



Mouvement  
Luxembourgeois pour la Qualité

# AGENDA

Semaine de la Qualité

2011

21 au 25 novembre

L'acteur de la Qualité, c'est vous!



avec le soutien de :

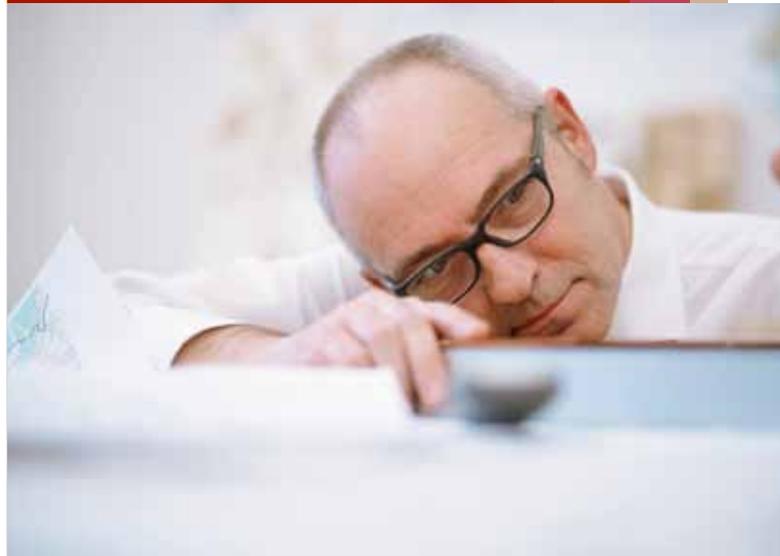


sponsorisé par :





# Improving quality together



At PwC, we draw upon a wide variety of skills as well as experience and assemble them specifically to address the multi-dimensional challenges you're facing today. By combining these skills and by working in close relationship with you, we help you create the value and quality you're looking for.

## SOMMAIRE (liste des événements)

	Editorial de M. Jeannot Krecké Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur	page 4
21/11/2011	Performance Audit: Assessing the economy, efficiency and effectiveness of activities?	page 6
21/11/2011	Santé : complémentarité des référentiels Qualité (en présence du Ministre de la Santé)	page 8
22/11/2011	Développements normatifs du secteur de l'énergie : de la norme EN 16001 à la norme ISO 50001	page 10
22/11/2011	Participation des experts luxembourgeois aux travaux de normalisation européens et internationaux	page 12
	Formulaire d'inscription	page 14
23/11/2011	Visual management en pratique - visite d'Avery Dennison Luxembourg	page 16
23/11/2011	Cercles des Bonnes pratiques : se comparer, c'est s'améliorer !	page 18
24/11/2011	Kaizen en pratique - Retour d'expérience et visite de LuxairCARGO	page 20
24/11/2011	Le tableau de bord RH au service de la performance de l'entreprise	page 22
25/11/2011	Remise du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011 	page 24
	MLQ - Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité Le partenaire luxembourgeois des acteurs de la qualité...	page 26

### Les Membres Fondateurs du MLQ :



MLQ Asbl · Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité  
66, rue de Luxembourg · L-4221 Esch-sur-Alzette  
Tel. (+352) 42 59 91 - 4580 · Fax : (+352) 545 580 581 · e-mail : info@mlq.lu · www.mlq.lu

## EDITORIAL



de M. Jeannot Krecké  
 Ministre de l'Economie et du Commerce  
 extérieur

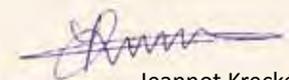
Pour sa huitième édition, la Semaine de la Qualité 2011 s'annonce très prometteuse, avec un programme riche et varié autour de la qualité, de la normalisation et des bonnes pratiques de management. Cet événement national est organisé par le MLQ, Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité en collaboration avec l'ILNAS, l'Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services.

Dans un contexte de mondialisation, la mise en place d'une démarche qualité représente un enjeu économique crucial. En effet, le management par la qualité permet à l'entreprise de maîtriser ses processus, de diminuer ses coûts de production, de fidéliser ses clients, d'accéder à de nouveaux marchés et de renforcer son image de marque. Pour y parvenir, les normes jouent un rôle majeur car elles fournissent des lignes directrices applicables aux produits, processus et services. En ce sens, les normes constituent un formidable outil au service des entreprises qui peuvent, non seulement, les appliquer, mais également participer à leur élaboration. De ce fait, en participant à la normalisation, les entreprises anticipent et influent les futures exigences du marché.

Ainsi, il est devenu primordial de réunir au Grand-Duché de Luxembourg les acteurs socio-économiques autour de la qualité et de la normalisation, instruments clés au service de la compétitivité. La Semaine de la Qualité offre une plateforme unique de discussions et d'échanges afin de valoriser les bonnes pratiques en matière de qualité et de normalisation. L'édition 2011 fait la part belle aux outils de mesure, de contrôle et d'évaluation de la qualité grâce aux retours d'expériences et visites d'entreprises. De plus, l'accent est mis sur la normalisation afin de présenter, d'une part, l'approche normative dans le secteur de l'énergie et, d'autre part, le soutien aux experts nationaux inscrits dans les comités techniques de normalisation.

Pour clôturer cette semaine, la remise du Prix Luxembourgeois de la Qualité vient récompenser les organisations pour leur excellence en matière de qualité. Cet événement, d'envergure nationale, connaît un grand succès avec un nombre croissant de candidats et de participants chaque année. En effet, en tant que signe de qualité et marque de confiance, le Prix constitue une véritable valeur ajoutée pour les lauréats qui peuvent mieux se différencier et se positionner.

Enfin, je tiens à féliciter le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité qui, cette année, fête ses 10 ans et peut être fier du parcours accompli jusqu'ici. Je tiens également à remercier l'ensemble des acteurs impliqués dans l'organisation de la Semaine de la Qualité 2011 qui sera, une nouvelle fois, couronnée de succès.



Jeannot Krecké

Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur



## Performance Audit: Assessing the economy, efficiency and effectiveness of activities?

Lundi 21 novembre  
de 8h30 à 10h30  
Lieu : PwC  
PricewaterhouseCoopers  
400 route d'Esch  
L-1471 Luxembourg

Langue : anglais / français

PAR :

- PwC : Serge HANSSENS, Franck-Alexandre SALLEBANT BESSONE
- Cynthia MATALA-TALA, Senior Auditor, European Court of Auditors

### INTRODUCTION :

Governments, stakeholders and top management are expected to provide value for money, especially where the resources are provided by public funding. Therefore, attention needs to be paid not only to the legality and regularity of public spending (compliance) but also to the effectiveness of expenditure.

In this context, Supreme Audit Institutions are required to examine whether the financial management of public funds has been sound i.e. carried out with due regard for economy, efficiency and effectiveness: this is the goal of the Performance Audit.

### PROGRAMME :

- Context and stakes of Performance Audit, in particular in Public Institutions
- Relationships of Performance Audit, Financial Audit & Evaluation
- An audit approach focusing on performance achieved
  - Planning Phase**
    - Understanding & modelling the activities to be audited
    - Identifying risks and developing potential Audit Questions
    - Drawing up the Audit Planning Memorandum
  - Examination Phase**
  - Reporting Phase**
    - Key success factors of good performance audits
    - Example of a Performance Audit carried out by a Supreme Audit Institution (i.e ECA)

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit

MAKING  
INNOVATION  
HAPPEN

ACCÈS AUX **FINANCEMENTS** NATIONAUX ET EUROPÉENS / MISE EN RELATION AVEC  
DES **PARTENAIRES** SCIENTIFIQUES ET TECHNOLOGIQUES / TRANSFERT DE  
**TECHNOLOGIES** / CRÉATION ET ANIMATION DE **CLUSTERS** / CRÉATION DE **START-UP**  
ET **INCUBATION** / **VALORISATION** DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE INFORMATION  
SUR LA **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE** / PROMOTION DE LA **CRÉATIVITÉ** ET DU **DESIGN**



## Santé : complémentarité des référentiels Qualité



Langue : français

PAR :

Événement proposé par le Centre Hospitalier de Luxembourg

### INTRODUCTION :

S'il y a un secteur pour lequel la Qualité est primordiale, il s'agit bien de la santé. Une variété de référentiels est proposée aux organismes de santé (hôpitaux, laboratoires, cabinets médicaux...) sur le plan national, européen et international. Lors de cette rencontre, les intervenants exposeront leur façon d'utiliser ces différents modèles et d'exploiter leurs différences en vue d'offrir un haut niveau de performance. Les présentations seront clôturées par une table ronde autour de la gestion de la complémentarité des référentiels.

