



Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence 2017

Information pour les candidats



Pourquoi participer ?

- **Reconnaissance de la performance d'une organisation**, le Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence est décerné chaque année par le Ministre de l'Économie.
- Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence A.s.b.l. (MLQE) est mandaté pour:
 - ✓ la **mise en œuvre du processus d'évaluation**,
 - ✓ **formation des évaluateurs**,
 - ✓ **évaluation des candidats** et
 - ✓ organisation de la prestigieuse **Remise de Prix**.

Ce concours valorise le meilleur de sa catégorie



Pourquoi participer ?

➤ Amélioration:

- ❖ Auto-évaluation
- ❖ Restitution détaillée sur analyse du score obtenu
- ❖ Benchmark – Positionnement sur le territoire national



Pourquoi participer ?

➤ Visibilité Marketing:

- ❖ Avantage commercial
- ❖ Permet de se démarquer
- ❖ Visibilité médiatique



Pourquoi participer ?

➤ Motivation:

- ❖ Mobilisation des collaborateurs
- ❖ Un projet – une équipe – un Prix
- ❖ Récompense de l'ensemble des collaborateurs



Les catégories du PLQE

➤ 3 catégories (par nombre d'ETP):

❖ Petites entreprises (PE) ≤ 50 salariés



Les catégories du PLQE

➤ 3 catégories (par nombre d'ETP):

❖ Petites et moyennes entreprises (PME) > 50 et ≤ 250 salariés



Les catégories du PLQE

➤ 3 catégories (par nombre d'ETP):

❖ Grandes entreprises(GE) > 250 salariés



Les catégories du PLQE



➤ I catégorie hors concours (étudiants):

- ❖ Présentation d'un travail (p.ex. Thèse, Master) lors de la semaine de la qualité devant un jury et remise du prix lors de la soirée de gala

→ Prix: « **Le coup de cœur du MLQE** »

Sponsorisé par



Les récompenses

➤ Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence:

- Candidat le plus performant dans sa catégorie

❖ 1 Prix par catégorie !



Les récompenses

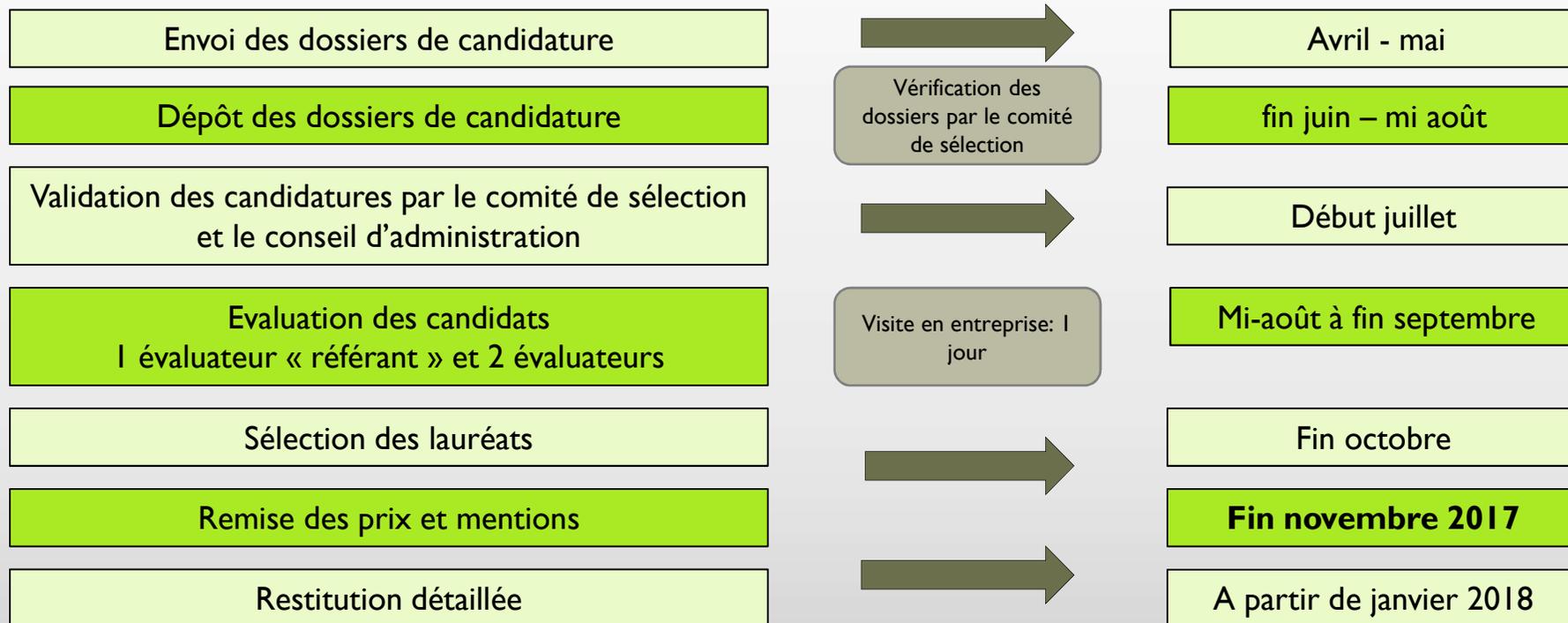
➤ **Mention « sur la voie de l'Excellence »:**

