

## Questionnaires Qualité-Couleur

Numéro des axes :

1 Dynamisme (Rouge), 2 Harmonisation (Jaune), 3 Adaptation (Vert), 4 Ouverture (Cyan), 5 Bleu outremer (Rigueur), 6 Optimisation (Magenta)

### Vie quotidienne

N°	Libellé question	Poids	Axe
1	Quels sont les buts ?	5	1
2	Ces buts sont-ils réels ? (non des vœux pieux ou des souhaits)	2	1
3	Prend-on les moyens pour les atteindre ?	3	1
4	Les priorités relatives sont-elles fixées ?	3	1
5	Les valeurs sont-elles connues (repos, famille, échange ...)	5	1
6	Des initiatives sont-elles prises ? Fréquemment ?	5	1
7	La personne est-elle proactive (plutôt que réactive) ?	4	1
8	La personne prend-elle facilement des décisions (durables, nettes) ?	3	1
9	A-t-elle le souci de l'efficacité, d'améliorer ?	1	6
10	Se sert-elle de l'expérience passée ?	2	6
11	Revoit-elle les objectifs à la baisse (effectivement réalisables) ?	3	6
12	Perfectionne-t-elle les itinéraires, les horaires des courses	4	6
13	Anticipe-t-elle les achats (étude comparative par exemple) ?	1	6
14	Y a-t-il une ligne directrice lors d'une activité ?	2	5
15	La personne est-elle ponctuelle ? (respect du tempo)	4	5
16	Les activités se déroulent-elles dans un ordre logique ?	5	5
17	Les attentes sont-elles précises ?	2	5
18	A-t-on pensé à ce que l'on va faire, avant de passer à l'action ?	5	5
19	Prend-elle le temps de choisir les moyens ?	1	5
20	Les échanges sont-ils profonds avec les amis ?	5	4
21	Les échanges avec les gens sont-ils importants pour cette personne ?	3	4
22	Est-elle lucide sur elle-même, ses goûts, son comportement ?	4	4
23	Clarté des paroles (transparence et concision)	2	4
24	Pour elle, l'écoute, l'attention aux autres sont-elles importantes ?	4	4
25	Le relationnel a-t-il de l'importance par rapport à l'individuel ?	2	4
26	Ses paroles sont-elles en accord avec ses actes ?	3	4
27	Les horaires sont-ils souples ?	3	3
28	Les activités peuvent-elles changer à tout moment ?	3	3
29	Fait-elle preuve de curiosité ? Dans les déplacements, objets, recettes	4	3
30	La personne part-elle en exploration régulièrement ?	2	3
31	Est-elle créatrice ? Inventant des choses, itinéraires ...	3	3
32	Réagit-elle aux sollicitations (commerce, amis, circonstances) ?	5	3
33	La météo lui fait-elle modifier son emploi du temps ?	3	3
34	La personne fait-elle preuve de fantaisie ?	1	2
35	Joue-t-elle avec des alternatives (idées, lectures, activités, ...) ?	2	2
36	A-t-elle de la joie de s'enrichir par la différence (couple) ?	3	2
37	Recherche-t-elle un accord imprévu (plutôt qu'un compromis) ?	4	2
38	A-t-elle de l'humour (mise en perspective plus vaste) ?	3	2
39	Cherche-t-elle à innover plutôt que restreindre ?	1	2

