

ÉDITION  
2008

# Guide et questionnaire de mise en candidature

*PME indépendante –  
manufacturière ou de services  
(moins de 250 employés)*

*Organisme à but non lucratif  
et association*

## LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

Une reconnaissance annuelle remise  
par le premier ministre du Québec  
aux entreprises privées et organismes  
publics qui se sont distingués  
par la qualité de leur gestion  
et leur performance globale.



Développement  
économique, innovation  
et Exportation



ÉDITION  
2008

# Guide et questionnaire de mise en candidature

*PME indépendante –  
manufacturière ou de services  
(moins de 250 employés)*

*Organisme à but non lucratif  
et association*

LES GRANDS PRIX  
QUÉBÉCOIS  
DE LA QUALITÉ

## **PRÉPARÉ PAR**

**Elise Benghozi**

Directrice des opérations et coordonnatrice des Grands Prix québécois de la qualité  
**Mouvement québécois de la qualité**

**Luc Plante**

Coordonnateur de l'équipe productivité  
Direction du développement des entreprises  
**Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation**

**Suzanne Dion**

Les Services de consultation et de production Suzanne Dion inc.

## **COLLABORATION SPÉCIALE**

**Marie Franc**

Responsable des communications  
**Mouvement québécois de la qualité**

**Sonia Leclerc**

Service à la clientèle  
Grands Prix québécois de la qualité  
Direction du développement des entreprises  
**Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation**

**Johanne Maletto**

Directrice générale  
**Mouvement québécois de la qualité**

**Patrick Hamelin**

Conseiller en gestion de la production  
Direction du développement des entreprises  
**Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation**

**Pierre Marchand**

Conseiller en communication

## **RÉVISION LINGUISTIQUE**

**Magali Blein**

Mots de passe inc.

## **INFOGRAPHIE**

**Communications CGCOM**

Dépôt légal -

Bibliothèque nationale du Québec,  
3<sup>e</sup> trimestre 2007

ISBN : 978-2-550-51138-0

© Gouvernement du Québec, 2007

## SUR LA ROUTE DE L'EXCELLENCE

---

Depuis 1998, les Grands Prix québécois de la qualité reconnaissent les efforts accomplis par les entreprises privées et les organismes publics dans la quête de l'excellence. Ces prix, remis par le premier ministre du Québec et gérés par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation ainsi que par le Mouvement québécois de la qualité, visent à souligner le travail des entreprises qui ont réussi à appliquer les meilleures pratiques de gestion à tous les aspects de leurs activités et qui ont obtenu des résultats remarquables. Les Grands Prix sont ouverts à tous les types d'entreprises, quels que soient leur domaine d'activité ou leur taille, et constituent une reconnaissance nationale basée sur le dynamisme de toutes les régions du Québec.

Le présent guide, mis au point à l'intention des PME indépendantes de moins de 250 employés, répond à leur situation et à leurs caractéristiques particulières, tout en maintenant pour elles des critères élevés. La méthode d'évaluation et de sélection des candidatures, structurée et rigoureuse, utilise les critères du *QUALImètre*. Ce système de mesure de la performance, mis en place au Québec en 1994 par le secteur privé et le gouvernement du Québec, correspond à celui qu'utilisent les entreprises américaines qui s'inscrivent au *Malcolm Baldrige National Quality*

*Award*. À l'instar des principaux États industrialisés, le Québec dispose ainsi d'un système de reconnaissance de classe mondiale, qui guide les entreprises vers les plus hauts sommets.

L'exercice de mise en candidature permet à une entreprise d'acquérir une vision globale de son management, de dépasser les normes de certification et d'établir les bases d'une gestion intégrale de la performance au moyen de l'amélioration continue des produits et des services, ainsi que des processus de gestion, de production, de distribution et de mise en marché. Le questionnaire présenté dans les pages suivantes permet à chaque entreprise d'évaluer elle-même ses performances. De plus, il permet de mesurer les progrès réalisés et à accomplir, puisqu'il offre la possibilité d'identifier avec précision les points forts et les points à améliorer. Pour les entreprises du Québec, il s'agit là d'un moyen de prendre leur place dans l'économie du troisième millénaire et c'est à cet exercice que nous vous convions.

Il est à noter que l'année 2008 marque une étape importante dans l'histoire qualité au Québec. Ce sera en effet le dixième anniversaire de la remise des Grands Prix québécois de la qualité.

## TABLE DES MATIÈRES

Pourquoi participer aux Grands Prix québécois de la qualité? .....	7
Les règles de participation .....	8
La méthode d'évaluation .....	11
Les directives de pointage .....	12
Le questionnaire .....	14
Les principes à la base des Grands Prix québécois de la qualité, du QUALImètre et du <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> .....	24
Le formulaire de mise en candidature .....	27
Le Mouvement québécois de la qualité .....	30
Le formulaire de demande de documentation . . . .	31

## POURQUOI PARTICIPER AUX GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ ?

---

*Participer aux Grands Prix québécois de la qualité, c'est offrir à votre entreprise :*

- un rapport par des évaluateurs qualifiés, entièrement confidentiel, sur les points forts et les points à améliorer;
- un outil pour diagnostiquer votre compétitivité;
- un instrument de mobilisation du personnel.

*Se distinguer aux Grands Prix québécois de la qualité (Mention, Grande Mention ou Grand Prix), c'est procurer à votre entreprise :*

- une notoriété accrue et un puissant outil de marketing qui démontre votre niveau d'exigence en matière de qualité;
  - le privilège d'apposer sur vos produits et publications un logo correspondant à la distinction obtenue;
  - la chance de faire l'objet d'une campagne de promotion dans les médias du Québec, et à l'étranger par les délégations du Québec.
- 

### Les lauréats de Grands Prix :

- reçoivent un prestigieux trophée lors d'une cérémonie à laquelle est présent le premier ministre du Québec;
- sont reçus à l'Assemblée nationale par le premier ministre du Québec.

### Chaque entreprise participante pourra également :

- déposer tel quel le même dossier de candidature aux Prix Canada pour l'excellence, décernés par l'Institut national de la qualité (moyennant les frais d'inscription exigés).

