



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

GUIDE LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITÉ

2012

QUELS ATOUTS POUR UNE DÉMARCHE RESPONSABLE ?

- Management de l'énergie
- Responsabilité sociétale des entreprises
- Management de la sécurité de l'information
- Démarches et outils
- Bonnes pratiques
- Annuaire



ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation,
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services



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



Société Nationale de Certification et d'Homologation

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

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

SOMMAIRE

EDITORIAL DE M. ETIENNE SCHNEIDER MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DU COMMERCE EXTÉRIEUR	6
PRÉSENTATION DU MLQ	8
INTRODUCTION	11
DOSSIER ILNAS : L'APPROCHE NORMATIVE SECTORIELLE	17
1 - MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE	23
PRESENTATION DE LA NORME ISO 50001	25
RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRISE KONATRA	33
2 - RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES	37
PRÉSENTATION DE LA NORME ISO 26000	38
RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRISE CBL S.A.	45
LABEL « ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE - ESR »	51
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES, L'APPROCHE QUÉBÉCOISE	57
3 - MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	63
ISO/ CEI 27001, SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	65
4 - DÉMARCHES ET OUTILS	73
MYSTERY SHOPPING	75
MATRICE DE KANO : COMMENT HIÉRARCHISER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PRODUIT OU D'UN SERVICE	81
AMÉLIORATION DU FLUX PATIENT AU BLOC OPÉRATOIRE EN UTILISANT LES OUTILS DU LEAN MANAGEMENT	89
5 - BONNES PRATIQUES	97
PRÉSENTATION DES LAURÉATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ 2011	99
HISTORIQUE DES LAURÉATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ	107
CERCLE DE BONNES PRATIQUES : INTERVIEW MME LAURENCE BECKER	111
RETOUR D'EXPÉRIENCE MULLER & WEGENER : BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	115
6 - ANNUAIRE	117
I. CONTACTS UTILES	118
II. ADHÉRENTS DU MOUVEMENT LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITÉ	124
III. ORGANISMES CERTIFIÉS ET ACCRÉDITÉS	144

Liste des annonceurs :

Association d'Assurance contre les Accidents (AAA)	116	ILNAS	16
AIB-Vinçotte Luxembourg	10	ILNAS / ANEC GIE	24
AUTOPOLIS S.A.	114	Luxinnovation GIE	72
A.E.P. AXA Luxembourg	96	LuxTrust S.A.	64
BPM / RT-Log SA	135	MULLER & WEGENER	44
CBL S.A.	49	OLAS	15
Chambre de Commerce	22	OPEX Management	88
Chambre des Métiers	50	Entreprise des Postes & Télécommunications Luxembourg	4
COPLANING S.à r.l.	3 ^{ème} page de couv.	PricewaterhouseCoopers S.à r.l.	55
CRP Henri Tudor	120	Helpdesk REACH&CLP Luxembourg	132
DHL EXPRESS (Luxembourg) S.A.	95	SIEMENS S.A.	125
ESCEM asbl	4 ^{ème} page de couv.	SNCH	2 ^{ème} page de couv.
Fedil - Business Federation Luxembourg	80	Sources Rosport S.A.	125
Garage Arnold Kontz S.à.r.l	5	Total Luxembourg SA	74
IFSB S.A.	36/56	Tree Top S.A.	130
		Vanbreda & Lang S.A.	141

Il y a ceux qui ont la **Nouvelle Télé des P&T...**



CRAZY, STUPID, LOVE

louer

et puis il y a les autres.

Crazy, Stupid, Love ?

La Nouvelle Télé des P&T Plus de 1000 VOD



P&T LUXGSM - 1, rue Emile Bian - L-2996 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002 8004 - www.tele.lu

ec+ P&TLuxembourg : acteur du développement durable.

Arnold Kontz



Luxembourg

Le plaisir
de conduire



LA CERTIFICATION ISO 9001 : 2008 UNE PREUVE DE NOTRE COMPÉTENCE ET UN ENGAGEMENT À FAIRE ENCORE MIEUX.

Politique qualité et respect des objectifs qualité définis par la direction, planification du système de management de la qualité, surveillance et mesure des processus en vue de leur amélioration continue, satisfaction des clients et implication des collaborateurs : notre certification ISO 9001:2008 consacre la permanence de notre engagement à servir, efficacement, vos exigences et votre plaisir de conduire. Nous en sommes fiers, tout comme nous sommes fiers de vous proposer une gamme de voitures de haute qualité, fiables et sûres, sobres et de plus en plus respectueuses de l'environnement.

Arnold Kontz • Route de Thionville 184 • L-2610 Luxembourg
Tél. 49 19 41-1 • bmw@arnoldkontz.lu • www.arnoldkontz.bmw.lu

Editorial de M. Etienne SCHNEIDER



Ministre de l'Économie
et du Commerce extérieur

La qualité est aujourd'hui incontournable ! Elle représente un enjeu éminemment stratégique pour toute entreprise qui doit se positionner sur l'échiquier mondial. Dans un environnement toujours plus concurrentiel, l'adoption d'une démarche qualité est un véritable outil pour se démarquer et faire valoir ses bonnes pratiques.

En ce sens, les systèmes de management constituent des instruments-clés pour faciliter l'intégration de la qualité au sein des organisations. En effet, ils se basent sur des référentiels connus et reconnus par tous, élaborés par les acteurs du marché, via un processus ouvert et transparent, à savoir la normalisation.

Afin d'accompagner les entreprises dans leurs démarches qualité, le Guide Luxembourgeois pour la Qualité est un manuel de référence au Grand-Duché de Luxembourg. Il fournit non seulement des informations pertinentes et des outils pratiques, mais il répertorie également l'ensemble des acteurs nationaux de la qualité.

Dans cette nouvelle édition, j'aimerais souligner la présentation du système de management de l'énergie selon la norme ISO 50001. En effet, ce nouveau système promeut une meilleure gestion de l'énergie pour accroître l'efficacité énergétique, réduire les coûts et améliorer la performance énergétique. Il s'inscrit ainsi parfaitement dans la perspective de réalisation d'économies d'énergie et d'amélioration de l'efficacité énergétique, deux sujets qui me tiennent tout particulièrement à coeur.

Par ailleurs, le management de la responsabilité sociétale des entreprises et de la sécurité de l'information sont également des sujets porteurs pour l'économie nationale et doivent être pris en compte dans le cadre d'une démarche intégrée de qualité.

J'invite ainsi vivement chaque entreprise, quel que soit son secteur d'activité ou sa taille, à considérer dès à présent les intérêts des différents systèmes de management. La qualité doit constituer un véritable atout compétitif.

Enfin, je tiens à remercier l'ensemble des acteurs impliqués dans la réalisation de ce guide et je les encourage à poursuivre leurs efforts pour que la qualité continue d'être une composante majeure des entreprises au Grand-Duché de Luxembourg.



Etienne SCHNEIDER

Ministre de l'Économie et du
Commerce extérieur

PRÉSENTATION DU MLQ

LE MOUVEMENT LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITÉ : UN NOUVEL ÉLAN !

L'année dernière, nous fêtons les dix ans du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ), tous fiers du parcours accompli. En effet, le MLQ est devenu en quelques années la référence nationale en matière de qualité. Le nombre d'adhérents n'a cessé d'augmenter, passant de 48 à 272 en l'espace de dix ans. De même, le nombre d'organismes qui souhaitent voir leurs bonnes pratiques en matière de qualité reconnue ne cesse de progresser. En 2011, 16 entreprises ont ainsi été récompensées lors de la cérémonie de gala du Prix Luxembourgeois de la Qualité, ce qui constitue un chiffre record !

Fédérateur et indépendant, le MLQ regroupe l'ensemble des acteurs et des parties intéressées en matière de Qualité et de bonnes pratiques de management. Il constitue ainsi le partenaire idéal pour tous les organismes (entreprises et organismes d'utilité publique) qui souhaitent développer leurs réseaux d'affaires, discuter avec des homologues sur des sujets pratiques, obtenir des réponses pertinentes et rapides à des questions précises, ou encore démontrer leur engagement envers le management de la Qualité et le Développement Durable.

Nos activités sont centrées sur l'échange entre nos adhérents par le biais des Cercles de Bonnes Pratiques, du Club des Auditeurs et des événements thématiques. La diffusion d'informations vers nos adhérents est aussi importante et se fait via notre site Internet ainsi que les Brèves mensuelles. Au niveau national, la renommée du Mouvement passe notamment par la publication du Guide Luxembourgeois pour la Qualité au printemps et l'organisation du Prix Luxembourgeois de la Qualité à l'automne. En termes de nouveautés, nous lançons cette année, d'une part, un partenariat direct avec les étudiants en Master « Management de la Qualité » et, d'autre part, le « Mystery shopping » qui suscite déjà beaucoup d'intérêt.

Finalement, grâce à une équipe de personnes profondément impliquées, nous progressons toujours plus vers l'objectif que nous nous sommes fixé, à savoir, promouvoir et encourager la mise en place d'initiatives pour la qualité et son management au Grand-Duché de Luxembourg.

Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité ne pourrait exister sans le soutien inconditionnel de ses membres fondateurs constitués par l'Entente des Hôpitaux Luxembourgeois, le Centre de Recherche Public Henri Tudor, la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce, la Fédération des Industriels Luxembourgeois, Luxinnovation, le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, le Ministère de la Fonction Publique et de la réforme administrative ainsi que le Ministère des Classes Moyennes et du Tourisme.

Nous tenons également à citer les différents partenaires de nos événements tout au long de l'année: l'ILNAS, Goodyear, P&T, Caves Bernard-Massard.

En effet, la plus grande richesse du Mouvement se trouve bien sûr dans ses partenaires et ses adhérents. Ils apportent jour après jour leur dynamisme et leur envie de faire vivre notre réseau. Nous les remercions pour leur confiance, leur implication, leur fidélité ainsi que leur soutien.

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation,
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services





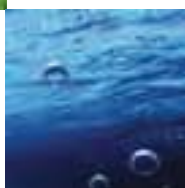
Safety, quality and environmental services AIB-Vincotte Luxembourg et le groupe Vincotte

AIB-Vincotte Luxembourg et le groupe Vincotte sont à votre service pour la certification dans les domaines suivants:

- système de management de la qualité : ISO 9001
- système de management environnemental : ISO 14001
- système de management de la sécurité : OHSAS 18001 et VCA
- sécurité alimentaire : HACCP, IFS, BRC, BRC/IOP
- industrie automobile : ISO/TS 16949
- marquage CE des machines

AIB-Vincotte Luxembourg est également votre partenaire pour :

- Contrôles réglementaires ITM et SNSFP
- Environnement
Réception dans le cadre de l'autorisation du Ministère de l'Environnement, Inventaires amiante et suivi des chantiers de désamiantage, Mesures des rejets polluants - Ambiances sur les lieux de travail, Mesures acoustiques, Suivi d'assainissement des sols, Blower Door, Performances énergétiques des bâtiments, Mesures des ondes électromagnétiques.
- Contrôle technique des constructions et de leurs équipements



Organisme de contrôle agréé par l'Inspection du Travail et des Mines et par le Ministère de l'Environnement

AIB-Vincotte Luxembourg a.s.b.l.

Mühlenweg, 74
2155 Luxembourg

B.P. 1587
1015 Luxembourg

Tél. 4818581
Fax 4910061

info@aib-vincotte.lu

INTRODUCTION

GUIDE LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITÉ 2012

QUELS ATOUTS POUR UNE DÉMARCHE RESPONSABLE ?

Le Guide Luxembourgeois pour la Qualité 2012 est certainement au centre des préoccupations directes d'un grand nombre d'entreprises. A l'heure des difficultés économiques que nous connaissons, il est en effet primordial de se recentrer sur l'essentiel : une démarche responsable et de qualité, véritable garant de la pérennité de nos entreprises et de leur compétitivité sur le marché mondial.

Dans cette édition, l'accent a été mis sur trois normes récentes qui concernent l'énergie, la sécurité de l'information et la responsabilité sociétale. La qualité a aussi d'autres atouts : le Mystery Shopping, le Lean Management, des outils de support à l'innovation. L'une des richesses de ce guide est la présentation des bonnes pratiques identifiées parmi nos adhérents lors des Cercles de Bonnes Pratiques ou auprès des gagnants du Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Structure du Guide

Le Guide est divisé en plusieurs chapitres complémentaires, associant théorie, outils et exemples pratiques.