- Bon niveau de qualité dans tous les thèmes
 - ❖ **Plusieurs mentions par catégorie !**



Processus & Evaluation

Processus - Planning



Le comité de sélection

➤ Se compose de:

- ❖ Groupe de travail PLQE, formé par 5 évaluateurs-experts
- ❖ Un membre nommée par le conseil d'administration du MLQE
- ❖ Le secrétaire général du MLQE



Le comité de sélection

➤ **A pour mission de:**

- ❖ Valider les candidatures
- ❖ Soumettre les candidatures au CA (avec droit de veto) pour avis
- ❖ Nommer les équipes d'évaluation
 - Un évaluateur « référent » et deux évaluateurs par équipe
 - → forment le comité d'évaluation



Les évaluateurs

Sont:

- Formés et expérimentés

Font:

- Evaluation lors de l'audit en entreprise

Signent:

- Charte de confidentialité et de déontologie

Garantissent:

- Absence de conflit d'intérêt



Le règlement

- **Acceptation des candidatures** : « (...) expérience de min 3 années d'enregistrements de résultats (...) »
- **Processus d'évaluation** : « (...) interdit de modifier la structure du dossier (forme et contenu), sous peine de disqualification (...) »
- **Véracité des informations** : « (...) informations correctes et véridiques (...) »
- **Conservation des documents** : « (...) conservés par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence (...) »
- **Attribution des récompenses** : « (...) Les candidats acceptent le caractère irrévocable de toutes les décisions du comité de sélection (...) »
- **Cérémonie de remise des prix** : « (...) être présents le jour de la cérémonie (...) »
- **Utilisation du logo** : « (...) pendant 3 ans (...) »
- **Participation répétée** : « (...) attendre minimum deux ans avant de reposer sa candidature (...) »

REGLEMENT DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITE ET DE L'EXCELLENCE

Acceptation des candidatures :

Tout organisme public ou privé, à la possibilité de postuler, sous la condition d'être basé au Luxembourg. Néanmoins, chaque candidature est examinée et validée par le Conseil d'Administration du MLQE. Le Conseil d'Administration peut décider de ne pas accepter certains candidats pour des raisons d'éthique ou de représentativité.

Les candidats s'engagent à remplir le dossier de candidature et à l'envoyer au MLQE avant le 30 juin 2016. Les candidats doivent être en mesure de présenter leurs résultats sur une durée minimale de 3 années.

Processus d'évaluation :

Le candidat peut considérer certaines informations comme « confidentielle », cependant cette qualification ne doit être utilisée seulement que lorsqu'il s'agit d'informations stratégiques, p.ex. : procédé de fabrication ... Si l'évaluateur estime que le candidat abuse de ce « droit », il en réfère au comité de sélection qui peut disqualifier ce dernier. Les évaluateurs sont liés au Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence par une charte de confidentialité dont le texte peut être communiqué au candidat s'il le souhaite. Les évaluateurs s'engagent à ne pas proposer leurs services au candidat pendant une durée d'au moins deux ans qui suit l'évaluation.

Le candidat accepte l'ensemble des contraintes liées au processus d'évaluation du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence, telles que la visite des évaluateurs sur le site de l'organisme et la consultation de certains documents.

Le candidat ne doit en aucun cas modifier la structure du dossier de candidature (forme et contenu), sous peine de disqualification.

Véracité des informations :

Le candidat s'engage à fournir des informations correctes et véridiques dans son dossier de candidature, ainsi que lors de la visite sur site.

Conservation des documents :

Le candidat accepte que les documents d'évaluation (dossier de candidature et résultats d'évaluation) soient conservés par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence qui s'engage à respecter la confidentialité de ces informations pendant une durée de 10 ans.

Attribution des récompenses :

Le candidat accepte le caractère irrévocable de toutes les décisions du comité de sélection (validées par le Conseil d'Administration du MLQE). Aucun appel ne pourra être considéré.

Cérémonie de remise des prix :

Si le candidat gagne un prix ou une mention, le lauréat s'engage à être présent le jour de la cérémonie de remise du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence.

Tarifs :

La participation au processus d'évaluation du Prix Luxembourgeois de la Qualité et l'Excellence, ainsi que la remise d'un dossier de restitution complet est facturé suivant le schéma ci-dessous :

| | | |
|--|------------------------------|---------|
| • Petite entreprise (PE) : | ≤ 50 salariés | 500,€ |
| • Petite et Moyenne entreprise (PME) : | > 50 salariés ≤ 250 salariés | 1.000,€ |
| • Grande entreprise (GE) : | > 250 salariés | 1.500,€ |

Le lauréat s'engage à financer le reportage vidéo qui sera diffusé lors du gala remise des prix du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence sans que ce montant ne puisse dépasser 1.750,- € TTC. Ce reportage vidéo est leur propriété et leur sera remis sur DVD à la suite de la soirée de remise des prix.

Utilisation du logo « Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence » :

Le lauréat pourra utiliser le logo « Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence - Lauréat » et le cas échéant le logo « Mention sur la voie de l'Excellence » pendant 3 ans, en mentionnant l'année où il a reçu le prix.

