

Le 26 avril 2022 s'est tenue l'Assemblée générale ordinaire du « Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence » (MLQE) en présentiel à la Chambre des métiers de 17h à 18h30, évènement lors duquel le Secrétaire Général, Sullivan THOMAS, a présenté le bilan des activités du MLQE en 2021 ainsi que les comptes financiers.

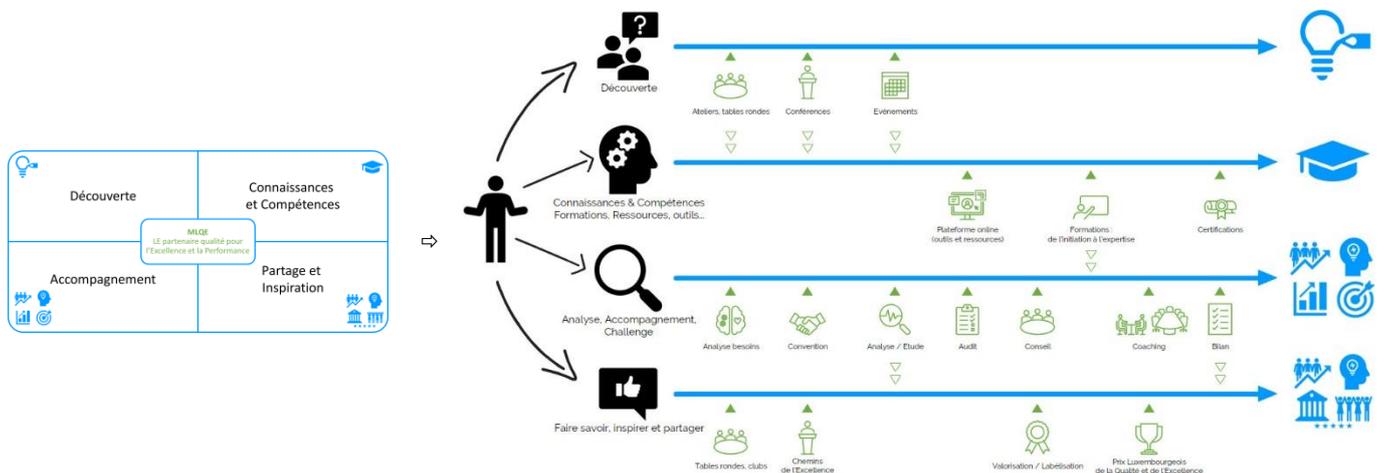
## 1 Bilan des activités 2021

Les points suivants ont été abordés :

- Retour sur le plan stratégique 2020-2022
- Rappel des 2 ambitions de la stratégie :
  - Continuité : pour capitaliser sur les succès du MLQE, son image et sa raison d'être
  - Renouveau : pour accompagner l'évolution des besoins et attentes de ses membres et de la Société

### 1.1 Retour sur les activités 2021

Rappel du découpage en pôle d'activité



Pour chacun des pôles, plusieurs exemples d'activités et de résultats ont été présentés.

- Pôle Découverte :
  - Journée de la Qualité et de l'Innovation (JQI)
  - Plusieurs formats et webinaires ainsi que de l'assistance aux adhérents (savoir-faire & faire savoir)
- Pôle Connaissance & Compétences :
  - Retours positifs sur le partenariat avec la House of Training et le catalogues de formation
  - Interventions directes du MLQE et de son réseau auprès d'adhérents mais aussi de non-adhérents
  - Succès du webinaire ISO from scratch (près de 40h de formation pour 20 participants en sessions mensuelles)
- Pôle Accompagnement :
  - Ce pôle a commencé à remporter un franc succès et produit des formats sur-mesure à haute valeur ajoutée pour les entreprises qui ont fait appel au MLQE
- Pôle Partage & Inspiration :
  - Les activités de ce pôle reposent en partie sur des accueils par des entreprises pour partager des pratiques. Le contexte sanitaire a encore perturbé ces formats cette année
  - Après une année blanche, l'édition des PLQE 2021 a pu se tenir ; un rappel a été fait sur les lauréats 2021 et leur parcours

## 1.2 Des groupes de travail

Les membres du Conseil d'Administration s'impliquent dans des groupes de travail pour développer les activités de l'association en qualité et en quantité.



### GT PLQE et PLQE 2022

En 2022, le référentiel a fait l'objet d'une refonte majeure ;  
L'appel à candidatures est lancé ;  
Séance d'information online : 03/05/2022 10h30-12h ;  
Des séances spécifiques sont possibles sur demande ;



### GT JQI et Journée de la Qualité et de l'Innovation 2022

Après le succès de l'édition 2021, un groupe de travail prépare l'édition 2022

D'autres groupes de travail initiés l'année précédente se poursuivent autour de la plateforme go2perform, sur des formats dédiés au secteur de l'artisanat, etc.

## 1.3 Gouvernance

Outre le pilotage au quotidien par son Secrétaire Général, le MLQE s'appuie sur une gouvernance dynamique dont le système de rencontre permet de faire le point régulièrement et prendre les actions nécessaires, le cas échéant.

Le rythme de 2021 a été conservé et est en adéquation avec les besoins actuels :

- Le Conseil d'Administration se réunit bimestriellement
- La Présidence rencontre le Secrétaire Général mensuellement
- Des contacts intermédiaires sont pris lorsque cela s'avère nécessaire par les parties

## 2 Présentation du bilan et des comptes

### 2.1.1 Bilan 2021

Malgré la situation sanitaire encore présente, la stratégie, l'énergie investie et les actions menées ont confirmé les tendances 2020. Ainsi, M. Thomas a présenté un bilan aux résultats positifs.

La tendance à la perte croissante des exercices 2015 à 2019 a donc été stoppée et inversée en 2020 puis confirmée en 2021 avec **chiffre d'affaires et un résultat positif, tous deux en hausse**.

Plusieurs éléments expliquent ce constat. Ce sont essentiellement les mêmes que l'année passée avec plus de maturité et de précision :

- La poursuite de la stratégie 2020-2022
- Le suivi et l'analyse rigoureux d'indicateurs clefs accompagnés de mesures et d'actions efficaces :
  - Diversification des activités
  - Maîtrise de la rentabilité des activités
  - Mise en place de seuils Go/No go pour les activités selon des critères multiples (aspect stratégique, rentabilité, attentes et besoins des parties intéressées, etc.)
  - Réduction des coûts et optimisation des dépenses
- L'internalisation de certaines activités et actions grâce à des compétences du nouveau Secrétaire Général
- L'intervention de certains fondateurs par plusieurs vecteurs de soutien

Les Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence étaient d'ailleurs à l'équilibre budgétaire pour la première fois depuis des années.

**La situation financière à date est parfaitement saine pour la deuxième année consécutive.**

### 2.1.2 Budget 2022

L'ingénierie du budget 2022 repose sur l'analyse des risques et des prévisions factuelles alimentées par des scénarii basés sur des tendances de 3 à 5 ans selon les positions.

L'objectif est de maintenir l'équilibre budgétaire pour l'exercice 2022 (résultat positif dans l'absolu).

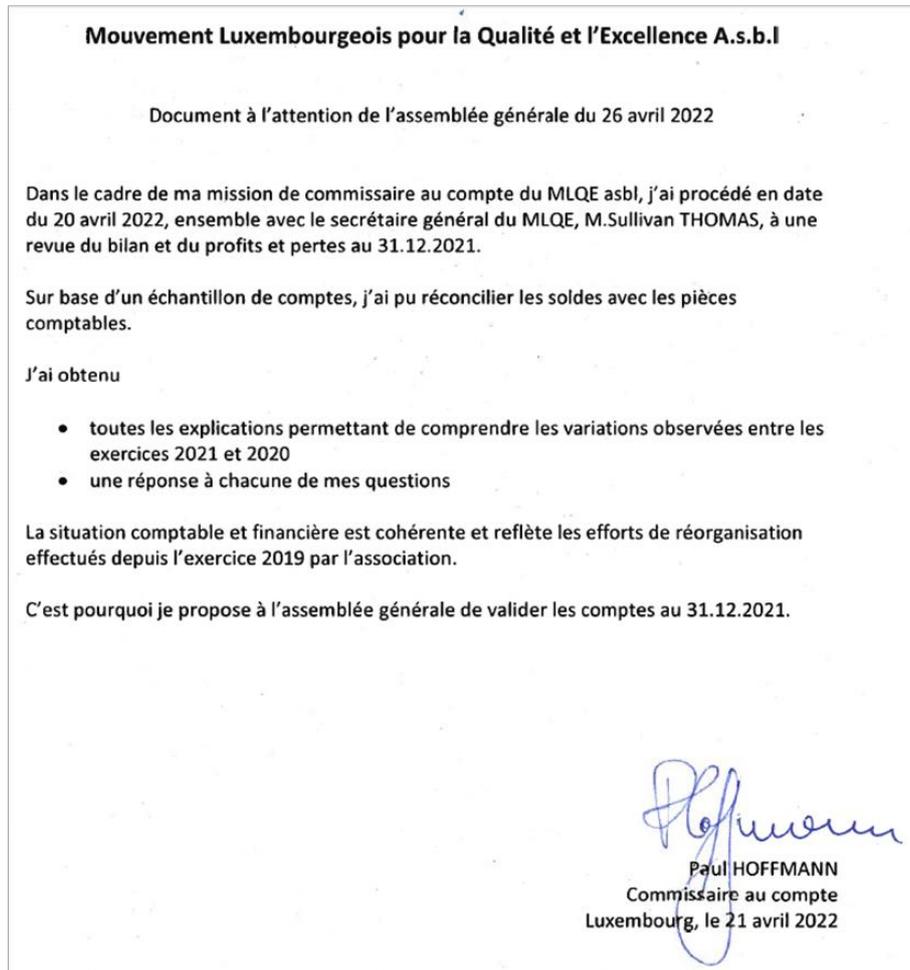
Lors de l'Assemblée Générale et donc à l'issue du 1<sup>er</sup> trimestre 2022, le budget prévu était parfaitement tenu.

La projection pour fin 2022 reste conforme au budget envisagé et devrait produire un résultat positif conformément aux ambitions.

### 3 Rapport du commissaire aux comptes et décharge

M. Paul HOFFMANN (Responsable Finances-Administration @ Rockhal) a assuré la mission de commissaire aux comptes pour l'association pour la deuxième année consécutive. L'ensemble de l'association et de ses membres adressent ses remerciements chaleureux à M. HOFFMANN pour avoir investi son temps précieux dans cette mission clef de la gestion du MLQE et tout particulièrement pour la qualité et le soin apportés à la réalisation de celle-ci.

Voici la lettre rédigée par ses soins à l'attention de l'Assemblée Générale 2022 que M. Hoffmann a bien voulu commenter en séance :



Sur cette base, l'Assemblée a validé les comptes 2021. L'Assemblée a également confirmé M. Hoffmann (avec son accord) comme commissaire aux comptes pour l'exercice 2022 à l'unanimité.

## 4 Elections statutaires

Lors de cette Assemblée Générale, il y avait 5 mandats à renouveler au niveau des membres du Conseil d'Administration.

Titre	Prénom	Nom	Organisme	Fonction	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Présidence</b>										
Présidente	Caroline	HINDAHL-RIOS	CHR-C²	Coach professionnelle & Consultante			•	→	→	→
Vice-Président	Franck	BECHEREL	Tralux Construction	Directeur général - Gérant	•	→	→	•	→	→
Vice-Présidente	Monique	GAMMAITONI	Indépendante	-			•	→	→	→
<b>Fondateurs</b>										
Membre Fondateur	Amaud	DUBAN	Luxinnovation	Conseiller - chef de projet	---	---	Mandat permanent	---	---	---
Membre Fondateur	Ludwig	BALMER	Min. Fonction publique	Chef de division Technologie de l'information, méthodes et statistiques HR, BPMO / Head of IT	---	---	Mandat permanent	---	---	---
Membre Fondateur	Elke	HARTMANN	Chambre des Métiers	Chef de service - Attachée économique	---	---	Mandat permanent	---	---	---
Membre Fondateur	François	NENON	Chambre de Commerce	Responsable audit interne, qualité et RSE	---	---	Mandat permanent	---	---	---
Membre Fondateur	Sylvain	VITALI	FHL	Secrétaire Général	---	---	Mandat permanent	---	---	---
Membre Fondateur	Geoges	SANTER	FEDIL	Responsable digitalisation et innovation	---	---	Mandat permanent	---	---	---
Membre Fondateur	Gilles	SCHOLTUS	MECO	Conseiller de gouvernement, 1er en classe	---	---	Mandat permanent	---	---	---
<b>Autres administrateurs</b>										
Administrateur	Yves	COLLET	Croix-rouge luxembourgeoise	Chargé de mission	•	→	→	•	→	→
Administrateur	Norman	FISCH	INDR	Secrétaire général			•	→	→	→
Administrateur	Andrew	HALL	FOYER	Chief Quality Officer				•	→	→
Administrateur	Hélène	LANGLOIS	Faculté de Droit, d'Economie et de Finance	Team Leader Compliance and Quality Unit				•	→	→
Administratrice	Claire	RENAULT	Tralux Construction	Référente Qualité - Environnement			•	→	→	→
Administratrice	Rita	RIMBON	Bilia-Emond	Responsable Qualité et Standards			•	→	→	→
Administrateur	Florence	RIODA	KPMG Luxembourg	Assistant Manager, Customer and Operations				•	→	→
Administratrice	Blandine	VALET	Association d'assurance accident	Responsable Qualité				•	→	→

Parmi ces 5 administrateurs, 2 personnes ont choisi de céder leur siège :

- Norman FISCH, Secrétaire général @ INDR
- Rita RIMBON, Responsable Qualité et Standards @ Bilia-Emond

L'Assemblée les a remerciés chaleureusement pour leur investissement sans faille durant ces années de mandats.

Les candidatures étaient donc les suivantes :



**Smail BENZIDIA**

Professeur des universités | UL / ISEC



**Monique GAMMAITONI**

Coach en développement personnel



**Caroline HINDAHL RIOS**

Coach professionnelle certifiée ICF



**Claire RENAULT**

Référente Qualité-Environnement | Tralux



**Somia SALAH**

Observatrice | ONQS

Chaque personne candidate a pu s'exprimer brièvement sur les motivations de sa candidature.

N.B. : Mme Claire RENAULT, empêchée, a été représentée par procuration par M. Andrew HALL et M. Thomas a retracé son parcours et son investissement au sein du MLQE.

Il y avait 5 candidatures pour 5 postes vacants. L'Assemblée a donc décidé de valider les candidatures soumises à l'unanimité.

## 5 Points divers et échanges, le cas échéant

### 5.1 Projets de révision des statuts

M. Thomas a présenté un projet de révision des statuts portant notamment sur les aspects suivants en termes de propositions :

- Création d'un texte coordonné faisant la synthèse des modifications apportées depuis les statuts originaux
- Réordonnement / création d'articles et de titres par thématique pour plus de cohérence et faciliter la lecture
- Modernisation des formulations avec le recours à un langage épicène voire de l'écriture inclusive
- Ajout aux statuts d'éléments organisationnels auxquels il est fait recours :
  - Un organe de gouvernance nommé "Bureau" dont les missions sont définies par le Conseil d'Administration nouvellement formé ultérieurement aux élections statutaires
  - La notion de "Commissions et groupes de travail" dont les missions sont décrites de manière globale et seront précisées pour chacun par le Conseil d'Administration

Le projet de statuts était disponible sur demande de tout membre auprès du Secrétaire Général.

1 seul membre a demandé à consulter le projet de statut avant l'Assemblée générale.

Le projet a fait l'objet d'échanges sous la forme de questions-réponses.

Le quorum nécessaire en Assemblée générale ordinaire pour valider la modification des statuts n'étant pas atteint (un peu plus de 20 personnes présentes et représentées). La validation du projet doit se faire en Assemblée Générale Extraordinaire.

### 5.2 Autres

Retours positifs de l'assemblée sur le fond et la forme de la présentation.

## 6 Clôture

Dans le cadre du suivi des mandats, le Conseil d'Administration se compose désormais des membres suivants :

#### Membres Fondateurs

- Ludwig BALMER (Ministère de la Fonction Publique)
- Arnaud DUBAN (Luxinnovation)
- Elke HARTMANN (Chambre des Métiers)
- François NENON (Chambre de Commerce)
- Georges SANTER (FEDIL)
- Gilles SCHOLTUS (Ministère de l'Economie)
- Sylvain VITALI (Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois)

#### Administrateurs

- Franck BECHEREL (Tralux Construction)
- Smail BENZIDIA (Université de Lorraine)
- Yves COLLET (Croix-Rouge luxembourgeoise)
- Monique GAMMAITONI (indépendante)
- Andrew HALL (Foyer)
- Caroline HINDAHL-RIOS (CHR-C<sup>2</sup>)
- Hélène LANGLOIS (Université de Lux.)
- Claire RENAULT (Tralux Construction)
- Florence RIODA (KPMG)
- Somia SALAH (ONQS)
- Blandine VALET (AAA)

Et le commissaire aux comptes du MLQE : Paul HOFFMANN