

CHECK-LIST

du label
Valais excellence

PHASE 2



LE LABEL
DES ENTREPRISES
PERFORMANTES
ET RESPONSABLES

La check-list Valais excellence a pour objectif de compléter les exigences ISO 9001 et ISO 14001 par celles

- 1) de la création de richesse en Valais
- 2) correspondantes aux valeurs de Valais excellence (Innovation, citoyenneté, développement durable, éthique, performance et excellence)

Les 2 premières colonnes sont en principe incluses dans les exigences ISO 9001 et ISO 14001 avec d'éventuelles spécificités valaisannes.

L'échelle d'appréciation va de 1 à 5. Pour obtenir un niveau, tous les critères des niveaux inférieurs doivent être respectés. Le niveau 3 est le minimum requis pour l'obtention du label. Les enregistrements permettant de prouver le niveau atteint peuvent être exigés ; l'exclusion d'un critère est à documenter.

Le niveau 3 est le minimum requis pour l'obtention du label ↓

	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
GOVERNANCE					
Avoir une gestion de l'organisme répondant aux critères ISO 9001/14001 avec la prise en compte des éléments du développement durable (Agenda 21 du canton du Valais)					
Politique de l'organisme	L'organisme dispose d'une politique conforme aux exigences des normes ISO 9001 et ISO 14001.	La politique est communiquée aux parties intéressées.	L'organisme est certifié ISO 9001 et 14001 et sa politique comprend un engagement en faveur du Valais.	La politique comprend des objectifs sur les 3 thèmes du développement durable (économique, écologique, social).	La politique a un tableau de bord spécialement dédié et elle est revue plus d'une fois par an.
Stratégie et objectifs	La stratégie et les objectifs sont définis.	Les objectifs comprennent des indicateurs évalués au moins 1 fois par an.	La stratégie et les objectifs sont évalués lors la revue de direction et prennent en compte les risques et opportunités des activités de l'organisme.	La stratégie de l'organisme favorise les entreprises valaisannes et des objectifs liés sont déterminés.	L'organisme a mis en place un système de gestion des risques selon les exigences de l'ISO 31000.
Engagement de l'organisme et de la direction	Le développement durable est une préoccupation de l'organisme et de sa direction.	Les thèmes du développement durable (économique, écologique, social) font partie de la revue de direction.	Des indicateurs sur la performance des thèmes du développement durable liés aux apports pour le Valais (économique, écologique, social) sont publiés dans le rapport de la revue de direction.	Les indicateurs du développement durable prennent en compte les caractéristiques de l'Agenda 21 du Valais, sont revus et comparés aux objectifs de la politique de l'organisme.	L'organisme communique annuellement sur sa performance en termes de développement durable par un rapport établi selon le standard GRI.
Satisfaction des parties intéressées	L'objectif primordial de l'organisme est d'atteindre la rentabilité.	La satisfaction des clients est évaluée avec un indicateur mesurable.	L'évaluation de la satisfaction des parties intéressées avec les indicateurs est documentée.	L'évaluation de la satisfaction des parties intéressées prend en compte la contribution de l'organisme à la performance économique du canton.	Le taux de satisfaction des parties intéressées est comparé à celui de la branche et démontre des résultats supérieurs à la moyenne.

Le niveau 3 est le minimum requis pour l'obtention du label



NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
----------	----------	----------	----------	----------

SOCIAL

Favoriser un excellent niveau social de l'organisme (ISO 26000 Responsabilité sociétale)

Intégration sociale	L'organisme a défini une politique de fidélisation des collaborateurs.	L'environnement de travail est adapté à l'intégration de collaborateur-trice-s en difficulté.	Lors de la sélection de nouveaux collaborateur-trice-s, à compétence égale, les chances sont équitables quelque soit le sexe, la couleur de peau, la religion, l'appartenance politique, etc.	L'organisme a recruté du personnel issu des structures de l'insertion par l'économie et les indicateurs correspondants remontent en revue de direction.	L'organisme a favorisé l'intégration de personnes en difficulté.
Contrats sociaux	L'organisme offre des conditions de travail identiques ou supérieures aux conventions collectives en force dans sa branche.	L'ensemble du personnel est au bénéfice d'un contrat de travail.	L'équité et le respect font parties des valeurs centrales de l'organisme et sont inscrits dans la politique.	La transparence sur les salaires et les avantages sociaux est totale. Le salaire le plus élevé est inférieur à 12 fois le salaire le plus bas de l'organisme.	Des indicateurs spécialement dédiés aux charges salariales sont définis et des comparaisons sont effectuées avec les moyennes de la branche.
Implication des collaborateurs en Valais	La majorité des collaborateurs (> 51%) habitent en Valais.	Les collaborateurs, en contact avec la clientèle, favorisent et sont capables d'orienter les clients vers des activités et des sites valaisans.	L'organisme soutient les collaborateurs qui s'engagent dans la vie sociale ou politique du canton.	Les indicateurs sur l'importance des engagements sociaux et politiques de l'organisme sont reportés en revue de direction.	L'organisme a des mesures incitatives qui facilitent l'implication des collaborateur-trice-s dans la vie associative et politique du Valais.

