



# PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE

EDITION 2018

Séance d'information du 06 mars 2018



## Ordre du Jour :

- Mot de Bienvenue du Secrétaire Général du MLQE
- Pourquoi participer
- Processus & Planning
- Le dossier de candidature
- L'évaluation du candidat
- Les récompenses
- La restitution
- Témoignage de M. Sébastien JUNGEN - Bamolux S.à r.l.
- Témoignage de M. Castor AGUILERA - HELP A.s.b.l.
- Questions - réponses

# Pourquoi participer?

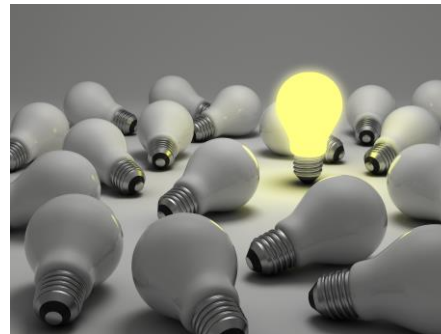
## ➤ Amélioration:

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



## ➤ Visibilité Marketing:

- Avantage commercial
- Permet de se démarquer
- Visibilité médiatique



## ➤ Motivation:

- Mobilisation des collaborateurs
- Un projet - une équipe
- Récompense de l'ensemble des collaborateurs

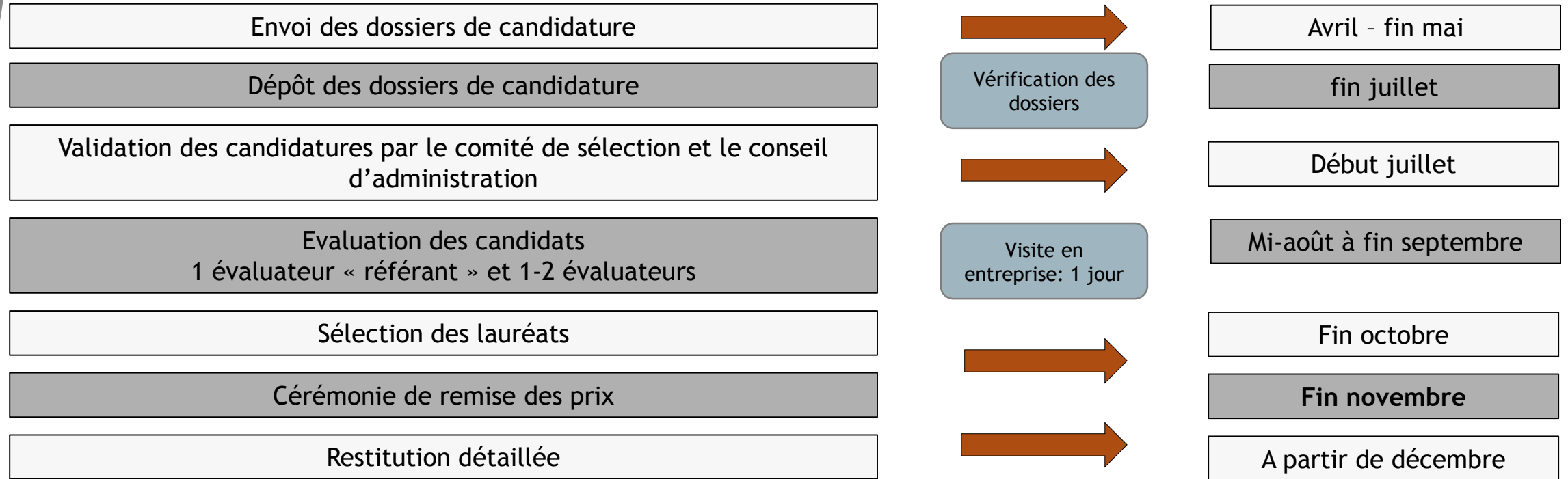


# Mais aussi..

- Reconnaissance de la performance d'une organisation:
  - Le Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence est décerné chaque année par le Ministère de l'Economie.
  - Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence est mandaté pour :
    - ✓ Mise en œuvre du processus d'évaluation,
    - ✓ Formation des évaluateurs,
    - ✓ Evaluation des candidats,
    - ✓ Organisation de la prestigieuse Remise de Prix



# Processus & Planning



# Le comité de sélection

## Se compose de:

- Groupe de travail MLQE, formé par des évaluateurs-experts
- Des membres du Conseil d'administration
- Le Secrétaire général du MLQE

