISO9001/8.6	7. Libération des produits et services	100
ISO9001/8.7	8. Maîtrise des éléments de sortie non conformes	100
TOTAL		775

5.1.2.4. Prix « Orientation des parties intéressées »

En faisant face aux besoins actuels et aux futurs besoins anticipés des parties intéressées ? Des opportunités d'amélioration et d'innovation pourront être identifiées.

EXIGENCES PRIX CEDEAO « Orientation des parties intéressées »		
Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
ISO 9001/4.1	1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	50
ISO 9001/4.2	2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	50
ISO9001/6.1	3. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	200
E9	4. Protection de l'environnement – Maîtrise des ressources naturelles dans un esprit de développement durable (contribution à la préservation de l'environnement)	75
ISO9001/8.4	5. Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	225
TOTAL		600

5.1.3. Présentation des critères nationaux

5.1.3.1. Exigences Niveau 1

A ce niveau, l'organisme a défini les processus et la politique qualité. L'existence d'une planification du SMQ est appliquée. La réalisation est orientée client. A ce stade, la mesure de la satisfaction client et les analyses formalisées débouchant sur des prises de décisions ne sont pas systématisées. **On recense 9 critères.**

Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
4.1	1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	150
4.2	2. Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	100
5.2	3. Politique	150
5.3	4. Rôles, responsabilités, autorités au sein de l'organisme	100
7.1.3	5. Infrastructures	100
7.1.5	6. Ressources pour la surveillance et la mesure	100
8.1	7. Planification et maîtrise opérationnelles	100
8.4	8. Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	100
8.5	9. Production et prestation des services	100
TOTAL		1000

5.1.3.2. Exigences Niveau 2 »

Le système de Management de la qualité est mis en place et déployé. Cependant, des éléments liés aux ressources non renouvelables, approche risque, et études de contexte ne sont pas prises en compte. **On recense 18 critères.**

Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
4.1	1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	150
4.2	2. Besoin et attentes des parties intéressées	150
5.2	3. Politique	100
5.3	4. Rôles, responsabilités, autorités au sein de l'organisme	100
7.1.2	Management des ressources humaines-Compétences et Formation de personnel	100
7.1.3	6. Infrastructures	100
7.1.4	7. Environnement pour la mise en œuvre des processus	150
7.1.5	8. Ressources pour la surveillance et la mesure	100
8.1	9. Planification et maîtrise opérationnelles	150
8.4	10. Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	150
8.5	11. Production et prestation de service	200
8.6	12. Libération des produits et services	150
9.1	13. Surveillance, mesures, analyse et évaluation	50
9.1.3	14. Analyse et évaluation	100
9.2	15. Audit interne	50
9.3	16. Revue de direction-Conseil d'administration-Assemblée Générale et mise en application des décisions	50

E3	17. Compréhension de l'organisme et de son contexte	100
Principe Management	18. Approche Factuelle pour la prise de décision	50
TOTAL		2000

E=Critère CEDEAO**Légende :**

- Niveau1 (9 critères)
- Critères supplémentaires Niveau2 (9 critères)

5.1.3.3. Exigences Niveau 3

Le Système de Management de la Qualité est mis en place et déployé. Cependant, des éléments liés aux ressources non renouvelables ne sont pris en compte. L'approche risque, et l'étude de contexte ne sont pas prises en compte. On recense **27 critères**.

Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
4.1	1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	150
4.2	2. Besoins et attentes des parties intéressées	150
5.1	3. Leadership et engagement	100
5.2	4. Politique	150
5.3	5. Rôles, responsabilités, autorités au sein de l'organisme	150
6.2	6. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	150
6.3	7. Planification des modifications	100
7.1.2	8. Management des ressources humaines-Compétences et Formation de personnel	150
7.1.3	9. Infrastructures	150
7.1.4	10. Environnement pour la mise en œuvre des processus	150
7.1.5	11. Ressources pour la surveillance et la mesure	150
7.1.6	12. Connaissances organisationnelles	150
8.1	13. Planification et maîtrise opérationnelles	150
8.3	14. Conception & Développement de produits et services	100
8.4	15. Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	100
8.5	16. Production et prestation de service	100
8.6	17. Libération des produits et services	100
9.1	18. Surveillance, mesures, analyse et évaluation	100
9.1.3	19. Analyse et évaluation	100
9.2	20. Audit interne	50
9.3	21. Revue de direction-Conseil d'administration-Assemblée Générale-et mise en application des décisions	50
E3	22. Bonne gouvernance	100

