

Journée Luxembourgeoise de la Qualité

Discours de Monsieur le Ministre de l'Economie Henri Grethen

Hôtel Mercure Kikuoka Golf Club à Canach le 10 octobre 2002.

Mesdames, Messieurs,

C'est avec un grand plaisir que j'ai accepté votre invitation à assister à la troisième Journée Luxembourgeoise de la Qualité.

Il me tient à cœur de vous remercier, Monsieur l'administrateur délégué, ainsi que tous vos collaborateurs pour cette initiative du CRP Henri Tudor, qui est destinée à soutenir le secteur privé et public dans leur quête vers l'excellence.

Un grand merci également à vous, Monsieur le Président, et aux nombreux membres du Mouvement Luxembourgeois de la Qualité, pour avoir soutenu le CRP dans l'organisation de cette journée et pour vous être investis tout au long de l'année écoulée afin de faire du MLQ la force motrice de la promotion du management de la qualité au Luxembourg.

Mesdames, Messieurs,

Ces derniers jours j'ai essayé de trouver une définition satisfaisante pour la notion de la « qualité ».

En effet, si le terme « qualité » est sur toutes les lèvres, sa définition concrète est problématique, comme l'a confirmé David Garvin en 1992: « ...la qualité est un concept extrêmement nébuleux car facile à visualiser mais exaspérant à définir ».

La définition de la qualité probablement la plus simple est celle inspirée par les travaux de William Edwards Deming, pionnier de

la qualité dans l'industrie, qui dit : « La qualité est de bien faire les choses qu'il faut faire ».

Cette définition est celle que je préfère et qui reflète le mieux la façon de travailler de mes services. Le Ministère de l'Economie doit continuer à s'investir dans une multitude de domaines qui nécessitent une amélioration continue de la qualité comme par exemple celui du secteur public, du commerce électronique, de la santé ou de l'environnement pour ne citer que quelques exemples.

Pour obtenir une vue concrète sur les besoins au Luxembourg, j'ai demandé au Conseil national d'accréditation de certification, de normalisation et de promotion de la qualité d'élaborer un **plan d'action national pour la promotion de la qualité**.

Bien sûr je n'ai pas attendu le plan d'action avant d'agir.

Lors de mon intervention à cette tribune il y a un an, je vous avais présenté plusieurs projets du Ministère de l'Economie en cours, ayant trait à la qualité.

Il m'importe dès lors de vous présenter d'année en année un rapport de nos efforts et de l'avancement de nos initiatives en cours et de vous exposer les nouveaux projets en la matière.

- **L'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance**, appelé OLAS, a démarré ses activités au début de cette année.

Depuis 9 demandes d'accréditation officielles ont été introduites par des organismes d'inspection et de certification aussi bien que par des laboratoires d'essais et d'étalonnage. La société LC Luxcontrol a.s.b.l. est le premier organisme accrédité par l'OLAS au Luxembourg.

Je vous rappelle que l'accréditation est indispensable pour démontrer aux clients et aux autorités publiques que l'on possède la compétence d'effectuer des tâches spécifiques.

- Afin de garantir la compétence des organismes candidats à une **notification dans le cadre des directives « nouvelle approche »** je vais soutenir la proposition du Conseil national d'accréditation, de certification, de normalisation et de promotion de la qualité qui suggère au Gouvernement de rendre l'accréditation obligatoire.

Il faut savoir que ces directives ont pour objectif principal la libre circulation des produits ainsi que la protection de la santé, de la sécurité des utilisateurs ou encore la protection des biens et de l'environnement. Les organismes notifiés sont chargés d'appliquer les procédures d'évaluation de la conformité au sens des directives « nouvelle approche », d'où l'intérêt d'un haut niveau de compétence.

Mesdames, Messieurs,

Les plus grands efforts de mes services ont été menés dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité du **commerce électronique**.