## A pour mission de:

- Valider les candidatures
- Les soumettre au Conseil d'administration (avec droit de veto)
- Nommer les équipes d'évaluation
  - Un évaluateur "réfèrent" et un à deux évaluateurs→ Forment le comité des évaluateurs



# Les évaluateurs

## Sont:

- Des professionnels formés et expérimentés
- Impartiaux et ont un jugement objectif et indépendant

## Font:

- Evaluation sur base du dossier de candidature et
- Lors de la journée d'évaluation en entreprise

## Signent:

- Charte de confidentialité et de déontologie

## Garantissent:

- Absence de conflit d'intérêt
- Aucune démarche commerciale



# Le règlement de participation

- **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) (...) »
- **Véracité des informations :** « (...) informations correctes et véridiques (...) »
- **Conservation des documents :** « (...) conservés par le MLQE dans le respect de réglementations en cours(...) »
- **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 (...) »
- **Participation répétée :** « (...) il est recommandé d'attendre minimum deux ans avant de reposer sa candidature (...) »



# Les frais de participation et de dossier



Petites entreprises  $\leq$  50 ETP

→ 750,-€



Petites et moyennes entreprises  $>$  50 et  $\leq$  250 ETP

→ 1.250,-€



Grandes entreprises  $>$  250 ETP

→ 1.750,-€



Reportage Vidéo (Lauréats)

→ 2.000,-€

# Le dossier de candidature PLQE



PRIX LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE

# Portrait du candidat

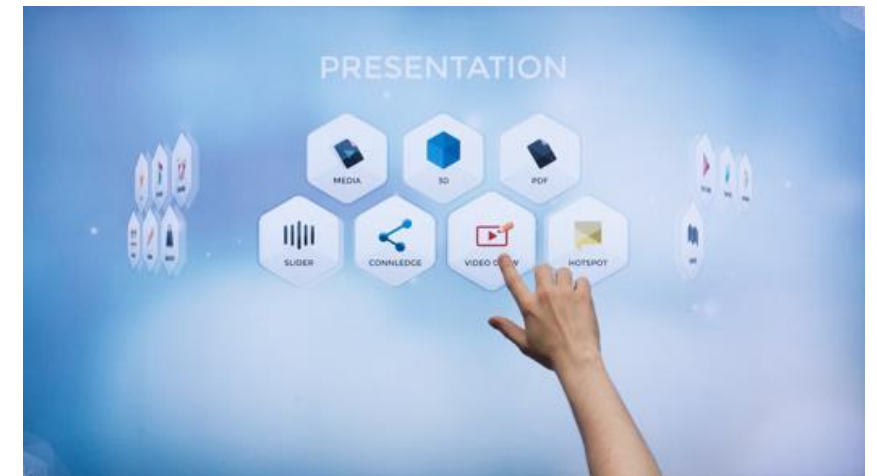
Présentation générale			
Secteur d'activité			
Effectif ( <i>équivalent temps pleins</i> )			
Chiffre d'affaires ou budget			
Date de création / fondation			
Site web -réseaux sociaux			
Filiale	Oui - Non	Si oui nom de la maison mère	
Langue de travail			



L'Entreprise..

# Portrait du candidat

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



Le marché..

# Portrait du candidat

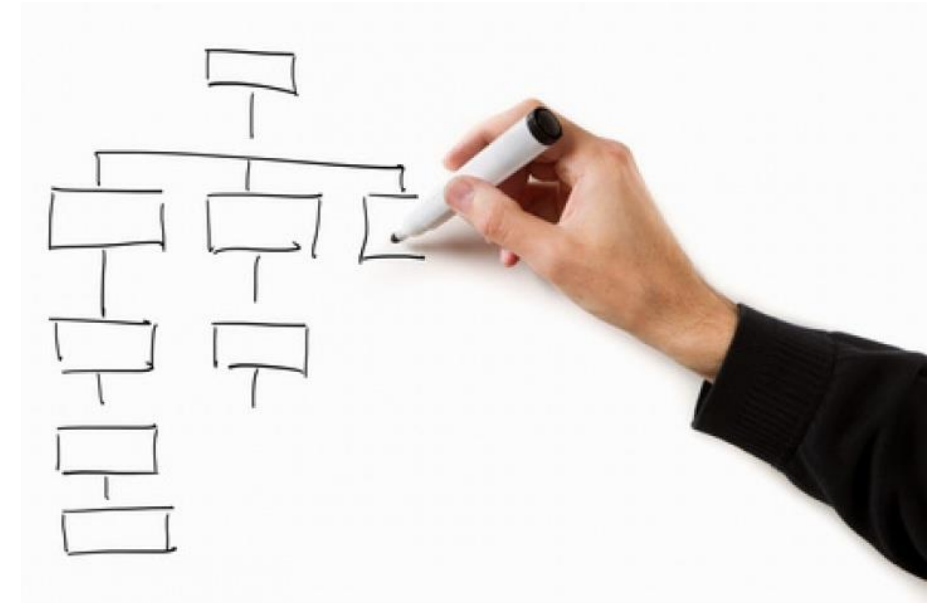
Présentation de la stratégie	
Missions et activités	
Vision de la direction	
Valeurs	
Distinctions, prix, labels et certifications obtenus	