Principe Management	23. Approche Factuelle pour la prise de décision	50
ISO 9004/6.2	24. Ressources Financières	100
ISO 9004/ 6.8	25. Ressources naturelles	100
CEDEAO	26. Accroissement des performances	50
Principe Management	27. Amélioration Continue	50
TOTAL		3000

E=Critère CEDEAO

- Niveau1(9 critères)
- Critères supplémentaires Niveau2 (9 critères)
- Critères supplémentaires Niveau3 (9 critères)

5.1.3.4. Exigences Niveau 4

Il s'agit des organismes qui ont un Système de Management de la Qualité équivalent ou supérieur à un système certifié ISO 9001 (même si la certification n'est pas obtenue). **On recense 40 critères.**

Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points	
■	4.1	1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	150
	4.2	2. Besoins et attentes des parties intéressées	150
■	4.4	3. Management des systèmes et processus	100
■	5.1	4. Leadership et engagement	150
■	5.2	5. Politique	150
	5.3	6. Rôles, responsabilités, autorités au sein de l'organisme	100
■	6.2	7. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	150
	6.3	8. Planification des modifications	100
■	7.1.2	9. Management des ressources humaines-Compétences et Formationde	100
■	7.1.3	10. Infrastructures	100
■	7.1.3 a	11. Infrastructures : les bâtiments et services associés	100
	7.1.3 b	12. Infrastructures : les moyens de transport	100
	7.1.3 c	13. Infrastructures : les technologies de l'information et de la communication	100
■	7.1.4	14. Environnement pour la mise en œuvre des processus	100
■	7.1.5	15. Ressources pour la surveillance et la mesure	100
■	7.1.6	16. Connaissances organisationnelles	100
■	7.2	17. Compétences	100
	7.4	18. Communication	150
■	8.1	19. Planification et maîtrise opérationnelles	100
	8.3	20. Conception&Développement de produits et services	100

Références normatives /CEDEAO	Libellé	Nombre de points
8.4	21. Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes	150
8.5	22. Production et prestation de service	150
8.6	23. Libération des produits et services	100
8.7	24. Maîtrise des éléments de sortie non conformes	150
9.1	25. Surveillance, mesures, analyse et évaluation	100
9.1.3	26. Analyse et évaluation	100
9.2	27. Audit interne	100
9.3	28. Revue de direction Conseil d'administration Assemblée Générale et mise en application des décisions	100
10.2	29. Non-conformité et action corrective	50
10.3	30. Amélioration continue	50
ISO 9004/6.2	31. Ressources Financières	100
ISO 9004/ 6. 8	32. Ressources naturelles	100
E3	33. Bonne gouvernance	50
E12	34. Croissance des performances	100
E1	35. Intégration dans l'organisation des référentiels juridiques et comptables	50
E9	36. Protection de l'environnement - Actions sociales - Maîtrise des ressources naturelles dans un esprit de développement durable	50
Principes de Management	37. Orientation client	50
E10	38. Implication du personnel	50
Principe Management	39. Approche Factuelle pour la prise de décision	50
Principe Management	40. Management des relations	50
TOTAL		4000

E=Critère CEDEAO

Légende :

- Niveau 1 (9 critères)
- Critères supplémentaires Niveau 2 (9 critères)
- Critères supplémentaires Niveau 3 (9 critères)
- Critères supplémentaires Niveau 4 (13 critères)

6. Principales différences entre les critères du prix CEDEAO de la Qualité et le prix UEMOA de la qualité.

• Niveau 1 à Niveau 3 :

Les critères restent globalement les mêmes. Les changements effectués concernent ceux relatifs au référentiel ISO 9004 : 2009 au niveau du référentiel UEMOA. Ils sont remplacés par les exigences équivalentes du référentiel ISO 9001 : 2015.

