

ADBH Evaluation

# De la performance à l'Excellence

VOTRE  
LOGO  
ICI





## Présentation du logiciel ADBH Evaluation orienté TPE/PME

- Un outil d'Auto Evaluation pour mesurer la performance de votre structure sur la base :
  - ✓ des critères du modèle d'excellence EFQM,
  - ✓ des normes 9001 (avec prise en compte des évolutions 2015) et 9004,
  - ✓ des principes de développement durable et de la responsabilité sociétale (normes ISO 14001, 26000)



## Une auto-évaluation dans quelles perspectives ?

- Vérifier que la structure remplit ses **missions**, atteint ses **objectifs**,
- Evaluer les capacités de la structure à **s'adapter** aux changements, à **s'améliorer** tant dans son organisation que dans ses résultats
- **De quelle façon ?**
  - ✓ Un outil d'auto évaluation mis à disposition des équipes managériales,
  - ✓ Un facilitateur qui anime la réunion d'auto-évaluation, rend compte et propose **un plan d'actions**



## La démarche proposée

- **Une ½ journée** autour de la Direction avec les cadres et responsables impliqués dans le fonctionnement de l'Entreprise,
- Un facilitateur pour permettre à chacun de s'exprimer
- Une évaluation structurée en :
  - ✓ **9 critères,**
  - ✓ **50 questions,**
  - ✓ Une notation de 0 à 100 par critère,
- Une évaluation mesurée sur 1000 points.
- Une **restitution** et proposition de **plan de progrès**



## Les avantages de la démarche

- Réaliser un **état des lieux** en impliquant tous les niveaux de l'organisation dans la démarche d'auto-évaluation,
- Mettre en évidence (sans biais), les **points forts et points à améliorer**,
- Se situer par rapport aux entreprises leader (« **benchmarking** »),
- Initier **une démarche de progrès vers l'excellence** !



## **La structure du modèle ADBH Evaluation ...**



## Les facteurs – 500 Points

**Leadership**

**Personnel**

**Stratégie -  
politiques**

**Partenariat et  
Ressources**

**Processus**

## Les résultats – 500 Points

**Résultats  
Personnel**

**Résultats  
Client**

**Résultats  
Collectivité**

**Résultats  
Performances  
Clés**





- 5 critères liés à l'organisation

**Leadership**

**Personnel**

**Politique et  
Stratégie**

**Partenariat et  
Ressources**

**Processus**

Notation faite sur l'approche et le déploiement

- 4 critères liés aux Résultats

**Résultats  
Personnel**

**Résultats  
Client**

**Résultats  
Collectivité**

**Résultats  
Performance  
Clés**

Notation faite sur l'évaluation des résultats et sur la revue (ce qui est fait des résultats)





## Une notation pondérée par critère

Choix du groupe

Un exemple de pondération sur  
100

Pour une auto-évaluation notée  
sur 1000 points

Leadership	17
Personnel	12
Stratégie – Politique s	13
Partenariat et Ressources	9
Processus	13
Résultats Personnel	7
Résultats Client	10
Résultats Collectivité	7
Résultats Performances Clés	12



Quelques exemples de questions sur la base des critères  
les plus significatifs ...



## Le critère : Leadership

### Question 1A



- *Vous (dirigeants, cadres) avez défini et vous propagez*
  - ✓ *la mission,*
  - ✓ *la vision,*
  - ✓ *les valeurs de votre entreprise,*
- *Vous générez : implication personnelle, encouragement, responsabilisation des acteurs ...*

Note de 0 à 100  
décidée par le  
groupe

Approche

Déploiement





## Le critère : Personnel

### Question 3E



- *Un dialogue Entreprise-Personnel*
- *Un processus organise la communication montante/descendante, transverse*
- *Les besoins de cette communication sont identifiés. Ils donnent naissance à un échange fructueux pour toutes les parties*
- *Le recueil des « bonnes pratiques » et du savoir est réel*

Note de 0 à 100  
décidée par le groupe

Approche

Déploiement





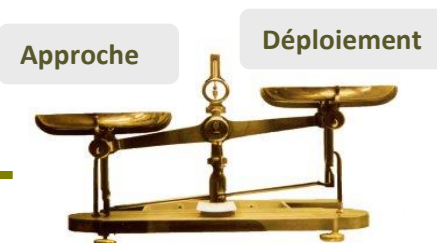
## Le critère : Partenariats & Ressources

### Question 4B



- *Les flux financiers entre vos partenaires et votre entreprise sont gérés*
- *Une recherche d'optimisation des flux a lieu*
- *Des plannings et des « reportings » sont en place*
- *Risques financiers et systèmes de gouvernance sont traités selon un processus approprié*

Note de 0 à 100  
décidée par le groupe





# Le critère : Résultats sur les performances clés

## Question 9B



- Vos parts de Marché évoluent en accord avec vos prévisions,
- Vous disposez d'indicateurs relatifs aux :
  - ✓ délais de mise sur le marché,
  - ✓ taux de réussite des offres/commandes
  - ✓ ...

Note de 0 à 100  
décidée par le groupe







## Deux exemples d'auto-évaluation réalisées en PME ...

Un atelier de maintenance industrielle (mécanique, électricité, électronique),  
Un grossiste (vente et conditionnement de fruits & légumes)

---





# L'Évaluation de l'Atelier de maintenance

Notation : 485 Points

Très bonne note

- PME d'environ 50 personnes,  
Très tournée vers le service client, bien organisée

- L'Évaluation situe l'atelier de Maintenance dans le **peloton de tête** des organisations ayant une **maîtrise** éprouvée de la **qualité**.

Les principales notes de l'évaluation par critère :

• Critère « Résultats Collectivités (RSE) »	: 70%
• Critère « Résultats, performances Clés »	: 61%
• Critère « Résultats Clients »	: 60 %
• Critère « Résultats Personnel »	: 54 %
• Critère « Personnel »	: 53 %



## L'Evaluation de l'entreprise "Grossiste en fruits et légumes"

Notation : 350 Points

- PME d'environ 150 personnes, Très tournée vers le service client, bien organisée, secteur occasionnant beaucoup de réactivité (prix, distribution, clients), Des améliorations sont attendues

Extrait de quelques notes retenues lors de l'auto-évaluation :

- Evaluation de l'implication des cadres dans le but de s'améliorer  
: **10**
- Exploitation, Utilisation des résultats de l'enquête de satisfaction des collaborateurs  
: **10**
- Tendance positive de l'analyse concurrentielle liée à l'acquisition de nouveaux clients  
: **10**