## Equipe de travail

1	Quels sont les buts ?	5	1
2	Ces buts sont-ils réels ? (non des vœux pieux ou des souhaits)	2	1
3	Prend-on les moyens pour les atteindre ?	3	1
4	Les priorités relatives sont-elles fixées ?	3	1
5	Les valeurs sont-elles connues (repos, famille, échange ...)	8	1
6	Des initiatives sont-elles prises ? Fréquemment ?	5	1
7	La personne est-elle proactive (plutôt que réactive) ?	4	1
8	La personne prend-elle facilement des décisions (durables, nettes) ?	3	1
9	A-t-elle le souci de l'efficacité, d'améliorer ?	1	6
10	Se sert-elle de l'expérience passée ?	2	6
11	Revoit-elle les objectifs à la baisse (effectivement réalisables) ?	3	6
12	Perfectionne-t-elle les itinéraires, les horaires des courses	4	6
13	Anticipe-t-elle les achats (étude comparative par exemple) ?	1	6
14	Y a-t-il une ligne directrice lors d'une activité ?	2	5
15	La personne est-elle ponctuelle ? (respect du tempo)	5	5
16	Les activités se déroulent-elles dans un ordre logique ?	6	5
17	Les attentes sont-elles précises ?	2	5
18	A-t-on pensé à ce que l'on va faire, avant de passer à l'action ?	7	5
19	Prend-elle le temps de choisir les moyens ?	1	5
20	Les échanges sont-ils profonds avec les amis ?	5	4
21	Les échanges avec les gens sont-ils importants pour cette personne ?	3	4
22	Est-elle lucide sur elle-même, ses goûts, son comportement ?	4	4
23	Clarté des paroles (transparence et concision)	2	4
24	Pour elle, l'écoute, l'attention accordée aux autres sont-elles importantes ?	4	4
25	Le relationnel a-t-il de l'importance par rapport à l'individuel ?	2	4
26	Ses paroles sont-elles en cohérence avec les actes ?	3	4
27	Les horaires sont-ils souples ?	3	3
28	Les activités peuvent-elles changer à tout moment ?	3	3
29	Fait-elle preuve de curiosité ? Dans les déplacements, les objets, recettes)	4	3
30	La personne part-elle en exploration régulièrement ?	2	3
31	Est-elle créatrice ? Inventant des choses, itinéraires ...	3	3
32	Réagit-elle aux sollicitations, (commerce, amis, circonstances) ?	6	3
33	La météo lui fait-elle modifier son emploi du temps ?	3	3
34	La personne fait-elle preuve de fantaisie ?	1	2
35	Joue-t-elle avec des alternatives (idées, lectures, activités, itinéraires) ?	2	2
36	Joie de s'enrichir par la différence (couple)	3	2
37	Recherche-t-elle un accord imprévu (plutôt qu'un compromis) ?	4	2
38	A-t-elle de l'humour (mise en une perspective plus vaste) ?		2
39	Cherche-t-elle à innover plutôt que restreindre ?	1	2

## Projet

n°	libellé question	poids axe	
1	Pourquoi faisons-nous ce projet ?	5	1
2	Pourquoi avons-nous échoué ? Qu'avons-nous fait pour ça ?	2	1
3	Qu'avons-nous fait pour réussir ?	3	1
4	Quels sont les buts accessibles ?	1	1
5	La finalité et les enjeux sont-ils toujours au centre ?	5	1

6 Essayons-nous toujours de faire mieux ?	5	2
7 Essayons-nous de mener le projet au plus près ?	2	2
8 Avons-nous utilisé des moyens de gestion assez fins ?	3	2
9 Les techniques de suivi sont-elles à la pointe ?	4	2
10 Nous servons-nous de techniques de réestimation ?	1	2
11 Quels sont les processus de réussite ? Pouvons-nous les appliquer ailleurs ?	5	3
12 Dans quel mode de fonctionnement s'installer, quel style se donner ?	2	3
13 Quelle démarche suivre ?	3	3
14 Quelles questions ont du sens ? Quelle problématique ?	2	3
15 Avons-nous choisi les bons partenaires ? La bonne répartition ?	4	3
16 Y a-t-il eu régulation des échanges ?	3	4
17 Sommes-nous au clair avec nos compréhensions de la situation ?	5	4
18 Sommes-nous au clair les uns vis à vis des autres ?	4	4
19 Avons-nous augmenté notre intelligence collective ?	2	4
20 Chacun sait-il ce qui est pertinent pour lui ?	5	4
21 Quelles règles d'adaptation ont été mis en place ?	2	5
22 Qu'avons-nous pris en compte dans la demande ? Dans les réponses ?	4	5
23 Etait-il juste d'ignorer certains événements ? Certaines demandes ?	4	5
24 Les difficultés nous ont-elles apporté quelque chose ?	4	5
25 Avons-nous retenu le sens des questions ?	1	5
26 Quelles alternatives sont possibles ? Lesquelles ont été envisagées ?	4	6
27 Avons-nous creusé les motifs de nos divergences ?	2	6
28 Des perspectives différentes peuvent-elles coexister ?	3	6
29 Quelle créativité s'est exprimée à partir des différences ?	4	6
30 Nous demandons-nous si nous pouvons agir autrement ?	5	6

## Recrutement, vu du recruteur

n°	libellé question	poids axe	
1	Le candidat a-t-il préparé l'entretien ?	5	1
2	A-t-il lancé une série d'entretiens ?	2	1
3	A-t-il préparé son CV ?	3	1
4	A-t-il étudié l'entreprise ?	1	1
5	Demande-t-il dans quelle phase du recrutement il se trouve ?	2	1
6	Sembler-t-il savoir ce qu'il est venu faire ?	4	1
7	Sembler-t-il se mettre dans la peau du personnage (le poste visé)	3	1
8	Voit-il où l'on veut en venir ?	1	1
9	Entraîne-t-il l'adhésion, la conviction ?	5	1
10	A-t-il une vision large du sujet ? synthétique ?	4	1
11	A-t-il formulé ses propres buts ?	3	1
12	Sembler-t-il avoir réfléchi à ce qu'il cherche ?	3	1
13	A-t-il un projet professionnel ?	3	1
14	A-t-il une idée de l'évolution du poste ?	2	1
15	Assume-t-il ses erreurs ?	4	1
16	A-t-il une vision synthétique de ce qu'il a appris dans un poste ?	4	1
17	Lors de réorientations, s'est-il donné de nouveaux buts ?	3	1
18	Lors de changements forcés, discerne-t-il les causes ?	2	1
19	A-t-il tiré profit des changements (goût du défi) ?	1	1
20	En veut-il ? (pugnacité, allant)	5	1
21	Demande-t-il le but et comment se déroulera l'entretien ?	8	1
22	Le candidat semble-t-il soucieux de s'améliorer ?	1	6
23	Sembler-t-il réceptif aux commentaires, conseils ou évaluations émises ?	2	6
24	Son parcours fait-il preuve d'une progression constante ?	3	6
25	Le CV est-il travaillé ?	4	6
26	Expose-t-il son parcours, ses attentes, de la manière la plus simple et concise possible ?	4	6
27	L'entretien a-t-il été préparé ?	1	6
28	Sait-il pourquoi il est venu ?	3	5
29	A-t-il étudié les chiffres-clé de l'entreprise ?	2	5
30	A-t-il une rigueur vestimentaire et dans son attitude ?	4	5
31	Le poste visé est-il cohérent avec son parcours et son poste précédent ?	7	5
32	Donne-t-il des précisions, des chiffres, des faits concrets ?	6	5
33	Est-il capable d'entrer dans le détail ?	4	5
34	Est-il capable d'argumenter ?	4	5
35	A-t-il une réponse cohérente, ordonnée à une question ?	4	5
36	Ses questions sont-elles ordonnées ?	3	5
37	Fait-il preuve de cohérence, de raisonnement dans ses questions ?	2	5
38	A-t-il de la suite dans les idées ?	3	5
39	Lorsqu'une réponse ne le satisfait pas (car floue ou évasive), pousse-t-il la question ?	4	5
40	A-t-il fait preuve d'esprit de méthode ?	4	5
41	A-t-il fait preuve de qualité, de rigueur, de sérieux ?	5	5
42	Ses attentes sont-elles cohérentes ?	3	5
43	Ses discontinuités sont-elles expliquées ?	4	5
44	Le candidat s'exprime-t-il clairement ?	5	4
45	Répond-il facilement aux questions, regards ?	3	4
46	Est-il intéressé par l'exposé du poste ?	4	4

