

Dossier de presse :



PRIX
LUXEMBOURGEOIS
DE LA QUALITÉ

Lancement officiel

4 mai 2004 à 9h

11, rue Notre Dame Luxembourg

Sponsorisé par :



**BANQUE GÉNÉRALE
DU LUXEMBOURG**



FORTIS
Solid partners, flexible solutions
BGL is part of Fortis

Sommaire

Communiqué de presse	Page 3
La différence de ce nouveau challenge	Page 4
Avant tout un challenge source de valeur ajoutée pour les candidats	Page 5
Les évaluateurs : Appel à Candidature	Page 6
Les grandes phases	Page 7
Comment devient-on candidat ?	Page 8
Le modèle d'évaluation	Page 9
La méthode d'évaluation	Page 10
A vos agendas !	Page 11
Le contexte international	Page 12
L'organisateur : Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité a.s.b.l.	Page 13
Avec le soutien du Ministère de l'Economie	Page 14
Avec la collaboration scientifique du CRP Henri Tudor	Page 15
Avec le soutien des membres fondateurs du MLQ a.s.b.l.	Page 16
Le mot du sponsor : La banque générale du Luxembourg	Page 17

Les documents associés

[!\[\]\(0f848bbd71cef6b345273b16f905912a_img.jpg\) Le guide du candidat au Prix Luxembourgeois de la Qualité](#)

[!\[\]\(339a16584d5da0f0a3ca4e9ec17bf6a1_img.jpg\) Le guide de l'évaluateur du Prix Luxembourgeois de la Qualité](#)

Il est possible de les obtenir sur simple demande au MLQ a.s.b.l.

Communiqué de presse

Innovation : Un challenge qui va plus loin que les autres...

Lancement officiel du Prix Luxembourgeois de la Qualité

Luxembourg – le 4 mai 2004 à 9h. Le Ministre de l'Economie, M. Henri Grethen, annonce officiellement, et pour la première fois, l'appel à candidature pour le Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Ce nouveau challenge est organisé par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité a.s.b.l., avec la collaboration scientifique du Centre de Recherche Publique Henri Tudor et avec le soutien du Ministère de l'Economie.

A ce jour, aucun challenge aussi complet n'existe au Luxembourg. Plus qu'un simple concours, le Prix Luxembourgeois de la Qualité évalue tous les aspects du Management des organismes qui postulent. Il récompense non seulement les vainqueurs pour leur Excellence, mais aussi chaque candidat en leur donnant les moyens de devenir toujours plus performants.

A cette occasion, un modèle d'Excellence a été conçu spécialement pour le marché luxembourgeois, sur base des modèles les plus prestigieux qui existent déjà dans le monde.

Il est ouvert à tous les types d'organismes, petits à grands, publics et privés.

L'égalité des chances de remporter la victoire est garantie.

Plusieurs évènements d'information gratuits sont planifiés pendant les mois de mai et juin. Le premier est prévu le 13 mai à 16 h 30 au CRP Henri Tudor, au 29 JFK à Luxembourg Kirchberg.

Ce sera l'occasion de présenter plus en détail les avantages offerts aux entreprises qui postulent et aux évaluateurs qui souhaitent découvrir le modèle luxembourgeois d'Excellence.

D'autre part, le MLQ lèvera le voile sur ce nouveau modèle, sur le processus d'évaluation associé et présentera la constitution du dossier de candidature à destination des candidats et évaluateurs.

Toutes les personnes intéressées par le statut d'évaluateur ou celui de candidat sont les bienvenues.

Lors de ces évènements, le MLQ répondra à toutes leurs questions.

[Pour obtenir plus d'information, contactez :](#)

Mouvement Luxembourgeois de la Qualité a.s.b.l.

Yves Collet, Secrétaire Général

70, rue de Luxembourg

L-4221 ESCH SUR ALZETTE

Tel: 54 55 80 500 - Fax: 54 55 80 501- e-mail : yves.collet@mlq.lu



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

La différence de ce nouveau challenge

Nombreux sont les concours organisés chaque année pour valoriser les entreprises. Mais en général, leur seule finalité est la valorisation de l'image des gagnants. Le Prix Luxembourgeois de la Qualité est différent car il va plus loin.