RESSOURCES HUMAINES

Développer la satisfaction et la performance des collaborateurs

Ressources humaines	Les données sur les pratiques salariales cantonales de la branche sont mises à jour régulièrement.	L'offre de postes à durées indéterminées est privilégiée afin d'assurer la stabilité du personnel.	L'organisme emploie en priorité des collaborateur-trice-s domiciliés dans le canton.	Les indicateurs sur les types de contrat de travail démontrent qu'au moins 60% sont en durée indéterminée.	Les indicateurs sur les types de contrat de travail démontrent qu'au moins 80% sont en durée indéterminée.
Satisfaction collaborateurs	La satisfaction des collaborateurs est une préoccupation centrale de l'organisme.	Une entrevue individuelle et formelle annuelle entre la direction et les cadres de l'organisme permet d'échanger sur les prestations fournies.	Le taux de satisfaction des collaborateurs est mesuré au moins une fois par année et reporté en revue de direction.	Le % global de réussite des objectifs définis avec les collaborateurs est reporté et analysé en revue de direction.	Le taux de satisfaction des collaborateurs est comparé à celui de la branche et démontre des résultats supérieurs à la moyenne.
Promotion du Valais	Les activités valaisannes telles que le sport, la culture, l'hébergement, les loisirs sont privilégiées par le système d'information de l'organisme.	La promotion des déplacements professionnels et privés par moyens de transports publics est intégrée et pratiquée dans la communication interne de l'organisme.	Le plan de formation des nouveaux collaborateurs intègre la présentation et la promotion des activités de l'organisme avec les parties intéressées valaisannes.	L'organisme se préoccupe de la capacité de ses collaborateur-trice-s à partager avec les clients sur l'histoire, la culture et les forces du Valais.	Les collaborateur-trice-s de l'organisme sont des ambassadeurs efficaces pour le Valais.
Formation	L'organisme engage des stagiaires et/ou des apprentis.	L'analyse annuelle des besoins en formation des collaborateur-trice-s est réalisée.	Un ou plusieurs indicateurs sur la formation continue sont reportés et analysés en revue de direction.	La part du budget de formation continue de l'organisme est supérieure à 2% de la masse salariale. L'apprentissage des langues étrangères est inclus dans le plan de formation.	La part du budget de formation continue de l'organisme est supérieure à 4% de la masse salariale. La planification des formations continues promotionnelles des formations valaisannes.

Le niveau 3 est le minimum requis pour l'obtention du label



NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
----------	----------	----------	----------	----------

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Améliorer les éléments relatifs à la santé et sécurité au travail de l'organisme (OHSAS 18001 Management de la santé et la sécurité au travail)

Conscience en matière de santé et sécurité au travail	L'organisme a documenté sa politique sur la santé et la sécurité au travail.	L'organisme assure et enregistre la formation de ses employés sur la santé et la sécurité au travail.	Des indicateurs sur la performance du Système sur la santé et la sécurité au travail sont analysés en revue de direction.	Le Système de management de la santé et sécurité au travail répond aux exigences OHSAS 18001.	L'organisme entretient un dialogue actif avec les intervenants externes et les spécialistes qui permet de simuler et de tester les situations critiques afin de prendre les mesures d'améliorations continues.
Approche du Système de santé et sécurité au travail	L'organisme gère la sécurité au travail en fonction de la demande des autorités ou après des accidents.	Les employés de l'organisme ont été formés sur la manière de réagir aux événements liés à la santé et la sécurité au travail.	Une personne responsable de la santé et de la sécurité au travail a été nommée. Elle vérifie le niveau de sécurité des installations en accord avec les exigences légales.	Les indicateurs sur la santé et la sécurité au travail qui comprennent le respect des exigences légales sont analysés en revue de direction et des mesures d'améliorations engagées.	L'organisme entretient un dialogue actif avec les intervenants externes et les spécialistes de la santé et de la sécurité au travail qui permet de simuler et de tester les situations critiques afin de prendre les mesures d'améliorations continues.
Procédures de contrôles opérationnels	Les procédures documentées relatives à la maîtrise des situations dangereuses sont disponibles.	Les procédures sont appliquées dans la pratique et les formulaires référencés sont utilisés.	Un ou plusieurs indicateurs sur les contrôles « santé et sécurité au travail » sont analysés en revue de direction.	Les procédures nécessaires à la maîtrise des situations dangereuses font l'objet d'un processus documenté et intégré au Système de management.	La performance du processus de la santé et sécurité au travail est comparée avec des organismes de la branche et les résultats supérieurs à la moyenne sont inclus dans la revue de la direction.

