

Livre Excellent

Index

Index	3
Remerciements	9
Préface	10
Introduction	11
Objectif du modèle EFQM d'Excellence	11
Objectif du livre	11
Comment utiliser le livre?	12
L'expérience des utilisateurs du livre précédent <i>Doorbraak door uitmuntendheid</i> ('La percée par l'Excellence')	13
La traduction française	13
Remerciements	14
Les lecteurs ont la parole	14
Chapitre 0 Principes	17
0.1 Tendre vers l'excellence	17
0.2 Bon sens	19
0.3 Les cartes de référence du modèle EFQM d'Excellence	29
Chapitre 1 Leadership	47
1.1 Considérations générales	47
1.2 Précisions sur les sous-critères	57
1.3 Par où commencer?	82
Chapitre 2 Politique & Stratégie	87
2.1 Considérations générales	87
2.2 Explication des sous-critères	100
2.3 Par où commencer?	123
Chapitre 3 Personnel	129
3.1 Considérations générales	129
3.2 Explication des sous-critères	130
3.3 Par où commencer?	169
Chapitre 4 Partenariats et Ressources	173
4.1 Généralités	173
4.2 Explication des sous-critères	174
4.3 Par où commencer?	215

Livre Excellent

Chapitre 5	Processus	219
5.1	Considérations générales et définition du concept	219
5.2	Définition des sous-critères	223
5.3	Par où commencer ?	258
Chapitre 6	Résultats client	263
6.1	Généralités et définition des notions	263
6.2	Explication des sous-critères	273
6.3	Par où commencer?	285
Chapitre 7	Résultats personnel	291
7.1	Considérations générales et explications des concepts.	291
7.2	Précision des sous-critères	292
7.3	Par où commencer?	316
Chapitre 8	Résultats collectivité	321
8.1	Principes du critère	321
8.2	Explication des sous-critères	323
8.3	Par où commencer?	341
Chapitre 9	Résultats Performances Clés	345
9.1	Considérations générales et explication des concepts	345
9.2	Explication des sous-critères	349
Chapitre 10	Du Diagnostic au Remède	365
10.1	Constituer le groupe de travail	365
10.2	Compléter la carte RADAR	366
10.3	Carte Pathfinder ou carte verte	369
10.4	Score du consensus	369
10.5	Interprétation des scores	370
10.6	Fixer des priorités	371
10.7	Lier les actions aux scores obtenus	372
10.8	Participation active	372
10.9	Etablir un plan d'action	373
10.10	Business plan et plan d'action	374
10.11	Réalisation et suivi du plan	375
10.12	Questions d'évaluation	376
10.13	En conclusion	378
Annexe I	Interprétation des notions de clients, d'actionnaires et de collectivité pour le secteur public	385
	Attentes des clients	385
	Attentes de la collectivité	386
	Attentes des actionnaires	387
	Comment se lancer?	387

Livre Excellent

Annexe 2	Lien entre le modèle EFQM-Excellence et la culture d'entreprise	389
	Pourquoi accorder tant d'importance à la culture d'entreprise?	389
	Comment mesurer la culture d'entreprise?	390
	Comment interpréter les résultats de cette mesure?	392
	Quelle est la base de la culture d'entreprise?	396
	Quels sont les liens entre le modèle EFQM-Excellence et la culture d'entreprise?	397
	Comment modifier une culture d'entreprise?	417
	Conclusion	418
	Références	419
Annexe 3	Le modèle EFQM d'Excellence	421
	Critère 1 Leadership	421
	Critère 2 Politique et Stratégie	422
	Critère 3 Personnel	424
	Critère 4 Partenariats et Ressources	426
	Critère 5 Processus	428
	Critère 6 Résultats Client	430
	Critère 7 Résultats Personnel	431
	Critère 8 Résultats Collectivité	433
	Critère 9 Résultats Performance Clés	435
Curricula vitae		439
	Comment ce livre a-t-il vu le jour?	439
	Yves Van Nuland	440
	Georges Broux	441
	Luc Crets	442
	Wim De Cleyn	443
	Jan Legrand	444
	Guy Majoor	445
	Gaston Vleminckx	446
Abréviations		447
Bibliographie		451
	Chapitre 1 Leadership	451
	Chapitre 2 Politique et Stratégie	451
	Chapitre 3 Personnel	452
	Chapitre 4 Partenariat et Ressources	452
	Chapitre 5 Processus	452
	Chapitre 6 Résultats Client	453
	Chapitre 7 Résultats Personnel	453
	Chapitre 9 Résultats Performance Clés	453
	Chapitre 10 Du diagnostic au remède	453
Glossaire		455
Références		459

Livre Excellent

Commandez chez

www.comatech.be

Intéressé à un *extrait gratuit sans obligations*?

Envoyez un E-mail à excellent.vb@comatech.be

COMATECH

www.comatech.be