VOUS SOUHAITEZ CONNAÎTRE LES LAURÉATS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES ? RENDEZ VOUS AU [WWW.QUALITE.QC.CA](http://WWW.QUALITE.QC.CA)



## LES RÈGLES DE PARTICIPATION

---

### LES CATÉGORIES

*Les Grands Prix québécois de la qualité comprennent six catégories :*

**PME manufacturière indépendante**  
(moins de 250 employés)

**PME de services indépendante**  
(moins de 250 employés)

**Organisme à but non lucratif et association**

**Grande entreprise manufacturière, établissement ou filiale de grande entreprise**

**Grande entreprise de services, établissement ou filiale de grande entreprise**

**Organisme public**

---

### LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ POUR LES CATÉGORIES PME

Toute entreprise, qu'elle soit manufacturière, de services ou commerciale, à but lucratif ou non, et qui a un établissement au Québec, est admissible à l'un des Grands Prix. Les entreprises candidates qui relèvent d'un siège social au Québec ou en dehors du Québec doivent être responsables des principales décisions concernant la gestion de la qualité ou l'application de la stratégie qualité. Elles doivent être des unités autonomes de production ou de services. De plus, les entreprises candidates doivent avoir un historique d'activités d'au moins trois ans.

Sont considérées PME les entreprises de moins de 250 employés sans lien de gouvernance ou de dépendance avec une grande entreprise. Les filiales de grandes entreprises doivent présenter leur candidature dans les catégories Grandes entreprises et utiliser le questionnaire correspondant. Si vous vous interrogez sur la catégorie où vous êtes admissible, entrez en contact avec les organisateurs des Grands Prix. Leurs coordonnées sont présentées à la page 29.

### LE COÛT DE LA PARTICIPATION

Participer aux Grands Prix québécois de la qualité ne comporte **aucuns frais**. La visite en entreprise, s'il y a lieu, et les rapports d'évaluation sont assumés par les organisateurs des Grands Prix. Votre contribution consiste à rédiger votre dossier de candidature.

### LA DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Les entreprises intéressées à soumettre leur candidature aux Grands Prix québécois de la qualité 2008 ont jusqu'au **jeudi 20 mars 2008** pour faire parvenir leur dossier complet. Cependant, nous vous demandons de nous signifier votre intention de poser votre candidature dans l'une ou l'autre des catégories PME avant le **vendredi 22 février 2008**, en remplissant le formulaire de mise en candidature apparaissant à la page 27, afin d'éviter toute confusion relativement au choix du questionnaire à utiliser.

### LA PRÉSENTATION DU DOSSIER

Votre dossier doit être présenté en utilisant le questionnaire fourni. Nous vous demandons de respecter l'ordre des questions. Nous vous suggérons également d'y inclure les tableaux et les graphiques les plus pertinents, car ils facilitent votre évaluation. Assurez-vous que les tableaux présentés soient clairs et lisibles et qu'ils reflètent l'histoire la plus complète possible de votre entreprise. N'hésitez pas à donner des informations sur plusieurs années.

Le dossier de mise en candidature peut contenir environ 25 pages et au maximum 50 pages en incluant les annexes. **Les pages excédentaires ne seront pas considérées lors de l'évaluation.** Votre dossier doit être présenté sur des feuilles de format 8 ½ po x 11 po, avec des marges de ¾ de pouce à gauche et de ½ pouce à droite. Il doit être préparé à interligne simple avec un maximum de 60 lignes par page en incluant les titres et dans un caractère typographique de 10 à 12 points en utilisant la police Arial ou Verdana. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, votre dossier doit être paginé, relié et soumis en 20 exemplaires. Les ajouts sur tout support autre que le document écrit ne seront pas considérés.

---

**Si vous désirez obtenir plus de renseignements sur les normes de présentation de votre dossier de mise en candidature, communiquez avec Elise Benghozi, au 514 874-9933, poste 238.**

---

## L'AIDE DISPONIBLE

Le Mouvement québécois de la qualité offre **gratuitement** des séances d'information d'une demi-journée visant à vous guider dans la préparation de votre dossier de mise en candidature. Le formulaire d'inscription aux séances d'information ainsi que le présent document et celui destiné aux grandes entreprises sont disponibles sur les sites Web du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et du Mouvement québécois de la qualité, dont les adresses apparaissent à la page 29.

## LE JURY DE SÉLECTION

Le jury qui évaluera votre candidature est composé de personnalités du monde des affaires reconnues pour leur expertise. Il est appuyé par une équipe d'évaluateurs qualifiés. Ces spécialistes ont reçu la formation nécessaire pour procéder à une évaluation et sont soumis à des règles de déontologie et de confidentialité rigoureuses.

Le jury de sélection attribue les Grands Prix et les Grandes Mentions. Des Mentions sont aussi décernées par le Mouvement québécois de la qualité et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

## LE RAPPORT D'ÉVALUATION

Toute entreprise qui soumet sa candidature reçoit, après la cérémonie de remise des prix, un rapport d'évaluation indiquant les forces et les éléments à améliorer pour l'ensemble de sa gestion, ainsi que la plage de pointage situant l'entreprise dans le système d'évaluation.

**Rappelons que, dans tous les cas, le rapport et les résultats obtenus demeurent confidentiels.**

**Si vous prévoyez déposer votre candidature aux Grands Prix québécois de la qualité en 2009, nous vous informons que d'importantes mises à jour seront apportées au système d'évaluation et aux questionnaires de mise en candidature. Par conséquent, vous ne pourrez utiliser le présent guide pour préparer votre dossier de mise en candidature de 2009.**

## LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE SÉLECTION

*Pour chaque catégorie des Grands Prix, le processus de sélection comporte les étapes suivantes :*

### **La présentation du dossier (date limite pour remise du dossier : jeudi 20 mars 2008)**

L'entreprise rédige un rapport en utilisant le questionnaire fourni dans le présent document.

### **L'évaluation préliminaire (avril à juin)**

À partir du pointage des équipes d'évaluateurs, les organisateurs des Grands Prix québécois de la qualité identifient les entreprises susceptibles de faire l'objet d'un examen plus approfondi, comprenant une visite.

### **La visite de l'entreprise (juin)**

Une équipe d'évaluateurs rencontre les dirigeants et le personnel de l'entreprise afin de valider et d'approfondir certains éléments du dossier et de finaliser l'évaluation. Les dates prévues pour ces visites vous seront communiquées à l'avance et vous devrez les inscrire à votre agenda.