DOSSIER ILNAS : L'APPROCHE NORMATIVE SECTORIELLE page : 17

L'approche normative sectorielle se définit comme un des piliers de la stratégie normative luxembourgeoise conduite par l'ILNAS. Sa finalité est d'impliquer les acteurs nationaux d'un secteur donné dans une démarche fédératrice pour la normalisation luxembourgeoise, permettant de soutenir ce secteur en termes de compétitivité, de visibilité et de performance, tout en améliorant la reconnaissance internationale du Luxembourg au niveau normatif. Nous vous proposons un éclairage sur la méthode appliquée et sur les premiers résultats obtenus, notamment concernant le secteur de l'énergie.

1. MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE

p. : 23

L'énergie étant l'un des enjeux les plus critiques qui se pose aujourd'hui pour la communauté internationale, la publication le 15 juin 2011 de la norme internationale ISO 50001 sur les systèmes de management de l'énergie a constitué un véritable événement. Cette norme doit permettre aux organismes d'établir les systèmes et processus nécessaires à l'amélioration de la performance énergétique, y compris l'efficacité, l'usage et la consommation énergétiques. Nous vous proposons une présentation de cette nouvelle norme qui peut être certifiée ainsi qu'un retour d'expérience en management de l'énergie par une entreprise luxembourgeoise.

2. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

p. : 37

La responsabilité sociétale (ou responsabilité sociale) est une thématique qui s'est fortement développée au cours de la dernière décennie. De nombreuses initiatives ont vu le jour visant à clarifier la responsabilité d'une organisation vis-à-vis de l'ensemble des impacts liés à son activité (sociaux, sanitaires, environnementaux,...). La norme internationale ISO 26000, publiée en 2010, présente des lignes directrices pour la prise en charge de responsabilité sociétale. Au Luxembourg, l'INDR a créé le label « Entreprise Socialement Responsable - ESR » qui valorise les efforts des organismes en matière de responsabilité sociétale. Retour d'expérience de l'entreprise CBL S.A.

3. MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION p. : 63

L'information étant au cœur de toute activité économique, sa protection et la confiance que l'on doit en avoir deviennent tout aussi critiques. Ainsi la norme ISO/CEI 27001 clarifie les mécanismes à mettre en œuvre pour gérer la sécurité de l'information.

4. DÉMARCHES ET OUTILS

p. : 73

Les comportements des clients et du personnel vis-à-vis des clients, peuvent-être mieux connus et compris en utilisant une méthode d'analyse plus précise que les enquêtes de satisfaction client, à savoir «Le Mystery Shopping». Le Lean Management, démarche déployée par Toyota et mise en lumière par Womack, Jones et Roos, est-elle applicable ailleurs que dans le secteur manufacturier ?

Un retour d'expérience issu du secteur hospitalier le confirme. Innover et mieux servir ses clients constitue un véritable challenge. Grâce à la Matrice de Kano, les entreprises peuvent hiérarchiser leurs besoins et créer les produits et services qu'elles attendent.

5. BONNES PRATIQUES

p. : 97

Le Cercle des Bonnes Pratiques, organisé en partenariat avec le Cabinet d'orthodontie BECKER & associés, permet de mesurer les performances et les pratiques des entreprises entre elles.

Le Cercle est présenté ici sous différents aspects et par différents acteurs.

Par exemple, vous trouverez un retour d'expérience des bonnes pratiques des lauréats du Prix de la Qualité 2011, l'historique de ces lauréats, une présentation, ainsi que l'expérience pratique de l'entreprise Muller & Wegener.

6. ANNUAIRE

p. : 117

Contacts utiles

Vous retrouverez dans cette partie la liste des principaux organismes-clés pour vous accompagner dans vos démarches qualité.

Conseil et formation

Lors de la mise en place du système qualité, la plupart des entreprises font appel à un prestataire de service de conseil spécialisé dans le domaine. Vous retrouverez les consultants et formateurs dans l'annuaire.

Liste des adhérents du MLQ



Nos adhérents sont le moteur de notre ASBL et nous tenons à en publier la liste complète afin de leur rendre hommage. Nous souhaitons également créer une synergie de contacts entre des personnes impliquées dans la Qualité au Luxembourg.

Entreprises certifiées et accréditées.



**OFFICE LUXEMBOURGEOIS
D'ACCREDITATION ET DE
SURVEILLANCE**

Chaque année, le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité entretient et met à jour la liste la plus complète des entreprises certifiées et accréditées au Luxembourg. N'hésitez pas à vérifier que vous y êtes correctement référencé.

Remerciements

Le MLQ remercie tout particulièrement ceux qui ont contribué à la réalisation de ce Guide, nous vous les présentons :

L'Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services pour son soutien financier.

Les sponsors, fidèles depuis plusieurs années :
Entreprise des Postes et Télécommunications et Goodyear.

Le comité de rédaction et les rédacteurs.

Les annonceurs, des entreprises qui croient en la Qualité (liste en page 4).



**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 : B.P. 10 · L-2010 Luxembourg

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

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation,
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

- + Normalisation
- + Surveillance du marché
- + Accréditation
- + Métrologie légale
- + Promotion de la qualité
- + Confiance numérique
- + Notification
- ...

www.ilnas.lu

**UN RÉSEAU DE COMPÉTENCES AU SERVICE DE LA
COMPÉTITIVITÉ ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

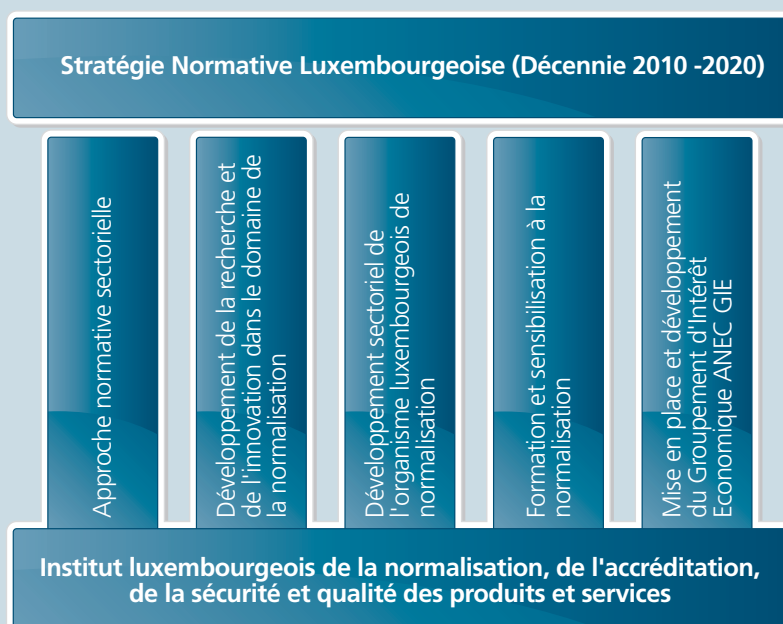
L'APPROCHE NORMATIVE SECTORIELLE

L'approche normative sectorielle : un outil essentiel au développement de la normalisation au Grand-Duché de Luxembourg

L'approche normative sectorielle, un des piliers de la stratégie normative luxembourgeoise

Dans le cadre du programme gouvernemental 2009-2014¹, il a été souligné que la normalisation contribuait à l'amélioration de la productivité du travail, à la facilitation du commerce et au développement de nouveaux marchés. Dans ce cadre, établir une stratégie de normalisation pour le Grand-Duché de Luxembourg est alors devenu essentiel. L'Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services (ILNAS), qui est l'organisme luxembourgeois de normalisation, a été chargé d'établir cette stratégie, qui a été validée en juin 2010 par M. le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur.

Cette stratégie, définie pour la période 2010-2020² et revue chaque année aux fins de mise à jour, repose principalement sur l'importance de la participation au processus de normalisation via l'implication des délégués nationaux en normalisation. Elle est fondée sur cinq piliers et s'appuie sur la maxime suivante : « Celui qui fait la norme fait le marché ».



¹ <http://www.gouvernement.lu/gouvernement/programme-2009/programme-2009/programme-gouvernemental-2009.pdf>

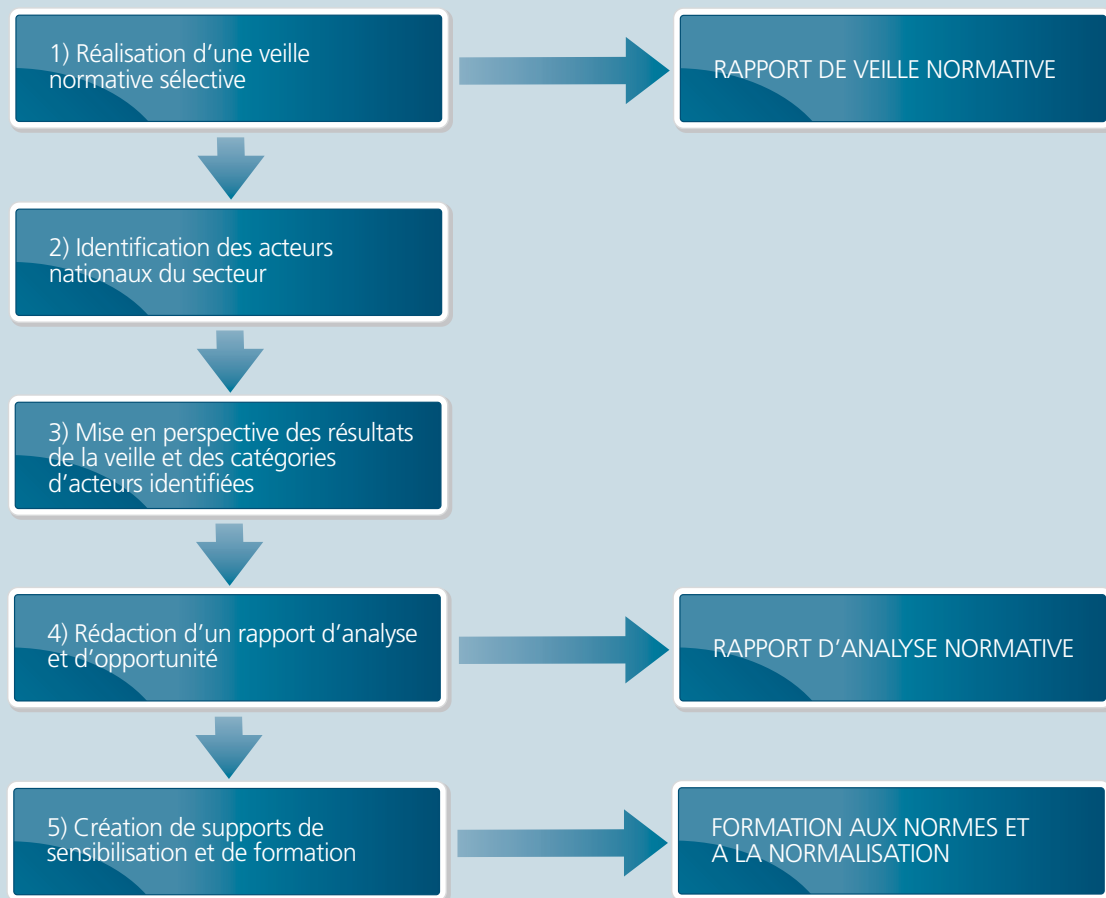
² <http://www.ilnas.public.lu/fr/publications/normalisation/etudes-nationales/ilnas-strategie-normalisation-2010-2020.pdf>

Le premier pilier de cette stratégie concerne la mise en oeuvre d'une approche normative sectorielle comme support à l'économie nationale. Cette approche consiste en l'étude au niveau normatif de différents secteurs considérés comme « porteurs » pour le Grand-Duché de Luxembourg, afin de les soutenir dans leur développement. Il est important de noter que le choix des différents secteurs à étudier est effectué par le M. le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, afin que ces derniers soient en lien avec les intérêts de l'économie nationale et les priorités fixées par le gouvernement. Des exemples de secteurs déjà identifiés comme « porteurs » dans ce cadre précis sont les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), l'énergie, ainsi que les sciences et technologies de la santé.

Méthode pour une approche normative sectorielle au Grand-Duché de Luxembourg

L'approche normative s'appuie d'une part sur une veille normative et d'autre part sur une analyse du secteur considéré. Cette dernière a pour finalité d'impliquer les acteurs nationaux d'un secteur dans une démarche fédératrice pour la normalisation luxembourgeoise, permettant de soutenir ce secteur en termes de compétitivité, de visibilité et de performance, tout en améliorant la reconnaissance internationale du Luxembourg au niveau normatif.

