

## Les 8 principes de l'EFQM

EFQM : Fondation Européenne pour le Management par la Qualité totale

### 1. Créer de la valeur ajoutée auprès des personnes accompagnées :

« Une organisation excellente sait que ses « clients » sont sa première raison d'être et s'efforce de créer de la valeur pour eux en comprenant leurs attentes et leurs besoins. »

### 2. Diriger avec vision, inspiration et intégrité :

« Une organisation excellente a des décideurs qui façonnent le futur et font qu'il se réalise en agissant de manière exemplaire. »

### 3. Manager avec agilité :

« Une organisation est managée à travers des processus structurés et alignés sur la stratégie, utilisant des mécanismes de décisions basés sur les faits. »

### 4. Réussir par le talent des personnels :

« Une organisation excellente valorise son personnel et crée une culture de l'empowerment pour un accomplissement équilibré des objectifs collectifs et individuels. »

#### DEFINITION DE « EMPOWERMENT »

Délégation du pouvoir d'agir aux professionnels afin qu'ils aient la conviction que leur travail leur appartient et qu'ils peuvent le contrôler en les dotant des moyens leurs permettant d'influer sur les choses afin qu'ils puissent s'épanouir et donner le meilleur d'eux-mêmes.

Prendre le pouvoir sur soi-même.

### 5. Exploiter la créativité et l'innovation :

« Une organisation excellente génère des niveaux de valeurs et de performance de plus en plus élevés grâce à une innovation continue et systématique. »

### 6. Développer la capacité organisationnelle

« Une organisation excellente recherche, développe et maintient des relations avec des partenaires variés pour s'assurer un succès mutuel. »

### 7. Créer un futur durable

« Une organisation excellente intègre dans sa culture un état d'esprit éthique, des valeurs claires et des principes élevés de comportement qui contribuent tous aux trois dimensions du développement durable : économique, social et environnemental. »

### 8. Produire durablement des résultats remarquables

« Une organisation excellente fait converger sa mission et son progrès vers la réalisation de sa vision par la planification de résultats clés. »