

Un Peuple – Un But – Une Foi

**MINISTERE DES MINES DE L'INDUSTRIE
ET DES PME**

Association Sénégalaise de Normalisation

PRIX QUALITE

OSCAR NATIONAL DE LA QUALITE

6ème édition

REFERENTIEL :

Partie A : Dossiers Promotion, Publicité

Partie B : Dossiers Fonctionnement des Organes

Partie C : Dossiers de Candidature

A. DOSSIERS DE PROMOTION / PUBLICITE

I. PUBLICITE ET PROMOTION PNQH

1.1. Contexte et Justifications

- a. Valoriser les entreprises
- b. Valoriser la nation
- c. Valoriser l'image de marque du prix
- d. Valoriser l'image de marque des entreprises
- e. Face aux exigences de la mondialisation :
 - i. Nécessité d'amélioration de la compétitivité
 - ii. Nécessité de promotion de la qualité des produits et services
- f. Sécurisation des consommateurs
- g. Création d'une dynamique ascendante de la qualité
- h. Accroissement de la satisfaction des clients et de toutes les parties intéressées

1.2. Objectifs

Promouvoir la qualité et reconnaître les mérites des entreprises performantes.

Les objectifs spécifiques du prix qualité sont de :

- promouvoir la culture qualité au sein des populations
- inciter la démarche qualité dans les organismes publics et privés
- valoriser les performances qualité et l'image de marque des meilleurs organismes.

1.3. Public cible

Voir catégorisation

1.4. Organes du PNQH

Voir règlement général

1.5. Contact du Secrétariat Technique

- a. **Les structures suivantes, en plus du Secrétariat technique, ont été identifiées et retenues comme points de retrait des dossiers :**
 - Conseil national du Patronat ;
 - Confédération nationale de employeurs du Sénégal ;
 - SPIDS ;
 - Union des Chambres de Métiers ;
 - Chambre de Commerce, d'industrie et d' agriculture de Dakar ;
 - Les chambres consulaires au niveau de toutes les régions du Sénégal.

b. Contacts du secrétariat technique :

Association Sénégalaise de Normalisation (ASN)
Lot n° 21-Front de Terre BP 4037 Dakar
Tél : 827 64 01 – Tél/Fax : 827 64 12
E-mail : asnor@sentoo.sn
baramasarr@yahoo.fr
kaly414ly@yahoo.fr

1.6. Chronogramme du PNOH

Voir règlement général

1.7. Avantages à participer au PNOH

- évaluation à moindre coût
- communication autour
- récompense octroyée aux lauréats
- mise en évidence de la performance qualité des entreprises
- inscription dans les registres
- reconnaissance des entreprises dans l'espace UEMOA

1.8. Moyens & véhicules de communication

- a. Création d'un site Internet
- b. Plaquettes publicitaires
- c. Campagnes de sensibilisation
- d. Cérémonie de remise des prix
- e. Registre national des entreprises primées

II. DEFINITION DES DISPOSITIONS DE BASE DES PRIX

1. Objectifs

1.1. Objectif Général

Promouvoir la qualité et reconnaître les mérites des entreprises performantes

1.2. Objectifs spécifiques

- Promouvoir la culture qualité au sein des populations
- Initier la démarche qualité dans les organismes publiques et privés
- Valoriser les performances qualité et l'image de marque des meilleurs organismes privés et publiques

2. Catégorisation du prix National

Catégories	Activités			Effectifs
	Industrielles	Services	Commerce	
Catégorie C				1 à 10 personnes
Catégorie B				11 à 100 personnes
Catégorie A				Plus de 100 personnes

3. Niveaux de Compétition du Prix

- **Niveau 1** : Prix d'engagement dans la qualité
- **Niveau 2** : Prix de maîtrise de la Qualité
- **Niveau 3** : Prix d'encouragement
- **Niveau 4** : Prix d'excellence

EXIGENCES Niveau 1 (9 critères)		NOTATION	
		Nombre de points par exigence	Score obtenu par exigence
4.1	Management des systèmes et processus	20	
5.3	Politique qualité	70	
5.4	Planification	10	
5.5	Responsabilité, autorité & communication	40	
7.1	Réalisation du produit (généralités) – définition et planification des données caractéristiques des processus	60	
7.2	Processus relatifs aux autres parties intéressées	20	
7.4	Achats	30	
7.5	Production et préparation du service	50	
7.6	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance	30	
TOTAL		330	
<u>NOTES SUR 100</u>		<u>100</u>	