La méthode actuellement utilisée se compose de cinq étapes :



Etape n°1 : Réalisation d'une veille normative sélective

La veille normative a pour but d'identifier les comités techniques de normalisation (au niveau européen et international) en lien avec le secteur étudié. Une sélection des comités techniques de normalisation les plus actifs (i.e. actuels, dynamiques et stratégiques pour le marché national) est réalisée. Cette étape donne lieu à la rédaction d'un rapport de veille ad hoc, qui présente notamment, pour chaque comité technique, les pays membres, les normes publiées, les projets en cours, etc.

Etape n°2 : Identification des acteurs nationaux du secteur

Le secteur national est ensuite caractérisé via les différentes catégories d'acteurs présents sur le marché. La finalité est d'identifier les acteurs impliqués dans ce secteur, qui pourraient ainsi saisir l'opportunité de participer aux travaux de normalisation. Une catégorisation nationale est mise en évidence à ce titre. Cette étape est idéalement réalisée en parallèle de la première.

Etape n°3 : Mise en perspective des résultats de la veille et des catégories d'acteurs identifiées

La troisième étape consiste à croiser les résultats des deux premières étapes. En effet, après avoir identifié les comités techniques de normalisation, puis les différentes catégories d'acteurs du secteur au niveau national, une projection des intérêts potentiels de chaque catégorie d'acteurs pour les comités techniques listés est réalisée.

Etape n°4 : Rédaction d'un rapport d'analyse et d'opportunité

Un rapport d'analyse est ensuite rédigé, afin de formaliser les intérêts potentiels des acteurs à participer aux activités de normalisation et, globalement, d'identifier les opportunités pour le marché national.

Etape n°5 : Création de supports de sensibilisation et de formation

L'approche normative sectorielle se poursuit par la création de produits et services en rapport avec les développements normatifs du secteur. En lien avec le pilier « Formation et sensibilisation à la normalisation » de la stratégie normative luxembourgeoise, la création de supports de sensibilisation et de formation constitue généralement une première étape d'exploitation et de transfert de la connaissance normative acquise vers le marché national et ses acteurs.

Premiers résultats de l'approche normative et travaux en cours

Le premier secteur étudié selon l'approche normative sectorielle a été celui de l'énergie. De mars à septembre 2011, les différentes étapes de la méthode décrite précédemment ont été réalisées. Lors de la veille normative, plus de 150 comités techniques de normalisation, répartis dans cinq sous-secteurs, ont été identifiés. 42 comités techniques de normalisation ont ensuite été retenus comme étant les plus « actifs » (« actif » signifiant ici « actuel, dynamique et stratégique ») et donc susceptibles d'intéresser les acteurs nationaux.

De même, les acteurs du marché national ont été identifiés et catégorisés. Douze catégories d'acteurs ont été proposées pour le secteur de l'énergie (ex. : producteurs d'énergie, fabricants, installateurs, chercheurs, etc.). Pour chaque catégorie d'acteurs, une projection a été faite sur leurs intérêts à participer à des comités techniques de normalisation.

L'ensemble de ces résultats est disponible au sein des rapports de veille et d'analyse normative, qui ont été rendus publics sur le site de l'ILNAS³ en novembre 2011. Deux conférences ont été organisées, afin de présenter respectivement les résultats de la veille et de l'analyse normative.

³ <http://www.ilnas.public.lu/fr/publications/normalisation/etudes-nationales/>

La seconde conférence a de plus été l'occasion de présenter la norme ISO 50001 traitant du management de l'énergie, une norme primordiale car attendue et applicable dans tous les secteurs. En outre, afin de valoriser et transférer les connaissances acquises, une formation sur la normalisation dans le secteur de l'énergie a été développée et sera dispensée pour la première fois en avril 2012 à la *Luxembourg School for Commerce*.

Suite au déploiement de l'approche normative sur le secteur de l'énergie, plusieurs opportunités ont été identifiées. La première est la constitution d'un « Forum Normatif Energie » piloté par l'ILNAS. Ce forum a pour but de coordonner les comités techniques actifs au Grand-Duché de Luxembourg et d'assurer des prises de position nationales consensuelles. Ce Forum permet également de faciliter les échanges entre les acteurs de la normalisation de l'énergie, ainsi qu'entre ces derniers et l'ILNAS en tant qu'organisme luxembourgeois de normalisation. Ensuite, sur commande de l'ILNAS, une mise à jour de la veille normative a été réalisée par l'ANEC GIE. Enfin, d'autres opportunités sont actuellement étudiées, en particulier liées au développement de projets de recherche et à la mise en place de services couvrant les évolutions normatives.

Concernant les autres secteurs faisant l'objet d'une approche normative sectorielle, la méthode est actuellement déployée sur le secteur des sciences et technologies de la santé. Les résultats pour ce secteur seront présentés au courant de l'année 2012. Les TIC, bien que disposant déjà d'un Forum National et d'un solide panel de délégués en normalisation, vont également être étudiées à l'aide de l'approche normative sectorielle. L'objectif sera d'améliorer la connaissance du secteur, afin de percevoir les nouvelles tendances et les intérêts du marché. Pour ce secteur, une ouverture vers les fora et consortia industriels de normalisation est déjà en cours d'analyse, notamment en regard de l'importance de ces derniers au niveau international. Il est prévu enfin d'étudier d'autres secteurs dans le futur, selon les orientations du gouvernement et l'intérêt manifesté par les acteurs du marché.

Vous avez l'esprit d'entreprise ?

ESPACE  ENTREPRISES

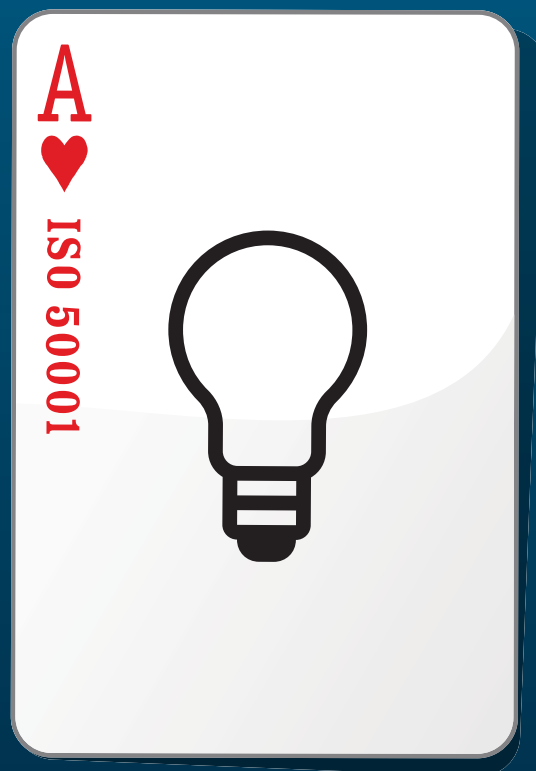
L'esprit d'entreprise est un atout majeur !
La Chambre de Commerce vous encourage dans vos démarches en vous assistant dans votre projet de création ou de développement de votre société.
N'hésitez pas à nous contacter.

**VOTRE PARTENAIRE
POUR LA RÉUSSITE.**

**Espace Entreprises
Chambre de Commerce
7, rue Alcide de Gasperi
Luxembourg-Kirchberg
+352 42 39 39 - 330
info@espace-entreprises.lu
www.espace-entreprises.lu**



QUELS ATOUS POUR
UNE DEMARCHE
RESPONSABLE ? **1**



Management de l'énergie

Présentation de la norme ISO 50001

Retour d'expérience de l'entreprise Konatra



MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

INFORMEZ-VOUS ET CONTRIBUEZ AU DÉVELOPPEMENT DES FUTURES NORMES

De nouvelles normes, en cours d'élaboration à l'échelle européenne et internationale, vont avoir un impact sur tous les acteurs du secteur de l'énergie.

Vous souhaitez participer, obtenir davantage d'informations sur les normes en développement, anticiper les futures exigences, valoriser votre savoir-faire, défendre vos positions, identifier les pistes de développement ou encore rencontrer des partenaires stratégiques ? **Contactez-nous !**

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

L'ILNAS, votre partenaire pour un accès privilégié à la normalisation



CONTACT : ILNAS, Organisme luxembourgeois de normalisation
34-40, avenue de la Porte-Neuve · L-2227 Luxembourg
Tél. : +352 46 97 46 70 · E-mail : normalisation@ilnas.etat.lu ; anec@ilnas.etat.lu · www.ilnas.lu

PRESENTATION DE LA **NORME ISO 50001**

ILNAS, normalisation@ilnas.etat.lu

ISO 50001

Dans le contexte économique et environnemental actuel, la maîtrise de l'énergie représente un enjeu stratégique pour tout acteur socio-économique. Améliorer sa performance énergétique pour réduire les coûts associés est devenu indispensable, c'est pourquoi la publication en juin 2011 de la norme ISO 50001 relative aux systèmes de management de l'énergie a pris une ampleur considérable.

Présentation de la norme ISO 50001

La norme internationale ISO 50001:2011 « Systèmes de management de l'énergie - Exigences et recommandations de mise en œuvre » est une norme d'application volontaire qui a été publiée le 15 juin 2011.

Elaborée par l'ISO (l'Organisation internationale de normalisation), cette norme spécifie les exigences applicables aux systèmes de management de l'énergie. Son but étant d'établir un cadre pour mieux gérer l'énergie, elle s'adresse aux organismes, de toutes tailles et de tous types, dans le secteur public ou le secteur privé, pour la fabrication comme pour les services, indépendamment de leur localisation géographique.

La norme ISO 50001 est fondée sur le modèle de système de management de l'ISO reconnu dans le monde entier grâce aux normes ISO 9001 (management de la qualité), ISO 14001 (management environnemental), ISO 22000 (sécurité des denrées alimentaires) ou encore ISO/IEC 27001 (sécurité de l'information).

Visant une large applicabilité à travers tous les secteurs économiques, la norme ISO 50001 pourrait avoir un impact sur près de 60% de la demande énergétique mondiale. En effet, selon les informations de l'*US Energy Information Administration*¹ (EIA) basées sur les chiffres de la consommation mondiale d'énergie répartie par secteur pour l'année 2007, il ressort que 7% de la consommation mondiale d'énergie relève du secteur tertiaire et 51%, du secteur industriel. Puisque la norme ISO 50001 cible avant tout ces deux secteurs et que leur consommation mondiale cumulée représente près de 60% de la demande énergétique mondiale, la norme pourrait donc avoir un impact positif considérable.

¹ *International Energy Outlook 2010* · <http://www.eia.gov/forecasts/ieol/index.cfm>

En octobre 2011, le texte de cette norme internationale a été approuvé sans aucune modification à l'échelle européenne, donnant naissance à la norme EN ISO 50001:2011. Ainsi, cette norme européenne devra recevoir, au plus tard en avril 2012, le statut de norme nationale dans les 31 pays européens membres du système CEN/CENELEC (Comité européen de normalisation / Comité européen de normalisation électrotechnique). En conséquence, toutes les normes nationales en contradiction avec celle-ci devront être retirées.

Genèse de la norme ISO 50001

La demande relative à l'élaboration d'une norme internationale sur le management de l'énergie avait été soumise à l'ISO par l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) qui avait reconnu la nécessité, pour l'industrie, de concevoir une réponse efficace au changement climatique et à la prolifération de normes nationales de management de l'énergie.

L'ISO, qui avait par ailleurs identifié le management de l'énergie comme un domaine prioritaire de normalisation, a donc créé en 2008 un comité de projet, ISO/PC 242, Management de l'énergie, pour mener à bien l'élaboration de normes internationales. Le secrétariat de ce comité de projet a été confié aux membres de l'ISO pour les États-Unis (American National Standards Institute - ANSI) et pour le Brésil (Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT).

Au sein du comité de projet ISO/PC 242, les délégués des organismes nationaux de normalisation de 44 pays membres de l'ISO ont participé à l'élaboration de la norme ISO 50001, auxquels s'ajoutèrent 14 autres pays en qualité d'observateurs. La norme bénéficia également de la participation d'organisations de développement comme l'ONUDI ou encore le Conseil mondial de l'énergie (CME).

La norme ISO 50001 s'est ainsi inspirée de nombreuses normes, spécifications et réglementations nationales ou régionales en matière de management de l'énergie, et notamment de la norme européenne EN 16001 qui a été publiée en juin 2009 et dont l'intitulé a été repris par la norme ISO 50001.