Les forces du Prix Luxembourgeois de la Qualité sont claires et évidentes :

Le seul modèle d'évaluation luxembourgeois :

L'évaluation des candidats est basée sur un modèle conçu à partir des plus performants qui existent dans le monde (référentiel EFQM, Malcom Baldrige, Qualimètre...), mais adapté aux spécificités du marché luxembourgeois.

Le simple bénéfice de la candidature : L'orientation vers l'amélioration continue

Un rapport d'évaluation mettant en évidence les forces et opportunités d'amélioration de l'organisme est remis à chaque candidat. Ce rapport constitue une base non négligeable pour la mise en place de plans d'amélioration.

Le petit plus : l'entretien avec les évaluateurs pour obtenir davantage d'explications.

Une large place pour la créativité et l'innovation :

Loin des exigences strictes et contraignantes de certains référentiels, le modèle du Prix Luxembourgeois de la Qualité est un guide vers l'accroissement des performances.

Un challenge ouvert à tous :

Les 7 catégories permettent de comparer entre elles, des organisations similaires: de l'entreprise de moins de 10 personnes, à celle qui en emploie plus de 500, en passant par les organismes d'utilité publique...

L'évaluation la plus juste et la plus impartiale :

Les évaluateurs signent une charte de confidentialité et de déontologie, tout est mis en œuvre pour qu'ils rendent une évaluation réaliste de chaque organisme.

Un puissant argument marketing :

Les lauréats apparaissent comme des organismes fiables aux yeux de leurs clients et partenaires.

Un indéniable intérêt économique :

A plus long terme, l'objectif est l'accroissement de la compétitivité du marché luxembourgeois sur la scène internationale.

Une première approche vers l'European Quality Award :

Le référentiel EFQM est une des bases utilisées pour la création du modèle luxembourgeois. Les organismes qui remportent le Prix Luxembourgeois de la Qualité augmentent leurs chances de réussite au challenge européen.

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Avant tout un challenge source de valeur ajoutée pour les candidats

Le rapport d'évaluation : *Parce qu'identifier ses erreurs, c'est déjà progresser !*

Chaque entreprise qui aura déposé sa candidature sera récompensée, par la remise d'un rapport d'évaluation où apparaîtront :

- ⇒ Les éléments maîtrisés et les éléments à améliorer de son organisation.
- ⇒ La note attribuée positionnée par rapport à la moyenne des candidats.
- ⇒ La possibilité de s'entretenir avec les évaluateur afin d'obtenir davantage d'explications sur les remarques.

Les récompenses : *Pour une meilleure argumentation commerciale et marketing !*

Ces récompenses seront remises le 9 novembre 2004 lors d'un prestigieux diner-gala, qui s'intègre à la semaine de la Qualité.

« Le Prix Luxembourgeois de la Qualité »

Cette récompense est destinée à la meilleure organisation de chaque catégorie, mais elle est remise uniquement si un candidat a le niveau suffisant.

L'organisme qui a l'honneur de recevoir ce titre est reconnu comme un exemple en matière de Management de la Qualité.

« Le Prix de l'Innovation Organisationnelle »

Il s'agit d'une mention spéciale, remise à une seule entreprise. Elle est décernée uniquement lorsqu'une pratique de management innovante est observée.

« Les mentions : sur le chemin de l'excellence »

Il s'agit des candidats ayant obtenus un résultat très honorable. Ce sont ceux qui sont capables d'être lauréats l'année suivante s'ils poursuivent leurs efforts.

Les avantages d'être promu lauréat :

- ⇒ Un trophée.
- ⇒ La valorisation de l'image de l'organisme.
- ⇒ La promotion à l'occasion manifestations organisées par les partenaires.
- ⇒ La promotion médiatique organisée par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité avec le support de ses membres fondateurs.
- ⇒ Le logo du prix qui peut être utilisé lors de toutes les communications du lauréats, pendant 3 ans.

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Les évaluateurs : Appel à Candidature

Le MLQ recrute des évaluateurs pour sa première édition du Prix Luxembourgeois de la Qualité.

En contrepartie d'un peu de temps et d'énergie, le titre d' «évaluateur du Prix Luxembourgeois de la Qualité » offre :

Plus de savoir :

Une formation gratuite au référentiel EFQM, au modèle d'évaluation luxembourgeois et à sa méthode d'évaluation.