Participation répétée :

Un candidat ayant déjà participé au Prix de la Qualité et de l'Excellence, ne pourra pas concourir l'année suivant sa dernière participation.

Les Tarifs

➤ Frais de Participation et de Dossier:

- Petites entreprises (PE):

≤ 50 salariés

→ 500,-€

- Petites et Moyennes entreprises (PME) :

> 50 et ≤ 250 salariés

→ 1.000,-€

- Grandes entreprises (GE) :

> 250 salariés

→ 1.500,-€

➤ Reportage Vidéo pour les lauréats:

→ 1.750,-€



Le dossier de candidature PLQE

Dossier du candidat

| | | | |
|------------------|--|---------------|--|
| Organisme | <i>Indiquer le nom exact, en cas de sélection pour une mention ou un prix, ce nom sera utilisé sur les supports de communication (trophée, diplôme, communiqué de presse...)</i> | | |
| Adresse | | | |
| Tél. | | E-mail | |

| | | | |
|----------------------------|----------------------|---------------|--|
| Personne de contact | | | |
| Adresse | <i>Si différente</i> | | |
| Tél. | | E-mail | |

| | |
|------------------------|---|
| Réservé au MLQE | |
| Catégorie | <ul style="list-style-type: none"> • Petites entreprises (PE) : ≤ 50 salariés • Petites et Moyennes entreprises (PME) : > 50 et ≤ 250 salariés • Grandes entreprises (GE) : > 250 salariés |
| | |

Portrait du candidat



L'Entreprise..

| Présentation générale | | |
|---|-----------|------------------------------|
| Secteur d'activité | | |
| Effectif (<i>équivalent temps pleins</i>) | | |
| Chiffre d'affaires ou budget | | |
| Date de création / fondation | | |
| Site web –réseaux sociaux | | |
| Filiale | Oui - Non | Si oui nom de la maison mère |
| Langue de travail | | |

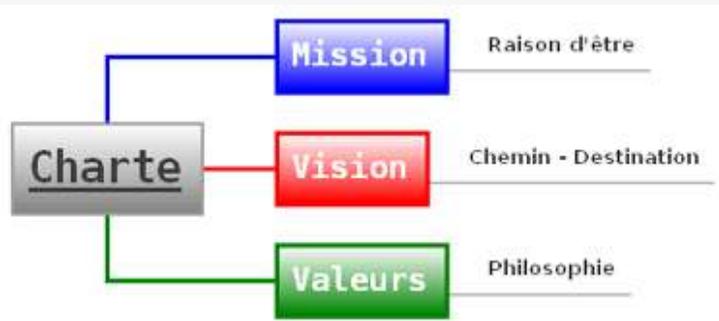
Portrait du candidat



Le marché..

| Présentation du marché | |
|-------------------------------------|--|
| Descriptif des produits et services | |
| Type de clients clés | |
| Type de fournisseurs clés | |
| Autres partenaires | |
| Type de concurrents | |

Portrait du candidat



La Stratégie..

| Présentation de la stratégie | |
|--|--|
| Missions et activités | |
| Vision de la direction | |
| Valeurs | |
| Distinctions, prix, labels et certifications obtenus | |

Portrait du candidat

| Autres informations pour l'évaluation sur site | |
|---|--|
| Habilitations spécifiques pour pénétrer dans certains lieux | |
| Périodes d'indisponibilité en été <i>pour l'organisation des rendez-vous avec les évaluateurs</i> | |
| Joindre au dossier (Obligatoire) | |
| Organigramme | |
| Cartographie / interactions des processus (si existante) | |
| Règlement signé | |
| Logo de l'organisme | |
| 2 photos (illustration éventuellement utilisées pour réaliser le dossier de presse, en cas de victoire) | |

Qualité du dossier (100 points)

| Evaluation de la qualité du dossier | | | /100 |
|-------------------------------------|--|--|------|
| Complétude | <ul style="list-style-type: none"> Le portrait du candidat est explicite. Il existe une réponse à chaque thème abordé dans les critères « facteurs ». Il existe un ou des résultats pour chaque thème obligatoire (☝) des critères « résultats » sur une période d'au moins 3 ans. | | /30 |
| Synthétique | <ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux thèmes des critères « facteurs » ne dépassent pas 15 lignes. Les résultats présentés par thème des critères « résultats » n'excèdent pas ½ page. | | /20 |
| Clarté et Lisibilité | <ul style="list-style-type: none"> Les résultats sous forme de graphique sont accompagnés d'un commentaire explicatif. L'usage d'abréviation et du jargon propre au candidat est limité ou explicité. En cas de fourniture de documents annexes, la raison de leur présentation est brièvement expliquée. | | /30 |
| Cohérence des informations | <ul style="list-style-type: none"> Les informations présentées d'un critère à un autre (facteur ou résultat) se complètent, il n'y a pas d'incohérence majeure. | | /10 |
| Respect des délais | <ul style="list-style-type: none"> Le dossier et l'ensemble des documents et informations requis sont fournis dans les temps définis par le MLQE. | | /10 |