Suite à la publication de la norme ISO 50001 en juin 2011, et étant donné le caractère prioritaire de ce domaine, le Bureau de Gestion Technique de l'ISO (TMB) a décidé de transformer le comité de projet ISO/PC 242 en comité technique ISO/TC 242. Ce comité est aujourd'hui en charge de la normalisation dans le domaine du management de l'énergie comprenant, par exemple, les catégories suivantes : efficacité énergétique, rendement énergétique,

approvisionnement en énergie, pratiques en matière d'achat des équipements et systèmes pour l'énergie, utilisation de l'énergie ainsi que la mesure de l'utilisation de l'énergie, et enfin de la mise en œuvre d'un système de mesure pour documenter, communiquer et valider l'amélioration continue dans le domaine du management de l'énergie. Dans le futur, le comité technique ISO/TC 242 assurera, conjointement avec le comité mixte CEN/CENELEC/JWG 3, les révisions de la norme ISO 50001 selon les procédures de normalisation. La première révision de la norme devrait ainsi avoir lieu en 2016.

Principe et exigences de la norme ISO 50001

La norme ISO 50001 spécifie les exigences applicables à un système de management de l'énergie permettant à un organisme d'élaborer et d'appliquer une politique énergétique, puis d'établir des objectifs, des cibles et des plans d'actions qui tiennent compte à la fois des obligations réglementaires et des informations relatives aux usages énergétiques significatifs. S'appuyant sur des données fiables, l'organisme peut en effet mieux cerner l'usage et la consommation énergétiques, et vérifier si les résultats obtenus sont en adéquation avec sa politique énergétique.

La norme ISO 50001 suit la méthodologie dite PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) qui consiste à « Planifier-Faire-Vérifier-Agir » pour garantir l'amélioration continue du système de management de l'énergie. Ceci permet d'intégrer le management de l'énergie dans les pratiques quotidiennes de l'organisme, au même titre que le management de la qualité (ISO 9001), de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité des denrées alimentaires (ISO 22000) ou encore de la sécurité de l'information (ISO/IEC 27001). La norme ISO 50001 peut donc naturellement être mise en œuvre seule, ou intégrée à d'autres systèmes de management déjà en place.

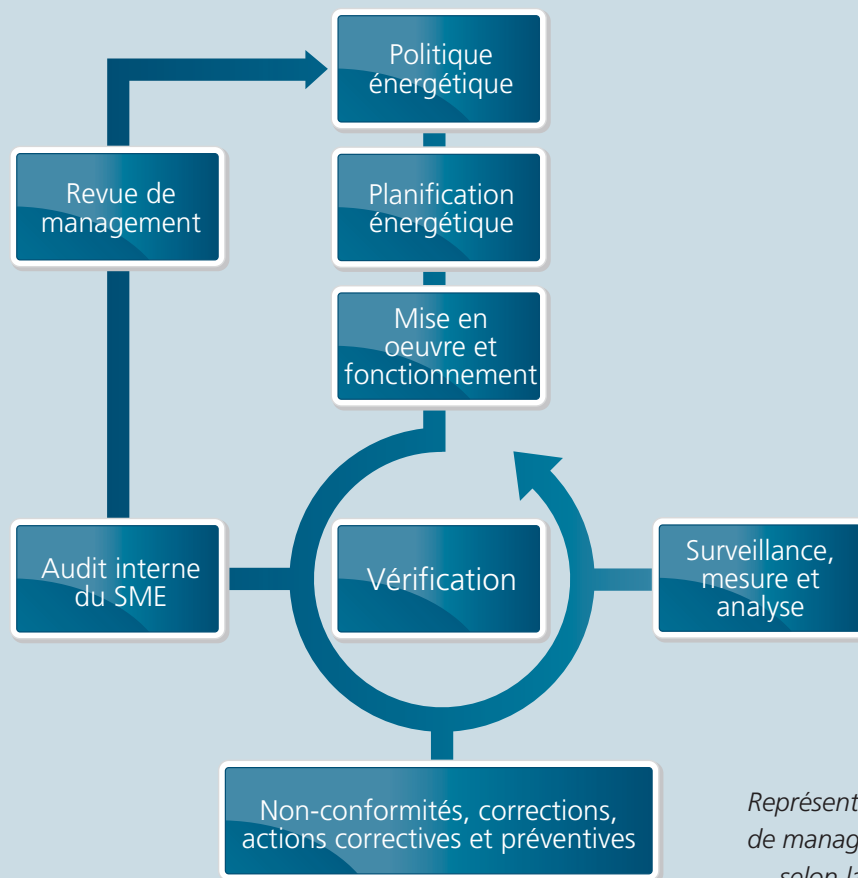


Figure 1 :
Représentation d'un système
de management de l'énergie
selon la norme ISO 50001

Appliquée spécifiquement au management de l'énergie, la méthodologie PDCA peut se décliner de la manière suivante :

Planifier :	Procéder à la revue énergétique et définir la consommation de référence, les indicateurs de performance énergétique, les objectifs, les cibles et les plans d'actions nécessaires pour obtenir des résultats qui permettront d'améliorer la performance énergétique en cohérence avec la politique énergétique de l'organisme
Faire :	Appliquer les plans d'actions de management de l'énergie
Vérifier :	Surveiller et mesurer les processus et les caractéristiques essentielles des opérations qui déterminent la performance énergétique au regard de la politique et des objectifs énergétiques, et rendre compte des résultats
Agir :	Mener à bien des actions pour améliorer en permanence la performance énergétique et le système de management de l'énergie

Il est important de préciser que la norme ne fixe pas de cibles pour améliorer la performance énergétique. Celles-ci relèvent de la responsabilité de l'organisme. Ainsi, tout organisme, quelle que soit sa maîtrise actuelle du management de l'énergie, peut mettre en œuvre la norme ISO 50001 comme point de référence, puis procéder à des améliorations, au rythme qui conviendra à ses activités et à ses capacités.

Concernant plus particulièrement le contenu de la norme ISO 50001, celle-ci comporte un avant-propos, une introduction, quatre chapitres principaux, deux annexes et une bibliographie. Les chapitres de la norme s'intitulent :

- 1) Domaine d'application
- 2) Références normatives
- 3) Termes et définitions
- 4) Exigences du système de management de l'énergie

La figure 2 présente l'ensemble des exigences auxquelles l'organisme doit répondre afin de mettre en œuvre un système de management de l'énergie.

4.1 Exigences générales

4.2 Responsabilité de la direction

4.2.1 Direction

4.2.2 Représentant de la direction

4.3 Politique énergétique

4.4 Planification énergétique

4.4.1 Généralités

4.4.2 Exigences légales et autres exigences

4.4.3 Revue énergétique

4.4.4 Consommation de référence

4.4.5 Indicateurs de performance énergétique

4.4.6 Objectifs et cibles énergétiques, et plans d'actions de management de l'énergie





4.5 Mise en œuvre et fonctionnement

4.5.1 Généralités

4.5.2 Compétence, formation et sensibilisation

4.5.3 Communication

4.5.4 Documentation

4.5.5 Maîtrise opérationnelle

4.5.6 Conception

4.5.7 Achats d'énergie et de services énergétiques, de produits et d'équipements

4.6 Vérification

4.6.1 Surveillance, mesure et analyse

4.6.2 Évaluation des exigences légales et autres

4.6.3 Audit interne du SMÉ

4.6.4 Non-conformités, corrections, actions correctives et actions préventives

4.6.5 Maîtrise des enregistrements

4.7 Revue de management

4.7.1 Généralités

4.7.2 Éléments d'entrée de la revue de management

4.7.3 Éléments de sortie de la revue de management

Figure 2 : Exigences du système de management de l'énergie

En outre, la norme ISO 50001 comprend des annexes informatives offrant des lignes directrices sur la mise en œuvre des exigences susmentionnées et un tableau établissant les correspondances entre ISO 50001:2011 et d'autres normes de systèmes de management, à savoir ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 et ISO 22000:2005.

Enfin, la norme ISO 50001 peut être mise en œuvre uniquement pour les avantages internes et externes qu'elle offre aux organismes utilisateurs et à leurs parties prenantes et clients, ou avec l'objectif de certification par un auditeur indépendant qui attestera de la conformité à la norme ISO 50001 du système de management de l'énergie de l'utilisateur. La certification

n'est pas une exigence de la norme elle-même. La décision de procéder à la certification appartient à l'utilisateur (à moins que la réglementation ne l'impose). La norme peut donc servir à la certification mais également à l'enregistrement et à l'autodéclaration du système de management de l'énergie d'un organisme.

Avantages de la norme ISO 50001

La norme ISO 50001 poursuit plusieurs objectifs, qui se révèlent au final être autant d'avantages pour un organisme :

- Aider les organismes à utiliser plus judicieusement les ressources en place consommatrices d'énergie et à réaliser des économies par la diminution des coûts énergétiques
- Établir des conditions de transparence et faciliter la communication sur le management des ressources énergétiques, tout en respectant les exigences légales et autres exigences
- Promouvoir les meilleures pratiques de management de l'énergie et renforcer les bons comportements dans ce domaine
- Aider les unités d'exploitation à évaluer et à privilégier la mise en application de nouvelles technologies à haut rendement énergétique
- Fournir un cadre pour favoriser l'efficacité énergétique tout au long de la chaîne d'approvisionnement
- Faciliter l'amélioration en matière de management de l'énergie dans le contexte des projets de réduction des émissions de gaz à effets de serre et contribuer à la protection de l'environnement
- Permettre l'intégration à d'autres systèmes de management déjà en place (qualité, environnement, santé et sécurité, etc.) et ainsi améliorer son image de marque

Plusieurs entreprises ont déjà fait part des avantages perçus de la mise en œuvre de la norme ISO 50001, tels qu'une réduction importante de leur consommation d'électricité, de leurs émissions de carbone et de leur facture énergétique, ou encore les retombées positives sur les sites de production, les communautés et l'environnement.

La norme offre aux organismes du secteur privé et du secteur public un cadre reconnu qui leur permet d'accroître l'efficacité énergétique, de réduire les coûts et d'améliorer la performance énergétique. Grâce à une norme unique et harmonisée, il est désormais possible de mettre en œuvre un management de l'énergie efficace, basé sur une méthodologie logique et cohérente, pour identifier et mettre en application les améliorations à apporter.

Conclusion

La norme ISO 50001 permet à tout organisme d'établir un système de management de l'énergie ayant pour finalité l'amélioration de la performance énergétique, y compris l'efficacité, l'usage et la consommation énergétiques.

La norme ISO 50001 n'établit pas d'exigences absolues en matière de performance énergétique au-delà des engagements pris par l'organisme dans sa politique énergétique et de son obligation de respecter les exigences légales et autres.

Le fait que la norme soit fondée sur les éléments communs à toutes les normes ISO sur les systèmes de management garantit un niveau élevé de compatibilité, notamment avec l'ISO 9001 (management de la qualité) et l'ISO 14001 (management environnemental). Ainsi, un organisme peut choisir ou non d'intégrer cette norme à d'autres systèmes de management. Enfin, le système de management de l'énergie établi peut être certifié ou non par un organisme de certification, la décision finale appartenant à l'organisme.

Toute personne intéressée peut se procurer la norme EN ISO 50001:2011 auprès de l'ILNAS (normalisation@ilnas.etat.lu), tout en sachant qu'une consultation préalable gratuite dans les bureaux de l'ILNAS est possible.

Source : Organisation internationale de normalisation (ISO) – www.iso.org

RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRISE **KONATRA**

Retour d'expérience sur le management de l'énergie

La société KONATRA, basée à Schengen, est une société de transport, stockage et logistique, active pour des clients issus des secteurs de l'industrie des biens de consommation, de l'aluminium, des matériaux de construction, ou encore de la production de papier.

Cette PME luxembourgeoise est certifiée selon la norme EN 16001:2009 « Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations de mise en œuvre » depuis le mois de janvier 2011. Son portrait est dressé brièvement dans le tableau ci-dessous.

Portrait de la société KONATRA Sàrl en quelques chiffres

Date de création	2001
Effectif	15
Localisation	L-5445 Schengen, D-66706 Perl
Secteur d'activité	Transport, stockage, logistique
Equipements	60 semi-remorques (Euro 5)
Chiffre d'affaires	Env. 10 Mio €
Certifications	ISO 9001:2008, EN 16001:2009, ISO 14001:2009

La société KONATRA était déjà certifiée ISO 9001:2008 depuis janvier 2010 lorsque la décision fut prise par le directeur, M. Zeigan, d'étendre la certification aux normes ISO 14001:2009 et EN 16001:2009. Les motivations ayant poussé M. Zeigan à prendre la voie du management de l'énergie sont nombreuses. Si l'objectif premier était de réduire les coûts et de répondre aux exigences de la clientèle, la possibilité d'améliorer l'image de la société constituait également une opportunité intéressante. De plus, tout en respectant les obligations légales relatives aux camions (normes Euro), cette démarche permettrait à la société de consolider sa position concurrentielle, tout en faisant preuve d'initiative et de responsabilité sociétale, notamment pour la réduction des émissions de CO₂.