### PROGRAMME :

- 13h15 Accueil des participants
- 13h30 Introduction : *Birkel Monique, directrice des soins; Marc Hastert, vice président du MLQ Asbl et Secrétaire Général de l'Entente des Hôpitaux Luxembourgeois; Mars di Bartolomeo, Ministre de la Santé.*
- 14h00 Le modèle des incitants qualité : bilan de 14 années de démarches communes EHL-CNS. *Sylvain Vitali, Conseiller Normes et Qualité – Entente des Hôpitaux Luxembourgeois*
- 14h25 Voyage européen vers l'Excellence : du PLQ 2006 à l'EFQM 2010. *Dr Germain Becker, médecin dentiste au Cabinet d'orthodontie Becker et associés.*
- 14h50 Pérennité de la certification ISO 9001-2008 dans un service de médecine nucléaire. *Christopher Bonnier, ATM de radiologie en Médecine Nucléaire au Centre Hospitalier de Luxembourg.*
- 15h15 Pause
- 15h30 La norme ISO 15189 : accréditation des laboratoires de biologie médicale. *Dominique Ferrand, responsable de l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS).*
- 15h55 Accréditation du laboratoire de PMA selon la norme ISO 15189. *Dr Marie-Estelle Larcher, biologiste au Centre Hospitalier de Luxembourg.*
- 16h20 Responsabilité sociétale: CHL, 1er établissement de santé à obtenir le label ESR. *Doriane Lachor, ingénieur Qualité au Centre Hospitalier de Luxembourg.*
- 16h45 Table ronde : Accréditation, certification, labellisation... savoir jouer la complémentarité.
- 17h15 Cocktail offert par le Centre Hospitalier de Luxembourg.

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit



**Sécher &  
Gesond mat  
System**  
[www.label-sgs.lu](http://www.label-sgs.lu)

## Label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail pour les PME

Dans un souci d'aider les entreprises à mettre en place une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail, l'Association d'assurance accident (AAA) a créé un label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail, dénommé «Sécher a Gesond mat System». Avec ce nouveau label, destiné aux petites entreprises, l'AAA aimerait encourager les efforts particuliers des employeurs en matière de prévention des risques, tout en minimisant le volet administratif.

Le label offre aux entreprises une image de qualité en matière de sécurité et de santé au travail et leur permet surtout de bénéficier d'un conseil personnalisé et d'un accompagnement par les agents du service de prévention de l'AAA.

Le conseil et la certification des entreprises sont entièrement gratuits.

De plus amples informations peuvent être obtenues auprès du service de prévention de l'AAA:

Tel: 26 19 15 - 2201 / Fax: 40 12 47 / Email: [prevention@secu.lu](mailto:prevention@secu.lu)



ASSOCIATION  
D'ASSURANCE ACCIDENT



## Développements normatifs du secteur de l'énergie : de la norme EN 16001 à la norme ISO 50001

Langue : français

PAR :

- Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services (ILNAS)
- Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance (ANEC)

### INTRODUCTION :

L'ILNAS, rédacteur et gestionnaire de la stratégie normative luxembourgeoise, a chargé l'Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance (ANEC) d'une mission d'analyse normative du secteur de l'énergie en lien avec le marché national.

Outre les bases de connaissance et les points de référence qu'elles offrent, les normes constituent également des outils de premier choix pour parvenir à atteindre les objectifs fixés par la politique européenne en matière d'énergie.

Pour exemple, la norme EN 16001, intitulée « Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations de mise en œuvre » (publiée en juin 2009), a ainsi permis de formaliser le management de l'énergie à l'échelle européenne. Cette norme a contribué ensuite à l'élaboration de la norme internationale ISO 50001, dont l'intitulé est identique et qui a été publiée récemment (juin 2011). Des études montrent que la norme ISO 50001 pourrait avoir un impact positif sur plus de 60% de l'usage énergétique mondial dans la mesure où elle cible avant tout les secteurs industriel et tertiaire. De plus, elle est conçue pour s'intégrer facilement à d'autres systèmes de management éventuellement déjà en place, comme ISO 9001 ou ISO 14001.