La Stratégie..

# 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)	



Autres informations..

# Qualité du dossier (100 points)

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

# Présentation globale des critères

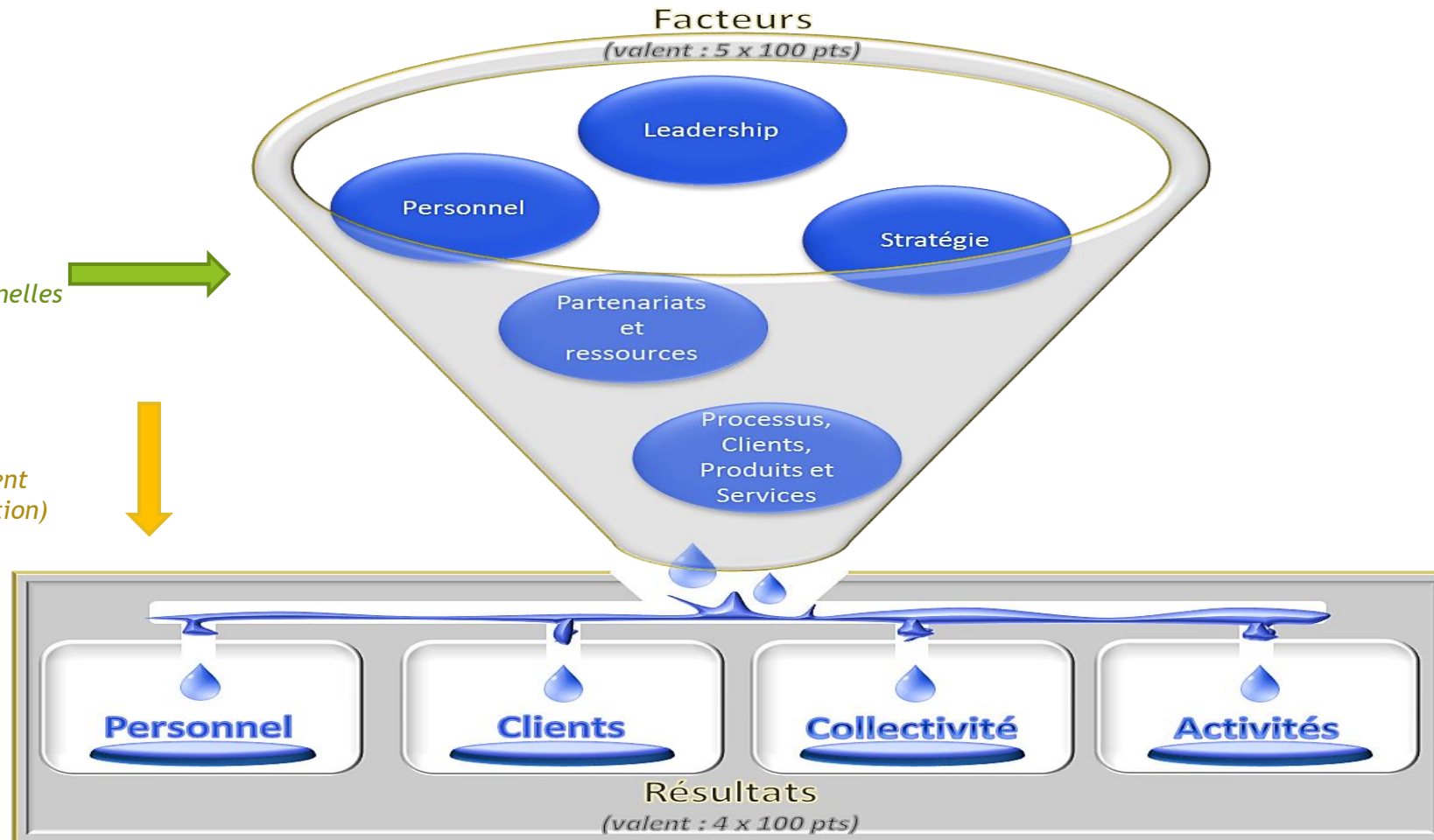
## Facteurs

*(pratiques professionnelles de l'organisation)*



## Résultats

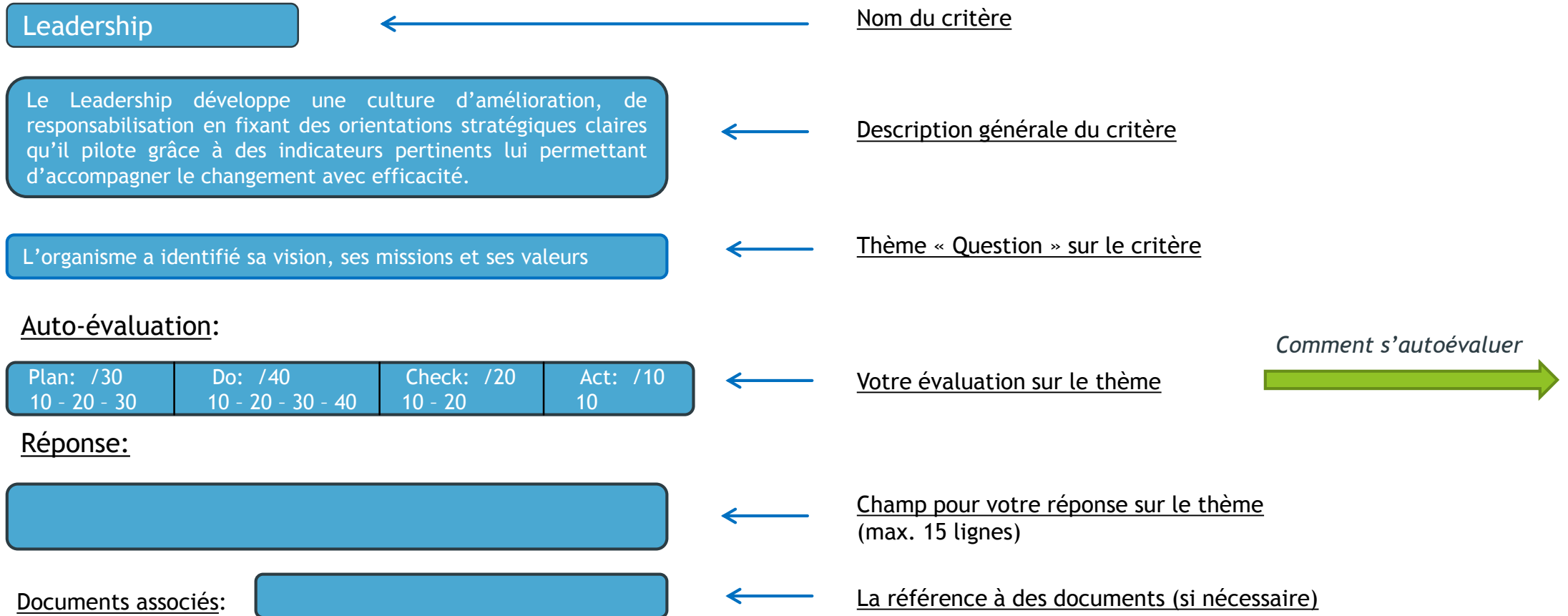
*(résultats effectivement obtenus de l'organisation)*





# Réponse sur les facteurs

La partie « facteurs » est composée comme suit:



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



# Description des facteurs contribuant à l'Excellence

<b>I. Leadership</b>										
<b>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.</b>										
<b>1</b>	<b>L'organisme a identifié sa vision, ses missions et ses valeurs.</b>									
	<b>Auto-évaluation</b>	<b>Plan :</b>	<b>0 / 30</b>	<b>Do :</b>	<b>0 / 40</b>	<b>Check :</b>	<b>0 / 20</b>	<b>Act :</b>	<b>0 / 10</b>	<b>Total :</b>
<u>Réponse :</u> Click here to enter text.										
Documents associés (si besoin) : <a href="#">Click here to enter text.</a>										
<b>2</b>	<b>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).</b>									
	<b>Auto-évaluation</b>	<b>Plan :</b>	<b>0 / 30</b>	<b>Do :</b>	<b>0 / 40</b>	<b>Check :</b>	<b>0 / 20</b>	<b>Act :</b>	<b>0 / 10</b>	<b>Total :</b>
<u>Réponse :</u> Click here to enter text.										
Documents associés (si besoin) : <a href="#">Click here to enter text.</a>										
<b>3</b>	<b>Les dirigeants sont engagés auprès des parties-prenantes.</b>									
	<b>Auto-évaluation</b>	<b>Plan :</b>	<b>0 / 30</b>	<b>Do :</b>	<b>0 / 40</b>	<b>Check :</b>	<b>0 / 20</b>	<b>Act :</b>	<b>0 / 10</b>	<b>Total :</b>
<u>Réponse :</u> Click here to enter text.										

# Réponse sur les résultats

La partie « facteurs » est composée comme suit:

Résultats clients (tendances sur min. 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

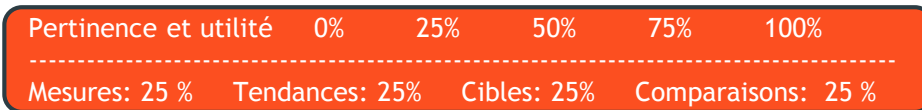


Résultat(s) en matière de satisfaction clients

← Thème « Question » sur le critère

← Marqueur du caractère obligatoire de la question

## Auto-évaluation:



← Votre évaluation sur le thème

*Comment s'autoévaluer*



## Réponse:

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

Documents associés:

← La référence à des documents (si nécessaire)

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

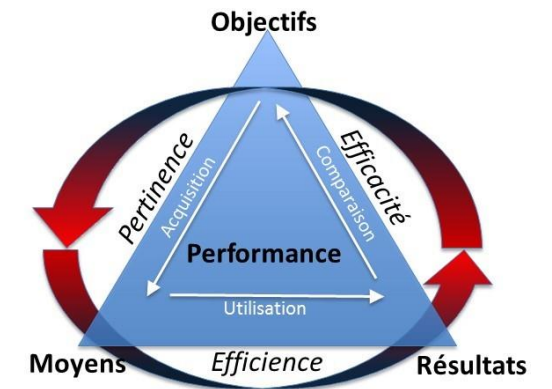
# Réponse sur les Résultats

*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)		<b>/100%</b>
<b>Pertinence et utilité</b>		
<b>Pertinence et utilité</b>	Les résultats existant <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont cohérents et pertinents vis-à-vis de la finalité et la stratégie de l'organisme,</li> <li>• démontrent la performance de l'organisme,</li> <li>• sont utiles au pilotage de l'organisme,</li> <li>• sont utiles pour améliorer l'organisation.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 25% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 75% <input type="checkbox"/> 100%
<b>Performance</b>		<b>/100%</b>
<b>Mesures</b>	Les performances sont mesurées.	/25%
<b>Tendances</b>	Les tendances sont positives ou durablement bonnes sur au moins 3 ans.	/25%
<b>Cibles</b>	Des objectifs pertinents sont fixés et régulièrement atteints.	/25%
<b>Comparaisons</b>	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.												
	<b>Résultat(s) en matière de satisfaction client</b>											
	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.												
Documents associés (si besoin) : <a href="#">Click here to enter text.</a>												
	<b>Résultat(s) en lien avec les réclamations</b>											
	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.												
Documents associés (si besoin) : <a href="#">Click here to enter text.</a>												
	<b>Résultat(s) en lien avec les critères essentiels pour la satisfaction des clients et parties-prenantes</b>											
	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.												
Documents associés (si besoin) : <a href="#">Click here to enter text.</a>												
	<b>Résultat(s) en lien avec la fidélité, la recommandation ou l'image auprès du client.</b>											
	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.												