EXIGENCES Niveau 2 (18 critères)		NOTATION	
		Nombre de points par exigence	Score obtenu par exigence
4.1	Management des systèmes et processus	20	
4.2	Documentation	40	
5.2	Besoins & attente des parties intéressées	70	
5.3	Politique qualité	70	
5.4	Planification	10	
5.5	Responsabilité, autorité & communication	40	
5.6	Revue de direction	60	
6.2	Management des Ressources Humaines – Compétence, sensibilisation et formation du personnel	70	
6.4	Environnement de travail	60	
6.6	Fournisseurs et partenariats	90	
7.1	Réalisation du produit (généralités) – définition et planification des données caractéristiques des processus	60	
7.2	Processus relatifs aux autres parties intéressées	20	
7.4	Achats	30	
7.5	Production et préparation du service	50	
7.6	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance	30	
8.2	Surveillance et mesures	50	
8.3	Maîtrise des non-conformités	50	
8.5	Amélioration	80	
<u>TOTAL</u>		900	
<u>NOTES SUR 100</u>		<u>100</u>	

EXIGENCES Niveau 3 (27 critères)		NOTATION	
		Nombre de points par exigence	Score obtenu par exigence
4.1	Management des systèmes et processus	20	
4.2	Documentation	40	
5.1	Démonstration de leadership	70	
5.2	Besoins & attente des parties intéressées	70	
5.3	Politique qualité	70	
5.4	Planification	10	
5.5	Responsabilité, autorité & communication	40	
5.6	Revue de direction	60	
6.1	Management des Ressources – Mise à disposition par la Direction des ressources nécessaires	140	
6.2	Management des Ressources Humaines – Compétence, sensibilisation et formation du personnel	70	
6.3	Infrastructures	50	
6.4	Environnement de travail	60	
6.5	Informations	40	
6.6	Fournisseurs et partenariats	90	
6.7	Ressources naturelles	10	
6.8	Ressources financières	20	
7.1	Réalisation du produit (généralités) – définition et planification des données caractéristiques des processus	60	
7.2	Processus relatifs aux autres parties intéressées	20	
7.3	Conception et développement	30	
7.4	Achats	30	
7.5	Production et préparation du service	50	
7.6	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance	30	
8.1	Mesures des performances des processus	30	
8.2	Surveillance et mesures	50	
8.3	Maîtrise des non-conformités	50	
8.4	Analyse des données	10	
8.5	Amélioration	80	
TOTAL		1 300	
<i>NOTES SUR 100</i>		<i>100</i>	

EXIGENCES Niveau 4 (30 critères)		NOTATION	
		Nombre de points par exigence	Score obtenu par exigence
4.1**	Management des systèmes et processus (d & e**)	20	
4.2	Documentation	40	
4.3**	Utilisation des huit principes de management de la qualité (**)	50	
5.1	Démonstration de leadership (b**)	70	
5.2**	Besoins & attente des parties intéressées (a**)	70	
5.3	Politique qualité	70	
5.4	Planification	10	
5.5	Responsabilité, autorité & communication	40	
5.6	Revue de direction	60	
**	Approche factuelle pour la prise de décision (g**)	50	
6.1	Management des Ressources – Mise à disposition par la Direction des ressources nécessaires	140	
6.2	Management des Ressources Humaines – Compétence, sensibilisation et formation du personnel	70	
6.3	Infrastructures	50	
6.4	Environnement de travail	60	
6.5	Informations	40	
6.6**	Fournisseurs et partenariats (h**)	90	
6.7	Ressources naturelles	10	
6.8	Ressources financières	20	
**	Implication du Personnel (c**)	100	
7.1	Réalisation du produit (généralités) – définition et planification des données caractéristiques des processus	60	
7.2	Processus relatifs aux autres parties intéressées	20	
7.3	Conception et développement	30	
7.4	Achats	30	
7.5	Production et préparation du service	50	
7.6	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance	30	
8.1	Mesures des performances des processus	30	
8.2	Surveillance et mesures	50	
8.3	Maîtrise des non-conformités	50	
8.4	Analyse des données	10	
8.5**	Amélioration (f**)	80	
TOTAL		1 500	
NOTES SUR 100		100	

NB : Les organismes candidats ne rempliront qu'un seul questionnaire sur la base de ISO 9001 : 2000, ISO 9004 et les 8 principes de management, et quelques spécificités concernant la citoyenneté (voire « Questionnaire d'autoévaluation des organismes candidats », page15).