47 A-t-il confiance en lui dans l'entretien ?	2	4
48 Pose-t-il des questions ?	3	4
49 Attend-il un accord (reconnaissance) pour poursuivre ?	2	4
50 Reformule-t-il certaines questions ?	4	4
51 Est-il prêt à envisager d'autres perspectives ?	1	4
52 Les motifs de ses changements de poste sont-ils clairs ?	3	4
53 Suit-il l'intention de son interlocuteur ?	3	4
54 Adapte-t-il son horaire au créneau proposé ?	2	3
55 Son projet tient-il compte du marché ?	3	3
56 Est-il ouvert aux opportunités, aux imprévus ? ou tient-il à son plan de carrière ?	4	3
57 Le candidat semble-t-il capable de s'adapter au poste ?	3	3
58 de s'intégrer dans une équipe ?	1	3
59 Perçoit-il les difficultés et les efforts à fournir ?	1	3
60 S'il est pris au dépourvu, comment répond-il ?	3	3
61 Se laisse-t-il démonter facilement ?	2	3
62 Adapte-t-il ses questions à l'entreprise ? (ou suit-il un parcours tout préparé) Sa présentation de lui-même et de son CV est-elle répétée, ou est-il capable	1	3
63 d'improviser ?	2	3
64 Est-il capable d'avoir des idées nouvelles ?	1	3
65 Tient-il compte des observations, des étonnements formulés ?	3	3
66 Modifie-t-il son exposé en fonction de son auditeur ? du temps restant ?	3	3
67 S'est-il adapté aux situations qui se présentaient ?	5	3
68 Comment a-t-il réagi face à des conflits ?	4	3
69 Le récit qu'il fait de son expérience indique-t-elle qu'il a su s'adapter ?	4	3
70 Le candidat a-t-il une expérience variée ?	5	2
71 A-t-il travaillé dans plusieurs domaines ?	2	2
72 Voit-il les différentes facettes d'une situation ? Se sert-il de différents critères, de plusieurs approches pour cerner une question	3	2
73 ?	4	2
74 Ses intérêts et préoccupations sont-elles de plusieurs ordres (famille, etc ...) ?	2	2
75 A-t-il des activités (voyage, loisirs) variées ?	4	2

### Recrutement, vu du candidat

n°	libellé question	poids axe	
1	L'entreprise sait-elle ce qu'elle recherche ?	5	1
2	Y a-t-il un lieu pour accueillir les candidats ?	3	4
3	Le fil d'entretien est-il cohérent, ? Suivi ?	6	5
4	Le recruteur laisse-t-il développer certains sujets ?	3	3
5	L'évolution peut-elle s'effectuer selon plusieurs voies ?	3	2
6	Etes-vous réellement écouté ?	6	4
7	Les objectifs sont-ils remis en cause (lors des projets) ?	1	1
8	La liste des documents exigés est-elle donnée et concise ?	3	6
9	Plusieurs rendez-vous sont-ils regroupés ?	2	6
10	Le recruteur demande-t-il des chiffres ? Des faits ?	3	5
11	L'accueil est-il détendu, cordial ?	4	4
12	Le nombre de postes à pourvoir précisé ?	2	1
13	Indique-t-elle qu'elle sait adapter le poste à la personne ?	3	3
14	Le candidat peut-il rencontrer les personnes de son choix ?	3	2
15	Vous demande-t-on ce que vous en pensez ?	3	4

16	Le projet où se situe le poste, ou les projets sont-ils présentés ?	3	5
17	En élargissant les missions ? En envisageant d'autres types de projet ?	1	3
18	Le but de l'entretien est-il annoncé ? Rappelé à la fin ?	3	1
19	En cas de retard, offre-t-on des documents à lire ?	3	6
20	Distingue-t-elle finalité et objectifs ?	3	1
21	Les tests et entretiens sont-ils regroupés ?	2	6
22	La présentation de l'entreprise est-elle rigoureuse ? Avec des schémas ?	4	5
23	L'entreprise semble-t-elle capable de mettre en valeur des particularités ?	4	3
24	En cas de retard, vous présente-t-on des excuses ?	2	4
25	Rencontre-t-on diverses personnes, de différents niveaux ?	3	2
26	Le recruteur oriente-t-il ses questions en fonction de ce qui a été dit ?	2	3
27	Les engagements sont-ils respectés ? (rappel, courrier ...)	3	5
28	Les possibilités d'évolution sont-elles présentées ?	2	5
29	Le candidat peut-il approfondir certaines questions, à son choix ?	2	2
30	Accepte-t-elle des initiatives ? Peut-elle en citer quelques unes ?	2	1
31	La démarche de recrutement est-elle présentée ?	3	1
32	L'entretien a-t-il lieu dans une salle prévue à cet effet, sans interruption de téléphone ?	1	5
33	L'ambiance dans les couloirs est-elle détendue ?	5	4
34	Le poste est-il défini ? De façon précise ?	5	5
35	Le recruteur se présente-t-il ?	1	4
36	Y a-t-il de nombreuses restructurations ?	2	1
37	L'horaire annoncé est-il respecté ?	2	5
38	Plusieurs plages horaires sont-elles proposées pour les rendez-vous ?	4	2
39	Demande-t-on si l'heure de rendez-vous convient ?	3	4
39	Recherche-t-elle des compétences multiples ?	2	3
40	Le poste a-t-il plusieurs volets ou dimensions ?	4	2