### PROGRAMME :

- 08h30 Accueil / Petit-déjeuner
- 09h00 Présentation de la stratégie normative nationale et de l'approche sectorielle ad hoc  
*Jean-Philippe HUMBERT, ILNAS*
- 09h15 Présentation de l'analyse normative du secteur de l'énergie en lien avec le marché national  
*Hervé PETER, ANEC*
- 09h45 Genèse de la norme internationale ISO 50001 à partir de la norme européenne EN 16001  
*Catherine MOUTET, AFNOR (Association française de normalisation)*
- 10h15 Présentation du contenu de la nouvelle norme ISO 50001  
*Virginie BUCHHEIT, Luxcontrol S.A.*
- 10h45 Témoignage d'une entreprise luxembourgeoise certifiée EN 16001  
*Nina AUGSBURGER & Xavier PEGNY, Konatra Luxembourg*
- 11h15 Questions / Discussion

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit



## Comment devenir une des villes les plus vertes du monde ?



### Siemens un partenaire incontournable des villes

Qu'il s'agisse d'amélioration des performances énergétiques des bâtiments, de réseaux électriques intelligents „smart grids“ ou de mobilité (système de gestion du trafic, tram-trains, équipement des bus hybrides ou 100% électriques...), **Siemens dispose d'une expertise complète et unique !**

Nos produits et solutions améliorent la qualité de vie dans les agglomérations, tout en préservant les ressources naturelles et l'environnement.

[siemens.lu](http://siemens.lu)

**SIEMENS**



ILNAS ANEC

## Participation des experts luxembourgeois aux travaux de normalisation européens et internationaux

Langue : français

PAR :

- Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services (ILNAS)
- Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance (ANEC)

### INTRODUCTION :

La normalisation est une activité qui, bien que volontaire, constitue un enjeu majeur pour une entreprise et, plus généralement, pour l'économie nationale. Rédigées par des professionnels du secteur concerné, les normes sont développées en lien direct avec les préoccupations actuelles du marché. Aussi, participer et influencer le processus de normalisation constitue une activité à la portée de tous.

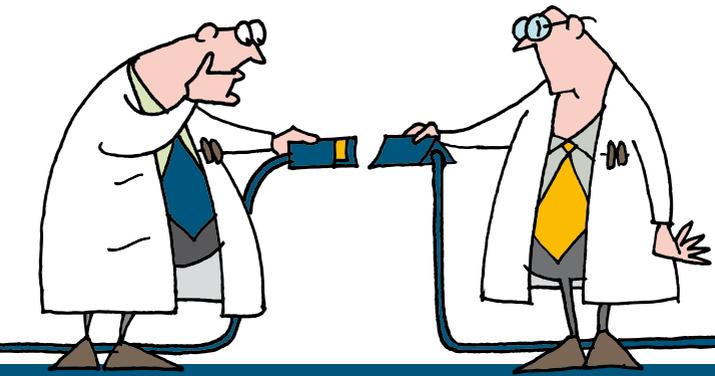
Au Luxembourg, 125 personnes issues de tout secteur d'activité constituent le registre national des experts inscrits dans les comités techniques de normalisation. Ces experts contribuent ainsi à l'élaboration de normes nationales, européennes et/ou internationales, défendant leurs intérêts économiques et ceux du Luxembourg.

L'ILNAS, qui coordonne l'ensemble des travaux de normalisation au plan national, a chargé l'Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance (ANEC) d'une mission de support pour les experts inscrits aux comités techniques de normalisation.

### PROGRAMME :

- 17h00 Accueil  
*Marc CLEMENT, Organisme Luxembourgeois de Normalisation*
- 17h15 Présentation de l'étude de profilage des experts inscrits au registre national des comités techniques de normalisation pour le compte de l'ILNAS  
*Veasna KHIM, Centre de Recherche Public Henri Tudor*
- 17h45 Présentation du support développé pour l'accueil des nouveaux experts inscrits au registre de normalisation · *Solenn VIDAL, ANEC*
- 18h15 Témoignage d'une PME participant à la normalisation internationale pour le secteur de la formation · *Valérie MAURER, Reval Consulting*
- 18h30 Témoignage d'une grande entreprise participant à la normalisation européenne pour le secteur de la construction · *Christian RECH, Cimalux*
- 18h45 Questions / Discussion
- 19h00 Cocktail

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) · Tarif : Gratuit



# LA NORMALISATION

## Une valeur ajoutée pour votre entreprise !

Dans un contexte de mondialisation, les normes constituent un formidable outil au service des entreprises qui peuvent, non seulement, les appliquer, mais également participer à leur élaboration.

### 6 BONNES RAISONS D'APPLIQUER DES NORMES :

- Maîtriser les risques et la sécurité
- Bénéficier d'une image de marque
- Accéder à de nouveaux marchés
- Fiabiliser les relations avec les parties prenantes
- Rassurer les clients sur la qualité et la sécurité
- Renforcer la confiance des consommateurs

### 6 BONNES RAISONS DE PARTICIPER À LA NORMALISATION :

- Accéder aux documents normatifs
- Anticiper les évolutions futures
- Valoriser son savoir-faire
- Défendre ses positions
- Identifier les pistes de développement
- Rencontrer des partenaires stratégiques

Vous souhaitez obtenir d'avantage d'informations sur toutes les opportunités de la normalisation au Luxembourg ? Contactez l'ILNAS & l'ANEC, un réseau de compétences à votre service !