• Niveau 4 CEDEAO

Le niveau 4 CEDEAO correspond au niveau 4 de l'UEMOA avec des mises à jour par rapport aux exigences ISO 9001 : 2015 à la place des articles correspondants de l'ISO 9004 : 2009

Les tableaux ci-dessous montrent explicitement les différences par niveau du prix qualité CEDEAO et UEMOA (Réf : UEMOA-Prq-008-03 Révision N°03 du 07-03-2014).

Nota : en bleu, les critères propres au référentiel UEMOA et sans équivalent dans les critères CEDEAO.

6.1. Tableau comparatif Niveau 1

Comparaison critères Niveau 1	
CEDEAO	UEMOA
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte (150 points)	Performance Durable et Planification (100 points)
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées (100 points)	7.1 Processus relatifs aux autres parties intéressées (100 points)
5.2 Politique (150 points)	4.1 Politique générale et stratégie de l'organisation - Politique et Objectifs Qualité (100 points)
5.3 Rôles, responsabilités, autorités au sein de l'organisme (100 points)	5.4 Responsabilité, autorité et communication (50 points)
7.1.3 Infrastructures (100 points)	Responsabilité et autorité relatives aux processus (50 points)
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure (100 points)	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance (100 points)
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles (100 points)	Réalisation du Produit - Généralités - Définition et planification des données caractéristiques des processus (100 points)
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes (100 points)	7.2 Achats (100 points)
8.5 Production et prestation de service (100 points)	7.3 Production et Préparation de la production ou du service (100 points)
Note = 800/800	Note = 800/800
<p>1- Les critères « Compréhension du contexte, politique et rôle, responsabilité et autorité » sont plus cotés au niveau des critères CEDEAO.</p> <p>2- Les critères « Responsabilité et autorité » relatifs aux processus sont remplacés par le critère « infrastructure » au niveau de la CEDEAO.</p>	

6.2. Tableau comparatif Niveau 2

Comparaison critères Niveau 2	
9 critères supplémentaires au niveau 1	
CEDEAO	UEMOA
Besoins et attentes des parties intéressées (150 points)	Besoins et attentes des parties intéressées (100 points)
Management des ressources humaines, Compétences et Formation de personnel (100 points)	Management des ressources humaines, Compétences et Formation de personnel (100 points)
Environnement pour la mise en œuvre des processus (100 points)	Environnement de travail (100 points)
Libération des produits et services (100 points)	Fournisseurs et Partenariats (50 points)
Surveillance, mesures, analyse et évaluation (100 points)	Surveillance et mesures (150 points)
Analyse et évaluation (100 points)	Analyse des données (100 points)
Audit interne (100 points)	Auto-Évaluation (100 points)
Revue de direction-Conseil d'administration-Assemblée Générale et mise en application des décisions (100 points)	Revue de direction - Conseil d'administration - Assemblée Générale - et mise en application des décisions (100 points)
Approche Factuelle pour la prise de décision (50 points)	Approche Factuelle pour la prise de décision (100 points)
900/900	900/900
1- Ajout de 50 points aux besoins et attentes des parties intéressées au niveau de la CEDEAO	
2- Suppression de 50 points sur l'approche factuelle pour la prise de décision.	