Les exigences des normes ISO 14001 et EN 16001 furent alors intégrées au système de management de la qualité en place. La documentation (politique, manuel, procédures, instructions de travail), les enregistrements et les indicateurs ont été adaptés en conséquence. La durée d'intégration a été d'environ 6 mois, mobilisant une personne à temps complet. Les certifications ont été obtenues en janvier 2011, lors du premier audit de suivi de la certification ISO 9001. En effet, le même organisme de certification avait été retenu pour poursuivre la démarche normative de la société.

Dans le cadre de sa démarche environnementale, la société KONATRA s'est fixée comme objectifs de protéger l'environnement, d'augmenter l'efficacité de son parc roulant et de réduire en parallèle ses émissions de CO₂. Elle s'est donc engagée dans un projet baptisé « Green Logistics » qui a initié plusieurs mesures concrètes :

- Investissement dans du matériel moderne, et notamment des moteurs répondant aux normes les plus récentes en termes d'émissions polluantes
- Optimisation des capacités de transport via des « remorques-légères »
- Equipement des véhicules avec les dernières innovations en matière d'aérodynamique et de sécurité
- Réduction des kilomètres « à vide » inutiles grâce à des systèmes de télématique et de navigation intelligents
- Mise en service de pneus « Fuel-Technologie » qui, grâce à une composition innovante de la bande de roulement, et à un profil spécial, réduisent la résistance au roulement de 10 à 30 % de la résistance totale et, de fait, améliorent la consommation en carburant, et ce sans réduction de la durée de vie du pneu et sans détérioration de l'efficacité de freinage
- Formation régulière des chauffeurs à la conduite économe et à la réduction de la vitesse
- Système de primes « Bonus-Malus » pour les chauffeurs
- Contrôle mensuel des chauffeurs : état et soin apporté au véhicule, mode de conduite économe, ponctualité et courtoisie chez les clients

Ainsi, la société KONATRA a pu mesurer ses émissions de CO₂ et faire réaliser son bilan carbone (« empreinte carbone »). Comparée à l'émission moyenne de CO₂ pour une semi-remorque Euro 5 qui est de 77g /1000 km (selon le bilan « empreinte carbone »), l'émission de CO₂ par les semi-remorques de KONATRA est nettement inférieure (de l'ordre de 30%) avec seulement 50g / 1000 km. Au-delà de ce résultat très positif, KONATRA s'est engagé dans un projet de compensation de ses émissions de CO₂ par la reforestation au Panama.

L'expérience vécue par la société KONATRA dans le management de l'énergie, et plus largement le management de l'environnement, est très positive. En effet, hormis les coûts liés à la mise en œuvre du système de management intégré et à la certification, ce sont principalement des avantages qui se dégagent pour la PME luxembourgeoise :

- Actions durables et réduction des coûts de fonctionnement
- Avantage vis-à-vis de la concurrence
- Amélioration de l'image de l'entreprise (« Green Logistics »)
- Prévention des erreurs
- Retour positif des clients et plus largement des parties prenantes
- Amélioration de l'organisation et du travail quotidien

Pour en savoir plus sur la société KONATRA et sa démarche énergétique :

KONATRA Sàrl
39, route du vin · L-5445 Schengen
Téléphone : (+352) 26 666 - 425
www.konatra.com





CSR 26000 Le management **DURABLE**

Découvrez nos formations
Développement Durable et
nos outils en matière de
Responsabilité Sociétale

Nous vous accompagnons
gratuitement dans
votre démarche

- ✓ **ANALYSE ET PLANIFICATION**
Analyse de l'organisation et de la stratégie
- ✓ **FORMATION**
Développement durable / parties prenantes
- ✓ **PARTIES PRENANTES**
La perception de votre démarche RSE
- ✓ **EVALUATION**
Evaluation selon ISO 26000
- ✓ **RESULTATS ET PLAN D' ACTIONS**
Plan d'actions, priorités, indicateurs de suivi
- ✓ **VALORISATION (option)**
Attestation ISO 26000 délivrée par un bureau de contrôle agréé

**ATTESTATION
ISO 26000**



Le Fonds social européen
investit dans votre avenir

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

5, Zone d'Activités Economiques Krakelshaff,
L-3290 BETTEMBOURG

T (352) 26 59 56 - 1 F (352) 26 59 07 44

E contact@ifsb.lu W <http://www.ifsb.lu>

IFSB

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment s.a.



Responsabilité sociétale des entreprises

Présentation de la norme ISO 26000

Retour d'expérience de l'entreprise CBL

Présentation du label ESR

RSE, l'approche québécoise

PRESENTATION DE LA NORME ISO 26000

Bertrand Bivort, b.bivort@t-online.de

ISO 26000

Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Origine et historique

En 2001, les organisations de consommateurs, inquiètes des pratiques des multinationales et de leurs possibles conséquences sur les conditions de vie humaine, ont souhaité, par l'intermédiaire du Comité pour la Politique en matière de Consommation de l'ISO (COPOLCO), réaliser une étude de faisabilité sur la normalisation de la responsabilité sociétale (RS) des entreprises. Suite à cette étude et lors d'une conférence tenue à Stockholm en 2004, les représentants des principaux groupes de parties prenantes concernées (industries, gouvernements, syndicats, ONG, associations de consommateurs et autres) ont décidé de lancer le processus de normalisation avec comme objectif principal de définir, clarifier et uniformiser la RS au niveau international.

But de la norme

La norme différencie le concept de développement durable visant « à satisfaire aux besoins de la société en respectant les limites écologiques de la planète et sans compromettre la satisfaction des besoins des générations futures » et celui de responsabilité sociétale à savoir les responsabilités d'une organisation vis-à-vis de la société et de son environnement. Lors de l'avancement des travaux, le concept de responsabilité sociétale s'est étendu des entreprises aux organisations en général et les objectifs retenus furent de fournir un référentiel pour :

- Aider une organisation à prendre en charge sa responsabilité sociétale ;
- Fournir des lignes directrices pour :
 - rendre opérationnelle la responsabilité sociétale,
 - identifier et s'engager avec les parties prenantes,
 - améliorer la crédibilité des rapports et déclarations à propos de la responsabilité sociétale ;
- Mettre en relief les résultats obtenus et les améliorations réalisées ;
- Accroître la satisfaction et la confiance des clients ;
- Promouvoir une terminologie commune dans le champ de la responsabilité sociétale ;
- Assurer une cohérence avec les documents, traités et conventions existants et les autres normes ISO.

Description de la norme

Structure formelle de la norme et construction de la démarche

Le graphique ci-dessous (Figure 1) représente l'architecture de la norme, en résumé son contenu et éclaire sur les interactions entre les différents articles qui la composent.

La norme s'articule autour de trois étapes (Articles 5, 6 et 7) guidées par un fil conducteur représenté par les principes de la responsabilité sociétale (Article 4). Les articles 1, 2 et 3 présentent le domaine d'application de la norme, les termes associés et le contexte de la RS.

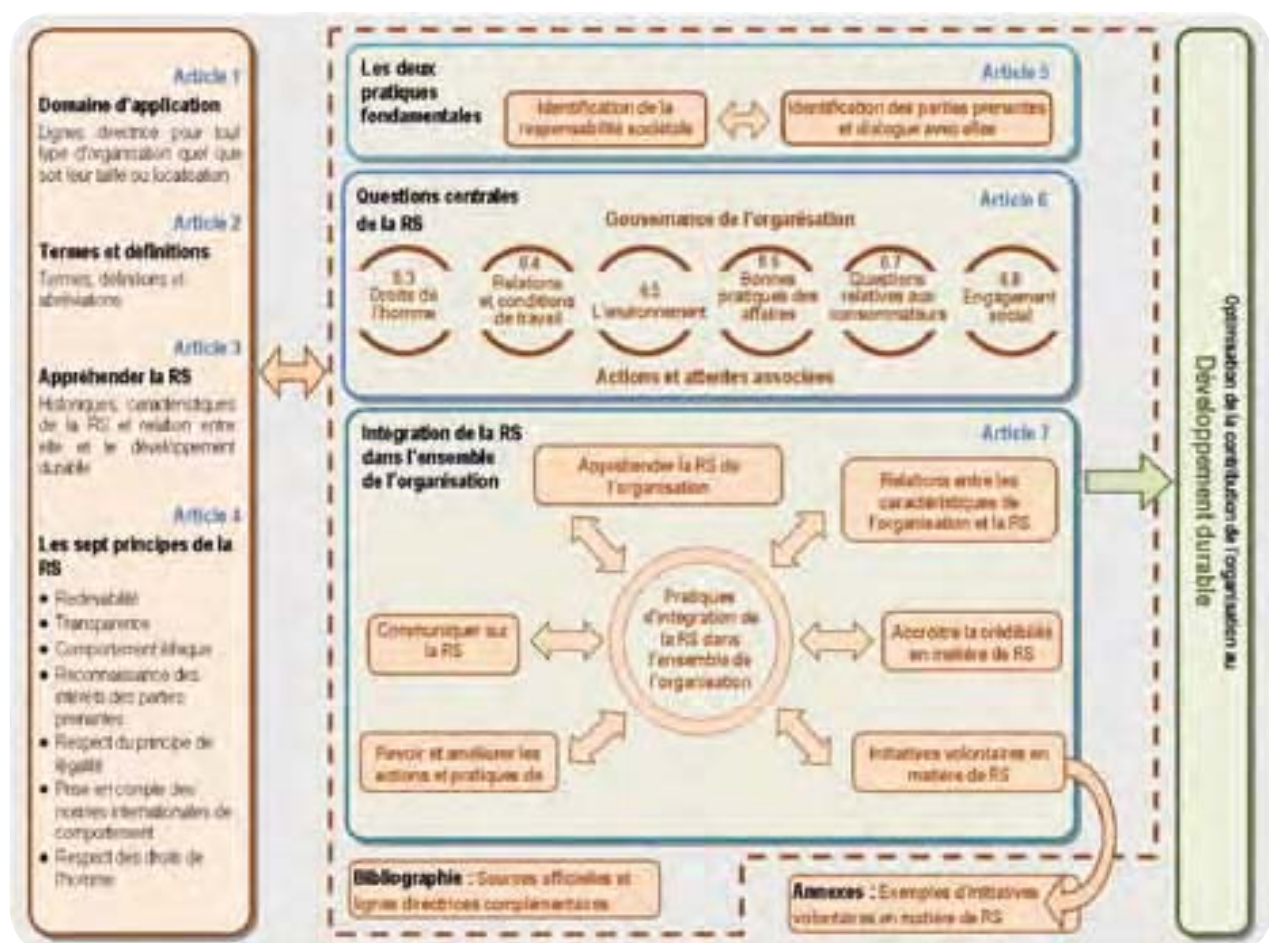


Figure 1 Vue d'ensemble d'ISO 26000 (source ISO)

Identifier la responsabilité sociétale - Identifier les parties prenantes et dialoguer avec elles (Art.5)

La norme préconise que l'organisation analyse ses relations avec la société et avec ses parties prenantes, ainsi que celles entre ses parties prenantes et la société, afin d'établir les possibles impacts de ses activités ou décisions et de détecter les intérêts des parties prenantes et les

attentes de la société. Elle relève l'importance de l'identification de la sphère d'influence de l'organisation.

Elle établit la nécessité de l'instauration d'un dialogue entre l'organisation et ses parties prenantes, énumère les sujets essentiels à aborder et souligne les critères de réussite du dialogue comme : « *la clarté de l'objectif poursuivi, l'identification des intérêts des parties prenantes, l'importance de la relation entre ces intérêts et l'organisation et la pertinence de ces intérêts au regard du développement durable.* »

Définir le périmètre de la responsabilité sociétale, identifier les domaines d'action pertinents et fixer des priorités (Art.6)

L'approche proposée par la norme s'articule autour de sept questions centrales (Figure 1) qu'il convient de prendre en compte de manière holistique¹ (Figure 2), c'est-à-dire, de les considérer comme un ensemble indivisible dont les éléments ont une importance relative selon l'organisation, tout en tenant compte de leurs domaines d'action et de leurs interdépendances. La norme définit pour chaque domaine d'action, les actions et attentes correspondantes (Figure 1).



Figure 2 Les 7 questions centrales (source ISO)

(6.2) Organisation et gouvernance de l'organisation

Pour la norme, la gouvernance de l'organisation présente la particularité d'être à la fois une question centrale et un moyen d'augmenter la capacité de l'organisation à adopter un comportement sociétal responsable par rapport aux autres questions centrales.