### **L'attribution des Grandes Mentions par le jury (août)**

Le jury de sélection accorde une Grande Mention aux entreprises qui ont obtenu 500 points ou plus, à la condition qu'aucune faiblesse majeure n'ait été notée dans l'une ou l'autre des sept catégories du questionnaire.

### **Le choix des récipiendaires des Grands Prix québécois de la qualité (septembre)**

Le jury choisit les lauréats parmi les entreprises ayant répondu aux exigences d'une Grande Mention et ayant obtenu des résultats tout à fait remarquables lors de l'évaluation. Un Grand Prix peut être décerné annuellement dans chacune des catégories, si les résultats obtenus par les entreprises postulantes répondent aux normes fixées par le jury de sélection.

### **La remise des prix (octobre)**

Les Grands Prix québécois de la qualité, les Grandes Mentions et les Mentions sont remis lors d'une cérémonie tenue à l'occasion de l'événement qualité, en octobre. Par la suite, les lauréats des Grands Prix sont reçus à l'Assemblée nationale.

**À noter :** L'échéancier prévu pourrait être modifié en cours de réalisation.

## LA MÉTHODE D'ÉVALUATION

Les évaluateurs se baseront sur la grille des pages suivantes pour évaluer chaque partie de votre dossier. L'évaluation des sections 1, 2, 3, 4, 5 et 6 de votre dossier repose sur l'analyse des **approches** que vous avez mises en œuvre, c'est-à-dire des méthodes, techniques et outils utilisés, ainsi que sur leur **déploiement** dans l'entreprise. La section 7 évalue les **résultats**, c'est-à-dire ce qui a été produit à la suite du déploiement des différentes approches retenues.

- Lorsqu'ils apprécieront vos approches, les évaluateurs se poseront des questions telles que : *Ces méthodes sont-elles pertinentes ? efficaces ? adaptées ? novatrices ? systématiques ?*
- Lorsqu'ils apprécieront le déploiement de vos approches, les évaluateurs se poseront des questions telles que : *Ces méthodes sont-elles présentes dans toute l'entreprise ? dans tous les secteurs pertinents ?*
- Lorsqu'ils apprécieront vos résultats, les évaluateurs se poseront des questions telles que : *Quels sont les niveaux de performance atteints ? Sont-ils constants ? Sont-ils continuellement en amélioration ?*

## LES DIRECTIVES DE POINTAGE

### POINTAGE

### APPROCHE ET DÉPLOIEMENT (Sections 1, 2, 3, 4, 5 et 6)

0 % , 5 % ou 10 %

- Absence d'approche systématique.

15 %, 20 %, 25 % ou 30 %

- Émergence d'une approche systématique à l'égard des principaux objectifs du point d'évaluation.
- Lacunes majeures dans le déploiement et lacunes pouvant empêcher l'atteinte des principaux objectifs du point d'évaluation.
- Attitude de réaction aux problèmes.

35 %, 40 %, 45 % ou 50 %

- Existence d'une approche systématique qui n'est pas encore tout à fait maîtrisée.
- Déploiement dans certaines unités.
- Émergence d'une transition entre une attitude de réaction aux problèmes et une démarche d'amélioration continue.

55 %, 60 %, 65 % ou 70 %

- Approche solide, systématique et alignée avec les besoins de base de l'entreprise à l'égard des principaux objectifs du point d'évaluation.
- Absence de lacunes majeures dans le déploiement, même si ce déploiement commence à peine dans certains secteurs ou dans certaines unités.
- Émergence d'un processus d'amélioration continue.

75 %, 80 %, 85 % ou 90 %

- Approche solide et systématique répondant à l'ensemble des objectifs du point d'évaluation et aux besoins de l'entreprise.
- Approche bien déployée, sans lacunes majeures, l'ampleur du déploiement pouvant varier selon les secteurs et les unités.
- Existence d'un processus d'amélioration basé sur des faits dans les secteurs clés.

95 % ou 100 %

- Approche solide et systématique répondant à tous les objectifs du point d'évaluation et aux besoins de l'organisation.
- Approche totalement déployée sans faiblesse ni lacune significative, dans tous les secteurs et dans toutes les unités.
- Utilisation d'un processus d'amélioration continue s'appuyant sur des faits et sur le partage des apprentissages dans l'entreprise.
- Leadership en comparaison avec les concurrents et les entreprises de classe mondiale de son domaine.

## POINTAGE

## RÉSULTATS (Section 7)

---

0 %, 5 % ou 10 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Absence de résultats ou résultats encore faibles par rapport aux sujets abordés.</li></ul>
15 %, 20 %, 25 % ou 30 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelques améliorations ou performances positives dans quelques secteurs.</li><li>• Incapacité d'identifier des résultats pour plusieurs ou même la quasi-totalité des éléments couvrant les secteurs clés de l'entreprise.</li></ul>
35 %, 40 %, 45 % ou 50 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bonnes performances dans plusieurs secteurs clés de l'entreprise.</li><li>• Quelques tendances à l'amélioration dans certains secteurs clés.</li><li>• Quelques données claires quant aux résultats les plus importants pour l'entreprise.</li></ul>
55 %, 60 %, 65 % ou 70 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bonnes performances et tendance à l'amélioration dans la plupart des secteurs clés de l'entreprise.</li><li>• Aucune tendance défavorable ou contre-performance eu égard au contexte économique.</li><li>• Renseignements précis au sujet des résultats de la plupart des exigences clés de l'entreprise.</li></ul>
75 %, 80 %, 85 % ou 90 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Performance habituelle allant de bonne à excellente dans la plupart des secteurs clés de l'entreprise.</li><li>• Croissance soutenue de la plupart des tendances à l'amélioration et des niveaux de performance.</li><li>• Quelques résultats favorables en matière de balisage (<i>benchmarking</i>).</li></ul>
95 % ou 100 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excellente performance dans la plupart des secteurs clés de l'entreprise.</li><li>• Tendances remarquables à l'amélioration et performances excellentes et stables dans la plupart des secteurs.</li><li>• Leadership en comparaison avec ses principaux concurrents et avec les entreprises de classe mondiale de son domaine.</li></ul>

---

ÉDITION  
2008

## LE QUESTIONNAIRE

### LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ



## UN QUESTIONNAIRE EN SEPT SECTIONS

Le questionnaire des pages 17 à 23 vous servira à présenter votre candidature. Il se divise en sept sections, lesquelles constituent les pièces maîtresses d'un système de gestion de la performance. La grille d'évaluation utilisée par le jury de sélection compte un total de 1 000 points. Le nombre de points accordés à chacune des sections tient compte de l'importance relative de ces dernières.

