

Organisation publique de l'Année

Informations personnelles



Overheidsorganisatie van het Jaar
Organisation publique de l'Année®

Nom:*

Prénom:*

Organisation:*

E-mail de la personne de contact:*

Adresse:*

Téléphone:*

Mon organisation publique:*

Pré-sélection

Afin d'être présélectionné et de poser votre candidature pour l'un de nos prix, votre demande doit passer par différentes étapes:

1. Dans la première étape, nous vous invitons à répondre à plusieurs questions ouvertes à propos de votre organisation. Cela nous donnera une perspective globale de votre candidature qui sera complétée à l'étape 2.
2. Dans la seconde étape, nous vous demanderons de réaliser une auto-évaluation du niveau de maturité de votre organisation. L'évaluation des organisations participantes se concentrera sur les quatre aspects suivants:

1. Orientation client
2. Efficacité et Efficience
3. Durabilité
4. Stratégie

L'objectif de l'auto-évaluation est de mettre l'accent sur le service à la clientèle, mais également sur l'efficacité de l'organisation dans la réalisation de ses objectifs ainsi que sur le professionnalisme du service qu'elle fournit à ses clients.

Sur base de vos réponses aux questions ouvertes et de votre auto-évaluation, EY établira une pré-sélection initiale. Les organisations sélectionnées seront ensuite contactées pour une analyse plus approfondie de leurs réponses.

Questions ouvertes

Générale

1. Pourquoi pensez-vous que votre organisation mérite le prix de «l'Organisation Publique de l'Année»?*

	5
	6

Orientation client

2. Comment un service à la clientèle de qualité est-il assuré par votre organisation?*

	5
	6

3. Quelle initiative ou projet, au cours des 2 à 3 dernières années, a le plus amélioré le service à la clientèle au sein de votre organisation ?*

	5
	6

4. Dans quels domaines votre organisation excelle-t-elle?*

	5
	6

5. Dans quels domaines votre organisation peut-elle s'améliorer ?*

	5
	6

6. Quelles sont les trois problèmes principaux auxquels votre organisation a été confrontée au cours des 12 derniers mois? Comment ont-ils été traités et/ou résolus ?*

	5
	6

7. Dans votre organisation, comment la sensibilisation et la formation concernant le service à la clientèle sont-elles organisées ?*

	5
	6

8. Comment et dans quelle mesure l'innovation est-elle utilisée pour obtenir un meilleur service?*

	5
	6

Auto-évaluation du niveau de maturité de l'organisation

Pour chaque question, deux positions extrêmes (1. Élémentaire ou de base et 5. De premier plan) sont brièvement décrites. En outre, sous chaque question, un espace suffisant est prévu pour justifier, autant que possible, pourquoi ce niveau de maturité est applicable à votre organisation. **Les informations contenues dans ce questionnaire seront traitées par notre personnel de manière strictement confidentielle.** Les résultats de ce questionnaire serviront de base pour l'évaluation de votre organisme par nos consultants. Chacun des 4 aspects étudiés comprend un certain nombre de questions ou d'affirmations pour lesquelles vous aurez toujours le choix entre les 5 niveaux de maturité détaillés ci-dessous:

- 1. Élémentaire ou de base** - L'organisation a une vision et des objectifs clairs. L'organisation est axée sur les processus et la technologie, mais agit de manière réactive.
Mots-clés: ad hoc, réactivité, "pensée en silo".
- 2. En développement** - L'organisation a établi des lignes directrices pour la planification, la gouvernance et les contrôles. Des procédures sont définies et mises en œuvre pour soutenir les personnes et les processus alignés aux objectifs stratégiques. Les fonctions, les résultats et les structures de reporting sont bien définis et communiqués.
Mots-clés: documentation, planification, reproductibilité, statistiques.
- 3. Établi** - L'organisation a mis en place un système de gouvernance efficace avec un suivi et un reporting intégrés. Réalisation objective de statistiques par le suivi des performances. Communication transversale et sensibilisation aux processus interdépendants.
Mots-clés: intégration, mesure, gestion.
- 4. Avancé** - L'organisation doit répondre de manière proactive et coordonnée au changement / renouvellement. La cohérence passe par une gestion efficace des dysfonctionnements et/ou des exceptions. La gestion du changement est intégrée dans la gestion de projet et la gestion des risques comprend la planification d'imprévus.
Mots-clés: proactivité, inter-fonctionnalité, indicateurs de performance.
- 5. De premier plan** - L'organisation a une approche cohérente, organisée et intégrée pour l'amélioration de la performance, y compris l'amélioration des objectifs. L'organisation dispose d'une capacité d'adaptation rapide aux changements extérieurs ou aux nouveaux modèles de gestion ou d'organisations.
Mots-clés: benchmarking, amélioration continue, acceptation positive du changement.