(6.3) Droits de l'homme

Dans cette question sont analysées les relations entre l'organisation et les droits de l'homme. Sont également déterminés les différents domaines d'action en rapport avec les droits de l'homme : « *l'obligation de vigilance vis-à-vis des droits de l'homme, l'identification de situations présentant un risque pour les droits de l'homme, la prévention de la complicité de non-respect des droits, la résolution des griefs, la discrimination des groupes vulnérables, le respect des droits civils et politiques, des droits économiques, sociaux et culturels, et le respect des principes fondamentaux en matière de droit au travail.* »

(6.4) Relations et conditions de travail

Ici sont définis les notions de base et principes fondamentaux inhérents aux relations et aux conditions de travail ainsi que leurs implications dans l'organisation et leurs impacts dans un cadre de RS. Les domaines d'action identifiés sont : « *l'emploi et les relations employeur/employé, les conditions de travail et la protection sociale, le dialogue social, la santé et la sécurité au travail, le développement des ressources humaines.* »

(6.5) Environnement

La norme reprend ici les grands principes environnementaux tels que « la responsabilité environnementale, le principe de précaution, la gestion du risque pour l'environnement, le principe pollueur-payeur » et propose différentes approches stratégiques dont la pertinence de mise en œuvre est laissée à l'appréciation de l'organisation. La mise en œuvre peut s'inscrire dans « la gestion du cycle de vie, l'évaluation des impacts sur l'environnement, une production plus propre et éco-efficace, une approche différente de mise à disposition du produit ou service, la mise en œuvre de techniques et de pratiques saines en matière d'achat ». Les domaines d'action définis sont : « *la prévention de la pollution, l'utilisation durable des ressources, l'atténuation et l'adaptation aux changements climatiques, la protection de l'environnement et la réhabilitation des habitats naturels.* »

(6.6) Bonnes pratiques des affaires

La question de l'éthique commerciale couvre les domaines d'action suivants : « *la lutte contre la corruption, l'encouragement vers des politiques publiques responsables, la concurrence loyale, la promotion de la RS dans sa sphère d'influence, le respect des droits de propriété.* »

(6.7) Consommateurs

La norme reprend les huit droits issus des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, à savoir les droits : « *à la satisfaction des besoins de base, à la sécurité, à être informé, de choisir, d'être entendu, à la réparation, à l'éducation du consommateur, à un environnement sain.* » Elle les complète par deux principes complémentaires : « *le respect du droit à la vie privée et le principe de précaution.* ». Les domaines d'action sont : « *les bonnes pratiques en matière de marketing, la protection de la santé et de la sécurité des consommateurs, la consommation durable, le service après-vente, l'assistance, la résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs, la protection des données et de la vie privée des consommateurs, l'accès aux services essentiels, l'éducation et la sensibilisation.* »

¹ Qui relève de l'holisme : (grec « holos » = le tout) Système de pensée pour lequel les caractéristiques d'un être ou d'un ensemble ne peuvent être connues que lorsqu'on le considère et l'appréhende dans son ensemble, dans sa totalité, et non pas quand on en étudie chaque partie séparément. Peut s'exprimer par : « Le tout est plus que la somme des parties. »

(6.8) Engagement sociétal

Derrière cette question, la norme traite des domaines d'action suivants : « *l'ancrage territorial, l'éducation et la culture, la création d'emplois et le développement des compétences, le développement des technologies et l'accès à la technologie, la création de richesses et de revenus, la santé, et l'investissement social* ».

L'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation (Article 7)

Après avoir défini les principes et identifié les questions centrales et les domaines d'action en matière de RS dans les articles précédents, la norme fournit dans son article 7 des lignes directrices pour leur mise en pratique au sein d'une organisation. La démarche est schématisée dans la Figure 1.

(7.2) Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale

La norme précise qu'il convient d'analyser la façon dont les caractéristiques-clés de l'organisation sont liées à la RS. Cette analyse aide également à déterminer les domaines d'action pertinents de la RS pour chaque question centrale et à identifier les parties prenantes de l'organisation.

L'analyse intègre des facteurs tels que le type, l'objectif, la nature et la taille d'une organisation, les sites d'opération, l'existence d'un cadre juridique solide, les caractéristiques sociétales, environnementales et économiques de la zone d'opération, etc.

(7.3) Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation

La norme introduit les grandes lignes pour appréhender la RS de l'organisation : « (a) *déterminer la pertinence et l'importance des questions centrales et des domaines d'action pour l'organisation, (b) définir la sphère d'influence de l'organisation et (c) établir des priorités pour aborder les questions centrales et les domaines d'action* ».

(7.4) Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

La norme précise comment développer les pratiques d'intégration de la RS au sein de l'organisation et préconise de : « (a) *intégrer la responsabilité sociétale dans les systèmes de management et procédures de l'organisation, (b) définir l'orientation de l'organisation en matière de responsabilité sociétale et (c) sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale* ».

(7.5) Communiquer sur la responsabilité sociétale

La communication est spécifiée comme nécessaire pour obtenir la reconnaissance des efforts d'une organisation. Il convient donc : « (a) d'appréhender le rôle de la communication dans la responsabilité sociétale, (b) d'identifier les caractéristiques des informations en matière de responsabilité sociétale, (c) de choisir les types de communication en matière de responsabilité sociétale, (d) d'assurer un dialogue avec les parties prenantes sur la responsabilité sociétale ».

(7.6) Accroître la crédibilité en matière de responsabilité sociétale

La norme développe les méthodes permettant à une organisation d'accroître sa crédibilité en général et précise comment la renforcer au travers des rapports et des déclarations à émettre en matière de RS. Elle donne également des conseils pour résoudre les conflits ou les désaccords entre une organisation et ses parties prenantes.

(7.7) Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale

Cette partie de la norme s'inscrit dans une approche d'amélioration continue de la RS, à savoir de : « (a) de surveiller régulièrement les performances des activités liées à la RS afin de s'assurer de l'efficacité et de l'efficience de sa mise en pratique par tous les membres de l'organisation, (b) de passer en revue les progrès et les performances de l'organisation afin de mesurer si les cibles et objectifs sont atteints et le cas échéant d'adapter les programmes et procédures, (c) d'améliorer la fiabilité de la collecte et de la gestion des données et informations, (d) d'améliorer de manière continue les performances ».

Limites de la norme et conclusions

L'ISO 26000, bien qu'insistant sur la différence entre le concept de développement durable et celui de responsabilité sociétale, établit un lien étroit qui les unit et précise que la responsabilité sociétale consiste en l'application des principes du développement durable aux organisations. Par définition, le développement durable est représenté par un modèle fondé sur l'équilibre entre les composants économiques, sociaux et environnementaux de la société. De ces trois piliers, deux n'apparaissent pas clairement dans la norme. En effet, la norme n'évoque la composante économique que par les seuls éléments des bonnes pratiques des affaires et des questions relatives aux consommateurs. Le contexte social est un peu plus explicité et se voit suggéré par les aspects des relations et conditions de travail, des droits de l'homme et de l'engagement sociétal. L'environnemental est quant à lui, traité de manière relativement complète dans une question centrale et apparaît donc clairement en tant que tel.

N'ayant pas vocation à être certifiée, même si certains États y songent, et n'ayant pas de caractère contraignant, la norme laisse donc au bon vouloir des organisations la mise en œuvre de la responsabilité sociétale. Néanmoins, ce caractère volontaire présente l'avantage de servir éventuellement de référentiel pour l'élaboration de réglementations nationales ou internationales.

La norme se révèle être un bon outil pour permettre à toute organisation, qui le désire, d'appréhender la responsabilité sociétale, mais aussi de définir et de mettre en œuvre ses responsabilités et de communiquer efficacement sur ses résultats. Elle fournit une terminologie commune qui permet le dialogue sans équivoque entre les parties prenantes sur les concepts abordés en RS. Par la détermination et l'énoncé de sept principes, elle offre un cadre déontologique universel à la responsabilité sociétale.

Dans le milieu plus restreint de l'entreprise, la mise en œuvre des lignes directrices de la norme et surtout une bonne communication sur cette mise en œuvre et ses résultats, devrait procurer un avantage concurrentiel et aider à pérenniser la performance globale. En particulier dans une société où les acteurs sont de plus en plus attentifs à l'impact de l'activité des entreprises sur l'environnement, aspirent à l'équité sociale et à la reconnaissance et prétendent participer à une gouvernance orientée vers des résultats à long terme.



Muller & Wegener
www.mullerwegener.lu

*Répondre à vos besoins,
c'est dans notre Nature !*

Société certifiée ISO 9001 : 2008

**Papeterie - Emballage
Matériel de bureau
Fourniture informatique
Hygiène & Restauration**

Pour vos commandes :
Tél.: 48 49 49-999
Fax: 48 49 49 200
E mail : vente@mullerwegener.lu

RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRISE CBL S.A.

René Dessard



RSE - Développement Durable - ISO 26000

En octobre 2011, la Commission européenne a présenté une nouvelle stratégie sur la responsabilité sociale des entreprises (**RSE**). Elle soutient que, pour s'acquitter pleinement de leur responsabilité sociale, les entreprises doivent avoir « engagé, en collaboration étroite avec leurs parties prenantes, un processus destiné à intégrer les préoccupations en matière sociale, environnementale, éthique, de droits de l'homme et de consommateurs dans leurs activités commerciales et leur stratégie de base ». L'objectif est donc de renforcer la contribution de l'entreprise aux enjeux du **Développement Durable**.

L'ISO 26000 vise à :

- Guider les organismes dans la prise en charge des responsabilités sociétales
- Proposer un cadre pour permettre la responsabilité sociétale
- Identifier et de dialoguer avec les parties prenantes
- Crédibiliser la communication à propos de la responsabilité sociétale
- Valoriser les résultats obtenus
- Améliorer les liens avec les clients, par un accroissement de la satisfaction et de la confiance
- Faire la promotion d'une terminologie unique au sujet de la responsabilité sociétale
- Assurer la cohérence avec les documents existants et les autres normes ISO

La démarche de développement durable de CBL est soutenue par la démarche intégrée **Qualité - Sécurité - Environnement**. Le déploiement du développement durable a été entamé par la mise en conformité par rapport à la norme **ISO 9001 en 2006**, suivie par l'implémentation de la norme ISO rapport à la norme **ISO 26000 en 2010**.

Elle repose sur cinq règles de base :

- 1** Définir l'organisation et les interfaces, identifier les risques, soigner la planification des opérations, mettre les moyens en œuvre
- 2** Définir les règles de fonctionnement du personnel et des intervenants externes, définir les objectifs, favoriser les échanges
- 3** Former et encadrer nos employés et nos sous-traitants pour mettre en œuvre et respecter nos règles
- 4** Observer, contrôler, analyser, écouter. Utiliser le retour d'expérience
- 5** Évaluer les résultats liés aux objectifs. Encourager les initiatives. Remettre en question l'efficacité de nos actions

L'objectif de cette démarche est d'accroître la cohérence des actions de la démarche **Qualité - Sécurité - Environnement (QSE)**, de faciliter leur appropriation par l'ensemble des collaborateurs et de répondre aux exigences actuelles et futures des différentes parties prenantes (les clients, les collaborateurs, les fournisseurs, les partenaires, les actionnaires et plus largement la société civile).

Organisation

Pour piloter la mise en œuvre du développement durable, l'entreprise repose sur un comité du développement durable, initialement créé dans le cadre de la mise en conformité à la **norme ISO 9001**.

Axes de progrès

Par rapport aux clients, il faut éveiller leur attention sur les aspects suivants :

- La performance énergétique des bâtiments, en particulier les aspects liés à l'isolation thermique, l'étanchéité à l'air, aux équipements techniques visant l'efficacité énergétique ou utilisant les sources d'énergie renouvelable, etc.
- L'utilisation rationnelle de l'eau et notamment, les économies d'eau potable, la récupération des eaux pluviales, les toitures vertes, les systèmes favorisant l'infiltration dans les sols, etc.
- le confort acoustique au sein des bâtiments vis-à-vis du bruit de l'environnement, du bruit des équipements techniques, des bruits intérieurs aux logements, etc.
- la rénovation des façades, tels que l'optimisation des techniques de nettoyage, les nouvelles générations d'anti-graffitis, les badigeons minéraux, etc.
- l'accessibilité et l'adaptabilité des bâtiments, et en particulier pour répondre à l'immense défi lié au vieillissement de la population, en visant une conception davantage axée sur l'utilisateur.