Plus de compétence :

Un élément de taille pour l'accroissement des compétences.

Plus d'expérience :

La chance d'appliquer la méthode d'évaluation du Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Plus d'analyse :

L'opportunité d'observer les meilleures pratiques de management.

Plus de prestige :

Le privilège d'apposer votre titre d'évaluateur au Prix Luxembourgeois de la Qualité 2004 sur vos cartes de visite, curriculum vitae, etc....

Plus d'événement :

Une participation gratuite à la prestigieuse remise des Prix Luxembourgeois de la Qualité 2004.

Le modèle d'évaluation du Prix Luxembourgeois de la Qualité est le seul modèle Luxembourgeois :

C'est l'unique occasion de le découvrir et de le mettre en pratique !

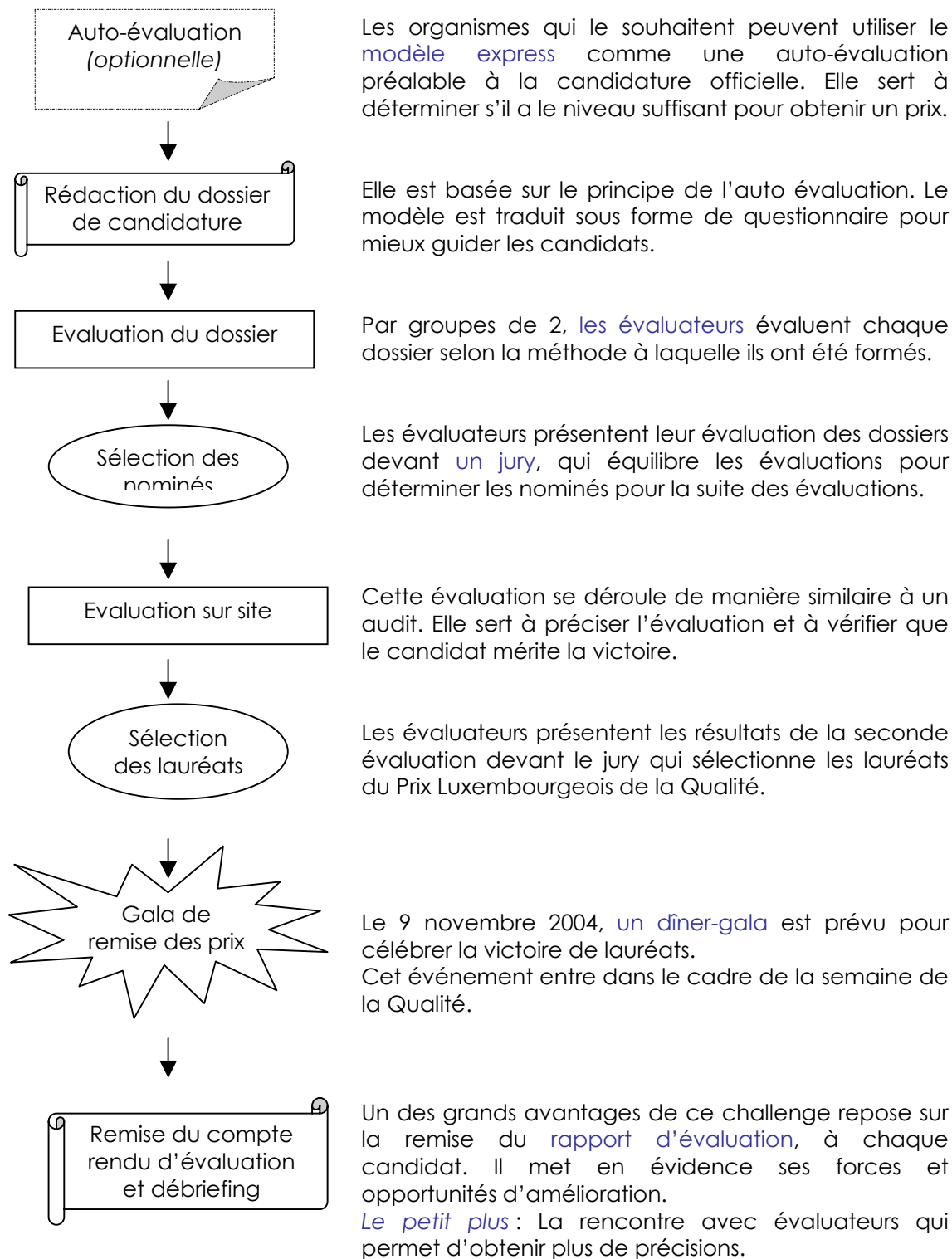
Pour devenir évaluateur :

Il suffit de s'adresser au MLQ, de demander « le guide de l'évaluateur du Prix Luxembourgeois de la Qualité », de compléter le dossier de candidature et de le retourner au MLQ.