Présentation globale des critères

Facteurs



Leadership Team

Leadership



Personnel



Stratégie



Partenariat &
Ressources



Processus, Client, Produits
et Services

Résultats



Résultats Personnel



Résultats Clients

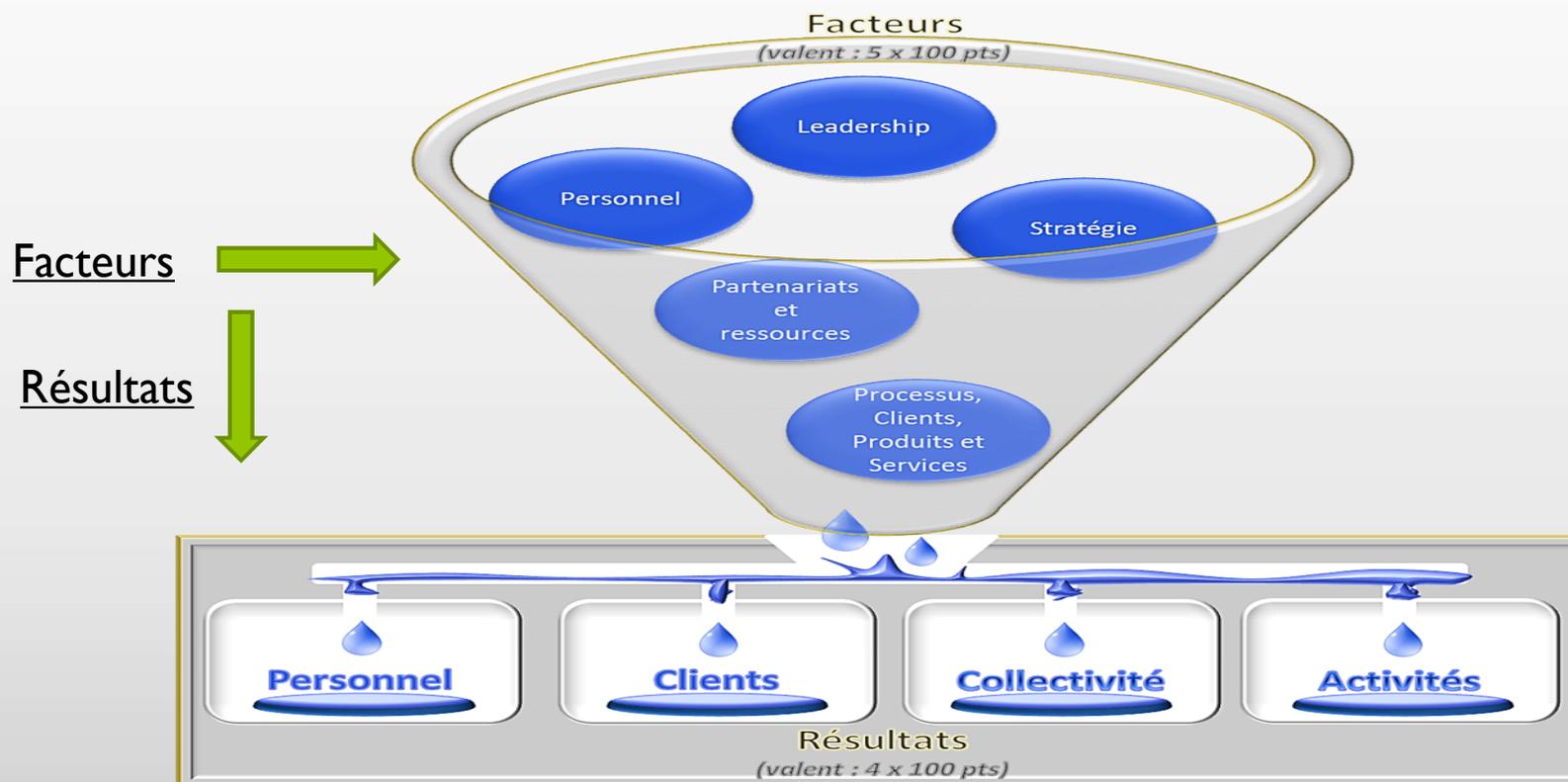


Résultats Collectivité



Résultats Activité

Présentation globale des critères



Réponse sur les facteurs

La partie « facteurs » est composée comme suit:

Leadership

← Nom du critère

Le Leadership développe une culture d'amélioration, de responsabilisation en fixant des orientations stratégiques claires qu'il pilote grâce à des indicateurs pertinents lui permettant d'accompagner le changement avec efficacité.

← Description générale du critère

L'organisme a identifié sa vision, ses missions et ses valeurs

← Thème « Question » sur le critère

Auto-évaluation:

| | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------|
| Plan: /30 10 - 20 - 30 | Do: /40 10 - 20 - 30 - 40 | Check: /20 10 - 20 | Act: /10 10 |
|---------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------|

← Votre évaluation sur le thème

Réponse:

← Champ pour votre réponse sur le thème
(max. 15 lignes)

Documents associés (si
besoin):

← La référence à des documents (si nécessaire)

Les annexes sont utilisées pour illustrer et justifier, le cas échéant, la réponse!