Les exigences (critères/sous critères) 4.1**(d et e**) 4.3** ; 5.1 (b**); 5.2** (a**) ; (g**) ; 6.6** (h**) ; (c**) ; 8.5** (f**) renvoient aux chapitres et/ou sous-chapitres appropriés de la norme ISO 9004:2000

4. Périodicité du prix

La périodicité du Prix est de deux ans.

Le passage d'un niveau à l'autre est possible à chaque édition pour toute entreprise. Cependant pour le niveau 4 (prix d'excellence), une entreprise primée reste deux éditions avant de se représenter.

Le but du prix qualité étant de tirer les entreprises au plus haut niveau, le prix reste valable entre deux éditions sauf pour le niveau 4.

B. DOSSIERS POUR LE FONCTIONNEMENT DES ORGANISMES DU PRIX

I. REGLEMENT GENERALI - PNOH

1.1. PREAMBULE

L'Institut Sénégalais de Normalisation (ISN) devenu Association Sénégalaise de Normalisation (ASN) a instauré depuis 1996 un Prix Qualité intitulé « **OSCAR NATIONAL DE LA QUALITE** », destiné à primer et à mettre à l'honneur des entreprises installées au Sénégal dont les efforts et résultats obtenus dans le domaine de la fourniture de biens et services de qualité et le management de la qualité sont particulièrement remarquables. La périodicité de ce Prix est biennale.

L'institution de l'"**OSCAR NATIONAL DE LA QUALITÉ**" est un des axes d'une stratégie à long terme visant à :

Promouvoir la qualité et reconnaître les mérites des entreprises performantes.

Les objectifs spécifiques du prix qualité sont de :

- promouvoir la culture qualité au sein des populations
- inciter la démarche qualité dans les organismes publics et privés
- valoriser les performances qualité et l'image de marque des meilleurs organismes

Sous l'impulsion de l' UEMOA, les Organismes Nationaux de Normalisation et les représentants du Secteur Privé de promotion de la qualité des différents Etats membres ont institué, à partir de 2004, un « **prix national harmonisé pour la promotion de la qualité** »

1.2. LES DIFFERENTS ORGANES

1.2.1. Le secrétariat technique

1.2.1.1. Composition

Le secrétariat technique est assuré par l'Association Sénégalaise de Normalisation.

1.2.1.2. Missions

Les différentes missions du secrétariat technique consistent à assurer :

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

1.2.1.3. Organisation et fonctionnement

Le secrétariat technique, en collaboration avec le Comité d'Organisation du Prix est chargé de :

- la promotion du Prix ;
- la sensibilisation des organismes en vue de leur participation au Prix ;
- la tenue de tous les dossiers relatifs au fonctionnement du Comité d'Organisation et du Jury du Prix ;
- la gestion des fonds dégagés pour l'organisation du Prix ;
- etc...

1.2.2. Comité d'Organisation

1.2.2.1. Composition

Le comité d'organisation est une structure représentative de toutes les structures significatives des secteurs public, privé, société civile, partenaires au développement.. Il est composé de 22 membres.

1.2.2.2. Mission

Le comité d'organisation est l'organe de pilotage du prix.

Ses différentes missions consistent à assurer :

- le lancement du prix,
- la recherche de financements
- la communication et la promotion du prix,
- le recrutement et l'organisation de la formation des auditeurs,

- la proclamation des résultats,
- l'organisation de la cérémonie de remise des prix.

1.2.2.3. Organisation et Fonctionnement

Le comité d'organisation désigne en son sein :

- un président,
- un vice – président,
- un secrétariat, assuré par le secrétariat technique

En outre, le comité d'organisation a la possibilité de mettre en place, pour des sujets et projets spécifiques, des commissions

1.2.2.4. Rôle de chaque Membre du Comité d'Organisation

La mission du Comité d'Organisation consiste à épauler le Secrétariat technique dans l'organisation matériel du Prix. C'est pourquoi ses membres sont issus de tous les secteurs d'activité économiques.

Pour garantir la confidentialité des délibérations, chaque membre du comité d'organisation signe un « Engagement de confidentialité » précédé de la mention « lu et approuvé, bon pour application ».

1.2.3. Les auditeurs mandatés

1.2.3.1. Composition

En fonction des entreprises à évaluer, selon le tissu économique, les équipes d'audit sont constituées selon la règle hiérarchique suivante :

- un auditeur – évaluateur responsable de l'équipe
- un auditeur – évaluateur

1.2.3.2. Missions

L'équipe d'audit a pour mission de réaliser les audits – évaluations des entreprises candidates.

1.2.3.3. Organisation et fonctionnement

Voir procédure d'audit.

1.2.3.4. Rôles de chaque membre de l'équipe d'audit

Voir procédure d'audit.

Pour garantir la confidentialité des délibérations, chaque auditeur signe (précédé de la mention lu et approuvé, et bon pour application) un « Engagement de confidentialité » et un « code de déontologie ».

1.2.4. Le Jury

Voir règlement intérieur du Jury

1.3. LE REGLEMENT GENERAL

1.3.1. Conditions financières de participation

- Toute entreprise régulièrement installée et enregistrée dans le pays conformément à la réglementation en vigueur,
- Les entreprises sont catégorisées suivant leur taille et leur secteur d'activité (voire catégorisation des entreprises).
- Frais de participation sont fixés, en tenant compte du capital social de chaque entreprise, comme suit :
 - **300 000 F** : pour les entreprises ayant un capital social $k > 1$ milliard FCFA
 - **250 000 F** : pour les entreprises ayant un capital social $500\,000\,000 < k \leq 1$ milliard F CFA
 - **150 000 F** : pour les entreprises ayant un capital social $50\,000\,000 < k \leq 500\,000\,000$ F CFA
 - **50 000 F** : pour les entreprises ayant un capital social $k \leq 50\,000\,000$ F CFA.

Les participants s'acquitteront de ces frais en joignant à leur formulaire de participation renseigné, un chèque barré à l'ordre de « **OSCAR NATIONAL DE LA QUALITE** ».

1.3.2. Présentation des différents niveaux de prix

4 niveaux de prix sont proposés aux entreprises candidates :

- le niveau 1 : Prix d'engagement dans la qualité ;
-
- le niveau 2 : Prix de maîtrise de la qualité ;
- le niveau 3 : Prix d'encouragement ;
- le niveau 4 : Prix d'excellence.

1.3.3. Les récompenses et privilèges du prix

1.3.3.1. récompenses attachées aux prix

- Pour les niveaux 1,2 et 3, il sera attribué, pour chaque catégorie, un trophée et un certificat. Pour le prix d'excellence, un oscar sera remis au lauréat ainsi qu'un certificat.

1.3.3.2. validité des prix

La validité des prix :

- Pour les niveaux intermédiaires de prix (niveau 1, 2 et 3) le prix est valable pour la durée d'une édition
- Pour le prix d'excellence, le prix est valable pour 2 éditions

1.3.3.3. Possibilité de représentation des lauréats

- Pour les prix intermédiaires, l'entreprise lauréate peut se présenter à un niveau de prix supérieur à celui dont elle est titulaire
- Pour le prix d'excellence, l'entreprise lauréate, ne sera autorisée à se représenter qu'à la 3^e édition.

II. REGLEMENT INTERIEUR JURY

Article 1 : Objet

Le présent règlement intérieur vise à définir les missions, le fonctionnement, le statut des membres du jury. Il précise notamment les conditions de classification des candidatures et les critères d'évaluation.

Article 2 : Missions

- Etablissement de la liste officielle des candidatures,
- Classification des candidatures sur la base des questionnaires d'auto – évaluation,
- Sélection des auditeurs évaluateurs,
- Mandatement officiel des auditeurs - évaluateurs sélectionnés,
- Présélection des entreprises auditées,
- Choix des entreprises à primer.

Article 3 : Composition

Le Jury est composé de neuf (09) membres

Les membres sont des représentants des structures citées ci-après, mais es qualité :

- Administration publique ;
- organisations patronales et professionnelles privées ;
- associations de consommateurs ;

- organismes d'appui au développement économique ;

Nota : Tous les membres du jury sont tenus de participer aux réunions convoquées par le Président ou de transmettre leurs avis. Toute absence non justifiée à 3 réunions consécutives entraîne la radiation automatique du membre.

Article 4 : Organisation

Le jury compte:

- un (01) Président désigné par le Ministre chargé de la Normalisation (public ou privé),
- un (01) Vice- Président, désigné par les membres du jury (public ou privé),
- le Secrétariat du jury est assuré par le Secrétariat du Comité d'Organisation du Prix.

Nota : le jury peut en tant que de besoin s'adjoindre toute compétence complémentaire qu'il juge nécessaire.

Article 5 : Fonctionnement

- les réunions sont convoquées par le Président conformément au programme établi et adapté. Il s'appuie au plan logistique sur le secrétariat technique,
- le jury peut délibérer valablement si les deux tiers de ses membres sont présents,
- les délibérations du jury se tiennent à huis – clos et délibère aux deux tiers des avis exprimés.
- Les décisions du jury sont souveraines et sans appel et sont prises à la majorité simple,
- Le jury pourra se rendre auprès des entreprises présélectionnées ayant fait l'objet d'évaluation de la part des auditeurs pour des compléments d'informations,
- Le jury gère les réclamations et les plaintes.