---

**Section 1**  
Le leadership \_\_\_\_\_ 120 points

**Section 2**  
La planification stratégique \_\_\_\_\_ 85 points

**Section 3**  
L'orientation client  
et la satisfaction de la clientèle \_\_\_\_\_ 85 points

**Section 4**  
L'information et l'analyse \_\_\_\_\_ 90 points

**Section 5**  
La gestion et le développement  
des ressources humaines \_\_\_\_\_ 85 points

**Section 6**  
La gestion des processus \_\_\_\_\_ 85 points

**Section 7**  
Les résultats de l'entreprise \_\_\_\_\_ 450 points

---

## QUELQUES CONSEILS POUR L'ÉLABORATION DE VOTRE DOSSIER

Dans chacune des sections, nous vous fournissons quelques questions guides afin de faciliter votre démonstration. Des exemples de sujets à aborder sont aussi proposés. Le guide et le questionnaire de mise en candidature des Grands Prix sont conçus pour permettre l'évaluation de tout système de gestion, quel que soit le type d'entreprise. Les questions ont été choisies en fonction de leur pertinence pour la quasi-totalité des entreprises. Toutefois, l'importance à accorder à chacun des points et des questions n'est pas la même pour toutes les entreprises, ni pour des entreprises comparables ou œuvrant dans le même secteur.

Lors de l'évaluation, le jury et les évaluateurs tiendront compte des particularités de chacune des entreprises postulantes. Nous vous demandons de répondre de la manière la plus concrète possible aux questions, lesquelles ont pour objet de mieux vous faire connaître. Il est important de présenter, pour chaque élément, des faits observables qui appuient vos affirmations, car les évaluateurs se basent sur ces faits, et ce, particulièrement dans la catégorie des résultats qui nécessite la présentation de données et d'information chiffrées. Par ailleurs, il est possible que certaines questions ne s'appliquent pas à votre entreprise. En pareils cas, nous vous demandons de décrire la situation telle qu'elle se présente dans votre entreprise. Nous vous demandons de respecter l'ordre et la structure du questionnaire lors de la rédaction de votre dossier.

Enfin, nous vous suggérons de lire l'ensemble du questionnaire avant de commencer à y répondre et de ne pas hésiter à nous communiquer sous forme de schémas, de tableaux et de graphiques les processus utilisés et les résultats obtenus, car ils rendent souvent l'information plus claire. Assurez-vous que les tableaux et les graphiques soient lisibles.

## LE PORTRAIT DE VOTRE ENTREPRISE

*Ce premier volet n'est pas noté par les évaluateurs, mais vous devez y répondre de la manière la plus concrète et la plus claire possible afin de bien vous faire connaître.*

**Qui êtes-vous? Veuillez inclure dans votre texte l'ensemble des éléments suivants :**

Inscrivez le statut juridique, l'identité, la raison sociale, le nom des dirigeants, les principaux actionnaires de votre entreprise et son appartenance à un groupe, s'il y a lieu. Nous vous demandons d'indiquer le nombre d'employés du groupe, de fournir un organigramme et de préciser les principales fonctions assurées par la structure à laquelle vous êtes lié.

**Que faites-vous? Veuillez inclure dans votre texte votre mission et l'ensemble des éléments suivants :**

Décrivez le type d'activité, les principaux produits et services, les principaux clients et fournisseurs, ainsi que les facteurs clés de succès (technologies, exportation, développement des ressources humaines, etc.) de votre entreprise.

**Quelle est votre histoire qualité? Veuillez inclure dans votre texte l'ensemble des éléments suivants :**

Racontez l'origine et les différentes étapes du développement de la qualité dans votre entreprise. Inscrivez le nom de la personne responsable de la qualité et à qui cette dernière rend compte.

**Quels sont vos défis actuels? Veuillez inclure dans votre texte l'ensemble des éléments suivants :**

Décrivez vos enjeux stratégiques, vos partenariats et les caractéristiques de la concurrence. Situez-les dans leur contexte économique, politique et social.

**LE LEADERSHIP**

---

Dans cette section, démontrez comment les dirigeants de votre entreprise inspirent, orientent et appuient les démarches d'amélioration de la performance et leur déploiement et comment ils abordent leurs responsabilités sociales.

- 1. Comment la direction a-t-elle défini des orientations et des objectifs d'excellence pour répondre aux attentes exprimées par les clients, les employés, les propriétaires et la communauté, et comment démontre-t-elle son engagement vis-à-vis de ses objectifs ?**

Par exemple, vous pouvez décrire la mobilisation des employés autour d'objectifs élevés proposés par la direction, les mesures utilisées par les dirigeants pour assurer la réussite des démarches qualité, le style de leadership et de communication.

- 2. Comment la direction évalue-t-elle les systèmes mis en place pour développer une culture axée sur l'amélioration continue et la performance ? Comment agit-elle pour en améliorer l'efficacité et en reconnaître les succès ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les interventions de reconnaissance et d'encouragement de la direction, le leadership personnel des membres de la direction, les évaluations de performance et l'écoute manifestée par la direction à l'égard des employés, des clients, des partenaires.

- 3. Comment la direction assume-t-elle ses responsabilités sociales ? Comment votre entreprise s'assure-t-elle de gérer les retombées de ses activités sur son environnement et sur la société, et de contribuer au développement de sa communauté ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les principaux domaines de responsabilité publique auxquels l'entreprise contribue, tels les améliorations environnementales, les appuis à la communauté, les systèmes de gestion des risques, les gestes de transparence et l'écoute des préoccupations de la société.

## LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

---

Dans cette section, expliquez comment votre entreprise élabore ses stratégies et plans d'affaires, les améliore et les traduit en objectifs clés auxquels chaque service peut se rallier.

- 1. Comment la planification tient-elle compte des besoins de la clientèle, de l'environnement concurrentiel, des risques financiers et autres, des ressources humaines de votre entreprise, des changements technologiques, des capacités des fournisseurs et des partenaires, des attentes de la société ?**

Par exemple, vous pouvez décrire vos démarches de planification, vos principaux défis, les stratégies définies pour les réaliser telles que les nouvelles gammes de produits et services, les entrées dans de nouveaux marchés, les partenariats, les nouvelles initiatives de recherche et de développement.