Réponse sur les facteurs

Vous pouvez évaluer vos pratiques en vous appuyant sur la grille d'auto-évaluation. Celle-ci vous permettra de vérifier la complétude de votre réponse. Elle permettra d'autre part aux évaluateurs de mieux comprendre vos pratiques.

| Auto évaluation | | | |
|---|---|--|-------------|
| Evaluation (Plan + Do + Check + Act) | | | /100 |
| PLAN Des pratiques existent | <ul style="list-style-type: none"> • Abordant l'entièreté du critère • Basée sur les besoins des parties prenantes • Soutenant la stratégie et cohérents avec les autres processus | | /30 |
| DO les pratiques sont déployées | <ul style="list-style-type: none"> • Partout où cela est nécessaire • Leur déploiement est planifié • Les pratiques sont outillées • Les acteurs mettant en œuvre les pratiques sont compétents et informés | | /40 |
| CHECK les pratiques sont évaluées | <ul style="list-style-type: none"> • Le déploiement, l'efficacité ou l'efficience des pratiques sont évalués • Les résultats présentés sont cohérents avec les pratiques | | /20 |
| ACT les pratiques sont améliorées | <ul style="list-style-type: none"> • Sur base des évaluations, les pratiques sont améliorées | | /10 |

Description des facteurs

I. Leadership

Le Leadership développe une culture d'amélioration, de responsabilisation en fixant des orientations stratégiques claires qu'il pilote grâce à des indicateurs pertinents lui permettant d'accompagner le changement avec efficacité.

| | | | | | | | | | | |
|----------|--|--------|--------|------|--------|---------|--------|-------|--------|---------|
| 1 | L'organisme a identifié sa vision, ses missions et ses valeurs. | | | | | | | | | |
| | Auto-évaluation | Plan : | 0 / 30 | Do : | 0 / 40 | Check : | 0 / 20 | Act : | 0 / 10 | Total : |

Réponse :
Click here to enter text.

Documents associés (si besoin) : [Click here to enter text.](#)

| | | | | | | | | | | |
|----------|--|--------|--------|------|--------|---------|--------|-------|--------|---------|
| 2 | L'organisme a déployé un système de management basé le cas échéant sur un référentiel normatif (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001...), un modèle d'excellence (EFQM) ou un recueil de bonnes pratiques (SCOR, ITIL). | | | | | | | | | |
| | Auto-évaluation | Plan : | 0 / 30 | Do : | 0 / 40 | Check : | 0 / 20 | Act : | 0 / 10 | Total : |

Réponse :
Click here to enter text.

Documents associés (si besoin) : [Click here to enter text.](#)

| | | | | | | | | | | |
|----------|--|--------|--------|------|--------|---------|--------|-------|--------|---------|
| 3 | Les dirigeants sont engagés auprès des parties-prenantes. | | | | | | | | | |
| | Auto-évaluation | Plan : | 0 / 30 | Do : | 0 / 40 | Check : | 0 / 20 | Act : | 0 / 10 | Total : |

Réponse :
Click here to enter text.

Réponse sur les résultats

La partie « résultats » est composée comme suit:

Résultats clients (tendances, minimum sur 3 ans)

Nom du critère

L'organisme mesure et analyse ses résultats auprès de ses clients afin d'évaluer sa performance et, le cas échéant, améliorer ses produits et services ou ses processus.

Description générale du critère



Résultat(s) en matière de satisfaction client

Thème « Question » sur le critère

Marqueur du caractère obligatoire de la question

Auto-évaluation:

Pertinence et utilité 0% 25% 50% 75% 100%
 -----Mesures: 25 %
 Tendances: 25% Cibles: 25% Comparaisons: 25 %

Votre évaluation sur le thème

Réponse:

Champ pour votre réponse sur le thème
(max. ½ page)

Documents associés (si
besoin):

La référence à des documents (si nécessaire)

Les annexes sont utilisées pour illustrer et justifier, le cas échéant, la réponse!

Réponse sur les résultats

Vous pouvez évaluer vos résultats en vous appuyant sur la grille d'auto-évaluation. Celle-ci vous permettra de vérifier la pertinence des résultats présentés et leur niveau de performance. Compte-tenu du mode d'évaluation, il est important que les résultats présentés soient pertinents et cohérents vis à vis de la stratégie de votre organisme et que vous les utilisiez effectivement.

| Auto-évaluation | | |
|---------------------------------------|--|--|
| Evaluation (Pertinence x Performance) | | /100% |
| Pertinence et utilité | | |
| Pertinence et utilité | Les résultats existant <ul style="list-style-type: none"> • sont cohérents et pertinents vis-à-vis de la finalité et la stratégie de l'organisme, • démontrent la performance de l'organisme, • sont utiles au pilotage de l'organisme, • sont utiles pour améliorer l'organisation. | <input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 25% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 75% <input type="checkbox"/> 100% |
| Performance | | /100% |
| Mesures | Les performances sont mesurées. | /25% |
| Tendances | Les tendances sont positives ou durablement bonnes sur au moins 3 ans. | /25% |
| Cibles | Des objectifs pertinents sont fixés et régulièrement atteints. | /25% |
| Comparaisons | Des comparaisons externes pertinentes sont faites et sont favorables. | /25% |