### Equipe de travail

n°	libellé question	poids axe	
1	A-t-elle défini un noyau d'exigences minimum ?	3	5
2	Adapte-t-elle sa démarche aux circonstances ?	1	6
3	A-t-elle des réunions fréquentes ?	2	4
4	A-t-elle plusieurs personnes de même compétences ?	1	2
5	Chacun fait-il un compte-rendu de ses activités ?	2	2
6	Change-t-elle d'orientation ?	1	1
7	Des points de vue opposés peuvent-ils se dire sans froisser ?	3	2
8	Enregistre-t-elle ses bonnes pratiques ?	2	6
9	Est-elle soudée ?	1	5
10	Est-elle créative ?	1	3
11	Est-elle pluridisciplinaire ?	2	2
12	Examine-t-elle la cohérence de ses actions ?	2	5
13	Fait-elle un bilan de ses missions ?	2	6
14	Les idées et propositions fusent-elles ?	2	3
15	Peut-elle abandonner des règles et objectifs ?	1	1
16	Pour tout nouveau sujet, repense-t-elle son approche ?	2	3
17	Prend-elle des décisions rapidement et ensemble ?	2	1
18	Prend en compte une nouvelle demande ?	2	3
19	Revoit-elle annuellement son fonctionnement ?	3	6
20	Sait-on qui s'occupe de quoi ?	1	4

21 Se restructure-t-elle en fonction de ses membres ?	3	3
22 Se sert-elle de plusieurs grilles de lecture ?	3	2
23 Ses réunions sont-elles détendues ?	3	4
24 S'interroge-t-elle sur son fonctionnement ?	3	1
25 Structure-t-elle son approche ?	2	5

## Réunion

n°	libellé question	poids axe	
1	Le but de la réunion est-il annoncé ?	5	1
2	Y a-t-il un ordre du jour ?	2	1
3	Les rôles sont-ils définis et attribués ?	3	1
4	Parvient-on à des décisions ?	4	1
5	La date de la prochaine réunion est-elle fixée ?	3	1
6	La discussion est-elle vive (plutôt que monotone) ?	2	1
7	Le compte-rendu suit-il rapidement la réunion ?	1	1
8	Les décisions sont-elles appliquées nettement ?	4	1
9	Les conséquences des points de l'ordre du jour sont-elles indiquées ?	3	1
10	Périodiquement, y a-t-il un bilan des réunions ?	2	6
11	Y a-t-il périodiquement une évaluation de l'utilité des réunions ?	2	6
12	Les estimations et démarches sont-elles réajustées ?	3	6
13	Y a-t-il une réflexion générale sur les compte-rendus ?	2	6
14	Les suggestions pour les réunions sont-elles reçues par une structure ?	1	6
15	La date et lieu de réunion sont-ils indiqués ?	5	5
16	La salle est-elle réservée (et le matériel vérifié) ?	3	5
17	L'ordre du jour est-il classé par priorité descendante ?	4	5
18	Les points de l'ordre du jour ont-ils une durée estimée ?	2	5
19	Les rôles sont-ils définis (par une fiche ou autre) ?	3	5
20	Chaque point de l'ordre du jour est-il traité ?	2	5
21	Pour chaque point, y a-t-il une démarche ? : thème, objectif, info, ..	3	5
22	Le compte-rendu peut-il être corrigé ?	1	5
23	Le compte-rendu a-t-il un style conforme aux attentes du domaine ?	2	5
24	Les rôles tournent-ils entre les participants ?	5	4
25	Tout peut-il se dire ?	3	4
26	Y a-t-il des plaisanteries ?	4	4
27	Toute question reçoit-elle une réponse ?	2	4
28	Les personnes concernées sont-elles invitées à la réunion ?	3	4
29	Explique-t-on le jargon et les sigles s'il y a des non-initiés ?	1	4
30	L'ambiance est-elle détendue ?	3	4
31	La salle est-elle adaptée au nombre de participants ?	2	3
32	Peut-on aménager le mobilier ?	2	3
33	En début de réunion, des points peuvent-ils ajoutés à l'ordre du jour ?	4	3
34	Lorsqu'un point vient d'être traité, les personnes concernées peuvent quitter la réunion ?	2	3
35	Y a-t-il un moment pour aborder les soucis des participants ?	1	3
36	Des points de vue opposés peuvent-ils s'exprimer ?	3	2
37	Plusieurs alternatives sont-elles systématiquement explorées ?	4	2
38	Les diverses logiques des métiers sont-elles prises en compte ?	2	2
39	Utilise-t-on divers styles pour étudier un sujet ?	3	2
40	Y a-t-il plusieurs moyens pédagogiques (tableau, post-it, projecteur) ?	2	2
41	Plusieurs techniques d'animation sont-elles connues des participants ?	1	2