- 2. Comment les orientations stratégiques sont-elles traduites en objectifs concrets et plan d'action pour chacune des unités de votre entreprise ? Comment les groupes concernés par ces objectifs participent-ils à leur définition ? À quelle fréquence ces objectifs sont-ils évalués ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les objectifs de croissance et d'amélioration de la performance, les mécanismes de communication, la contribution de chaque unité à l'amélioration du plan, la participation de vos fournisseurs à la réalisation de vos plans et à la connaissance de votre environnement.

- 3. Quelles mesures de performance avez-vous déterminées pour assurer l'atteinte de vos objectifs ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les indicateurs choisis pour les différentes unités de l'entreprise, pour les différents processus et pour les fournisseurs. Vous pouvez également décrire les progrès prévus à court, moyen et long terme.

## L'ORIENTATION CLIENT ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

---

Dans cette section, faites ressortir les moyens que vous utilisez pour cerner les besoins de votre clientèle actuelle et potentielle et ceux que vous mettez en place pour développer vos relations avec celle-ci dans le but de l'accroître, de la satisfaire et de la fidéliser.

**1. Quels moyens votre entreprise utilise-t-elle pour connaître les besoins et les attentes de sa clientèle, les caractéristiques de ses marchés actuels et de ceux qu'elle veut atteindre ?**

Par exemple, vous pouvez décrire vos méthodes de collecte d'information (sondage, analyse de marché), les exigences clés qui en ressortent, le type d'information recherché, l'objectivité et la validité des méthodes choisies, les stratégies d'écoute des clients, l'évaluation et l'amélioration des méthodes utilisées.

**2. Comment votre entreprise assure-t-elle le développement de relations avec ses clients qui vont favoriser les achats, la fidélité et les références positives ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les méthodes utilisées pour susciter la rétroaction, assurer le regroupement des renseignements reçus, former les employés en contact avec la clientèle, résoudre les problèmes identifiés et gérer les plaintes, ainsi que pour évaluer et améliorer les méthodes utilisées.

**3. Comment votre entreprise détermine-t-elle la satisfaction et la non-satisfaction de ses clients et comment utilise-t-elle ces renseignements ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les suivis auprès des clients permettant de recevoir une rétroaction rapide, l'utilisation des comptes clients et des registres des plaintes, le traitement de l'information en provenance des clients et son utilisation pour la prise de décisions et l'amélioration des processus internes.

## L'INFORMATION ET L'ANALYSE

---

Dans cette section, présentez les systèmes mis en place pour recueillir, sélectionner, gérer et diffuser aux groupes concernés les renseignements utiles à l'amélioration de la performance de votre entreprise.

**1. Comment votre entreprise s'assure-t-elle de l'utilité des données recueillies au sujet des opérations et de ses résultats ?**

Par exemple, vous pouvez décrire ce que vous avez mis en œuvre pour vous assurer de la fiabilité des données, de la rapidité d'accès à l'information, de la régularité des mises à jour, de la pertinence des indicateurs et des renseignements recueillis, notamment sur la concurrence.

**2. Comment votre entreprise analyse-t-elle les données recueillies ?**

Par exemple, vous pouvez décrire ce qui est mis en place pour que ces données vous aident à évaluer la satisfaction des clients, l'évolution des marchés, les rendements opérationnels et financiers obtenus, le climat organisationnel, les orientations possibles, les capacités de votre entreprise, sa compétitivité.

**3. Comment votre entreprise utilise-t-elle les résultats de ses analyses pour s'améliorer ?**

Par exemple, vous pouvez décrire comment ces données sont intégrées à la planification, à l'établissement des priorités, aux choix de nouvelles orientations, à la gestion et l'amélioration des processus, comment cette information est diffusée auprès de tous ceux qui en ont besoin pour orienter et définir leurs actions.

**LA GESTION ET LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

---

Dans cette section, montrez comment votre entreprise favorise le développement de ses ressources humaines et intègre la croissance personnelle et professionnelle des individus à ses objectifs de développement et de rendement.

**1. Les politiques de gestion des ressources humaines contribuent-elles à l'atteinte des objectifs de votre entreprise ? Ces politiques sont-elles évaluées et améliorées régulièrement ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les politiques de recrutement, de conception des tâches, de rémunération, de reconnaissance, les mécanismes de supervision.

**2. Comment l'organisation du travail crée-t-elle des occasions d'initiative et de responsabilisation ? Comment favorise-t-elle une réponse rapide à des exigences nouvelles et développe-t-elle la collaboration, l'innovation, l'attention portée aux besoins des clients ?**

Par exemple, vous pouvez décrire la collaboration patronale-syndicale, le fonctionnement des équipes de travail, la participation des employés aux améliorations, la répartition des responsabilités.

**3. Comment votre entreprise favorise-t-elle le développement du potentiel de ses employés et leur adaptation aux changements ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les programmes de formation et de perfectionnement, les moyens utilisés pour améliorer les compétences dans le cadre du travail, le partage des compétences à l'intérieur des équipes de travail.

**4. Que fait votre entreprise pour assurer le bien-être, la satisfaction et la motivation de ses employés ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les programmes de santé et sécurité au travail, les améliorations ergonomiques, les congés spéciaux, la collaboration à la résolution de problèmes, le climat des équipes de travail, la qualité de l'encadrement.

## LA GESTION DES PROCESSUS

---

Dans cette section, démontrez comment la gestion de l'ensemble des processus contribue à l'atteinte de vos objectifs de performance.

**1. Comment votre entreprise gère-t-elle l'ensemble des processus afin de concevoir, de produire et de livrer des produits et services répondant aux besoins de la clientèle ?**

Par exemple, vous pouvez décrire l'intégration des exigences de la conception, de la production, de la mise en marché, la réduction du temps de développement et d'amélioration des produits, les adaptations dues à l'écoute de la clientèle, la prévention des défauts.

**2. Comment votre entreprise porte-t-elle attention à certains processus d'affaires particulièrement stratégiques pour assurer son développement ou son succès ?**

Par exemple, vous pouvez décrire un ou plusieurs processus particulièrement importants pour le succès de votre type d'entreprise à l'étape actuelle de son développement tels que l'établissement de partenariats, l'innovation, les relations avec la clientèle, l'exportation, etc.