1. Orientation client

1.1 Le degré d'orientation client dans la stratégie: Mesure la proportion dans laquelle la stratégie et les objectifs sont alignés avec les besoins de l'organisation/clients*

- **De base:** Notre stratégie est réalisée sans une analyse ou une interaction spécifique avec nos clients et les parties prenantes. Nous partons surtout de nos services existants et à partir de là, envisageons la façon dont nous pouvons servir nos clients.
- **De premier plan:** Notre stratégie est réalisée sur base d'une cartographie des besoins et souhaits de nos clients et de nos partenaires. Elle est le résultat d'une interaction claire avec notre environnement .

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

1.2 La satisfaction du client: Quelle importance est attachée à la qualité du service ?*

- **De base:** L'offre d'un service de qualité fait bien partie des objectifs de notre organisation, mais il n'y a pas d'indicateurs spécifiques liés au service à la clientèle. Les employés ne comprennent pas les besoins des clients et il n'existe pas de statistiques sur la satisfaction de la clientèle.
- **De premier plan:** Notre offre de service est analysée, évaluée et ajustée en fonction de la satisfaction du client. Une orientation client cohérente et complète existe et la plupart des employés comprennent les besoins et les exigences du client / marché. Il y a une communication cohérente de la direction en ce qui concerne la satisfaction du client.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

1.3 Politique de qualité: Y a-t-il une politique de qualité, partant du point de vue du client?*

- **De base:** Nous ne prenons pas en compte la qualité. Seule la réalisation des objectifs quantitatifs compte.
- **De premier plan:** Notre image de qualité est pleinement mis en œuvre dans une logique d'amélioration continue. Par ailleurs, cela se fait à partir de la perspective du client et d'autres parties prenantes externes.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

1.4 Politique de transparence: Mesure dans laquelle l'organisation est transparente dans ses communications.*

- **De base:** Personnel, clients et autres parties prenantes sont à peine au courant des plans et des décisions que prend la direction.
- **De premier plan:** La direction maintient une communication ouverte et transparente dans ses communications internes et externes.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
--	---

2. Efficacité et efficacité

2.1 Résultats: Mesure dans laquelle l'organisation atteint ses résultats.*

- **De base:** Notre organisation ne parvient pas à atteindre les résultats envisagés dans le cadre des moyens qui lui sont alloués.
- **De premier plan:** Notre organisation parvient année après année à améliorer les résultats et à se développer. Cela sans sortir du cadre budgétaire.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

2.2 Evaluation de l'organisation: La performance de l'organisation est-elle évaluée ?*

- **De base:** L'organisation n'est pas évaluée. Nous n'évaluons pas le degré de réalisation de nos objectifs.
- **De premier plan:** Nous avons un processus d'évaluation formel de l'organisation, déployé et exécuté sur une base trimestrielle. Ce processus permet à l'organisation d'identifier et de résoudre ses problèmes de performances. L'évaluation de la performance ne se fait pas seulement au niveau de l'organisation, mais aussi au niveau de chaque employé

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

2.3 Management reporting: Dans quelle mesure les rapports de gestion se concentrent-ils sur les causes des problèmes organisationnels ?*

- **De base:** Les rapports de gestion ne tiennent pas compte des causes des problèmes organisationnels.
- **De premier plan:** Les rapports de gestion intègrent les causes des problèmes organisationnels et les mesures correctives prévues.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

2.4 Gains d'efficacité: Des gains d'efficacité potentiels sont-ils identifiés, hiérarchisés, et activement poursuivis ? Un plan structuré est-il utilisé ?*

- **De base:** Il n'y a pas de gains d'efficacité potentiels identifiés.
- **De premier plan:** Il existe une approche structurée pour identifier les gains d'efficacité et les prioriser (également sur le long terme). Il existe une méthodologie d'évaluation pour chaque projet ayant comme objectif des gains d'efficacité.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