# Synthèse et calcul des totaux

Synthèse de la partie « FACTEURS »		Mettre à jour les calculs et verrouiller la saisie
I. Leadership		0
II. Stratégie		0
III. Personnel		0
IV. Ressources		0
V. Processus, Clients, Produits & Services		0
	<b>Total sur 500</b>	<b>000</b>

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
	<b>Total sur 400</b>
	<b>FACTEURS + RESULTATS sur 900</b>
	<b>0</b>

# L'évaluation du candidat

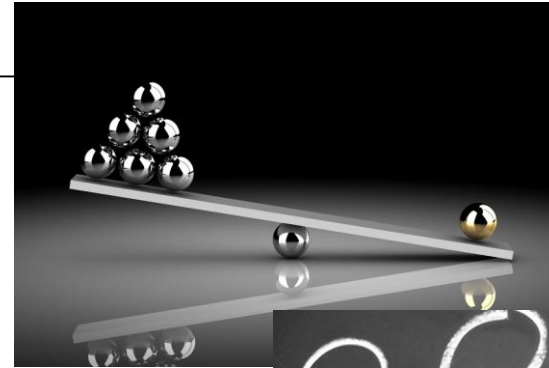


PRIX LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE



# 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

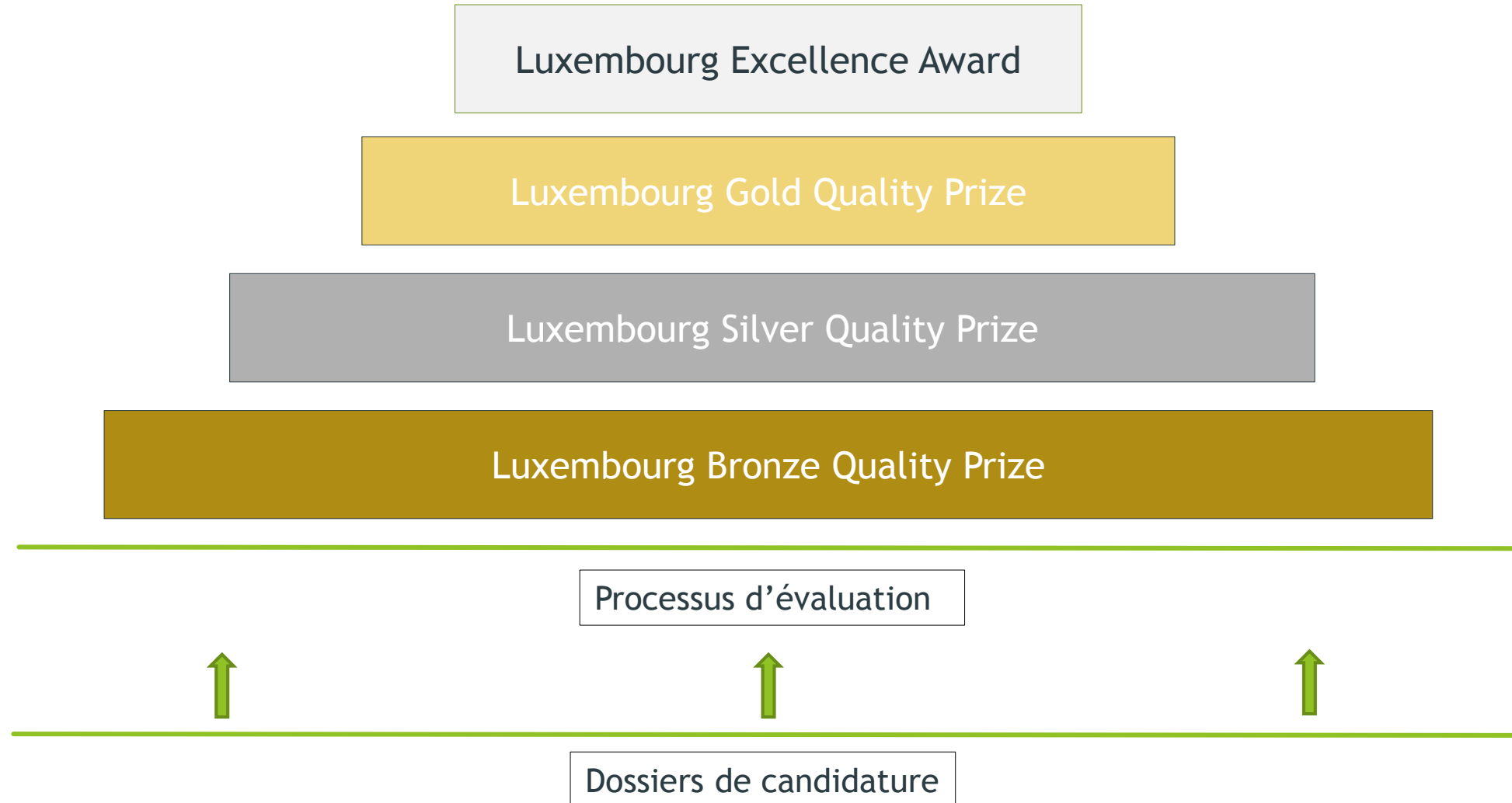


