

MANUEL QUALITE

ISO 9001



Mouvement
luxembourgeois
pour la Qualité
et l'Excellence

PERFORMANCE • DURABLE

NOTRE MISSION

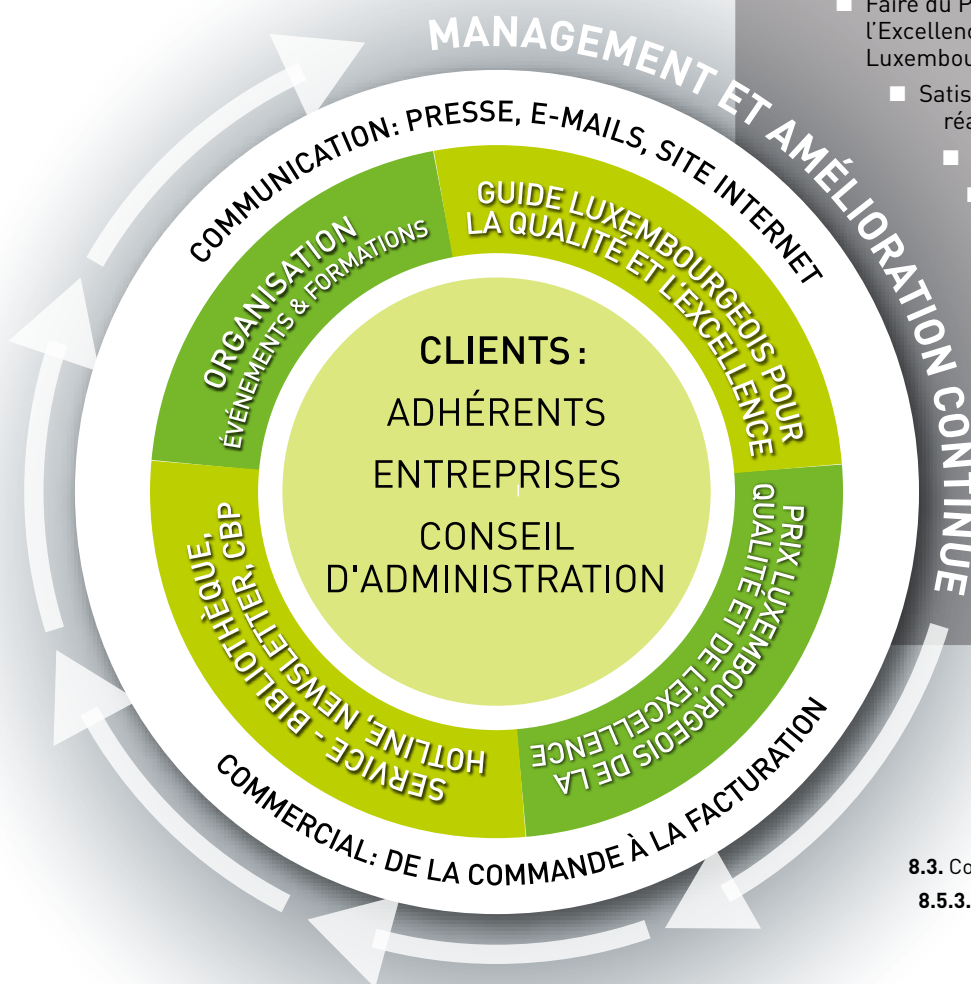
POURQUOI UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ SELON ISO 9001 ?

- Améliorer l'efficacité de notre organisation.
- Démontrer qu'il est possible de mettre en place un SMQ simple et efficace.