Je suis déterminé à faire en sorte que les consommateurs puissent avoir pleinement confiance dans le commerce électronique et qu'en la matière leurs droits soient protégés. Les achats de biens et de services sur le réseau Internet se multiplient. Je souhaite qu'on puisse bénéficier pleinement de cette formidable

avancée technologique. Mais il faut pour cela garantir aussi bien la qualité des services proposés que la rentabilité et la sûreté des transactions, tant pour les entreprises que pour les consommateurs.

Afin de connaître la situation actuelle au Luxembourg, j'ai demandé à un consultant d'examiner la qualité des sites Internet des entreprises répertoriées dans les registres du STATEC. Sur 4000 sites Internet analysés d'après une cinquantaine de critères comme la visibilité, la navigation, la technologie ou encore les services offerts, uniquement 5% permettent de nouer des transactions en ligne, sécurisés et confortables, conformes à la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique et aux règlements d'exécution. Cela montre clairement que des grands efforts restent à faire, tant dans le domaine de la sensibilisation des entreprises que de la création des conditions de développement du commerce électronique.

D'un autre côté une enquête d'ILRES se rapportant à l'été 2002 démontre que 53% des ménages étaient connectés au Net et 66% des foyers étaient équipés d'un ordinateur. En un an, le taux de connections à l'Internet a augmenté de 10 points de pourcentage. Un tiers des internautes utilisent l'Internet quotidiennement et 39% ont déjà acheté sur le Net. Le Luxembourg est sur le bon chemin pour rejoindre le peloton de tête des pays les plus branchés.

La proportion des entreprises qui effectuent des achats en ligne est moins importante. Je vous cite comme exemple les branches de l'hôtellerie et de la restauration, des transports et des communications où elle approche 11%, par rapport à l'industrie

manufacturière qui tournent autour de 20%, comparée aux entreprises du secteur informatique qui atteignent près de 50%.

L'année dernière à la Journée Luxembourgeoise de la Qualité, je vous ai présenté le projet du **label qualité destiné aux entreprises actives dans le commerce électronique**. Ensemble avec nos partenaires la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, le label a été mis en place et plusieurs entreprises ont fait leur demande de certification.

Mes collaborateurs m'ont suggéré de l'appeler dorénavant « **certificat qualité** », vu qu'il se différencie d'un simple label par un contrôle bien supérieur effectué par des certificateurs, qui sont accrédités pour leurs compétences particulières par l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance. Les audits de certification sont effectués aussi bien en ligne que sur site et leur surveillance est annuelle.

Les objectifs principaux du certificat sont :

- le renforcement de la sécurité des transactions en ligne en définissant des exigences strictes en matière de sécurisation des paiements et des signatures électroniques ;
- l'analyse de la conformité du prestataire aux exigences de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

Comme vous le savez, c'est une loi-cadre qui comprend des dispositions sur la signature électronique, les contrats conclus par voie électronique, la responsabilité des fournisseurs d'accès, les paiements électroniques, les communications

commerciales ainsi que certaines dispositions sur le traitement des données à caractère personnel ;

- les engagements de la part du prestataire en matière de confidentialité, des données personnelles et du respect de la vie privée garantissant un niveau de confiance maximum indispensable ;
- les procédures visant à renforcer les relations clients ainsi que la logistique garantissant ainsi un niveau de qualité élevé des services de commerce électronique.

Le certificat se trouve actuellement en phase pilote, il est testé par une dizaine d'entreprises qui ont décidé de soumettre à un examen minutieux leurs procédures informatiques et organisationnelles à travers lesquelles elles offrent des biens par la voie du commerce électronique. En début de l'année prochaine le certificat qualité sera évalué et lancé à grande échelle au Luxembourg et dans la Grande Région.

Mesdames, Messieurs,

Que vaut le meilleur certificat qualité si la sécurité des réseaux n'est pas garantie. C'est dans l'intérêt de la sécurité nationale et de la prospérité de notre place économique qu'il est devenu impératif de rendre les **systèmes et réseaux d'information** nationaux plus sûrs.

La sécurité est la capacité de résister à un niveau de confiance donné aux événements accidentels ou aux actions malveillantes.

Pour parer à ces menaces, il faut une stratégie, un plan global de sécurité des réseaux impliquant tous les acteurs potentiels, les

opérateurs, les entreprises et leurs employés ainsi que les administrations.

Mon Ministère s'emploie actuellement à développer un plan directeur national qui implique le secteur privé et public et tient compte des exigences du plan d'action eEurope 2005 et des recommandations de l'OCDE. La réalisation de ce plan est pour moi une priorité absolue, si nous comptons rester crédibles dans notre politique de développement du commerce électronique.

Le plan doit s'appuyer sur des actions de sensibilisation et de prévention, de soutien technique, de développement rapide de la normalisation, de répression contre la criminalité informatique ainsi que sur la promotion de la certification et de la reconnaissance mutuelle des certificats en Europe et dans le monde, sans oublier de renforcer les systèmes éducatifs dans le domaine.

Il convient de relever trois projets en cours de réalisation par mes services du Ministère de l'Economie en collaboration avec des consultants externes :

- Le premier projet consiste à réaliser un **guide sur la sécurité des systèmes et réseaux de l'information** contenant des conseils pratiques, un modèle de politique de sécurité ainsi qu'un mode d'emploi du modèle de politique de sécurité destiné aux PME, administrations et citoyens. J'espère pouvoir vous présenter le guide encore cette année.
- Un deuxième projet prévoit la réalisation de **certificats de sécurité pour les opérateurs**. J'aimerais lancer ici un appel aux opérateurs de collaborer avec le Ministère de l'Economie

afin de réaliser ce certificat. Ce projet est uniquement réalisable avec leur partenariat.

- Le troisième projet est le plus complexe, car il s'agit de mettre en place une **infrastructure à clé publique**, une opération risquée et onéreuse. La création dans les semaines à venir d'un GIE rassemblant le secteur privé et le secteur public permettra d'avancer dans ce projet et de fixer les critères du modèle d'infrastructure à clé publique à mettre en place au Luxembourg.

La création d'une infrastructure à clé publique nationale est dans l'intérêt des citoyens et des entreprises qui souhaitent communiquer par Internet, y compris faire des achats et des ventes en ligne, de manière techniquement sûre et conformément aux lois et règlements qui régissent le commerce électronique.

J'ai retenu 5 critères qui d'après mon avis doivent être repris dans le modèle : l'interopérabilité, la sécurité des transactions et des réseaux pour les entreprises et les particuliers, la réputation des prestataires, la rentabilité financière à moyen terme et enfin l'utilisation de l'infrastructure par tous les secteurs.

D'autres projets en cours de réalisation par mes services ont comme but d'améliorer la qualité des relations entre le ministère et ses clients.

Je peux citer en premier le projet « **BMB-Connect** », déjà clôturé et mis en place. Il s'agit d'un nouveau service de dépôt électronique auprès du Bureau Benelux des Marques.

Le projet « **Portail à guichet unique pour entreprises** » qui a pour objectif d'épargner du temps, de l'argent et des efforts aux entrepreneurs est coordonné par le Ministère de l'Economie en collaboration avec le Ministère des Classes Moyennes, le Ministère de la Justice et le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative. Il a pour objectif de réaliser un portail Internet d'information, d'interaction et de transaction qui regroupe les différents aspects administratifs, réglementaires et d'information.

Le **dépôt en ligne des brevets d'invention nationaux**, la création d'un **registre des droits d'auteurs** ou la **résolution des litiges en ligne** sont encore d'autres projets programmés par le Ministère de l'Economie.

Mesdames, Messieurs,

Je suis persuadé que la troisième Journée Luxembourgeoise de la Qualité connaîtra un grand succès, à en juger par le haut niveau des intervenants et la richesse des thèmes abordés.

Il ne me reste plus qu'à vous souhaiter un travail fructueux et vous remercier de votre attention.