

# MANUEL QUALITE

ISO 9001



Mouvement  
luxembourgeois  
pour la Qualité  
et l'Excellence

PERFORMANCE • DURABLE

**NOTRE MISSION**

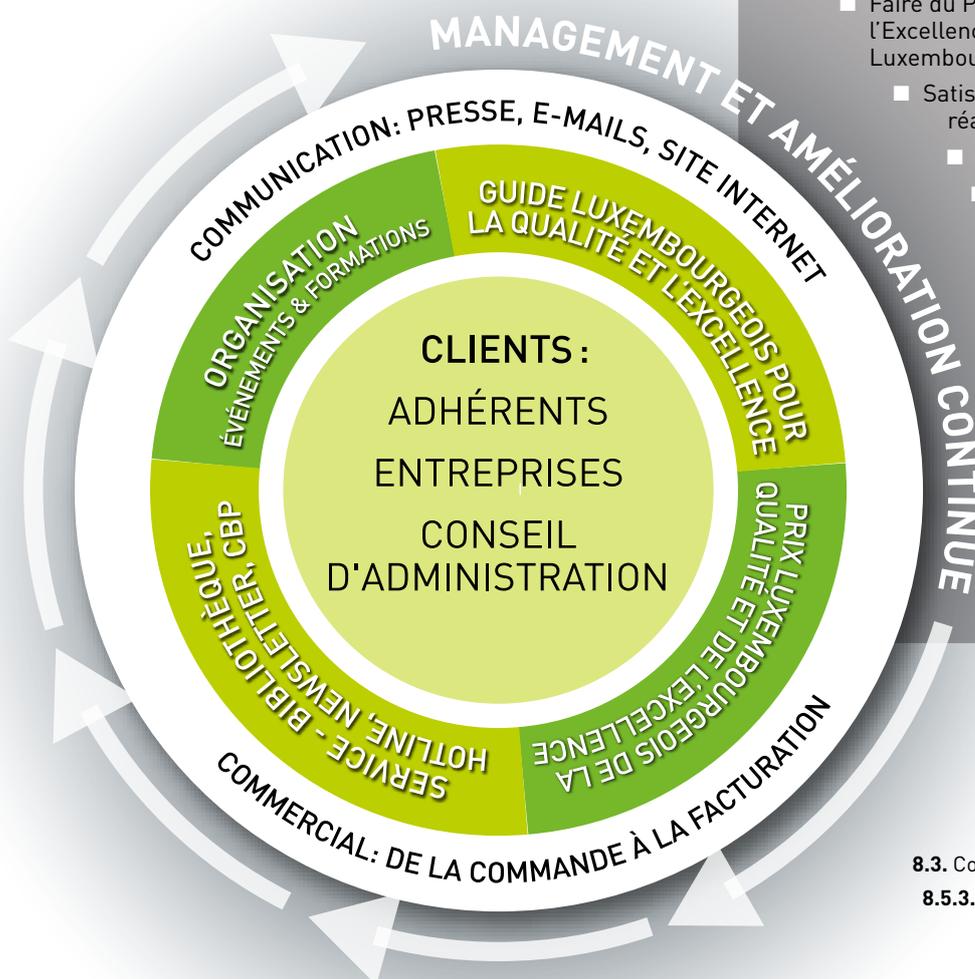
**POURQUOI UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ SELON ISO 9001 ?**

- 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](http://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...