6.3. Tableau comparatif Niveau 3

Comparaison critères Niveau 3	
9 critères supplémentaires au niveau 2	
CEDEAO	UEMOA
Leadership et engagement (150 points)	Leadership et Démonstration du leadership (100 points)
Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre (150 points)	Infrastructures (100 points)
Planification des modifications (100 points)	Planification des ressources (150 points)

Comparaison critères Niveau 3	
9 critères supplémentaires au niveau 2	
CEDEAO	UEMOA
Connaissances organisationnelles(100points)	Connaissances, Informations et Technologie (100 points)
Conception&Développement de produits et services (100 points)	Conception & Développement (100 points)
Amélioration continue (50points)	Amélioration Continue (100 points)
Ressources Financières (100points)	Ressources Financières (100 points)
Ressources naturelles (100points)	Ressources naturelles (100 points)
Accroissement des performances (100points)	Mesure des performances des processus (150 points)
950/950	1000/1000
Suppression du critère « planification des ressources et infrastructure » au niveau des critères CEDEAO.	

6.4. Tableau comparatif Niveau 4

Comparaison critères Niveau 4	
13 critères supplémentaires au niveau 3	
CEDEAO	UEMOA
Management des systèmes et processus (100 points)	Déploiement de la politique Qualité et de la stratégie dans toute l'organisation (50 points)
Infrastructures : les bâtiments et services associés(100points)	
Infrastructures : les moyens de transport (100points)	Audit Interne (150 points)
Infrastructures : les technologies de l'information et de la communication (100points)	
Compétences (100points)	
Communication (150points)	
Maîtrise des éléments de sortie non conformes(150points)	
Non-conformité et action corrective (50points)	

Comparaison critères Niveau 4	
13 critères supplémentaires au niveau 3	
CEDEAO	UEMOA
Intégration dans l'organisation des référentiels juridiques et comptables (50points)	
Protection de l'environnement- Actions sociales- Maîtrise des ressources naturelles dans un esprit de développement durable (50 points)	
Orientation client (50 points)	
Implication du personnel (50 points)	Implication du personnel (100 points)
Management des relations (50 points)	
1000/1000	300/300
Introduction de nouveaux critères dans le référentiel CEDEAO	
Suppression du critère « déploiement de la politique et audit interne »	

Les Critères propres à la région CEDEAO correspondent aux critères de la région UEMOA, auxquels s'ajoutent les 10 critères ci-dessous :

- a) Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités (6.1 ISO 9001 :2015)
- b) Planification des modifications (6.2/ISO 9001 :2015)
- c) Plan de continuité (Note infrastructure 7.1.3/ISO 9001 :2015)
- d) Connaissance organisationnelle (7.1.5/ISO 9001 :2015)
- e) Compétence (7.2/ISO 9001 :2015)
- f) Sensibilisation(7.3/ISO 9001 :2015)
- g) Transformation et/ou commercialisation des productions locales
- h) Libération des produits et services (8.6/ISO9001 :2015)
- i) Maîtrise des éléments de sortie non conforme (8.7/ISO 9001 :2015)
- j) Détermination et sélection des opportunités d'amélioration et actions à mettre en place (10.1/ISO9001 :2015 Généralité)

Il y a également des différences de contenu pour la prise en compte de l'utilisation par les organisations des outils d'intégration de la CEDEAO.

N.B : UEMOA= critères UEMOA Réf : PUQ-Rpq-001-02 révision N°02 du 26-10-2009.

7. Système de notation et formulaires - type

7.1. Critères d'attribution des notes

L'audit consiste à chercher des preuves objectives et tangibles de conformité. L'attribution de note par critère se fait de la manière suivante :

> Pour chaque critère audité, la Conformité documentaire équivaut à 10% des points. La conformité documentaire signifie qu'une preuve documentaire existe pour prouver la conformité au critère audité. Ces 10% de la note globale seront repartis suivant le niveau de conformité documentaire constaté selon le tableau ci-dessous :

	Conformité documentaire
[0 ,25%]	Nul à faible
] 25%, 50%]	Faible à acceptable
] 50% 75%]	Acceptable à bien
] 75% 100%]	Bien à très bien

> Pour chaque critère audité, l'application systématique équivaut à 50% des points. C'est le déploiement et l'application planifiée et rigoureuse, aux endroits appropriés, des critères mentionnés.