Description des résultats

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------|-----------|--------|---------------------------|--------|--------------|--------|-----------------|-----------------|---|
| VI. Résultats clients (à minimum tendances sur 3 ans) | | | | | | | | | | | |
| L'organisme mesure et analyse ses résultats auprès de ses clients afin d'évaluer sa performance et le cas échéant améliorer ses produits et services ou ses processus. | | | | | | | | | | | |
|  | Résultat(s) en matière de satisfaction client | | | | | | | | | | |
| | Pertinence et utilité | 0 / 100 | | | | | | | | <i>Ss-Total</i> | 0 |
| | Mesures | 0 / 25 | Tendances | 0 / 25 | Cibles | 0 / 25 | Comparaisons | 0 / 25 | <i>Ss-Total</i> | 0 | |
| Réponse : Click here to enter text. | | | | | | | | | Total | 0,0 | |
| Documents associés (si besoin) : | | | | | Click here to enter text. | | | | | | |
|  | Résultat(s) en lien avec les réclamations | | | | | | | | | | |
| | Pertinence et utilité | 0 / 100 | | | | | | | | <i>Ss-Total</i> | 0 |
| | Mesures | 0 / 25 | Tendances | 0 / 25 | Cibles | 0 / 25 | Comparaisons | 0 / 25 | <i>Ss-Total</i> | 0 | |
| Réponse : Click here to enter text. | | | | | | | | | Total | 0,0 | |
| Documents associés (si besoin) : | | | | | Click here to enter text. | | | | | | |
|  | Résultat(s) en lien avec les critères essentiels pour la satisfaction des clients et parties-prenantes | | | | | | | | | | |
| | Pertinence et utilité | 0 / 100 | | | | | | | | <i>Ss-Total</i> | 0 |
| | Mesures | 0 / 25 | Tendances | 0 / 25 | Cibles | 0 / 25 | Comparaisons | 0 / 25 | <i>Ss-Total</i> | 0 | |
| Réponse : Click here to enter text. | | | | | | | | | Total | 0,0 | |
| Documents associés (si besoin) : | | | | | Click here to enter text. | | | | | | |
| | Résultat(s) en lien avec la fidélité, la recommandation ou l'image auprès du client. | | | | | | | | | | |
| | Pertinence et utilité | 0 / 100 | | | | | | | | <i>Ss-Total</i> | 0 |
| | Mesures | 0 / 25 | Tendances | 0 / 25 | Cibles | 0 / 25 | Comparaisons | 0 / 25 | <i>Ss-Total</i> | 0 | |
| Réponse : Click here to enter text. | | | | | | | | | Total | 0,0 | |

Synthèse et calcul des totaux

| Synthèse de la partie « FACTEURS » | | <i>Mettre à jour les calculs et verrouiller la saisie</i> |
|---|-------------------------------------|---|
| I. Leadership | | 0 |
| II. Stratégie | | 0 |
| III. Personnel | | 0 |
| IV. Ressources | | 0 |
| V. Processus, Clients, Produits & Services | | 0 |
| | Total sur 500 | 000 |
| Synthèse de la partie « RESULTATS » | | |
| VI. Résultats clients | | 000 |
| VII. Résultats personnel | | 000 |
| VIII. Résultats pour la collectivité | | 000 |
| IX. Résultats stratégiques et performance opérationnelle | | 000 |
| | Total sur 400 | 000 |
| | FACTEURS + RESULTATS sur 900 | 0 |

L'évaluation du candidat

Le processus d'évaluation

- La lecture du dossier de candidature
- La qualité du dossier
- Réponses sur les Facteurs et Résultats
- Annexes au dossier de candidature
- La journée d'évaluation
- L'interprétation
- L'attribution de points