Afin de promouvoir la normalisation au Luxembourg, l'ILNAS, en tant qu'Organisme luxembourgeois de normalisation, a rédigé la Stratégie normative luxembourgeoise 2010-2020, axée sur une approche économique sectorielle et selon les besoins du marché. Depuis octobre 2010, l'ILNAS peut s'appuyer sur l'ANEC, Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance pour mettre en œuvre cette stratégie. Elle a pour objet la sensibilisation, la formation et le suivi dans le domaine de la normalisation ainsi que la recherche appliquée.

Tél.: (+352) 46 97 46 70 · E-mail: [anec@ilnas.lu](mailto:anec@ilnas.lu) · [www.ilnas.lu](http://www.ilnas.lu)



## FORMULAIRE D'INSCRIPTION · SEMAINE DE LA QUALITÉ 2011

Date limite d'inscription : 14 novembre

Les événements organisés dans le cadre de la Semaine de la Qualité sont gratuits (sauf Prix Luxembourgeois de la Qualité)

### Lundi 21.11.2011

- Performance Audit: Assessing the economy, efficiency and effectiveness of activities?  
 Santé : complémentarité des référentiels Qualité

### Mardi 22.11.2011

- Développements normatifs du secteur de l'énergie : de la norme EN 16001 à la norme ISO 50001  
 Participation des experts luxembourgeois aux travaux de normalisation européens et internationaux

### Mercredi 23.11.2011

- Visual management en pratique - visite d'Avery Dennison Luxembourg  
 Cercles des bonnes pratiques : se comparer, c'est s'améliorer !

### Judi 24.11.2011

- Kaizen en pratique - Retour d'expérience et visite de LuxairCARGO  
 Le tableau de bord RH au service de la performance de l'entreprise

### Vendredi 25.11.2011

- Remise du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011

Nom / Prénom .....

Fonction ..... e-mail.....

Société ..... Membre MLQ

Adresse .....

.....

#### Inscription

Pour vous inscrire, veuillez retourner par courrier ou par fax le bulletin d'inscription **une semaine avant l'événement**.

#### Confirmation

Une confirmation de l'inscription et un plan d'accès vous seront adressés.

#### Registration

Please return by mail or fax this registration form **one week before the event**.

#### Confirmation

The confirmation of your registration and an access map will be sent to you.

#### Anmeldung

Bitte schicken Sie uns diesen Anmeldungsschein per Post oder per Fax **eine Woche vor dem Ereignis**.

#### Bestätigung

Eine Bestätigung der Anmeldung und ein Zugangsplan werden Ihnen zugeschickt.



MLQ - 66, rue de Luxembourg · L-4221 Esch-sur-Alzette  
 Tel. (+352) 42 59 91 - 4580 · Fax : (+352) 545 580 581 · e-mail : info@mlq.lu · www.mlq.lu

Certification de systèmes qualité selon  
**EN ISO 9001 et EN ISO 13485:2003**

Gestion de la sécurité de l'information selon  
**EN ISO 27001**

**Organisme Notifié N° 0499 - Marquage CE**  
 (Dispositifs médicaux, ascenseurs, bateaux de plaisance...)

Autorité compétente désignée par le Ministère des Transports en matière de certification automobile



OFFICE LUXEMBOURGEOIS  
 D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE

Accréditation N° 4/001  
 Norme ISO/CEI 17021  
 Accréditation N° 5/001  
 Norme EN45011

# Société Nationale de Certification et d'Homologation

11, rue de Luxembourg  
 L-5230 Sandweiler  
 Tél. 35 72 14-250 · Fax : 35 72 14-244  
 e-mail : info@snch.lu



## Visual management en pratique - visite d'Avery Dennison Luxembourg

Mercredi 23 novembre  
de 9h00 à 12-13h00  
Lieu :  
Avery Dennison Luxembourg  
Zone Industrielle du PED  
L-4801 RODANGE

Langue : français

PAR :

Avery Dennison Luxembourg s.à r.l.

- Eric Moncousin, Quality Manager
- Pascal Bourlon,
- Serge Orban, Plant manager

### INTRODUCTION :

Le Management Visuel est un outil permettant de communiquer rapidement et efficacement. Il est la base du Lean Management. Avery Dennison a développé cet outil à tous les niveaux de son organisation.