Par rapport aux actionnaires :

- Assurer le développement et la rentabilité de l'entreprise dans la durée par la maîtrise des risques

Par rapport aux partenaires et fournisseurs :

- Maintenir des relations équilibrées et les associer à nos démarches

Par rapport aux collaborateurs :

- Assurer leur sécurité et favoriser leur bien-être et leur développement personnel

Par rapport aux riverains des chantiers :

- Réduire leurs nuisances et prendre leurs desiderata en compte

Par rapport à la société civile :

- Maintenir le niveau d'emploi et contribuer à une vie sociale plus harmonieuse

Qualité

Notre approche est basée sur la formation et la motivation à la qualité de l'encadrement et à l'information des intervenants dans l'entreprise. Un Plan d'Assurance Qualité est mis en œuvre sur chaque chantier > à € 200 000. Grâce à une planification précise et à des contrôles internes et externes et une gestion performante des non-conformités relevées en cours d'exécution, CBL sa. met tout en œuvre pour répondre aux attentes de ses clients en matière de qualité et de délai d'exécution mais aussi pour améliorer son fonctionnement et son efficacité.

Son expérience en management de la qualité fait de CBL une des entreprises les plus aptes à maîtriser ses activités de conception et de réalisation de grands projets clés en main.

Les principaux partenaires de la chaîne de valeur sont sélectionnés sur la base de relations à long terme et ceci à tous les niveaux de l'entreprise.

Sécurité

La politique «La sécurité d'abord» s'impose à tous, à tous les niveaux. Au-delà de l'application des lois, des règlements et des exigences contractuelles, tous les moyens sont mis en œuvre pour préserver la santé et garantir la sécurité de toutes les parties prenantes (collaborateurs, sous-traitants, partenaires, clients et visiteurs). La politique sécurité doit être comprise, mise en œuvre et entretenue.

Cela passe en particulier par :

- l'accueil des nouveaux arrivants, la formation, la fourniture d'équipements de protection individuelle (EPI) et le suivi médical du personnel
- la prise en compte de la santé et de la sécurité en ce qui concerne les équipements et les produits dangereux (achats, maintenance, contrôles périodiques), ainsi que la préparation et l'exécution des travaux (coordination dans la conception et la réalisation, procédures particulières d'exécution et de contrôle)
- les réunions, les inspections, les audits, les enregistrements, qui visent à contrôler et à améliorer l'efficacité du système de façon continue
- les formations sur site dans la langue du personnel organisées périodiquement
- la revue des accidents et la présentation des résultats des « analyses des causes » aux personnes impliquées ainsi qu'à leur encadrement

Environnement

CBL s'engage à protéger l'environnement de ses sites par :

- la protection des sites naturels, de la faune et de la flore, partout où nous installons des chantiers, en identifiant et limitant les impacts significatifs de l'activité dès la phase de conception,
- la prévention active contre la pollution,

- l'amélioration du confort des riverains de ses chantiers en limitant les nuisances causées par les travaux,
- une gestion modérée des ressources nécessaires à l'exécution de ses prestations,
- une meilleure communication avec les parties intéressées (riverains de nos installations, public, autorités administratives),
- la sensibilisation et la formation de tout le personnel de l'entreprise à la mise en œuvre de notre démarche environnement,
- l'intégration des sous-traitants à cette démarche,
- la diffusion des innovations et des bonnes pratiques dans une perspective d'amélioration constante en matière de protection de l'environnement.

Sociétal

CBL entend promouvoir la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise.

Elle met tout en œuvre pour favoriser :

- l'intégration et l'emploi de travailleurs handicapés et de seniors
- l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Outre cet objectif, elle veille en permanence :

- au respect de la législation en matière de gestion du personnel,
- à la non discrimination dans le traitement du personnel,
- au respect des bonnes pratiques dans les affaires surtout en matière de concurrence loyale et de comportement éthique,
- au respect des consommateurs en matière d'information, de sécurité, de service après-vente, et d'intégration de ses besoins.

Nos valeurs

- «Sécurité d'abord»
- Formation permanente et adaptée du personnel
- Comportement éthique de tous nos intervenants internes et externes
- Qualité de nos prestations et efficacité de nos actions
- Respect de l'environnement
- Ecoute et satisfaction des parties prenantes
- Gestion des ressources

Les indicateurs actuels et ceux concernant les axes de progrès trouveront, à terme, leur place dans un processus de reporting non financier.



CONSTRUIRE DURABLEMENT



CBL S.A.

18, rue du commerce · L-3695 Foetz

Tel : 26 57 68 - 1 · Fax : 26 55 03 86

www.cbl-sa.lu

A photograph of two people, a man and a woman, holding hands and standing in a circle on a light-colored floor. The man is on the left, wearing a white shirt and dark pants, and the woman is on the right, wearing a dark top and light pants. They are both looking towards the center of the circle.

ENSEMBLE

REUSSISSONS

VOTRE ENTREPRISE

Vous êtes en phase d'apprentissage d'un métier ou vous vous destinez à diriger votre entreprise artisanale en optant pour le Brevet de Maîtrise. Vous avez l'ambition de créer une entreprise, vous voulez transmettre ou reprendre une entreprise, voire conquérir de nouveaux marchés. Vous cherchez des formations techniques ou générales ainsi que des séminaires pour vous perfectionner dans votre vie professionnelle ou les proposer à vos collaborateurs. Vous avez besoin d'une information ou d'un conseil personnalisé en matière économique, technologique, écologique ou européenne. Vous voulez innover pour développer votre entreprise. Dans un esprit plus large, vous recherchez de nouveaux moyens pour la réalisation ou le développement de votre entreprise.

La Chambre des Métiers répond à vos attentes et s'engage à développer à vos côtés de nouvelles voies pour s'adapter aux conditions économiques et technologiques de demain.

La Chambre des Métiers est à votre écoute.

www.cdm.lu

Pour tous renseignements : Tél. 42 67 67 - 1

2, Circuit de la Foire Internationale · L-1347 Luxembourg-Kirchberg

B.P. 1604 · L-1016 Luxembourg

T : (+352) 42 67 67-1 · F : (+352) 42 67 87

E : contact@cdm.lu



**CHAMBRE
DES METIERS**
Luxembourg

LABEL**« ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE - ESR »****L'UEL et l'INDR**

L'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) a signé en date du 31 octobre 2003 une charte portant sur le développement durable. Ce faisant, elle adhère aux principes du développement durable tel que défini par l'Organisation des Nations Unies (ONU) comme étant la capacité des générations présentes à satisfaire leurs besoins tout en permettant aux générations futures de satisfaire les leurs. Le développement durable nécessite partant une approche globale qui vise à mettre en cohérence tant les stratégies économiques et sociales qu'environnementales.

Dans le cadre de cet engagement, l'UEL promeut le concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) afin d'aider les entreprises à renforcer leur compétitivité et à assurer leur pérennité. Pour ce faire, elle a créé l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR).

L'UEL s'attribue ainsi, à travers son institut INDR, un double rôle de facilitateur et d'acteur en matière de responsabilité sociale des entreprises : facilitateur, en offrant une plateforme d'échanges et de promotion de bonnes pratiques aux entreprises actives dans le domaine de la RSE ou désirant le devenir ; acteur, en promouvant des concepts transversaux du développement durable dans la gestion des entreprises, dont la mise en pratique tient à la mise en œuvre d'un label national de qualité.

Le label « Entreprise Socialement Responsable - ESR »

L'INDR a créé le label « Entreprise Socialement Responsable - ESR » pour accompagner les entreprises dans leur développement en matière de RSE. Par ce label, l'INDR offre un outil aux entreprises qui souhaitent formaliser leurs efforts en la matière, partager leurs expériences, évoluer en communauté et communiquer leurs efforts et réussites à leurs salariés et au monde extérieur. L'INDR met ainsi à la disposition des entreprises un référentiel qui est adapté tant aux différents secteurs d'activité de l'économie qu'à la taille des entreprises. Les recommandations

en matière de RSE devraient permettre aux entreprises de trouver un juste équilibre lors de l'intégration de leurs impératifs économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux tout en répondant à leurs attentes en termes de résultats.

Le label ESR se décline en trois piliers du modèle RSE : « Social et Egalité des chances professionnelles », « Gouvernance » et « Environnement ».

Etant entendu que la démarche RSE s'étend aux engagements et aux activités volontaires de l'entreprise qui dépassent le cadre normatif, l'INDR souhaite que les entreprises souscrivent à cette démarche dans le souci légitime d'obtenir à terme un net avantage concurrentiel et de stimuler l'innovation tout en répondant aux exigences du marché.

La motivation de l'INDR

Par la création du label ESR, l'INDR s'engage à promouvoir une dynamique de croissance dans tous les secteurs économiques tout en respectant les intérêts économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux. L'ultime objectif de cette démarche est d'assurer la performance durable de ces intérêts dans un concept indivisible et donc dans une approche d'interaction et d'interdépendance. La responsabilité sociale des entreprises crée donc le lien entre l'entreprise et la société.

Par ailleurs, il ressort de l'étude du CEPS / INSTEAD de mars 2008 intitulée « Un état des lieux de l'adoption de la Responsabilité sociale des entreprises au Luxembourg » que :

- parmi les entreprises ayant au moins dix salariés et appartenant à la quasi-totalité des secteurs d'activités, 90 % considèrent que l'entreprise doit se préoccuper des grands enjeux sociaux et environnementaux comme l'intégration des minorités, l'égalité homme/femme, la préservation de l'environnement ou encore l'impact de ses décisions sur l'environnement local ;
- mais que le concept de la RSE n'est connu que par une minorité des entreprises.

Ces deux constats renforcent l'INDR dans sa motivation de promouvoir le concept de la RSE.

Objectifs du label ESR

Par son label ESR, l'INDR poursuit les objectifs suivants :

- créer une dynamique en matière de responsabilité sociale et de développement durable ;
- promouvoir le concept RSE auprès des entreprises luxembourgeoises ;
- faire prendre conscience aux entreprises de leurs progrès actuels en la matière ;
- faire connaître les entreprises qui s'investissent dans le développement durable.

Afin de trouver un juste équilibre entre l'effort de la mise en place d'une politique RSE dans l'entreprise et la démarche de formalisation pour les besoins du label ESR, l'INDR poursuit un certain nombre de règles :

- facilité et rapidité de la démarche;
- orientation sur les avantages pour les entreprises;
- critères d'évaluation objectifs et spécifiques;
- soutien aux entreprises à l'aide d'outils (toolkits) appropriés.

Abstraction faite de ces considérations, la mise en œuvre de la RSE est une occasion pour l'entreprise de prendre conscience de ses acquis actuels et de définir des objectifs futurs.

Spécificités du label ESR

Le référentiel servant à l'auto-évaluation a été rédigé sur base d'enseignements tirés de workshops qui ont réuni plus d'une centaine d'entreprises et a été testé auprès de 15 entreprises pilotes. Le côté novateur de la démarche de l'INDR se situe tant au niveau de son outil d'auto-évaluation que de son label. Les spécificités uniques de l'outil d'auto-évaluation reposent sur le fait qu'il est facile d'utilisation (un simple tableau Excel avec 4 options possibles pour chaque question), rapide (4 heures à peine suffisent pour le compléter), pragmatique (structuré sur base de bonnes pratiques d'entreprises luxembourgeoises), complet (approche holistique qui englobe les 3 piliers: social, environnement et gouvernance) et évolutif (sera adapté au moins une fois par an pour suivre les évolutions de la RSE). Le label peut se prévaloir d'être: unique (le label ESR est le premier et actuellement encore le seul label RSE européen), luxembourgeois (lancé par l'Union des Entreprises Luxembourgeoises et reposant sur les meilleures pratiques RSE d'entreprises luxembourgeoises), multisectoriel (s'adresse à tous les secteurs de notre économie), généraliste (concerne les entreprises de toutes tailles: petites, moyennes et grandes) et abordable (le coût de 1.050 € pour une PME est très compétitif).

Démarches à suivre pour obtenir le label ESR

La démarche à suivre par les entreprises intéressées par le label peut être résumée comme suit :

L'entreprise procède à une auto-évaluation de son comportement en matière de responsabilité sociale en utilisant l'outil électronique prévu à cet effet sur le site de l'INDR. L'INDR informe ensuite l'entreprise du résultat de cette auto-évaluation. Deux hypothèses s'ouvrent alors à l'entreprise; soit elle est invitée à solliciter un audit/une vérification par un expert agréé en vue d'obtenir le label, soit elle se voit communiquer un plan d'action visant à parfaire ses performances pour suffire au référentiel. Ce plan d'action peut, le cas échéant, être mis en œuvre avec l'aide d'un professionnel dûment agréé à ce titre par l'INDR.