Les 50% des points se répartissent suivants les niveaux d'application systématique constaté comme l'indique le tableau ci-dessous :

	Application systématique
[0 ,25%]	Nul à faible
] 25%, 50%]	Faible à acceptable
] 50%, 75%]	Acceptable à bien
] 75%, 100%]	Bien à très bien

> Pour chaque critère audité, l'application efficace d'un critère, équivaut à 25% des points. L'application efficace d'un critère, C'est l'atteinte de résultats tangibles, planifiés et à valeur ajoutée pour l'organisme. Les 25% se répartissent suivant le niveau d'application efficace constaté comme l'indique le tableau ci-dessous :

	Application efficace
[0 ,25%]	Nul à faible
] 25%, 50%]	Faible à acceptable
] 50%, 75%]	Acceptable à bien
] 75%, 100%]	Bien à très bien

> Pour chaque critère audité, le suivi systématique d'application d'un critère équivaut à 15% des points. Le suivi systématique d'application, c'est l'audit de l'application des dispositions en vue de l'amélioration continue (sur la durée, à tous les niveaux pertinents). Ces 15% sont attribués suivant le degré du niveau de suivi systématique d'application constaté comme l'indique le tableau ci-dessous :

	Suivi systématique d'application
[0 ,25%]	Nul à faible
] 25%, 50%]	Faible à acceptable
] 50%, 75%]	Acceptable à bien
] 75%, 100%]	Bien à très bien

7.2. Mode d'utilisation des formulaires

7.2.1. Principaux formulaires du prix régional

- **Questionnaire d'autoévaluation des organismes (FO)** : document à l'attention des organismes candidats leur permettant de s'autoévaluer par rapport au référentiel du Prix CEDEAO de la Qualité.
- **Questionnaire d'audit pour le Prix CEDEAO de la Qualité (F1)** : explique ce qui est recherché pour chaque critère. Il est utilisé par les auditeurs lors de l'audit.
- **Exigences – Prix CEDEAO de la Qualité (F2)** : présente les critères, les notations et les scores obtenus par l'organisation (par critère). Il est utilisé par les auditeurs et les membres de jury. Ce formulaire est renseigné sur la base des informations recueillies par le biais du formulaire F1.
- **Grille de Notation lors de l'Audit du Prix CEDEAO de la Qualité (F3)** : Explique comment l'auditeur a attribué les notes au niveau de chaque critère. Ce formulaire justifie les notes attribuées sur la base des réponses recueillies avec le formulaire F1.
- **Exigences – Prix Spéciaux du Prix CEDEAO de la Qualité (F4)** : présente les exigences des prix spéciaux et les scores obtenus par les organismes. Ce formulaire est renseigné uniquement pour les 4 organismes ayant reçu le score le plus important après celui qui a obtenu le prix d'excellence dans chaque catégorie d'organisme. C'est ce formulaire qui permet d'attribuer les prix spéciaux.

7.2.2. Principaux formulaires du prix national

Questionnaires d'auto évaluation : utilisé par les auditeurs pour l'audit mais aussi par les organisations pour leur auto évaluation.

Questionnaire d'auto évaluation des candidats au Prix National de la Qualité Niveau 1

Questionnaire d'auto évaluation des candidats au Prix National de la Qualité Niveau 2

Questionnaire d'auto évaluation des candidats au Prix National de la Qualité Niveau 3

Questionnaire d'auto évaluation des candidats au Prix National de la Qualité Niveau 4

Grille de Notation lors de l'Audit du Prix National de la Qualité : Détaille l'attribution des notes par critère (la notation s'appuie sur la preuve documentaire, l'application, l'efficacité et son suivi).

Grille de Notation _ Audit du Prix National de la Qualité Niveau 1

Grille de Notation _ Audit du Prix National de la Qualité Niveau 2

Grille de Notation _ Audit du Prix National de la Qualité Niveau 3

Grille de Notation _ Audit du Prix National de la Qualité Niveau 4

