

PLQE 2016

Appel à candidature



• ORGANISATEURS

*Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence*

• PUBLIC-CIBLE

*Toutes les entreprises désirant améliorer leurs performances, améliorer la satisfaction de leur clientèle et/ou de leurs salariés*

• QUESTIONNAIRES DISPONIBLES EN LANGUE

*Française*

*Anglaise*

*Allemande*

*Portugaise*



**CBP**

**CERCLES  
DES BONNES  
PRATIQUES**

**Améliorez vos performances ainsi que la satisfaction de vos clients et de vos salariés en utilisant nos enquêtes de satisfaction et en identifiant de nouvelles pratiques !**

**PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE**

**ÉDITION 2016**

LES INSCRIPTIONS SONT OUVERTES !

POUR PLUS D'INFORMATIONS : tél.: 26 65 48 75 - e-mail: info@mlqe.lu - www.mlqe.lu

**Contact:**

Pour obtenir des informations supplémentaires sur le processus d'évaluation des candidats, veuillez contacter le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence

[www.mlqe.lu](http://www.mlqe.lu) — Tél: 26 65 48 75/76 — [info@mlqe.lu](mailto:info@mlqe.lu)

Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence,  
Association sans but lucratif  
5, Rue Bommel—ZAE Robert Steichen - L-4940 Hautcharage  
Tél: 26 65 48 75/76

E-mail : [info@mlqe.lu](mailto:info@mlqe.lu) - [www.mlqe.lu](http://www.mlqe.lu)

**Venez rejoindre les Cercles de  
Bonnes Pratiques 2016**

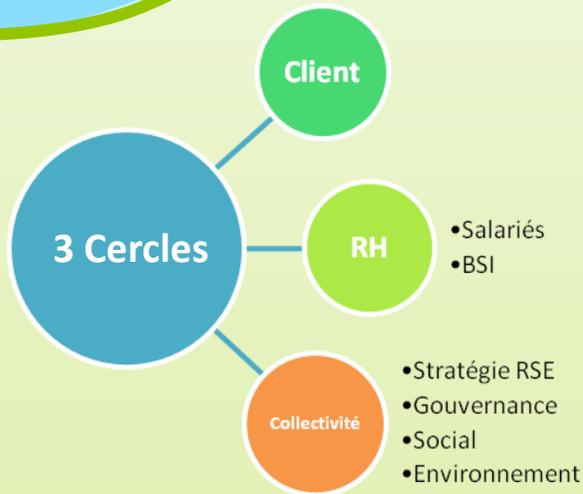


Renseignement et Inscription :  
[cbp@mlqe.lu](mailto:cbp@mlqe.lu)

Le MLQE a lancé un cadre d'échanges et de partage des Bonnes Pratiques, ouvert aux membres et non-membres du MLQE.

## Les meilleures pratiques actuelles pour une performance durable

Vous voulez connaître les taux de satisfaction de votre personnel, clients, fournisseurs ou de votre Direction et comparer anonymement vos résultats à d'autres entreprises du réseau.



La présente initiative figure parmi les meilleures pratiques promues dans le Guide ESR, qui oriente les entreprises en matière de responsabilité sociale (RSE/CSR) et mène au label ESR.  
[www.esr.lu](http://www.esr.lu) [www.indr.lu](http://www.indr.lu)



### ➔ Droits d'inscription tous Cercles : 500€

Participation aux enquêtes	✓	✓	✓
Questionnaires Online (Cercles Clients et RH)	✓	✓	✓
Utilisation des Questionnaires optimisés par les participants	✓	✓	✓
Remise confidentielle des résultats	✓	✓	✓
Participation aux réunions d'échanges de bonnes pratiques		✓	✓
Benchmarks anonymisés		✓	✓
Expertise EFQM: accès bonnes pratiques européennes accès au réseau EFQM, partage d'outils		✓	✓
Restitution personnalisée sur site			✓
Analyse détaillée des résultats (satisfaction, taux de satisfaction, importance et écart avec le groupe)			✓
Identification des forces (3 meilleurs scores) et domaines d'amélioration (3 moins bons scores)			✓
Evolution comparative des résultats sur plusieurs années			✓
Proposition d'axes d'amélioration			
Prix par enquête reçue / Restitution (Membre MLQE)	10€	15€	2000€
Prix par enquête reçue / Restitution (Non-membre MLQE)	15€	20€	3000€
Prix par pilier/ Cercle collectivité (Membre MLQE)	/	300€	/
Prix par pilier/ Cercle collectivité (Non-membre MLQE)	/	400€	/

	Pack 1 - Enquête	Pack 2 - Cercles d'échanges	Pack 3 - Restitution personnalisée
Participation aux enquêtes	✓	✓	✓
Questionnaires Online (Cercles Clients et RH)	✓	✓	✓
Utilisation des Questionnaires optimisés par les participants	✓	✓	✓
Remise confidentielle des résultats	✓	✓	✓
Participation aux réunions d'échanges de bonnes pratiques		✓	✓
Benchmarks anonymisés		✓	✓
Expertise EFQM: accès bonnes pratiques européennes accès au réseau EFQM, partage d'outils		✓	✓
Restitution personnalisée sur site			✓
Analyse détaillée des résultats (satisfaction, taux de satisfaction, importance et écart avec le groupe)			✓
Identification des forces (3 meilleurs scores) et domaines d'amélioration (3 moins bons scores)			✓
Evolution comparative des résultats sur plusieurs années			✓
Proposition d'axes d'amélioration			
Prix par enquête reçue / Restitution (Membre MLQE)	10€	15€	2000€
Prix par enquête reçue / Restitution (Non-membre MLQE)	15€	20€	3000€
Prix par pilier/ Cercle collectivité (Membre MLQE)	/	300€	/
Prix par pilier/ Cercle collectivité (Non-membre MLQE)	/	400€	/

L'efficacité des Cercles se voit dans l'amélioration des résultats des participants:

➔ Plusieurs organismes ont gagné le Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence