



VOTRE PARTENAIRE AU-DELÀ DE LA PHASE DE CONCEPTION

Les organisations qui visent l'excellence aspirent constamment à fournir des prestations exceptionnelles qui satisfont ou dépassent les attentes de tous leurs groupes d'intérêt.

** Principe directeur du modèle EFQM d'Excellence*



Chaque jour, nos clients nous incitent à développer des solutions ciblées pour répondre à des problématiques entrepreneuriales et à les exploiter avec succès. L'utilité effective et la plus-value d'une solution n'apparaissent toutefois qu'au moment de sa mise en œuvre. Nos prestations privilégient donc toujours la faisabilité et la durabilité.

Afin d'être à la hauteur de nos propres exigences pour satisfaire vos attentes et de les surpasser, MAK s'oriente sur le modèle EFQM d'Excellence.

Le modèle EFQM d'Excellence offre le cadre pour une évaluation globale et un contrôle complet de l'organisation. Il permet de mettre en relation tous les éléments qui contribuent au fonctionnement de l'organisation et de vérifier s'ils interagissent efficacement et sans heurt. Un alignement sur la stratégie et le développement à long terme, en tenant compte des cadres et des collaborateurs, se retrouve ainsi au premier plan.

Ces dernières années, MAK a passé au crible et vérifié ses structures internes en fonction du modèle EFQM d'Excellence et a entrepris par la suite une série de développements et d'améliorations. Notre objectif est de nous consacrer à l'excellence et d'en appliquer les principes. Cela se reflète notamment dans le fait que nous nous assurons de la satisfaction de nos clients en effectuant des révisions internes fréquentes, en instaurant des processus d'amélioration continus et activement entretenus, et en maintenant des contacts clients réguliers.



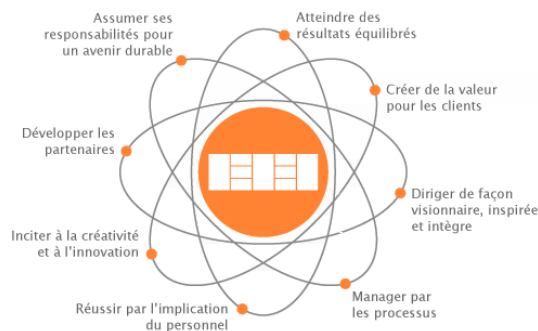
En Août 2014 MAK a réussi le niveau de certification 4 star. MAK est ainsi devenue l'une des rares entreprises de conseil en Suisse qui soit certifiée «Recognised for Excellence».

Le modèle d'excellence en bref

Ces dernières années, le modèle EFQM d'Excellence est devenu un instrument reconnu pour évaluer les entreprises et définir leur orientation. Ce modèle reconnu dans toute l'Europe et développé par la Fondation européenne pour la gestion de la qualité permet aux entreprises d'analyser, de documenter et d'évaluer leurs points forts et leurs domaines d'amélioration de façon systématique.

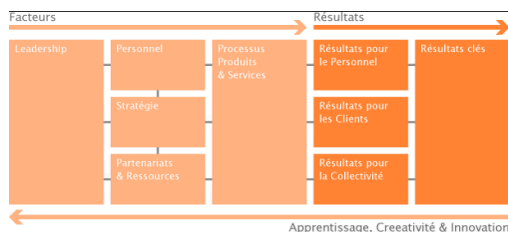
Les trois éléments suivants sont étroitement liés :

Concepts fondamentaux de l'excellence



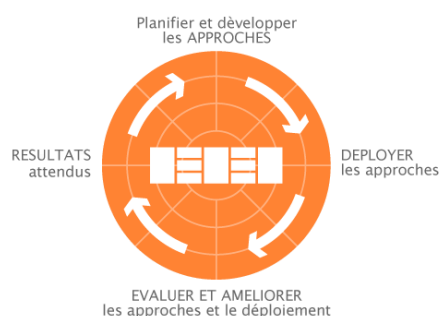
Les **concepts fondamentaux** décrits dans le modèle d'excellence EFQM définissent la philosophie d'entreprise qui doit être appliquée pour parvenir à un niveau d'excellence durable. Ils exposent les caractéristiques d'une organisation excellente et montrent comment évaluer, vérifier et améliorer cette dernière en permanence.

Modèle EFQM d'Excellence



Dans le **modèle EFQM d'Excellence**, les différentes caractéristiques des concepts fondamentaux sont subdivisées en critères « facteurs » et en critères « résultats ». Cette structure de base permet d'augmenter la compréhension des liens de cause à effet. La mise en œuvre et l'évaluation d'après les principes de l'Excellence peuvent ainsi s'effectuer de façon systématique et structurée.

L'approche RADAR



L'approche **RADAR** fournit une approche structurée pour évaluer et améliorer en permanence les performances d'une organisation. En l'appliquant, l'entreprise se développe efficacement et s'adapte de façon rapide et proactive à l'évolution des conditions.