### PROGRAMME :

- 9h00-9h30 : Welcome, formation sécurité pour visiteurs, revue de l'agenda du matin.  
 9h30-10h00 : Rappels théoriques sur le management visuel, historique, objectif.  
 10h00-11h30 : Tour d'usine focalisé sur le management visuel à tous les niveaux (Tier 0 à Tier 4).  
 11h30-12h00 : Retour d'expérience.  
 12h00-13h00 : Lunch optionnel pour les participants (sandwichs/boissons offertes).

### Information :

Pour les personnes disposant de chaussures de sécurité, veuillez les apporter.

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit



a member of  TÜVRheinland®  
Precisely Right.

# Luxcontrol

Votre partenaire pour la gestion et maîtrise des risques  
Qualité - Hygiène & Sécurité alimentaire - Sécurité au travail - Environnement

- Conseil pour la mise en place de systèmes de management et de méthodes

- > ISO 9001, 5S
- > ISO 14001, EMAS
- > OHSAS 18001, VCA
- > IFS, ISO 22000

- Conseil pour la mise en oeuvre du règlement REACH
- Veille réglementaire personnalisée
- Maintenance et intégration de systèmes de management
- Audits internes, audits de conformité réglementaire
- Formations inter- et intra entreprises



[www.luxcontrol.com](http://www.luxcontrol.com)

1, av. des Terres Rouges • L-4004 Esch-sur-Alzette  
tél.: (+352) 54 77 111 • fax: (+352) 54 79 30 • email: [info@luxcontrol.com](mailto:info@luxcontrol.com)



## Cercles des bonnes pratiques

Se comparer, c'est s'améliorer !

- Voulez-vous mieux satisfaire vos clients ?
- Voulez-vous augmenter la satisfaction de vos salariés et de vos leaders ?
- Voulez-vous améliorer votre performance dans la Responsabilité Sociale et le Développement Durable ?

Mercredi 23 novembre  
de 13h00 à 17h15

Lieu :  
CHAMBRE DES MÉTIERS  
2, Circuit de la Foire Int.  
L-1347 LUXEMBOURG

Langue : français

PAR :

Présenté par le MLQ en collaboration avec le Cabinet d'Orthodontie BECKER et Associés, partenaires et participants des Cercles de bonnes pratiques.

INTRODUCTION :

C'est la 2ème année que le MLQ, en collaboration avec le Cabinet d'Orthodontie BECKER & Associés, conduit les Cercles de Bonnes Pratiques.

Fort de cette expérience, des innovations importantes ont été apportées cette année, avec notamment l'introduction du **Boss Satisfaction Index**, des visites d'entreprises pour constater la mise en place des bonnes pratiques, des auto-évaluations de performance dans les domaines de la satisfaction patient et salariés, un questionnaire inédit d'auto-évaluation en RSE et Développement Durable établi en partenariat avec l'INDR.

Des échanges productifs de résultats et de bonnes pratiques ont eu lieu et ont permis aux membres d'innover et de progresser par des améliorations concrètes de leurs processus et pratiques de management.

Ils partagent aujourd'hui leurs bonnes pratiques avec vous.

PROGRAMME :

- 13h00 Accueil
- 13h15 Bonnes pratiques de responsabilité sociétale
- Pause
- 14h45 Bonnes pratiques de gestion des ressources humaines
- Pause
- 16h15 Bonnes pratiques de gestion de la relation client
- 17h35 Cocktail

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit

partenaires :



OFFICE LUXEMBOURGEOIS  
D'ACCREDITATION ET DE  
SURVEILLANCE



## L'accréditation OLAS : La preuve de la compétence



Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance

34-40, avenue de la Porte Neuve · L-2227 Luxembourg

Adresse postale · L-2010 Luxembourg

Tél. (+352) 46 97 46- 45 · E-mail : [olas@ilnas.etat.lu](mailto:olas@ilnas.etat.lu) · [www.ilnas.public.lu](http://www.ilnas.public.lu)

ILNAS



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Économie  
et du Commerce extérieur



## Kaizen en pratique - Retour d'expérience et visite de LuxairCARGO

Jeudi 24 novembre  
de 9h00 à 12h30

Lieu :  
Luxair Cargo  
Cargo Centre  
L-1360 Luxembourg

Langue : français

PAR :

LuxairCARGO SA

- Céline Crahay, Manager Quality Assurance

### INTRODUCTION :

Comment encourager les collaborateurs à s'investir dans l'amélioration continue de l'organisation?