# Les récompenses



PRIX LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE

# Attribution des prix 2018



# Le Débriefing PLQE

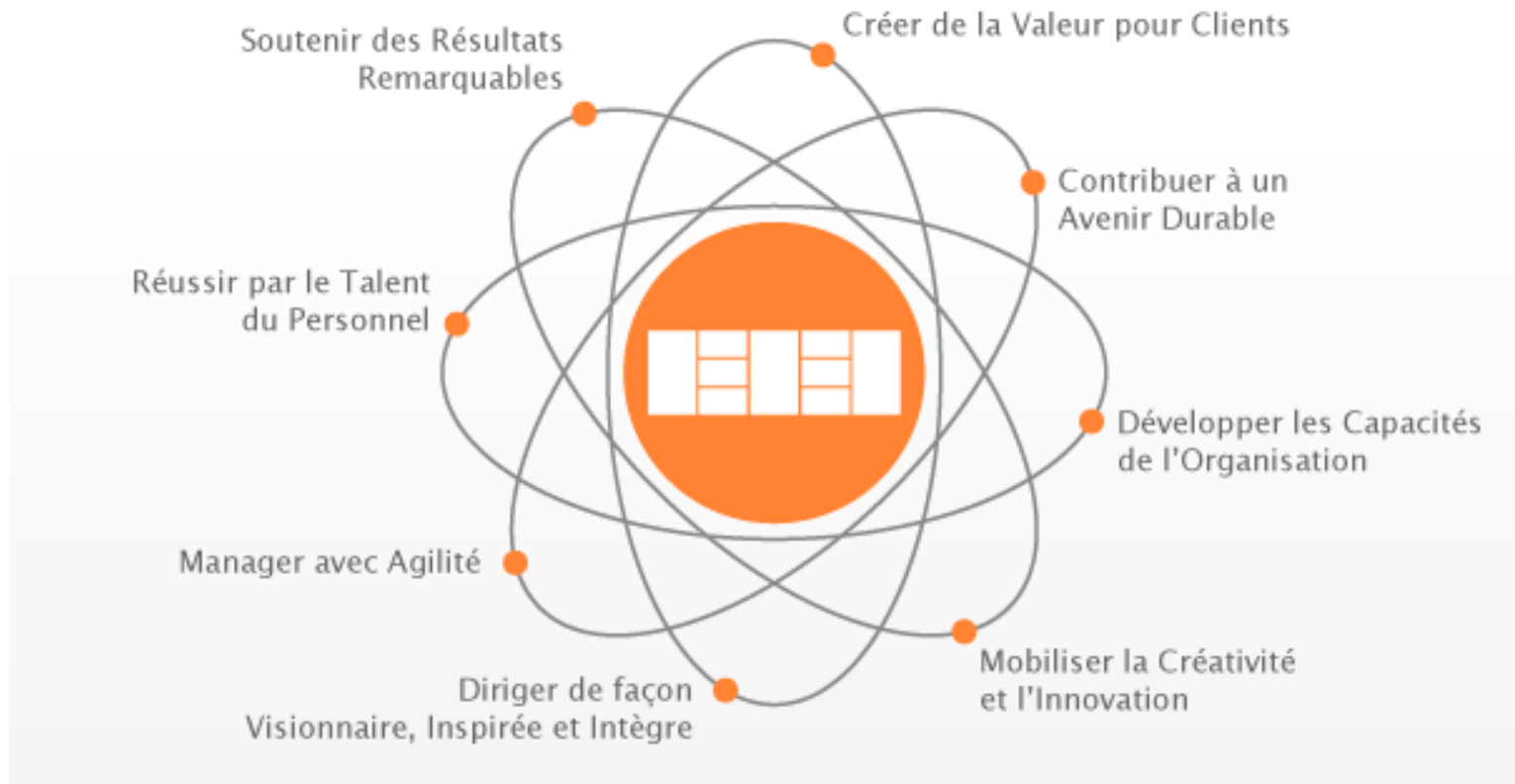


PRIX LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE

# Le dossier de restitution

## ➤ Introduction:

Comme un fil rouge, les évaluateurs tiennent 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

- **Appréciation des Facteurs et Résultats pour chaque critère**  
*(sur base du dossier de candidature remis et de la journée d'évaluation)*



- → Attribution de points!