**3. Comment les services de soutien contribuent-ils à l'atteinte des objectifs de qualité et de performance de votre entreprise ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les relations clients-fournisseurs internes à votre entreprise concernant les services administratifs, informatiques et autres, l'évaluation et le contrôle des coûts de ces services.

**4. Comment votre entreprise communique-t-elle ses exigences de qualité et assure-t-elle la gestion de la qualité auprès de ses fournisseurs ?**

Par exemple, vous pouvez décrire l'information transmise et sollicitée chez les fournisseurs, les visites et audits de ces derniers, le type d'entente établie avec eux.

**5. De quelle manière votre entreprise évalue-t-elle et améliore-t-elle ses processus dans l'ensemble de ses unités afin de développer sa performance et de mieux répondre aux attentes de sa clientèle ?**

Par exemple, vous pouvez décrire les pratiques d'assurance qualité et d'amélioration continue (ISO 9001, HACCP, CMM, QS 9000, etc.), les activités de mesure, la détermination d'objectifs de performance, le partage des apprentissages entre les unités.

**Attention ! Nous vous suggérons d'inclure des schémas qui permettent de visualiser les processus.**

**LES RÉSULTATS DE L'ENTREPRISE**

---

Dans cette section, présentez les résultats de votre entreprise sur le plan de la satisfaction de la clientèle, de la qualité des produits et services, de la performance financière, de la performance sur les marchés, des opérations, de la gestion des ressources humaines, de l'atteinte de vos objectifs généraux et de la prise en charge de vos responsabilités publiques et citoyennes.

- 1. À l'aide d'indicateurs clés, montrez les résultats obtenus par votre entreprise quant à la satisfaction de ses clients et à la qualité de ses produits et services, au minimum depuis les trois dernières années. (125 points)**

Par exemple vous pouvez utiliser des indicateurs qui démontrent les niveaux de satisfaction ou d'insatisfaction de vos clients, les taux de rétention ou de fidélité, les plaintes, les commentaires et les réclamations de vos clients, la qualité, la performance et la fiabilité de vos produits ou de vos services, les taux de retours, etc.

- 2. À l'aide d'indicateurs, montrez la performance de votre entreprise quant à ses résultats financiers, à sa rentabilité ainsi qu'à sa performance sur les marchés, au minimum depuis les trois dernières années. (125 points)**

Par exemple, vous pouvez utiliser des indicateurs qui démontrent l'évolution de vos profits, le rendement de l'avoir, du bénéfice brut et du bénéfice d'exploitation, de l'avoir net, l'évolution de vos parts de marché et de votre positionnement dans le marché, la création et la pénétration de nouveaux marchés, etc.

- 3. À l'aide d'indicateurs, montrez la performance de votre entreprise quant aux résultats de la gestion des ressources humaines, au minimum depuis les trois dernières années. (80 points)**

Par exemple, vous pouvez utiliser des indicateurs qui démontrent les niveaux de satisfaction et de bien-être de vos employés, le taux de roulement, le nombre de griefs, le taux d'absentéisme, le nombre de suggestions, le développement et le perfectionnement de vos employés, l'évolution de l'efficacité de la main-d'œuvre, etc.

- 4. À l'aide d'indicateurs, montrez la performance de votre entreprise en ce qui a trait à ses résultats opérationnels et ses responsabilités publiques et citoyennes, au minimum depuis les trois dernières années. (120 points)**

Par exemple, pour ce qui est de vos opérations, vous pouvez utiliser des indicateurs qui démontrent la productivité, les coûts, les pertes, les temps d'exécution, la gestion de vos fournisseurs, votre capacité de réaction, etc. Concernant les responsabilités publiques et citoyennes, vous pouvez utiliser des indicateurs qui démontrent le recyclage, la gestion des déchets et des matières dangereuses ainsi que votre participation à différents organismes et à des œuvres communautaires.

**Attention!** Nous vous suggérons d'inclure des graphiques et des tableaux pour mettre vos résultats en valeur.

## **LES PRINCIPES À LA BASE DES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ, DU QUALImètre ET DU MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD**

### **LE LEADERSHIP VISIONNAIRE**

Chaque entreprise performante est dirigée par une équipe qui inspire, oriente et aligne les efforts de tous, donne l'exemple, stimule l'engagement, reconnaît les contributions et renforce les valeurs de l'entreprise. Cette équipe guide les activités et les décisions tout en encourageant l'innovation, le développement des compétences et la créativité de tous les employés.

### **L'EXCELLENCE ORIENTÉE VERS LE CLIENT**

Ce sont les clients qui définissent les caractéristiques qui feront un produit ou un service de qualité. En ce sens, la qualité est un concept stratégique qui permet aux entreprises de positionner et de différencier leurs produits et services. Elle demande une sensibilité aux changements dans les attentes des clients et une adaptation rapide à leurs exigences.

### **L'ORGANISATION APPRENANTE**

Pour atteindre de hauts niveaux de performance, les entreprises doivent favoriser continuellement l'acquisition de savoirs. Les pratiques qui permettent les apprentissages doivent être intégrées à leur fonctionnement et à leurs structures. L'écoute des idées des employés, la recherche et le développement, le traitement de l'information provenant des clients, le partage des apprentissages et le balisage constituent les principaux piliers de l'organisation apprenante.

### **LA VALORISATION DES EMPLOYÉS ET DES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES**

Le succès des entreprises dépend de plus en plus des compétences et de l'engagement des employés et des partenaires, syndicats, clients, fournisseurs, institutions de formation, etc. La valorisation des employés exige de travailler à leur assurer satisfaction, développement, bien-être et pratiques de travail adaptées à leurs besoins. La valorisation des partenaires passera par la coopération, les conventions, les alliances stratégiques, etc.

### **L'AGILITÉ**

Les marchés compétitifs et le commerce électronique ont accru l'importance de l'agilité, c'est-à-dire de la flexibilité jointe à une capacité à réagir rapidement aux changements. Pour développer l'agilité, une attention doit être portée aux processus, à la conception des temps de cycle et à la capacité pour les employés de prendre des décisions. Les améliorations relatives à l'agilité conduisent souvent à des améliorations concernant la qualité, les coûts et la productivité.