Article 6 : Statut des membres du jury

- Le choix des membres du jury est effectué par le Ministre chargé de la Qualité et de la Normalisation sur proposition du Comité d'Organisation.
- les membres du jury ne sont pas rémunérés pour le travail qu'ils effectuent.

Article 7 : Mandat des membres du jury

La durée du mandat des membres du jury est fixée sur la périodicité du Prix et est renouvelable sur proposition de l'instance représentée.

Article 8: Classification et présélection des candidatures

Le jury est chargé de cette présélection et de la classification par catégorie.
Il est défini par chaque pays un nombre maximum d'entreprises pour la présélection.

Article 9 : Sélection des auditeurs évaluateurs mandatés

Les auditeurs évaluateurs sont sélectionnés sur la base de leurs compétences techniques et leurs expériences définies dans la procédure de qualification et de sélection des auditeurs évaluateurs.

Article 10 : Critères d'évaluation des entreprises candidates

Les critères d'évaluation sont basés sur les exigences du référentiel « Prix national Qualité harmonisé ».

Article 11 : Clauses de confidentialité et d'impartialité

Le caractère confidentiel des délibérations prises par le jury ainsi que des documents fournis par les entreprises ou produits dans le cadre de ces travaux est garanti par tous les membres du jury et autres personnes participant aux travaux du jury.

Tous les documents transmis par l'entreprise pour constituer son dossier et analyser son système de management sont listés par le secrétariat technique et retournés à la fin de l'édition du prix à l'entreprise avec signature d'un accusé de réception par celle-ci.

C. DOSSIERS DE CANDIDATURES

I. DOCUMENTS DE CANDIDATURE

1.1. DOSSIER DE CANDIDATURE

i/ Identification de l'entreprise

- Statut juridique
- raison sociale
- mission ou objet
- adresse
- noms des dirigeants
- effectifs (évolution sur 3ans)
- organigramme
- chiffre d'affaire (évolution sur 3 ans)
- Capital social

ii/ Activités

- types d'activités
- principaux produits et/ou services (si possible en % du chiffre d'affaire)
- principaux clients et usagers
- principaux fournisseurs
- part d'activité à l'exportation (par rapport au chiffre d'affaire)

iii/ Histoire qualité de l'entreprise

- origine
- différentes étapes
- Position hiérarchique du responsable qualité
- Certificats, labels, qualification ou homologation obtenue

Iv/ Niveau de compétition

1. 2. QUESTIONNAIRE D'AUTO EVALUATION

Le questionnaire d'auto évaluation est bâti sur la base des 30 critères d'attribution du Prix. Il s'agit de répondre à la question « Comment l'Organisme met en œuvre chaque exigence (critères) et d'en apporter la preuve, si nécessaire.

CRITERES ET SOUS CRITERES	
4.1	Management des systèmes et processus
	Identification des processus
	Maîtrise des processus
4.2	Documentation
	Système documentaire
4.3	Utilisation des huit principes de management de la qualité
	Orientation client
	Leadership
	Implication du personnel
	Approche processus
	Approche système
	Amélioration continue
	Approche factuelle
	Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs
5.1	Démonstration de leadership
	Leadership
	Engagement
	Implication active
5.2	Besoins & attente des parties intéressées
5.3	Politique qualité
5.4	Planification
5.5	Responsabilité, autorité & communication
5.6	Revue de direction
**	Approche factuelle pour la prise de décision (g**)
6.1	Management des Ressources – Mise à disposition par la Direction des ressources nécessaires
6.2	Management des Ressources Humaines – Compétence, sensibilisation et formation du personnel
6.3	Infrastructures
6.4	Environnement de travail
6.5	Informations
6.6	Fournisseurs et partenariats
6.7	Ressources naturelles
6.8	Ressources financières
**	Implication du Personnel (c**)
7.1	Réalisation du produit (généralités) – définition et planification des données caractéristiques des processus
7.2	Processus relatifs aux autres parties intéressées
7.3	Conception et développement
7.4	Achats
7.5	Production et préparation du service
7.6	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance
8.1	Mesures des performances des processus
8.2	Surveillance et mesures
8.3	Maîtrise des non-conformités
8.4	<u>Analyse des données</u>
8.5	Amélioration