Le Débriefing PLQE

Le Dossier de Restitution

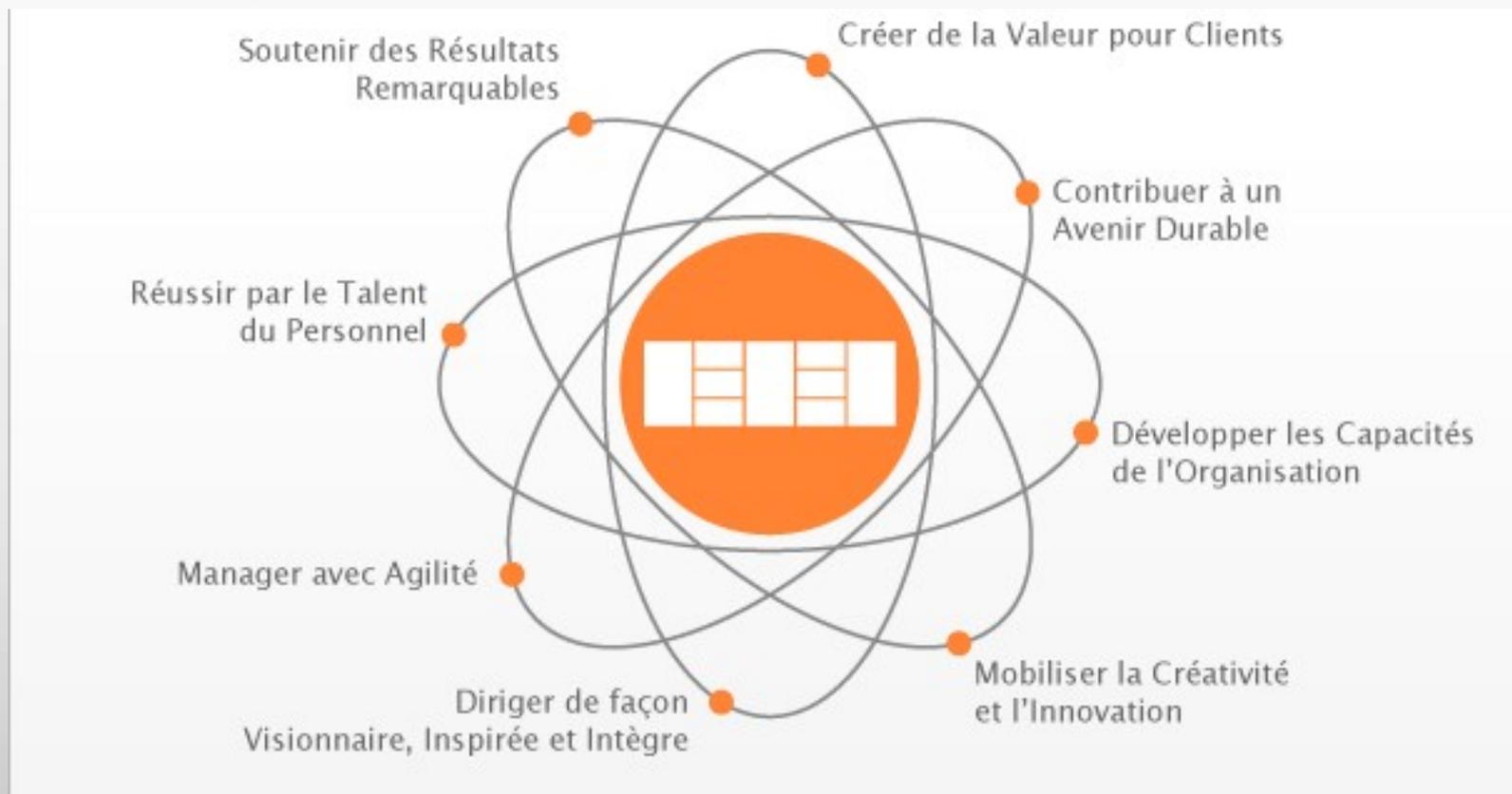
- **Introduction:**

Les évaluateurs pourront écrire l'introduction en tenant compte des **8 concepts fondamentaux selon le modèle EFQM**, rapporté au candidat et à l'évaluation des neufs critères (5 → facteurs et 4 → résultats) de son dossier de candidature.



Le Dossier de Restitution

- **Les 8 concepts fondamentaux selon le modèle EFQM:**

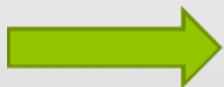


Le Dossier de Restitution

Appréciation des Facteurs et Résultats par critère:



Points forts



Axes d'amélioration

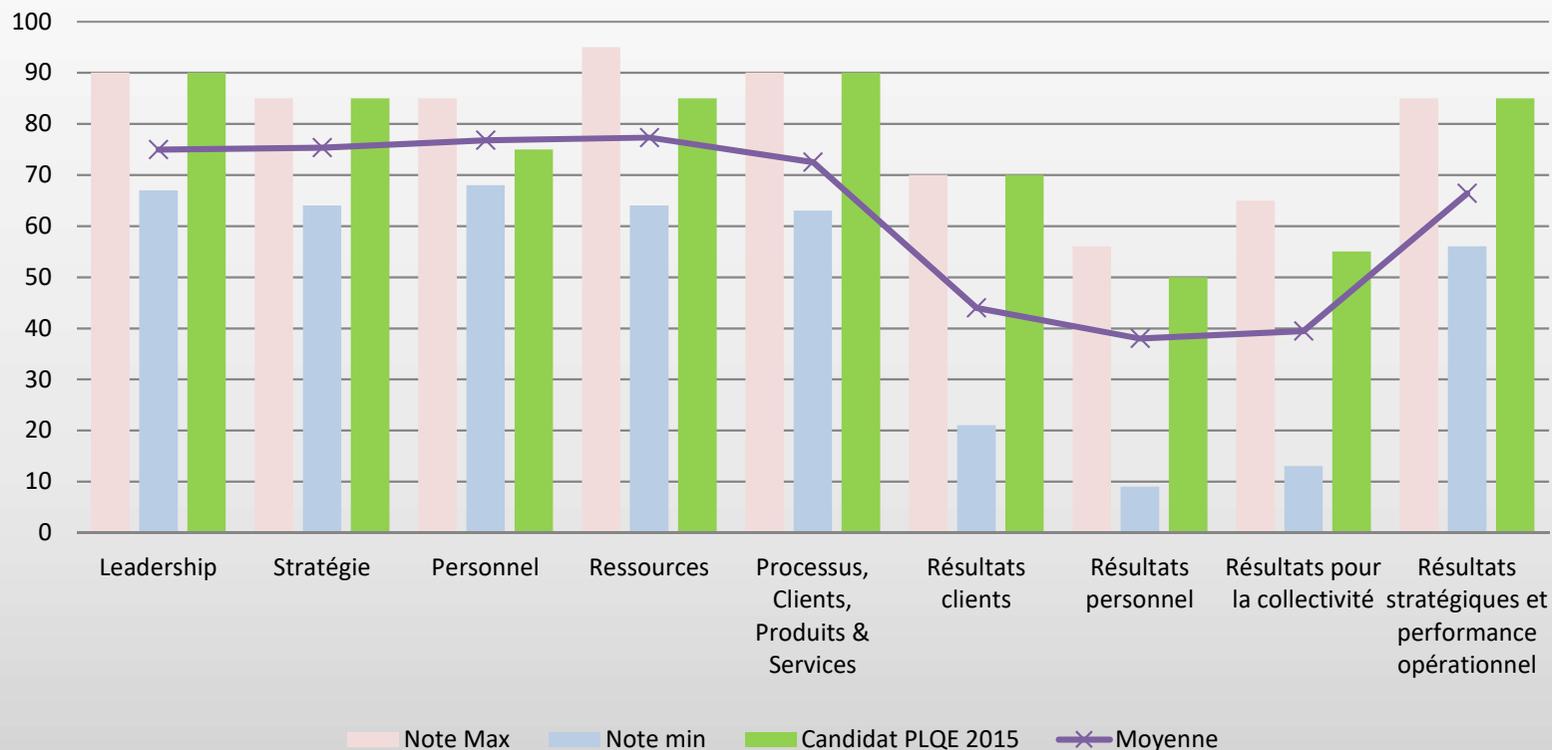


Synthèse de l'évaluation

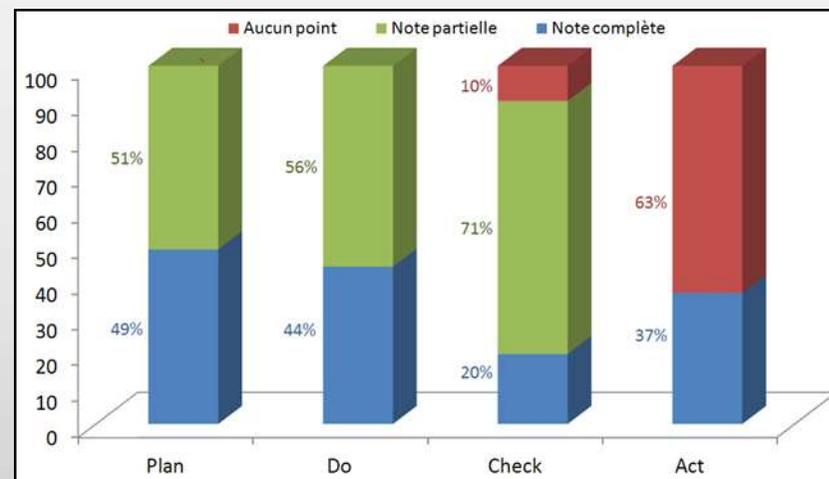
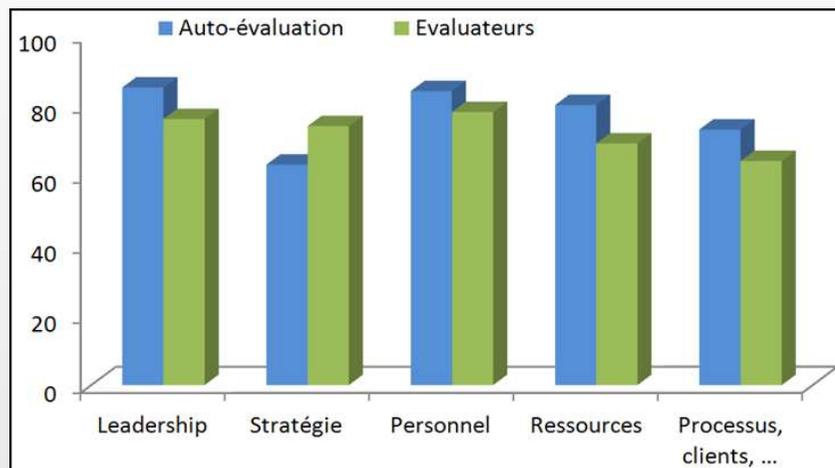
| Synthèse de l'évaluation | Candidat | |
|--|-----------------|-------------------------|
| | Auto-évaluation | <i>Note évaluateurs</i> |
| Note relative à la qualité du dossier | N/A | 100 |
| Facteurs | | |
| Leadership | 95 | 90 |
| Stratégie | 87 | 85 |
| Personnel | 74 | 75 |
| Ressources | 93 | 85 |
| Processus, Clients, Produits & Services | 92 | 90 |
| Total Facteurs | 441 | 425 |
| Résultats | | |
| Résultats clients | 69 | 70 |
| Résultats personnel | 53 | 50 |
| Résultats pour la collectivité | 54 | 55 |
| Résultats stratégiques et performance opérationnel | 77 | 85 |
| Total Résultats | 253 | 260 |
| Total Facteurs + Résultats | 694 | 685 |
| Total Facteurs + Résultats + Qualité du dossier | N/A | 785 |

Benchmark des candidats

Candidat au PLQE 2015



Exemples de restitution



**PRIX LUXEMBOURGEOIS
DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE**
ÉDITION 2017 • APPEL À CANDIDATURE • www.mlqe.lu

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence est un challenge d'envergure nationale ouvert à toutes les entreprises, certifiées ou non, privées et publiques.



Mouvement luxembourgeois
pour la Qualité et l'Excellence
PERFORMANCE • DURABLE

**QUALITY
MEMBER**

Merci pour votre attention