UN EXTRAIT DE NOS INDICATEURS :

PROCESSUS	INDICATEUR	OBJECTIFS
Événement	Satisfaction	Satisfaisant
Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence	Participation	+200
Communication	Notoriété	En augmentation constante

LE SYSTÈME DE MANAGEMENT COUVRE L'ENSEMBLE DE NOTRE ACTIVITÉ



→ **CONTEXTE DE L'ORGANISME**

Le mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence est soumis à la loi du 21 avril 1928 sur les associations sans but lucratif et les établissements d'utilité publique. (loi consultable sur le site www.legilux.public.lu). Les statuts du MLQE sont consultables sur le site du registre de Commerce et des Sociétés. (<https://www.rcsl.lu>)

→ **NOTRE MISSION**

- Promouvoir et encourager toutes démarches et initiatives visant la Qualité et l'Excellence sous toutes ses formes et dans tous les secteurs d'activités
- Guider et accompagner les entreprises et organismes au Grand-Duché de Luxembourg vers un management durable
- Fédérer et animer un réseau d'échange de bonnes pratiques entre des organismes de différents horizons
- De part notre expertise, se positionner comme le contact privilégié en matière de qualité et d'excellence
- Reconnaître l'Excellence et l'Innovation des entreprises et organismes au Grand-Duché de Luxembourg

→ **NOTRE VISION**

Partenaire Qualité pour l'Excellence et la Performance au Grand-Duché de Luxembourg

→ **NOTRE POLITIQUE**

- Apporter à nos membres des services uniques.
- Améliorer continuellement les services offerts à nos adhérents.
- Entretenir le contact avec les organismes similaires au niveau international.
- Intensifier la collaboration avec les membres fondateurs.
- Faire du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence un événement unique et incontournable au Luxembourg.
 - Satisfaire nos membres par nos services et notre réactivité.
 - Augmenter notre notoriété au Luxembourg.
 - Conscientiser les entreprises publiques et privées sur l'importance d'une démarche qualité.
 - Intensifier notre collaboration avec le gouvernement et les instances publiques.

Le conseil d'administration et la direction déclarent mettre à disposition les moyens nécessaires pour mettre en oeuvre la mission, la vision et la politique. Le coordinateur Qualité a l'entier support pour animer le SMQ selon ISO 9001.

Exclusions des chapitres :

- 8.3. Conception et développement de produits et services
- 8.5.3. Propriété des clients ou des prestataires externes
- 8.5.4. Préservation



CONSEIL D'ADMINISTRATION

et des représentants de sociétés adhérentes issues de tous les secteurs d'activité

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

EQUIPE MLQE (RESPONSABLE QUALITÉ)

LES DIFFÉRENTS PROCESSUS ET LEURS PROCÉDURES

→ **PROCESSUS « MÉTIER »**

- Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence
- Guide Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence
- Organisation d'événements formations
- Services

→ **PROCESSUS « SUPPORT »**

- Communication : presse, e-mails, site Internet
- Commercial : de la commande à la facturation

→ **PROCESSUS « MANAGEMENT DE LA QUALITÉ »**

- Chaque processus est formalisé.
- Les procédures, instructions et enregistrements adaptés à nos besoins existent pour assurer la pérennité de notre activité et la conformité à la norme ISO 9001

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

MANAGEMENT

EXÉCUTION

Être adhérent du MLQ



LES AVANTAGES POUR NOS ADHÉRENTS :

→ LE PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE

- Notoriété et reconnaissance



→ MARKETING

- Affichez votre engagement Qualité :



- Bénéficiez des opportunités commerciales offertes par un réseau de près de 300 entreprises.

→ LES SERVICES

- Participation gratuite ou à tarif réduit à nos événements.
- Forums des Responsables Qualité.
- Club des auditeurs (échange d'audits internes).
- Cercle des Bonnes Pratiques (Comparaison et échanges des bonnes pratiques).
- La Newsletter électronique « QuExPress » : veille sur la Qualité (événements, formations, activités...).
- Hotline - Un traitement préférentiel de vos requêtes, afin de vous apporter une réponse pertinente et rapide.
- Bibliothèque - Prêt gratuit d'ouvrages. Aide au choix des prestations Qualité : conseil, certification, formation, outils...