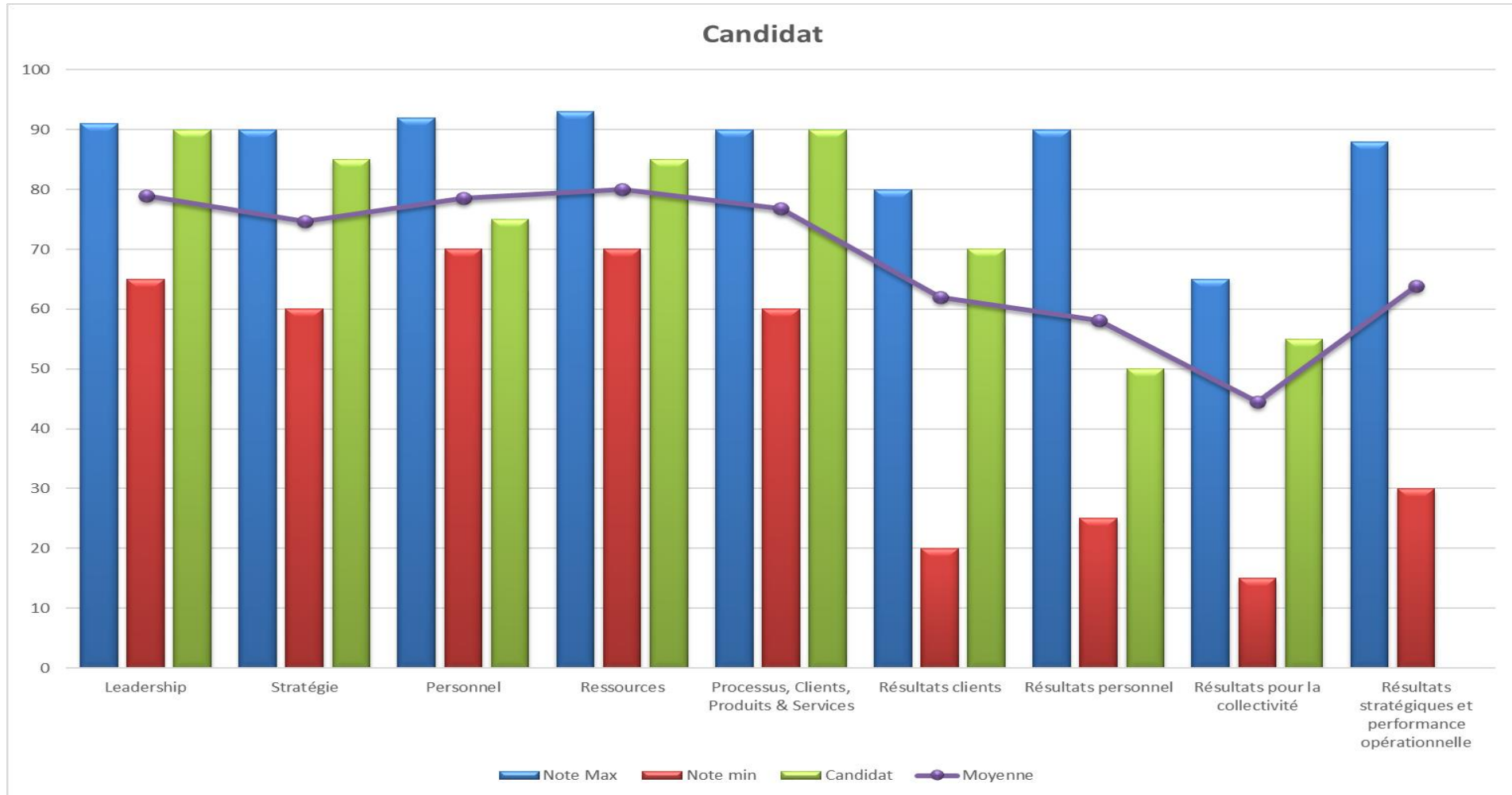
# Le dossier de restitution

## ➤ Synthèse de l'évaluation

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

# Le dossier de restitution

## ➤ Benchmark des candidats





# Témoignage de M. Sébastien JUNGEN, Bamolux S.à r.l.

*Mention « Sur la voie de l'Excellence » 2017 - Catégorie Petites et moyennes entreprises*

**bamolux**  
depuis 1976



PRIX LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE

# Témoignage de M. Castor AGUILERA, HELP A.s.b.l.

*Mention « Sur la voie de l'Excellence » 2017 - Catégorie Grandes entreprises*



PRIX LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE



# Questions - réponses