Le MLQ se charge ensuite d'évaluer les dossiers.

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Les grandes phases



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Comment devient-on candidat ?

➤ Les 7 catégories :

Afin d'être cohérent et de garantir l'égalité des chances à tous les organismes qui souhaitent postuler au Prix Luxembourgeois de la Qualité, les 7 catégories suivantes ont été créées :

Grandes Entreprises	TPE* et PME* filiales		PME indépendantes		TPE indépendantes	Organismes d'utilité publique
	Production	Service	Production	Service		

*TPE = très petite entreprise

*PME = petite et moyenne entreprise

➤ Soumettre sa candidature :

Postuler au Prix Luxembourgeois est une chose simple.

Il suffit de retirer « le guide du candidat au Prix Luxembourgeois de la Qualité » auprès du MLQ.

Toutes les informations pratiques pour présenter un bon dossier de candidature se trouvent à l'intérieur.

L'inscription, en tant que candidat, est payante.

Le MLQ étant une association sans but lucratif, ces droits d'inscription sont nécessaires à la qualité des évaluations.

➤ Droits d'inscription :

	Tarif adhérent MLQ	Tarif non-adhérent MLQ
Très Petite Entreprise (< 10 salariés)	100 €	200 €
Petite et Moyenne Entreprise (< 200 salariés)	250 €	450 €
Grande Entreprise (> 200 salariés)	500 €	950 €
Organismes d'utilité publique	250 €	450 €



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Le modèle d'évaluation

Le modèle luxembourgeois : sa différence...

Le modèle n'impose pas d'exigence stricte aux candidats, il leur fournit simplement une « ligne directrice » vers l'accroissement des performances. Elles sont ensuite libres de développer les pratiques les mieux adaptées à leur situation.

Un guide complet : vers l'amélioration des performances...

Le modèle est composé de 9 thèmes, déclinés en items. Ils sont répartis en 2 parties :

- La partie « Pratiques »

Elle concerne les pratiques, méthodes et outils mis en place. Voici les 8 thèmes qu'elle regroupe :

- Orientation client et marché
- Société et environnement
- Stratégie et politique
- Leadership
- Les processus
- Personnel
- Ressources et infrastructures (ressources financières, infrastructures et cadre de travail, information)
- Partenariat et fournisseurs

- La partie « Résultats » :

Cette partie regroupe les résultats obtenus par la mise en œuvre des pratiques précédemment observées. Les « sous-thèmes » résultats sont :

- Clients et marché
- Personnel
- Stratégie
- Opérations et processus
- Société et environnement

Le modèle express' : pour les petites structures

Un modèle a spécialement été conçu pour la petite entreprise, parce que ses besoins et ses ressources sont différents de ceux des structures de plus grande taille. Ce modèle possède la même structure que celle du modèle « classique », mais il a été allégé et le vocabulaire a également été adapté.



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

La méthode d'évaluation

L'évaluation des dossiers de candidature se fait en deux phases :

L'évaluation des dossiers de candidature

Une équipe d'évaluateur est chargée d'examiner le dossier du candidat qui leur est attribué. Cette évaluation est d'abord individuelle, puis les évaluateurs se réunissent pour discuter de la notation.

A la fin de cette première phase, les résultats sont présentées à un jury qui a la vision globale de tous les dossiers de candidature.

Une méthode de notation est mise au point pour l'évaluation de cette phase. Cette méthode comporte 2 parties, les même que celles du modèle.

▪ Les critères « Pratiques » :

Réponse à l'item	Déploiement	Occurrence	Maîtrise formelle	Maîtrise	Maîtrise améliorée	Aspect factuel	Pertinence	Positionnement par rapport à la concurrence
------------------	-------------	------------	-------------------	----------	--------------------	----------------	------------	---

▪ Les critères « Résultats » :

Mesurable	Significatif	Tendance	Pertinence	Comparaison	Positionnement
-----------	--------------	----------	------------	-------------	----------------

L'évaluation sur le site

Les candidats ayant obtenu un score suffisant lors de l'évaluation des dossiers sont sélectionnés pour une évaluation sur site.