ENVIRONNEMENT

Diminuer les impacts environnementaux de l'organisme (ISO 14001) et mettre en évidence des avantages environnementaux du Valais

Conscience environnementale	L'organisme a documenté sa politique environnementale et considère l'environnement naturel du Valais comme un capital à préserver.	L'organisme assure et enregistre la formation/sensibilisation de ses employés sur les impacts environnementaux de ses activités.	Le système de management environnemental répond aux exigences ISO 14001.	L'organisme a chiffré ses impacts environnementaux à l'aide d'un bilan (y compris CO ₂) et se positionne clairement comme une entreprise respectueuse de l'environnement.	L'organisme est un acteur prépondérant dans sa branche sur la diminution des impacts environnementaux et participe de manière active à des actions d'information du public valaisan.
Approche du Système de Management Environnemental	L'organisme gère les impacts environnementaux de ses activités en fonction de la demande des parties intéressées.	Les employés de l'organisme ont été formés sur la manière de réagir aux événements liés aux dangers environnementaux de la branche.	Les exigences légales et réglementaires sont revues une fois par année ainsi que les instructions de travail de l'organisme liées à l'amélioration de ses impacts environnementaux.	Les indicateurs sur la gestion du système de management environnemental comprennent ceux liés au bilan environnemental de ses activités.	Un tableau de bord spécialement dédié aux impacts environnementaux avec son analyse de risque est établi et des comparaisons sont effectuées avec les moyennes de la branche. Des mesures d'améliorations exceptionnelles sont engagées.
Amélioration de la performance environnementale	L'organisme s'informe sur les technologies et méthodes à même de limiter ses impacts environnementaux.	De nouvelles technologies ou méthodes sont introduites de manière à limiter l'impact de l'organisme sur l'environnement.	L'organisme favorise l'utilisation d'énergies propres produites en Valais et les indicateurs correspondants sont analysés en revue de direction.	L'organisme est autonome en termes énergétique grâce à sa propre production d'énergies. Les indicateurs correspondants sont reportés en revue de direction.	Le bilan environnemental de l'organisme, chaque année plus favorable à l'environnement, est inclus dans son bilan financier annuel.

Le niveau 3 est le minimum requis pour l'obtention du label



NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
----------	----------	----------	----------	----------

PROGRÈS ET INNOVATION

Améliorer de façon continue le savoir-faire de l'organisme

Partage du savoir et apprentissage	L'apprentissage du savoir-faire est reconnu comme un élément clé du système.	Un système de communication permettant le partage de connaissance est mis en œuvre.	Il existe des activités, des événements où des forums planifiés pour partager le savoir-faire. La constitution de réseaux et l'interactivité sont encouragées par la direction pour partager les connaissances.	Les informations sur les connaissances et les technologies sont partagées avec les parties intéressées et remontent en revue de direction notamment sous forme d'indicateur.	L'organisme participe à des échanges de connaissances et au partage du savoir avec d'autres organisations membres de Valais excellence.
Innovation	L'innovation est clairement énoncée comme un des objectifs de la politique de l'organisme.	Les activités d'innovation sont fondées sur les données concernant les besoins et les attentes des parties intéressées.	L'organisme peut démontrer ses activités d'innovation.	Le processus d'innovation pour de nouveaux produits ou services inclus les changements dans l'environnement commercial de l'organisme.	Les indicateurs des projets de développement de nouveaux produits ou services remontent en revue de direction et sont en cohérence avec les valeurs du Valais (économie, environnement, social).