## L'ATTENTION PORTÉE À L'AVENIR

Pour atteindre leurs buts et assurer leur leadership sur le marché, les entreprises doivent développer une vision d'avenir et établir des engagements à long terme avec leurs clients, leurs employés, leurs fournisseurs et leurs actionnaires. Des éléments tels que les attentes futures des clients, les nouvelles possibilités de partenariats, les nouveaux débouchés, les développements technologiques, l'évolution des normes, des attentes de la société, les changements chez les concurrents doivent faire l'objet de réflexions.

## L'INNOVATION

En créant de la valeur, l'innovation mène les entreprises à de nouvelles dimensions de performance. Elle ne doit pas être uniquement la responsabilité des services de recherche et développement, mais doit toucher tous les secteurs et tous les processus. Les entreprises doivent être gérées pour que l'innovation fasse partie de leur culture et soit intégrée au travail quotidien.

## LA GESTION PAR LES FAITS

L'établissement, le contrôle et la modification des systèmes menant à de hauts niveaux de performance sont basés sur une information, des données et une analyse fiables, ainsi que sur la conception et l'utilisation d'indicateurs de performance clients, de performance financière et de performance opérationnelle. L'analyse de ces données fera ressortir des tendances, des relations de causes à effets et des perspectives qui serviront de points d'appui pour les prises de décision.

## LA RESPONSABILITÉ PUBLIQUE ET CITOYENNE

La planification de la performance doit tenir compte des effets négatifs qui pourraient découler de la production, de la distribution et de l'utilisation des produits. Les plans prévoient la prévention des problèmes, les réactions de l'entreprise advenant un échec des mesures préventives, ainsi que l'amélioration de l'efficacité avec laquelle elle traite ces exigences croissantes. Des stratégies de conception efficaces doivent prévenir les demandes de la société et dépasser l'obéissance aux lois. D'autre part, dans la mesure de leurs possibilités, les entreprises doivent contribuer au développement général de leur milieu et de leur secteur d'activité.

## LA RECHERCHE DE RÉSULTATS POUR TOUS

Une entreprise performante crée de la valeur pour tous les groupes liés à son développement : clients, employés, propriétaires, fournisseurs, partenaires, communauté environnante, société. Pour cela, la planification doit inclure les exigences clés de chaque groupe. De cette manière, l'entreprise crée de la loyauté et assure sa croissance et celle de l'économie.

## L'APPROCHE SYSTÉMIQUE

L'entreprise est vue comme un tout : les catégories et les points d'évaluation constituent les parties d'une même charpente. Une gestion de la performance réussie aligne ces différents éléments de façon spécifique en fonction des objectifs stratégiques poursuivis.

# LE FORMULAIRE DE MISE EN CANDIDATURE

## LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ ÉDITION 2008

Veillez remplir ce formulaire en caractères d'imprimerie et le transmettre par télécopieur au 514 866-4600.  
Joignez un organigramme au présent formulaire.

### A – Nom de l'entreprise qui pose sa candidature

Nom de l'entreprise<sup>1</sup> : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Province : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_ Télécopieur : ( \_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Nom de la personne en autorité : \_\_\_\_\_ Téléphone : ( \_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Titre officiel : \_\_\_\_\_ Adresse électronique : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_ Téléphone : ( \_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Titre de la personne-ressource : \_\_\_\_\_ Adresse électronique : \_\_\_\_\_

Année de fondation : \_\_\_\_\_ Taille de l'entreprise (nombre d'employés)  0-49  50-100  101-249

Principaux produits et services : \_\_\_\_\_

### B – Dans quelle catégorie posez-vous votre candidature ?

**PME manufacturière indépendante**  
(moins de 250 employés)

**PME de services indépendante**  
(moins de 250 employés)

**Organisme à but non lucratif  
et association**

**Remarque :** Sont considérées PME les entreprises de moins de 250 employés sans lien de **gouvernance** ou de **dépendance** avec une grande entreprise.

### C – Qui êtes-vous ?

Statut juridique de l'entreprise<sup>2</sup> : \_\_\_\_\_ Raison sociale<sup>3</sup> : \_\_\_\_\_

Noms des dirigeants : \_\_\_\_\_ Principaux actionnaires : \_\_\_\_\_

Est-ce que votre entreprise fait partie d'un groupe?  oui  non

Si oui, précisez les principales fonctions assurées par la structure à laquelle vous êtes liés. \_\_\_\_\_

Si oui, indiquez le nombre total d'employés faisant partie du groupe (en incluant votre entreprise) : \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Appellation commerciale sous laquelle l'entreprise exerce ses activités. Ce nom sera diffusé dans tous les documents (certificats, rapport, etc.). Si l'entreprise participante est une unité (division, succursale, filiale), ajouter le nom de cette unité après celui de l'entreprise (ex. « XYZ inc. – Usine de Trois-Rivières »).

<sup>2</sup> Par exemple : fiducie, organisme sans but lucratif, société, société de personnes, travailleur autonome, etc.

<sup>3</sup> Désignation juridique officielle de l'entreprise (elle peut être identique à l'appellation commerciale).

**D–Veuillez fournir les renseignements ci-dessous pour les trois dernières années.**

Trois dernières années			
Chiffre d'affaires annuel (ou charges d'exploitation, s'il y a lieu)			
Chiffre d'affaires provenant des exportations vers le Canada et les marchés internationaux, s'il y a lieu			
Nombre d'employés (à plein temps ou l'équivalent en années-personnes)			

Remarque : Ces renseignements demeureront confidentiels.

**E–Règlements des Grands Prix québécois de la qualité**

- Les candidats doivent respecter les normes, lois et règlements applicables au Québec, notamment en matière de fiscalité, de faillite, d'insolvabilité, de santé et sécurité au travail, de sécurité publique et d'environnement.
- S'il y a lieu, les candidats acceptent qu'une équipe d'évaluateurs se rende dans l'entreprise, à une date prédéterminée, pour finaliser le dossier d'évaluation.
- Les candidats acceptent que leur dossier de candidature et ses annexes deviennent la propriété du Mouvement québécois de la qualité et du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. **Le caractère confidentiel sera respecté en tout temps.**
- Après approbation, les candidats acceptent que le comité des Grands Prix québécois 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 au Québec, au Canada et à l'étranger.
- Les candidats acceptent le caractère irrévocable des décisions du jury de sélection.
- Les gagnants s'engagent à assister à la cérémonie de remise des Grands Prix, qui aura lieu à l'occasion de l'événement qualité.