L'objectif est de vérifier la véracité du contenu du dossier de candidature et d'en éclaircir certains points.

Elle se déroule de la même façon qu'un audit.

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

A vos agendas !

👉 Séance d'information :

Pour tout savoir sur le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Le 13 mai à 16 h 30

Au CRP Henri Tudor

29JFK, Luxembourg Kirchberg

D'autres séances seront planifiées au cours des mois de mai et juin.
Contactez le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité pour vous inscrire.

👉 Formation des évaluateurs :

2, 3, 4 et 7 juin 2004 de 9h à 18h

👉 Date limite de remise du dossier de candidature complété :

15 juillet 2004

👉 Etude « théorique » des dossiers de candidature :

de juillet à août 2004

👉 Réunion de consensus :

septembre 2004

👉 Visites sur site :

à partir du 20 septembre 2004

👉 Choix des lauréats :

novembre 2004

👉 Gala de remise des Prix :

9 novembre 2004

👉 Remise des rapports d'évaluation et visite de débriefing :

décembre 2004



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Le contexte international

En observant les pratiques des autres pays, on s'aperçoit rapidement qu'ils possèdent déjà, pour la plupart, un événement de ce type. C'est une des raisons qui a motivé la création du Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Quelques exemples de « Prix Qualité » :

- les Etats-Unis avec le Prix « Malcom Baldrige »,
- le Japon avec le prix Deming,
- l'Europe avec l' « European Quality Award » .
- la Belgique avec le prix flamand « K2 »,
- la Suisse avec le prix « Esprix »,
- le Québec,
- la France,
- le Maroc,
- l'Allemagne ...

Quelques exemples de « modèles d'Excellence » :

- Le référentiel américain : Malcom Baldrige
- Le référentiel de l'EFQM (European Foundation for Quality Management)
- Le référentiel québécois : le Qualimètre
- Et bien d'autres...

Le Centre de Recherche Public Henri Tudor a sélectionné ces référentiels d'Excellence pour servir de base à la création du modèle d'évaluation luxembourgeois, en fonction de leur prestige, mais surtout de l'efficacité prouvée par leur application.

Pour en savoir plus :

www.quality.nist.gov

www.efqm.org

www.qualite.qc.ca

www.sudqualite.org/documents/encyclopedie/P/pfq.htm

www.qualite.univ-lyon1.fr/prixqual.html



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

L'organisateur :

Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité a.s.b.l.

Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l. (MLQ) a pour but de promouvoir la Qualité, de faciliter l'appropriation des bonnes pratiques de management et de catalyser leur mise en œuvre afin de permettre le développement durable des entreprises et organismes luxembourgeois.

Fédérateur, le MLQ, organisme de référence et indépendant, regroupe l'ensemble des acteurs et des parties intéressées en matière de Qualité et de bonnes pratiques de management.

Les missions du MLQ

Ecouter les organismes adhérents, pour les orienter dans leurs projets et mettre à leur disposition de l'information et des outils.

Organiser l'échange entre adhérents pour la diffusion des bonnes pratiques.

Mettre en œuvre des actions de promotion de la qualité auprès des entreprises et organismes luxembourgeois pour un développement durable et une amélioration continue de leurs performances.

Représenter, au niveau national, européen et international, l'ensemble des initiatives qualité menées au Grand-Duché de Luxembourg dans une perspective neutre et fédératrice.

Les activités du MLQ

- ⇒ Quality Hotline : Le MLQ apporte une réponse pertinente à toutes questions que se posent les adhérents grâce à son réseau d'experts
- ⇒ La lettre du MLQ et une brève mensuelle : ce sont des publications d'informations
- ⇒ Le Guide Luxembourgeois pour la Qualité
- ⇒ www.mlq.lu: Le site d'information sur les activités du MLQ
- ⇒ Des événements d'information et d'échange : Conférences, Rencontres Qualité, Forum des Responsables Qualité, Forum des auditeurs, visites d'entreprises, De Rendez-vous vun der Qualitéit...
- ⇒ Services d'assistance pour les adhérents : aide aux achats de prestation «qualité» (consultance, formation)
- ⇒ La Semaine de la Qualité du 8 au 12 novembre 2004

Pour en savoir plus : www.mlq.lu



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Avec le soutien du
Ministère de l'Economie

Le Ministère de l'économie s'investit depuis longtemps dans les initiatives de promotion de la Qualité au Grand-Duché. En ce sens une structure spécialisée dans ce domaine existe depuis 2001 au sein de ce Ministère :

Le Conseil National d'Accréditation, de Certification, de Normalisation et de Promotion de la Qualité.