Quels sont les outils qui permettent d'obtenir des résultats rapides? Pour y parvenir, LuxairCARGO a organisé des ateliers KAIZEN.

Après un bref rappel méthodologique, Céline Crahay exposera les outils utilisés (Process Map, 5S, Muda, etc), les solutions mises en place et partagera son retour d'expérience du terrain.

### PROGRAMME :

09h00 Accueil des participants, avec viennoiseries et café.

09h30 Présentation de LuxairCARGO et de la mission du département Qualité.

09h45 Présentation du Kaizen chez LuxairCARGO et retour d'expérience.

Vos questions.

10h30 Visite du Cargo Centre.

12h00 Session de feedback.

12h30 Fin.

### Information :

Veillez vous munir d'une pièce d'identité et prévoir des vêtements adéquats (éviter les talons hauts). Les consignes de sécurité aéroportuaires seront à observer strictement.

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit



## Innovons ensemble !

Technologies des matériaux | Technologies environnementales

Technologies pour la santé | Technologies de l'Information et

de la Communication (TIC) | Organisation et gestion des entreprises

Découvrez nos formules  
de collaboration sur  
[www.tudor.lu/collaboration](http://www.tudor.lu/collaboration)

**tudor**  
PUBLIC RESEARCH CENTRE HENRI TUDOR



## Le tableau de bord Ressources Humaines au service de la performance de l'entreprise

Jeudi 24 novembre  
de 17h30 à 19h30  
Lieu :  
à préciser

Langue : français

PAR :

SD WORX

- Séverine Schwander / Senior HR Consultant

### INTRODUCTION :

La mission de la gestion des ressources humaines est de mettre à disposition de l'entreprise les ressources humaines adaptées à l'organisation et aux objectifs de performance de l'entreprise. Comment définir une politique des objectifs RH soutenant l'activité et la performance de l'entreprise. Comment piloter la performance RH et s'assurer de l'efficacité de la GRH ?

### PROGRAMME :

Quel est le rôle de la gestion des ressources humaines dans la performance globale de l'entreprise. Comment traduire les objectifs de l'entreprise en objectifs et indicateurs de performance RH ? Comment utiliser le tableau de bord pour optimiser les différents processus RH ?

Inscriptions avant le 14 novembre  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu) - Tarif : Gratuit



# CBL



CBL s.a.  
18, rue du commerce · L-3695 Foetz  
Tel : (+352) 26 57 68 - 1 · Fax : (+352) 26 55 03 86  
e-mail : [info@cbl-sa.lu](mailto:info@cbl-sa.lu) · [www.cbl-sa.lu](http://www.cbl-sa.lu)



## Remise du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011



ÉDITION 2011

Vendredi 25 novembre  
à partir de 18h00

Lieu :  
CHAMBRE DES MÉTIERS  
2, Circuit de la Foire Int.  
L-1347 LUXEMBOURG

Langue : français

### INTRODUCTION :

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité : la reconnaissance de la performance.

Le Prix est remis en mains propre aux lauréats par le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur. Les candidats sont évalués suivant un processus neutre, mené par des évaluateurs formés au modèle d'excellence du prix, dans un cadre dépourvu de tout conflit d'intérêt. Les lauréats sont sélectionnés sur base de la qualité de maîtrise de leurs processus ainsi que sur leurs résultats positifs et en amélioration.

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité est un gage de confiance envers les lauréats.

### PROGRAMME :

- 18h15 Cérémonie de remise des Prix.  
Allocution d'ouverture par Monsieur Jeannot Krecké,  
Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur  
Allocution par Monsieur Jean-Marie Reiff,  
Président du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité Asbl.  
Attribution des mentions « Sur la Voie de l'Excellence ».  
Attribution du « Prix Luxembourgeois de la Qualité ».
- 20h30 Cocktail dînatoire / Networking.