## Logiciel

n°	libellé question	poids axe	
1	Titre clair	3	1
2	Fonctions explicites	3	1
3	Règles de gestion décrites et succinctes	1	1
4	Versions s'élargissant progressivement au domaine métier	3	1
5	Versions suivant la veille technologique	2	1
6	Performances (CPU) optimisées	3	6
7	Architecture calculée (poste client, serveur ...)	2	6
8	Aide en ligne avec approche fonctionnelle, moteur de recherche	2	6
9	Compatibilité ascendante (passage à des versions ultérieures)	3	6
10	Possibilité d'affiner la recherche (commentaires)	1	6
11	Architecture modulaire	5	5
12	Usage de standards (nommage, protocoles d'accès)	2	5
13	Fiabilité (non blocage en fonctionnement)	4	5
14	Noms explicites, non ambigus, conformes au métier	2	5
15	Précision des calculs, fiabilité des traitements	4	5
16	Lisibilité des écrans	5	4
17	Aisance de navigation	3	4
18	Interfaces applicatives (import-export de données)	4	4
19	Existence de comparatifs, rapprochements internes	2	4
20	Affichage des données générées	3	4
32	Aide en ligne compréhensible	3	4
21	Adaptation de versions à la réglementation	1	3
22	Adaptation à la langue, sens de l'écriture	3	3
23	Adaptation aux normes de sécurité (accès, cryptage, transfert)	4	3
24	Adaptation aux règles du métier (besoins de l'utilisateur)	2	3
25	Paramétrage important (style, police, règles de contrôle...)	3	3
26	Plusieurs chemins d'accès	2	2
27	Plusieurs fenêtres sur les mêmes données	2	2
28	Divers filtres et critères de tri	2	2
29	Portabilité sur plusieurs OS	4	2
30	Pilotes d'impression nombreux	1	2
31	Coexistence de plusieurs versions (enregistrer en v. antérieures)	2	2

## Formation

n°	libellé question	poids axe	
1	Les buts et objectifs ont-ils été annoncés sur l'ensemble de la formation ?	5	1
2	Les objectifs sont-ils annoncés par journée ?	2	1
3	La finalité de chaque séquence (exposé, exercice, débat) est-elle annoncée ?	3	1
4	Le déroulement est-il réorienté en fonction des priorités ?	4	1
5	Les moyens pédagogiques permettent-ils de parvenir aux buts ?	2	1
6	La conception du cours permet-elle d'atteindre les objectifs ?	3	1
7	Les exercices, les débats sont-ils choisis en fonction des objectifs ?	3	1
8	Les priorités sont-elles connues (savoir, savoir-faire, savoir être, échange, ...) ?	6	1
9	Y a-t-il amélioration d'une session à l'autre ?	5	6
10	Les suggestions sont-elles demandées, admises, appliquées ?	4	6
11	La connaissance des participants s'accroît-elle au fur et à mesure des journées ?	1	6
12	Leur maturité et leur indépendance s'accroissent-elles au long de la formation ?	3	6
13	Les débats sont-ils bien posés et correctement menés ?	3	6
14	Les idées-clés sont-elles résumées ?	2	6
15	Le support est-il évolutif, pour faciliter l'apprentissage ?	4	6
16	Prend-on le chemin le court ou le plus simple pour exposer une théorie, approcher un sujet ?	2	6
17	Les objectifs sont-ils cohérents avec la durée de la formation ?	6	5
18	Y a-t-il une logique suivie dans chaque séquence ?	5	5
19	La démarche d'ensemble est-elle cohérente ?	2	5
20	Les concepts sont-ils rigoureux ?	4	5
21	La planification des séquences est-elle logique (prévision du déroulement) ?	2	5
22	Le support permet-il de revoir les concepts ou notions vues en cours ?	3	5
23	Les corrigés sont-ils rigoureux ?	2	5
24	Est-il facile de poser des questions ?	4	4
25	Les questions reçoivent-elles une réponse ?	4	4
26	Ces réponses manifestent-elles une ouverture d'esprit ?	3	4
27	La réflexion collective est-elle favorisée ?	2	4
28	Les travaux en groupe sont-ils favorisés ?	5	4
29	S'assure-t-on de la compréhension ?	2	4
30	Des questions sont-elles posées aux apprenants ?	1	4
31	Les participants sont-ils stimulés, s'ils ne prennent pas la parole ?	3	4
32	L'échange d'expérience fait-il partie de la formation ?	3	4
33	La formation tient-elle compte des métiers des participants ?	5	3
34	Tient-elle compte de l'expérience collective du groupe ?	2	3
35	Le vocabulaire et les exemples sont-ils adaptés aux participants ?	4	3
36	Des questions permettent de favoriser l'adaptation ?	2	3
37	Est-il possible d'ajouter un débat ?	1	3
38	D'ajouter ou retrancher un exposé, une explication sur un sujet ?	2	3
39	Est-il possible de modifier la durée des séquences ?	3	3
40	La théorie et les pratiques observées ou proposées s'enrichissent-elles mutuellement ?	5	2
41	Y a-t-il une alternance entre la théorie formelle et les exemples ?	3	2
42	La logique du centre de formation est-elle prise en compte et stimule-t-elle l'apprentissage ?	2	2
43	Y a-t-il une diversité suffisante des participants ?	3	2
44	Les points de vue, définitions, modèles sont-ils variés ?	4	2
45	Des exposés sont-ils faits par plusieurs personnes ?	3	2
46	Divers styles sont-ils possibles et pratiqués ?	2	2
47	Existe-t-il une approche transverse ou complémentaire (ex : index) ?	1	2

### **Entreprise**

#### **DYNAMISME :**

- est-ce une jeune entreprise ?
- les ventes sont-elles en croissance ? S'agit-il d'un secteur économique en développement ? -
- Quelle est la **capacité à investir** ?
- les acteurs sont-ils nommément responsables de leurs actes, de leurs résultats et initiatives ?
- la stratégie, les politiques, le personnel, les produits se renouvellent-ils souvent ?
- quelle est la capacité à se remettre en cause ?
- une nouvelle politique aboutit-elle à des mesures opérationnelles, à une modification des tâches ?
- quelle est la **rapidité de réaction** ?
- les objectifs sont-ils qualitatifs et quantitatifs ?

#### **PRECISION, RIGUEUR :**

- l'entreprise est-elle astreinte à un règlement vis-à-vis du public ?
- les tâches et procédures sont-elles toutes définies ?
- des méthodes sont-elles en œuvre dans de nombreux domaines ?
- existe-t-il un suivi de chaque opération effectuée ?
- quel est le degré d'analyse, de recours aux faits, pour trouver une solution ?

#### **ADAPTATION :**

- y a-t-il un suivi de la clientèle, de sa satisfaction ?
- l'écoute du marché est-elle poussée ?
- les programmes sont-ils flexibles ?
- quelle est la souplesse des acteurs ? Leurs rôles sont-ils modifiables ou interchangeable ?
- en cas de pépin, y a-t-il une réaction possible à ce niveau, sans remonter la filière hiérarchique ?

#### **HARMONISATION - COMPLEMENTARITE**

- des points de vue différents peuvent-ils se faire entendre ?
- existe-t-il des instances de concertation dans divers domaines ?
- un accord entre divers acteurs internes est-il recherché ?
- pour une prestation, connaît-on plusieurs prestataires possibles ?
- lors du suivi, chaque acteur peut-il donner une appréciation ?
- l'intuition joue-t-elle un rôle dans le fonctionnement de l'entreprise ?