C'est l'organe consultatif du Ministère de l'économie en matière de Qualité. Il a pour objectifs, dans ce domaine :

- De **conseiller** le Ministre en terme de certifications, d'accréditations, de normalisation et de promotion et de lui soumettre des propositions sur les orientations générales.
- De **veiller** à l'organisation de la collecte, de la circulation et de la publication d'informations.
- De **suivre** la politique communautaire et internationale
- D'**associer**, dans la mesure du possible, les parties intéressées.
- De faire des propositions pour l'élaboration d'un **Plan National pour la Promotion de la Qualité**.

Les membres de cette structure sont issus d'autres organismes compétents en la matière, tels que:

- Les autres Ministères (Transports, Travaux publics, Environnement, Santé, Travail et Agriculture)
- L'office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS).
- L'organisme Luxembourgeois de normalisation.
- Le Service de Métrologie.
- Les chambres professionnelles patronales.
- Des consommateurs.

Le Ministère de l'économie s'engage, essentiellement à travers le Plan National pour la Promotion de la Qualité, à diffuser les concepts d'« Assurance Qualité » et de « Management de la Qualité » vers tous les secteurs d'activité.

Cet engagement témoigne de l'intérêt pour tous les organismes à suivre cette initiative s'ils souhaitent s'améliorer et accroître leurs performances.

Pour en savoir plus : www.eco.public.lu

GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Avec la collaboration scientifique du
Centre de Recherche Public Henri Tudor

Le CRP Henri Tudor, un des membres fondateur du MLQ, a été mandaté par celui-ci pour la création du modèle luxembourgeois.

Le CRP Henri Tudor, est LE Centre d'Innovation Technologique luxembourgeois. Il s'agit d'un établissement public géré selon le droit privé.

Il a pour finalité principale de favoriser l'innovation technologique dans les secteurs privés et publics. A cet effet, il offre un ensemble de services et d'activités : projets R&D, transfert de technologie, assistance technologique et conseil, formation et qualification de haut niveau.

Son principe de fonctionnement est basé sur le partenariat avec les entreprises des secteurs publics et privés, ainsi qu'avec les universités, que ce soit au niveau interrégional de la Grande Région, européen ou international.

Il regroupe des compétences complémentaires, structurées en centres d'activité :

- Le Laboratoire de Technologies Industrielles
- Le Centre d'Innovation par les Technologies de l'Information
- Le Centre de Ressources des Technologies pour l'Environnement
- Le Centre de Ressources des Technologies de l'Information pour le Bâtiment
- Le Centre de Ressources des Technologies pour la Santé
- Le Centre de Veille Technologique

Son activité se matérialise par la collaboration avec les entreprises luxembourgeoises sur :

- Des projets de recherche et développement
- De l'assistance ponctuelle
- Des prestations de conseil

C'est plus précisément le **Laboratoire de Technologies Industrielles** qui est chargé de la conception du modèle luxembourgeois.

En effet, cette structure possède les compétences nécessaires en management, en Qualité et en organisation d'entreprise ainsi qu'une bonne connaissance des entreprises luxembourgeoises. Elle entretient avec elles une relation de proximité depuis toujours.

Pour en savoir plus : www.tudor.lu



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Avec le soutien des
Membres fondateurs du MLQ

- Ministère de l'économie
- Centre de Recherche Public Henri Tudor
- Ministère des Classes Moyennes du Tourisme et du Logement
- Chambre de commerce du Grand-Duché de Luxembourg
- Chambre des métiers du Grand-Duché de Luxembourg
- FEDIL
- Entente des Hôpitaux luxembourgeois
- Luxinnovation GIE



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité

Le mot du sponsor

La banque générale de Luxembourg