Une initiative soutenue par :



Et sponsorisée par :



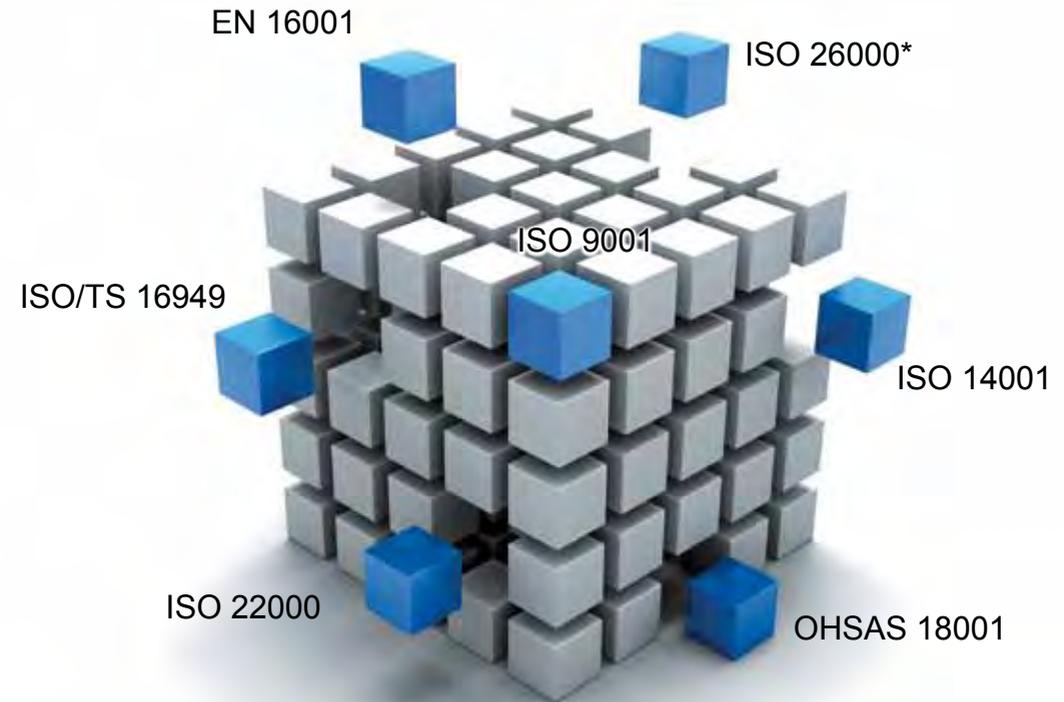
Inscription : 50 euros p. p.  
Sur invitation : gratuit  
via le formulaire page 14  
et sur [www.mlq.lu](http://www.mlq.lu)

# ESCEM

Organisme de certification

Qualité   
Hygiène   
Sécurité   
Environnement

**METTEZ EN AVANT VOTRE COMPÉTITIVITÉ  
EN ALLANT AU-DELÀ DES EXIGENCES NORMATIVES**



*\*Evaluation de votre responsabilité sociétale*

Certificat TÜVRheinland®  
Certificat ESCEN



[www.escem.com](http://www.escem.com)



## MLQ Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité

pour rejoindre le réseau  
d'adhérents du MLQ

www.mlq.lu  
E-mail : info@mlq.lu  
Tél : 42 59 91 - 4580

### Le partenaire luxembourgeois des acteurs de la qualité...

#### Dix raisons de rejoindre notre réseau d'adhérents :

- 1 Discuter sur des problématiques communes avec près de 280 entreprises et experts.
- 2 La newsletter mensuelle : pour tout savoir sur l'Actu' Qualité.
- 3 Le logo «QUALITY membre» sur vos supports de communication.
- 4 Accès gratuit, ou à tarif réduit, aux événements organisés par le MLQ.
- 5 Les Cercles des Bonnes pratiques : Evaluation de vos performances, comparaison par rapport au groupe et partage des bonnes pratiques.
- 6 Accès exclusif et gratuit aux Forums des Responsables Qualité - groupe d'échanges théoriques et pratiques.
- 7 Club des auditeurs : Echanges d'auditeurs internes
- 8 L'accès à la bibliothèque du MLQ: un nouveau livre chaque mois.
- 9 La Quality Hotline: une réponse rapide et précise à vos questions.
- 10 Espace exclusivement réservé aux adhérents sur mlq.lu (présentation des événements, sélection de consultants et formateurs...).



Le MLQ Asbl est certifié  
ISO 9001 : 2008



évoluer en toute confiance



**P&TLuxembourg**  
Partout. Avec vous.



Entreprise des Postes et Télécommunications - L-2020 Luxembourg - www.pt.lu

eco+ P&TLuxembourg : acteur du développement durable.



Mouvement Luxembourgeois  
pour la Qualité A.s.b.l.

## LA QUALITÉ PORTE UN NOM. POURQUOI PAS LE VÔTRE?



avec le soutien de :



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Économie  
et du Commerce extérieur



en partenariat avec :