2.5 Optimisation des processus: Les processus sont-ils optimisés ?*

- **De base:** Une amélioration des processus n'est effectuée qu'en réaction à une nécessité immédiate suite à un échec organisationnel ou une erreur de contrôle. Le succès de la mise en œuvre est variable.
- **De premier plan:** L'amélioration efficiente et efficace est appliquée de manière systématique et augmente la capacité de l'organisation à atteindre ses objectifs de façon significative. La direction se concentre sur l'optimisation générale, l'appropriation claire des processus, une évaluation régulière ainsi que sur une amélioration continue.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

3. Durabilité

3.1 Attention à la durabilité: Mesure dans laquelle l'organisation développe activement une politique durable.*

- **De base:** la durabilité ne fait pas partie de notre vision et de nos objectifs.
- **De premier plan:** le comportement durable est au cœur de notre fonctionnement et l'organisation s'est engagée à atteindre les différentes certifications possibles.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

3.2 Mécanismes de contrôle: Mesure dans laquelle l'organisation possède les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer un fonctionnement durable.*

- **De base:** Nous n'avons aucun contrôle sur la durabilité de notre fonctionnement.
- **De premier plan:** Nous avons un système de contrôle interne bien développé pour assurer un fonctionnement durable.

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6

3.3 Style de leadership: Comment fonctionne la gestion de l'organisation.*

- **De base:** Le style de gestion est principalement hiérarchique. La responsabilisation des employés n'existe pas. Notre organisation travaille de façon traditionnelle: le directeur prend toutes les décisions.
- **De premier plan:** Notre direction générale donne suffisamment d'espace pour la créativité et la responsabilité des employés. La plupart des décisions opérationnelles n'atteignent pas le niveau de la direction générale; le développement des talents met l'accent sur le travail d'équipe et la capacité de motivation. Nos employés comprennent clairement leurs rôles et responsabilités; ils ont l'autorité nécessaire pour prendre les décisions au sein de leurs sphère de responsabilités.

jn De base jn En développement jn Etabli jn Avancé jn De premier plan

Remarques:

	5
	6

3.4 Climat de travail: Mesure dans laquelle l'organisation fait activement des efforts pour parvenir à un climat de travail favorable.*

- **De base:** La direction ne met pas la satisfaction de ses employés très haut sur sa liste de priorités.
- **De premier plan:** La direction met en œuvre les étapes nécessaires pour générer la satisfaction auprès de ses employés. Nous nous interrogeons sur cette satisfaction régulièrement et utilisons les commentaires reçus pour accroître cette satisfaction. Les employés ont également amplement l'occasion de se développer à travers diverses formations, etc.

jn De base jn En développement jn Etabli jn Avancé jn De premier plan

Remarques:

	5
	6

4. Stratégie

4.1 Approche stratégique: Mesure dans laquelle l'organisation part d'une vision et d'une mission claire. Mesure dans laquelle cette stratégie se traduit par un ensemble d'objectifs mesurables.*

- **De base:** Nous avons travaillé sur une stratégie dans le passé, mais celle-ci n'est pas mise à jour ou traduite en objectifs spécifiques.
- **De premier plan:** Nous partons en tant qu'organisation une mission et une vision clairement définie que nous traduisons en un ensemble d'objectifs mesurables qui répondent à notre mission. Cela ne concerne pas uniquement des objectifs à court terme, mais aussi à long terme. Nous déterminons régulièrement des indicateurs pour mesurer ces objectifs.

jn De base jn En développement jn Etabli jn Avancé jn De premier plan

Remarques:

	5
	6

4.2 Alignement de la stratégie sur les performances internes: la mesure dans laquelle les objectifs sont traduits au niveau de chaque membre du personnel.*

- **De base:** Notre stratégie est déterminée seulement au niveau de l'organisation. Les employés ne sont pas impliqués individuellement dans ce processus et ne reçoivent pas d'objectifs personnels clairement définis.
- **De premier plan:** Nos objectifs sont établis avec l'apport approprié de nos employés et sont ensuite traduits au niveau individuel. La somme de tous les objectifs individuels est donc égale à nos objectifs au niveau de l'organisation.

jn De base jn En développement jn Etabli jn Avancé jn De premier plan

Remarques:

	5
	6

4.3 Facteurs critiques de succès: Les facteurs critiques de succès de l'organisation sont-ils définis clairement ?*

- **De base:** Il n'existe pas de définition au sein de l'organisation de ses facteurs clés de succès.
- **De premier plan:** Les facteurs critiques de succès sont revus annuellement lors de la définition de la stratégie; ces facteurs tiennent compte des changements externes prévus, du benchmarking et de l'information disponible .

De base En développement Etabli Avancé De premier plan

Remarques:

	5
	6