FOURNISSEURS ET PARTENARIATS

Développer et favoriser les partenariats avec les acteurs de l'économie valaisanne

Achats	L'organisme s'engage dans la mesure du possible à favoriser le choix de fournisseurs/sous-traitants/prestataires implantés en Valais.	Il existe un recueil mis à jour des fournisseurs/sous-traitants/prestataires potentiels implantés en Valais.	Les fournisseurs sont évalués périodiquement sur le respect des valeurs et exigences du Valais, les résultats sont reportés en revue de direction.	L'organisme démontre par des indicateurs remontés en revue de direction qu'il privilégie les produits valaisans dans ses achats.	L'organisme privilégie les fournisseurs certifiés Valais excellence, les incite à une promotion du développement durable et le prouve en revue de direction.
Partenariat	L'organisme suit les recommandations des associations professionnelles valaisannes.	L'organisme s'implique dans les structures associatives professionnelles en Valais.	L'organisme collabore avec d'autres entreprises certifiées Valais excellence.	L'organisme a développé une offre préférentielle (B2B) pour les entreprises certifiées Valais excellence.	L'organisme exerce un rôle de leader en Valais et favorise les partenariats et les collaborations intra et inter-branche.

INFRASTRUCTURES

Promouvoir la mise à disposition des nouvelles technologies pour les infrastructures de l'organisme

Infrastructures	L'organisme dispose d'infrastructures techniques adaptées pour fournir une prestation de qualité et respecter les lois, ordonnances et règlements.	L'organisme maîtrise les équipements (yc matériel et logiciel) nécessaires à la réalisation de ses prestations.	L'organisme dispose d'infrastructures de qualité permettant aux collaborateurs d'évoluer dans un environnement de travail propice à la qualité.	L'amélioration des infrastructures (bâtiments, équipements, moyens de transport, technologie de l'information) utilisées par l'organisme est prouvée en revue de direction.	Les services informatiques de l'organisme sont maîtrisés par un système de management équivalent à ISO 20000 (Technologie de l'information).
------------------------	--	---	---	---	--

Le niveau 3 est le minimum requis pour l'obtention du label



NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
----------	----------	----------	----------	----------

AMÉLIORATION CONTINUE

Soutenir et promouvoir les systèmes d'améliorations continues au sein de l'organisme

Processus d'amélioration	Les activités d'amélioration sont ponctuelles et fondées sur des réclamations client ou d'ordre réglementaire.	L'organisme sélectionne les opportunités d'amélioration et entreprend les actions nécessaires pour satisfaire aux exigences du client.	Les efforts d'amélioration sont démontrés pour les produits ou services clés de l'organisme en revue de direction.	L'amélioration continue est intégrée comme une activité courante à tous les niveaux de l'organisme ainsi que sur celles liées aux parties intéressées.	
Benchmarking	L'organisme compare occasionnellement ses produits ou services avec ceux de sa branche.	La direction encourage la détection et la diffusion des meilleures pratiques.	Certaines activités de benchmark (produits, procédés et exécution) sont soutenues et encouragées par la direction de l'organisme.	Les activités de benchmark remontent en revue de direction et ont des objectifs spécifiques.	Le benchmarking est utilisé comme un outil pour détecter des possibilités d'amélioration, d'innovation et d'apprentissage et un tableau de bord spécifique lui est consacré.

IDENTITÉ ET COMMUNICATION

S'assurer que l'identité et la communication de l'organisme correspondent aux valeurs de Valais excellence

Identité	L'identité de l'organisme est en adéquation avec celle du Valais.	L'organisme se positionne clairement comme valaisan.	Pour les organismes labellisés, le label Valais excellence est valorisé dans la communication et les codes de marque sont respectés.	L'identité de l'organisme, présente sur les réseaux sociaux, met en évidence les valeurs de la région (Valais).	L'identité de l'organisme sur les réseaux sociaux est considérée par les spécialistes de la branche comme modèle.
Communication	L'organisme a une communication interne et externe qui ne porte pas préjudice à l'image du Valais.	L'organisme a une stratégie de communication basée sur les valeurs du développement durable.	La procédure de communication de l'organisme précise les sujets communicables ainsi que les personnes autorisées à communiquer.	Un ou plusieurs indicateurs sur la communication ont été établis par l'organisme et sont remontés en revue de direction.	La communication de l'organisme est pilotée par un système de management de la sécurité de l'information équivalent à ISO 27001.

Organisation audité

Périmètre d'audit

Autoévaluation faite le

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

Validation par l'organisme de certification accrédité fait le

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

par (nom de l'auditeur)