**F–Déclaration du candidat**

Je, soussigné, reconnais avoir pris connaissance des règlements des Grands Prix québécois 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.

Candidat \_\_\_\_\_ Titre \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

## À QUI DOIT-ON FAIRE PARVENIR LE FORMULAIRE ET LE DOSSIER DE MISE EN CANDIDATURE ET QUELLE EST LA DATE LIMITE POUR TRANSMETTRE LES DOCUMENTS ?

---

Votre dossier de mise en candidature **doit être transmis en 20 exemplaires, paginés, reliés et expédiés par courrier recommandé, au plus tard le jeudi 20 mars 2008**; le sceau postal fait foi de la date d'envoi. Chaque exemplaire doit porter la mention « Confidentiel ». Votre dossier de candidature doit être envoyé à l'adresse suivante :

**Grands Prix québécois de la qualité  
Mouvement québécois de la qualité**  
360, rue Saint-Jacques Ouest  
Bureau 1710  
Montréal (Québec) H2Y 1P5

Remarque : Afin d'éviter toute confusion relativement au choix du questionnaire à utiliser, nous vous demandons de nous signifier votre intention de poser votre candidature dans l'une ou l'autre des catégories avant le **22 février 2008**, en remplissant le formulaire de mise en candidature et en nous le transmettant par télécopieur au numéro **514 866-4600**.

---

**Vous pouvez vous inscrire à une séance d'information gratuite afin de faciliter la préparation de votre dossier de candidature. Adressez-vous au Mouvement québécois de la qualité ou consultez le site Web du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.**

---

### POUR TOUT RENSEIGNEMENT

**Mouvement québécois de la qualité**  
360, rue Saint-Jacques Ouest  
Bureau 1710  
Montréal (Québec) H2Y 1P5  
Téléphone : 514 874-9933, poste 228  
Sans frais : 1 888 874-9933, poste 228  
Télécopieur : 514 866-4600  
mqq@qualite.qc.ca  
www.qualite.qc.ca

**Ministère du Développement économique,  
de l'Innovation et de l'Exportation**  
**Direction du développement des entreprises**  
380, rue Saint-Antoine Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 3X7  
Téléphone : 514 499-6531  
Télécopieur : 514 873-9912  
prix.qualite@mdeie.gouv.qc.ca  
www.mdeie.gouv.qc.ca/gpqq

## LE MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

Le Mouvement québécois de la qualité, un organisme à but non lucratif, a pour mission de contribuer à l'accroissement de la performance des entreprises membres en facilitant l'évaluation et l'intégration des meilleures pratiques de gestion.

Guidé par les défis et les enjeux auxquels les gestionnaires font face, le Mouvement québécois de la qualité, de par son réseau d'experts et le recensement des façons de faire innovatrices en termes de gestion, met à la disposition des gestionnaires une panoplie de solutions à valeur ajoutée leur permettant de découvrir, d'explorer et d'approfondir leurs connaissances en matière de gestion.

Pour ce faire, le Mouvement accompagne et oriente les gestionnaires vers des modèles d'excellence. Du diagnostic aux solutions en passant par le partage des connaissances jusqu'à la reconnaissance, le Mouvement, grâce à son offre de service, indique sa volonté de les accompagner vers les sommets de l'excellence et de la réussite.

### SURVOL DES SERVICES OFFERTS

Le Mouvement québécois de la qualité, présent dans la quasi-totalité des régions du Québec, voit grand pour les entreprises du Québec et leur propose d'améliorer la gestion de leur performance comme source d'une plus grande compétitivité. Le Mouvement possède un important éventail d'outils, de méthodes, de techniques et de cas concrets afin d'aider les entreprises à atteindre leurs objectifs, qu'elles se trouvent dans la catégorie PME ou grande entreprise et soient plus ou moins avancées dans leur démarche d'amélioration. Le Mouvement québécois de la qualité met à leur disposition une gamme élargie de produits et de services qui contribuent à orienter leur développement organisationnel.

### Recherche d'information et appui à la démarche

- Service d'accompagnement QUALImètre
- Centre de documentation
- Comités d'experts
- Libraire-conseil personnel au bout du fil
- Librairie d'affaires virtuelle
- Magazine *Forum Qualité*
- Programme de formation publique ou en entreprise
- Site des consultants
- Service d'information et de recherches assistées
- Sites des outils de la qualité et de la production à valeur ajoutée (PVA)

### Réseautage

- Événement d'envergure
- Regroupements régionaux
- Réseaux performance
- Répertoire téléphonique
- Et plus encore...

### Notoriété et visibilité

- Charte québécoise de la qualité
- Certificat d'adhésion
- Grands Prix québécois de la qualité

### Réduction et économies appréciables

Des réductions de 5 % à 25 % sur tous les produits et services sont offertes aux membres du Mouvement québécois de la qualité.

---

**Le Mouvement québécois de la qualité souhaite devenir votre centre de référence stratégique en matière d'amélioration de la performance et votre partenaire de confiance pour vous guider tout au long de votre parcours d'amélioration continue.**

---

## LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE DOCUMENTATION

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Nom de l'organisation : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Courrier électronique : \_\_\_\_\_

J'aimerais recevoir la documentation concernant le ou les éléments suivants :

- Le formulaire d'adhésion au Mouvement québécois de la qualité comprenant tous les avantages d'être membre.
- Le service d'accompagnement *QUALImètre*.
- La librairie d'affaires.
- Le programme de formation couvrant les sept catégories du *QUALImètre* et des pratiques de gestion fondamentales liées au développement des entreprises.

- Le formulaire d'inscription à une séance d'information sur les Grands Prix québécois de la qualité**

J'aimerais participer gratuitement à une séance d'information d'une demi-journée visant à me guider dans la préparation de mon dossier de mise en candidature aux Grands Prix québécois de la qualité.

Remarque : Vous pouvez vous procurer la documentation demandée ou vous inscrire à la séance d'information en communiquant par téléphone au **514 874-9933**, poste 228 ou par télécopieur au **514 866-4600**.

Vous pouvez consulter le site Web du Mouvement québécois de la qualité à l'adresse **www.qualite.qc.ca**.