#### **OUVERTURE - COMMUNICATION**

- l'entreprise cherche-t-elle des partenaires chez ses clients et fournisseurs ?
- le travail de groupe est-il productif et intégré à la marche de l'entreprise ?
- l'information circule-t-elle ?
- les besoins d'un acteur interne sont-ils connus de ceux qui peuvent le satisfaire ?

#### **OPTIMISATION - PERFECTIONNEMENT**

- cherche-t-on à améliorer constamment les produits, les performances ?
- la recherche-développement est-elle importante, pour les produits, les processus et les projets ?
- le contrôle de gestion aide-t-il à proposer des mesures effectives ?
- l'audit interne permet-il la mise en place de structures appropriées ?

## **Démarche qualité**

Voici un questionnaire pour apprécier la démarche qualité (réduite ici à l'application d'une méthode d'évaluation du SI).

### **1/ DYNAMISME**

- Sait-on pourquoi on veut analyser la qualité globale du SI ?
- Qui a effectué (initié ou appuyé) la demande ?
- Qui est partie prenante (80% pour) ?
- Qui porte le projet ?
- Le but à atteindre est-il clair et formulé ?
- Cette évaluation de la qualité rejoint-elle les autres buts du projet d'entreprise ?
- L'investissement en temps est-il connu et approuvé ?
- Dans combien de temps les résultats sont-ils attendus ?
- Quelle est leur nature ?

### **2/ RIGUEUR - COHÉRENCE**

- Applique-t-on toutes les étapes de la méthode ?
- Si des étapes sont modifiées, a-t-on pris un autre moyen de les réaliser ?
- Obtient-on une vision qualitative (synthétique, intuitive) du SI ?
- A-t-on pris en compte la perception des acteurs externes (fournisseurs, clients, prospects, administration, voisins ...) et internes ?
- Cette analyse de la qualité s'applique-t-elle aux processus (réguliers) et aux projets (temporaires) ?
- Vise-t-on non seulement le suivi de la qualité technique ou la qualité des développements, mais aussi celle du management ?

### **3/ ADAPTATION**

- La démarche est-elle adaptée à son objet ?
- Est-elle adaptée aux particularités du domaine ?
- Les questionnaires et indicateurs représentent-ils les activités et les acteurs ?
- La cible qualité est-elle adaptée aux capacités de l'Entreprise ? Aux contraintes de l'environnement (marché ...) ?
- Les mesures (décisions) préconisées sont-elles adaptées au profil qualité des acteurs ? Pourront-ils, voudront-ils les mettre en oeuvre ?
- La cible qualité est-elle adaptée aux souhaits de la DG, des divers utilisateurs, des divers acteurs extérieures ?
- Qu'est-ce qui vous le fait penser ?

### **4/ COMPLÉMENTARITÉ - HARMONISATION**

- A-t-on mis en évidence les diverses perceptions de la qualité ?
- A-t-on utilisé diverses méthodes pour valider les unes par les autres ? A-t-on saisi la raison des différences ?
- A-t-on confronté les souhaits des divers groupes d'acteurs; les souhaits divergents sont-ils approfondis (ou évacués) ?
- S'est-on servi de divers questionnaires conçus en fonction des acteurs ?
- A-t-on volontairement élargi le panel des acteurs concernés, des indicateurs suivis (pour augmenter le contraste et vérifier l'interprétation) ?

### **5/ OUVERTURE - COMMUNICATION**

- Le but de l'analyse qualité a-t-il été annoncé à tous ?
- Est-il connu de tous ?
- Certains n'y voient-ils pas d'autres intentions ?
- Les évaluations des diverses catégories d'acteurs sont-elles rendues publiques ?
- Les souhaits (attentes) qualité d'une catégorie d'acteurs sont-ils connus des autres ?
- Chacun sait-il à quoi sert ses réponses, la mesure des indicateurs de son service ?
- La définition des indicateurs se fait-elle avec la participation des acteurs du domaine concernés ?

### **6/ OPTIMISATION - PERFECTIONNEMENT**

- Corrige-t-on les indicateurs (effets pervers, interprétations ambiguës ...) ?
- Vérifie-t-on les données quantitatives des indicateurs par des questions aux acteurs qui produisent ou reçoivent ces flux ?
- Affine-t-on ces questions ?
- Y a-t-il un audit sur certains aspects de la qualité ?