

ÉDITION
2007

Guide et questionnaire de mise en candidature

*PME manufacturière et
PME de services indépendantes
(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.

ÉDITION
2007

Guide et questionnaire de mise en candidature

*PME manufacturière et
PME de services indépendantes
(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

RÉVISION LINGUISTIQUE

Magali Blein

Mots de passe inc.

INFOGRAPHIE

Communications CGCOM

Dépôt légal -
Bibliothèque nationale du Québec,
3^e trimestre 2006

ISBN-10 : 2-550-48151-8

ISBN-13 : 978-2-550-48151-5

© Gouvernement du Québec, 2006

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 et le Mouvement québécois de la qualité, visent à souligner le travail des organisations qui ont réussi à appliquer les meilleures pratiques de gestion à tous les aspects de leurs activités et qui ont obtenu des résultats remarquables.

Ouverts à tous les types d'entreprises, quel que soit leur domaine d'activité ou leur taille, ces prix font l'objet d'un concours national et s'appuient 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*. 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, 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 organisation d'évaluer elle-même ses performances et constitue un guide de progrès, car il offre la possibilité d'identifier avec précision les points forts et les points à améliorer.

À l'instar des principaux États industrialisés, le Québec dispose d'un système de reconnaissance de classe mondiale, qui guide les organisations vers les plus hauts sommets. Pour les organisations du Québec, il s'agit là d'un moyen de plus de prendre leur place dans l'économie du troisième millénaire et c'est à cet exercice que nous vous convions.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Les gagnants des trois dernières années | 6 |
| Les avantages de participer aux Grands Prix québécois de la qualité | 7 |
| Les règles du concours | 8 |
| La méthode d'évaluation | 11 |
| 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 |

LES GAGNANTS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Lauréats des Grands Prix québécois de la qualité

- 2006 Gaz Métro
- 2005 Norampac inc., division Vaudreuil
LVM-Fondatec inc.
Ordre des CRHA et CRIA du Québec
- 2004 Paccar du Canada ltée,
usine de Sainte-Thérèse
Ordre des comptables en management
accrédités du Québec

Réceptiendaires d'une Grande Mention

- 2006 Service 9-1-1 Québec de Bell Canada
- 2005 Sous-Traitance Industrielle Québec (STIQ)
Pratt & Whitney Canada
Relizon Canada inc.,
usine de Drummondville
Wyeth Canada, usine de Montréal/
Saint-Laurent
Proden inc.
SIXPRO inc.
- 2004 Banque Nationale du Canada,
secteurs Particuliers et Gestion du patrimoine
et Services aux entreprises

Réceptiendaires d'une Mention

- 2006 Adfast Corp.
CIMA+
Le Mûrier
NUTECH
Texel, une division de ADS inc.
- 2005 Les Produits Verriers Novatech inc.
SOPREMA inc.
Caisse populaire Dorval-Pointe-Claire
Sécuro Vision inc.
INOVESCO
Hydro-Québec – Centre de services partagés
Revenu Québec
Petites Mains
Impressions Alliance 9000 inc.
- 2004 Relizon Canada, usine de Drummondville



LES AVANTAGES DE PARTICIPER AUX GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

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

- **un outil de diagnostic de sa performance et de sa compétitivité;**
- **un instrument de mobilisation de son personnel;**
- **une évaluation de sa gestion par des évaluateurs qualifiés.**

Se distinguer aux Grands Prix québécois de la qualité, c'est procurer à votre organisation :

- **une notoriété accrue;**
 - **un puissant outil de marketing qui démontre son niveau d'exigence en matière de qualité.**
-

Chaque participant :

- reçoit un rapport provenant d'évaluateurs qualifiés mettant en relief les points forts et les points à améliorer.

Chaque récipiendaire d'une Mention, d'une Grande Mention ou d'un Grand Prix :

- peut apposer le logo correspondant à sa distinction sur ses produits et ses publications corporatives et commerciales;
- fait 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;
- sont reçus à l'Assemblée nationale par le premier ministre du Québec;
- peuvent s'inscrire à l'une ou l'autre des missions commerciales organisées annuellement par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

LES RÈGLES DU CONCOURS

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. La seule exigence est que les principales décisions, concernant la gestion de la qualité ou l'application de la stratégie, émanant du siège social, soient prises directement par l'organisation (unité autonome de production ou de services).

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 du concours dont les 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 du concours. 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 2007 ont jusqu'au **jeudi 22 mars 2007** pour faire parvenir leur dossier complet. Cependant, nous vous demandons de nous signifier votre intention à poser votre candidature dans l'une ou l'autre des catégories PME avant le **23 février 2007**, 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 suggérons d'y inclure les tableaux et les graphiques les plus pertinents, car ils facilitent votre évaluation. 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 1/2 po X 11 po, avec des marges de 3/4 de pouce à gauche et de 1/2 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 copies.

LE RAPPORT D'ÉVALUATION

Toute organisation qui soumet sa candidature reçoit un rapport d'évaluation indiquant les forces et les éléments à améliorer pour l'ensemble de sa gestion. **Rappelons que, dans tous les cas, le rapport et les résultats obtenus demeurent confidentiels.**

L'AIDE DISPONIBLE

Le Mouvement québécois de la qualité offre **gratuitement** des sessions 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 sessions 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. Ce jury 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.

LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE SÉLECTION

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

La présentation du dossier

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

L'évaluation préliminaire

À partir du pointage des équipes d'évaluateurs, les organisateurs du concours identifient les entreprises susceptibles de faire l'objet d'un examen plus approfondi, comprenant une visite en entreprise.

La visite en entreprise

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.

L'attribution des Grandes Mentions

Le jury de sélection accorde une Grande Mention aux organisations 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 7 sections du questionnaire.

Le choix des récipiendaires des Grands Prix québécois de la qualité

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 organisations postulantes répondent aux normes fixées par le jury de sélection.

La remise des prix

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 et les lauréats sont reçus à l'Assemblée nationale.

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?*

POINTAGE

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

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

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 7 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 1000 points. Le nombre de points accordés à chacune des sections tient compte de son importance relative.

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 même pour des entreprises comparables, appartenant au même domaine.

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. 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.

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

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, 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 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 tels 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 ou les différents processus et pour les fournisseurs, 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 que 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 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 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, vous pouvez au niveau de vos opérations 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 organisation 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'organisation. 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 organisations 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 organisations 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 organisations 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 organisations 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 organisations 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 organisations 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'organisation, 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 organisations doivent contribuer au développement général de leur milieu et de leur secteur d'activité.

LA RECHERCHE DE RÉSULTATS POUR TOUS

Une organisation 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'organisation crée de la loyauté et assure sa croissance et celle de l'économie.

L'APPROCHE SYSTÉMIQUE

L'organisation 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 2007

Veillez compléter ce formulaire en caractères d'imprimerie et le transmettre par télécopieur au 514 866-4600.

A – Nom de l'entreprise qui pose sa candidature

Nom de l'entreprise : _____

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 : _____ Raison sociale : _____

Noms des dirigeants : _____ Principaux actionnaires : _____

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

Si oui, nous vous demandons d'indiquer le nombre d'employés faisant partie du groupe. _____

Nous vous demandons **de fournir un organigramme** et de préciser les principales fonctions assurées par la structure à laquelle vous êtes liés.

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

| | | | |
|---|--|--|--|
| Trois dernières années | | | |
| Chiffre d'affaires annuel | | | |
| 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 personnes-années) | | | |

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.
- Les candidats acceptent qu'une équipe d'évaluateurs se rende, s'il y a lieu, dans l'entreprise 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 continuera d'être 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 22 mars 2007**; 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 à poser votre candidature dans l'une ou l'autre des catégories avant le **23 février 2007**, 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 session d'information gratuite afin de faciliter la préparation de votre dossier de candidature en vous adressant au Mouvement québécois de la qualité ou en consultant 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 / 228
Sans frais : 1 888 874-9933 / 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^e étage
Montréal (Québec) H2Y 3X7
Téléphone : 514 499-6531
Télécopieur : 514 873-9912
prix.qualite@mdeie.gouv.qc.ca
www.mdeie.gouv.qc.ca

LE MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

Le Mouvement québécois de la qualité est un organisme à but non lucratif, qui a pour mission de contribuer à l'accroissement de la performance des organisations 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, de par son offre de service, indique sa volonté de les accompagner vers le sommet 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 organisations du Québec et leur propose d'améliorer leur gestion de la 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 organisations à atteindre leurs objectifs qu'elles soient dans la catégorie PME ou grande entreprise 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

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

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 offerts 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 QUALImètre**
LE SYSTÈME DE MESURE DE LA PERFORMANCE
DES ORGANISATIONS
Outils de diagnostic
Sommes-nous performants ?

Adapté du référentiel *Malcolm Baldrige National Quality Award*, le QUALImètre est un outil de diagnostic convivial et performant qui permet à toute organisation, qu'elle appartienne aux secteurs manufacturier, commercial ou à des services privés ou publics, de scruter tous les aspects de sa gestion. Au moyen d'une grille de questions, l'organisation évalue sa performance globale autant du point de vue de ses orientations et de ses méthodes de gestion que de ses résultats, en comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires, et identifie des pistes d'amélioration.

À l'intérieur du QUALImètre, vous trouverez la version Express qui vous aidera à connaître rapidement les points forts et les points que vous devez améliorer en répondant à 36 questions.

- LES SITES INTERNET DES OUTILS DE LA QUALITÉ ET DES OUTILS DE LA PVA**

Découvrez les meilleures pratiques et ajoutez de la valeur à vos processus.

Centres de veille pour obtenir de l'information à jour sur les nouvelles tendances, guides pédagogiques pour apprendre à utiliser les meilleurs outils, des méthodes structurées de recherche et de sélection pour vous orienter vers les bons choix.

- Librairie d'affaires**

- Le programme de formation 2006-2007** couvrant des pratiques de gestion liées au développement des entreprises.

- Le formulaire d'adhésion au Mouvement québécois de la qualité** comprenant tous les avantages d'être membre.

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

J'aimerais participer gratuitement à une session 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 cette documentation ou vous inscrire à la session d'information en communiquant par téléphone au 514 874-9933 / 228 ou par télécopieur au 514 866-4600.

Vous pouvez consulter le site Internet du Mouvement québécois de la qualité au : www.qualite.qc.ca.