Les entreprises souhaitant évaluer leur état d'avancement en matière de RSE peuvent consulter le site **www.indr.lu**. Elles y trouveront une information complémentaire leur proposant un outil d'auto-évaluation sous forme d'un référentiel adapté à leur secteur et à leur taille.

Improving quality together



pwc

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.





VOTRE **COMPÉTITIVITÉ** PASSE PAR
LES FORMATIONS SÉCURITÉ

Prévention

Travailleur Désigné

Santé

Maîtrise des risques

Bien-être

Echafaudage

Coaching Sécurité



NOS PARTENAIRES:



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail et de l'Emploi



INSPECTION
DU TRAVAIL
ET DES MINES



PROJET COFINANCE
PAR L'UNION EUROPEENNE

L'avenir se forme...

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

5, Zone d'Activités Economiques Krakelshaff, L-3290 BETTEMBOURG

T (352) 26 59 56 - 1 F (352) 26 59 07 44 E contact@ifsb.lu W <http://www.ifsb.lu>



Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment s.a.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES, L'APPROCHE QUÉBÉCOISE

ILNAS, normalisation@ilnas.etat.lu

Dans le monde de la normalisation, des normes nationales sont parfois créés pour répondre à des besoins spécifiques. Dans le domaine de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), le bureau de normalisation du Québec (BNQ) a été à l'initiative de plusieurs normes nationales qui pourraient être pertinentes pour le Grand-Duché de Luxembourg. Dans ce cadre, mais aussi au niveau d'autres domaines normatifs, l'ILNAS, en tant qu'Organisme luxembourgeois de normalisation est en lien avec le BNQ.

Deux normes sont présentées plus en détails dans cette partie.

1) Norme Entreprise en santé

Afin d'améliorer durablement l'état de santé des personnes au travail, le BNQ a mis au point en 2008 la norme **BNQ 9700-800 « Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail »**. Plus connue sous le nom « Entreprise en santé », cette norme vise le maintien et l'amélioration durable de l'état de santé des personnes au travail. Elle s'applique à toutes les organisations et peut être assortie d'une certification.

La création de cette nouvelle norme a été réalisée dans un contexte favorable au Québec. Tout d'abord, l'intégration de programmes de santé au sein des entreprises est synonyme de gains de productivité, les chiffres montrent en effet que chaque dollar investi dans de tels programmes a généré de 1,50\$ à 3\$ en gains de productivité dans les cinq ans après leur lancement. Par ailleurs, l'entreprise qui met en place des programmes de santé s'affiche comme une entreprise responsable et soucieuse du bien-être de ses employés, ce qui favorise le maintien de la main d'oeuvre et l'attraction de nouveaux talents.

La norme « Entreprise en santé » se caractérise par deux objectifs et trois principes, s'applique à quatre sphères d'activité et peut être certifiée selon deux niveaux d'engagement.

Objectifs :

Spécifier un ensemble d'actions qui contribuent de façon significative à la santé des personnes au travail.

Reconnaître les efforts des entreprises, au moyen d'une certification.

Principes :

- Intégrer la valeur « santé des personnes » dans le processus de gestion des entreprises
- Créer des conditions favorables à la responsabilisation du personnel en regard de leur santé
- Acquérir de saines habitudes de vie et maintenir un contexte favorable à la santé

Sphères d'activité :

Concrètement, cette norme amène les entreprises à agir dans leur gestion selon quatre sphères d'activités reconnues pour avoir un impact significatif sur la santé du personnel :

1. Les habitudes de vie du personnel

Exemples : services-conseils en nutrition, programmes de sensibilisation à l'activité physique, formation sur la gestion du stress, activités d'éducation sur différentes maladies comme le diabète, l'hypertension, la ménopause, etc.

2. L'équilibre travail-vie personnelle

Exemples : politique de conciliation travail-vie personnelle, horaires flexibles, crèches d'entreprise, congés pour des raisons familiales, retour progressif à la suite d'absence pour raisons de santé, etc.

3. L'environnement de travail

Exemples : distributeurs d'aliments sains, aires de stationnement sécuritaires pour les vélos, programmes de soutien aux travailleurs ayant des malaises, aménagement d'aires de relaxation, etc.

4. Les pratiques de gestion

Exemples : intervention pour favoriser l'esprit d'équipe, plan de développement professionnel individualisé, mécanisme de consultation des travailleurs, formation des gestionnaires sur la reconnaissance et sur les communications efficaces, etc.

Niveaux d'engagement :



Entreprise en santé

L'entreprise démontre clairement son engagement envers la santé et le bien-être de son personnel d'une façon structurée et planifiée, en fonction des problèmes de santé et des besoins du personnel révélés par une collecte de données, ainsi qu'en fonction des priorités de l'entreprise.

Entreprise en santé - Élite

Les interventions et les sphères d'activité touchées sont plus nombreuses.

La santé et le bien-être sont mieux intégrés dans la culture de l'entreprise et dans ses processus de gestion.

Toute entreprise intéressée peut se faire certifier selon le niveau d'engagement choisi et être ainsi reconnue comme une entreprise modèle en matière de santé des employés. Les premiers résultats au sein des entreprises participantes sont très encourageants comme en atteste la figure ci-dessous.



2) Norme Conciliation travail-famille

Pour inciter les entreprises à favoriser la conciliation entre travail et famille, le BNQ a publié en 2011 la norme **BNQ 9700-820 « Conciliation travail-famille » (CTF)**. Au Québec, cette norme est un document de référence qui spécifie les exigences en matière de bonnes pratiques de conciliation travail-famille. Elle s'applique à toutes les organisations et peut être assortie d'une certification.

La norme « **Conciliation travail-famille** » (CTF) se caractérise par deux objectifs et deux principes, présente trois exigences obligatoires et six exigences particulières et peut être certifiée selon quatre niveaux d'engagement.

Objectifs :

- Spécifier les exigences en matière de bonnes pratiques qui contribuent à la conciliation travail-famille
- Reconnaître les efforts des entreprises, au moyen d'une certification

Principes :

- Mettre en place un projet mobilisateur soutenu par la direction
- Créer des conditions favorables à la conciliation travail-famille

Exigences :

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes exigences avec les points attribués lors de la certification.

EXIGENCES OBLIGATOIRES	
Engagement de la direction	Politique de gestion interne de l'organisation
	Engagement envers la conciliation travail-famille
	Accessibilité pour les femmes et les hommes
	Communication
	Désignation d'une personne responsable
Mise en place d'un comité de conciliation travail-famille	Consultation sur les besoins; proposition de mesures et pratique, mise en oeuvre et promotion; évaluation et rapport à la direction et aux travailleurs; suivi des consultations; révision des mesures au besoin, etc.
Respect des lois et règlements relatifs au travail	S'il y a lieu, fournir la liste des infractions au comité CTF

EXIGENCES PARTICULIÈRES

(doivent aller au-delà des seuils minimaux prescrits par la législation, tout en les respectant)

Gestion de la CTF	Formation sur la CTF (minimum 2 points)	2-4-6 points
	Guide ou document d'information des mesures et des pratiques de CTF (obligatoire)	2 points
	Programme d'aide aux employés	2-4 points
	Service d'information et d'orientation	1 point
	Cheminelements adaptés	2 points
Adaptabilité de l'organisation du travail	Exemples : rotation d'emploi, échange d'horaire de travail, partage des compétences, groupes multidisciplinaires, équipes volantes	5 points
Aménagement du temps de travail	Réduction du temps de travail	5-7-9 points
	Horaires de travail adaptés	7-9 points
	Prévision des horaires de travail	2-5-7 points
	Semaine de travail réduite	5-7 points
	Utilisation des comptes temps	3-5 points
Congés	Congés de maternité et de paternité	2-4-5 points
	Congé d'adoption et congé parental	2-4-5 points
	Congé pour raisons familiales	2-3 points
	Congé pour deuil	1-2 points
	Congé pour mariage ou pour union civile	1-2 points
	Congé de compassion	1 point
	Congé à la suite d'un acte criminel ou d'un suicide	1 point
	Congé autofinancé	1-2 points
	Congé sans solde	1-2 points
	Flexibilité dans le choix des dates des vacances payées	3-4 points
	Flexibilité dans le morcèlement des vacances payées	1-2 points

Flexibilité dans le lieu de travail	Travail à domicile (télétravail)	2-3 points
	Travail dans un bureau satellite (ou près du lieu de résidence)	1 point
Services ou biens offerts dans les lieux de travail	Aide ou soutien financier pour la garde des enfants d'âge préscolaire	4 points
	Aide ou soutien financiers pour la garde des enfants d'âge scolaire	2 points
	Soutien aux travailleurs et aux travailleuses dont un ou des membres de leur famille ont une ou des incapacités temporaires ou permanentes	1 point
	Remboursement des frais de garde (heures supplémentaires)	2 points
	Autres services répondant à des besoins particuliers de CTF	1 point

Niveaux d'engagement :

Niveau 1 : entre 30 et 44 points

Niveau 2 : entre 45 et 59 points

Niveau 3 : entre 60 et 74 points

Niveau 4 : plus de 75 points



Pour plus d'informations, veuillez contacter :

ILNAS, Organisme luxembourgeois de normalisation

34-40, avenue de la Porte-Neuve

L-2227 Luxembourg

Tél.: (+352) 46 97 46 - 39

E-mail : normalisation@ilnas.etat.lu



Management de la sécurité de l'information

Présentation de la norme ISO/CEI 27001



make **IT** safe.

Protégez votre identité digitale et la sécurité
de vos données électroniques.

IVY Building
13-15, Parc d'activités
L-8308 Capellen

 **LUXTRUST**
www.luxtrust.lu

ISO/CEI 27001, SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Hervé Cholez, CRP Henri Tudor – herve.cholez@tudor.lu

Frédéric Girard, CRP Henri Tudor – frederic.girard@tudor.lu

ISO/CEI 27001

Origine et historique

La norme ISO/CEI 27001 qui décrit les exigences pour la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) a été publiée en octobre 2005. Elle provient de la norme BS 7799-2 éditée par le BSI (*British Standards Institution*) pour la première fois en 1999, puis révisée en septembre 2002.

La démarche de définition et de mise en œuvre d'un SMSI proposée par la norme ISO/CEI 27001 est alignée avec celle décrite dans la norme ISO 9001 (système de management de la qualité) ou dans la norme ISO 14001 (système de management environnemental), afin de permettre un fonctionnement cohérent et intégré avec les autres normes de système de management. Un système de management convenablement conçu peut ainsi satisfaire les exigences de toutes ces normes.

Système de Management de la Sécurité de l'Information et risque

L'objectif d'un SMSI est d'apporter une manière structurée de gérer la sécurité de l'information. Pour cela, le SMSI permet d'identifier les risques de sécurité et d'y apporter des réponses adaptées, tout en se préparant à détecter et gérer rapidement des événements de sécurité inattendus. Le ré-examen et la mise à jour régulière des plans de sécurité permettent une amélioration continue du SMSI et par voie de conséquence la sécurité effective de l'information.

Un risque de sécurité se définit par la vraisemblance qu'une menace exploite une ou plusieurs vulnérabilités d'un système, ce qui impacterait les actifs (tout élément représentant de la valeur pour l'organisme), et par conséquent, les activités de l'organisation. L'équation du risque de sécurité peut s'exprimer de la façon suivante :

$$\text{RISQUE} = f(\text{MENACE, VULNÉRABILITÉ, IMPACT})$$

Pour bien comprendre la notion de risque, il est important de se pencher sur chacune de ses composantes. Tout d'abord la menace, la source du risque, est la cause d'un incident non-souhaité. Ensuite, la vulnérabilité est la caractéristique d'un actif ou d'un système constituant une faiblesse ou une faille au regard de la sécurité. Enfin l'impact représente la conséquence sur l'organisme et ses objectifs si le risque devenait une réalité. L'impact se mesure généralement au niveau d'atteinte des critères de confidentialité, intégrité et disponibilité. Cet impact en sécurité de l'information peut, par la suite, impacter l'activité de l'organisme en causant des pertes financières, des pertes d'image, des interruptions d'activités, des violations d'obligations légales ou contractuelles, etc.

A titre d'exemple, un logiciel anti-virus qui n'est pas à jour constitue une vulnérabilité qui peut être exploitée par une menace comme un virus informatique, ce qui aurait comme impact, une perte d'intégrité de données importantes de l'organisme.

But de la norme

L'ISO/CEI 27001 spécifie les exigences relatives à l'établissement, à la mise en œuvre, au fonctionnement, à la surveillance, à la mise à jour et à l'amélioration d'un SMSI documenté dans le contexte des risques de l'information liés à l'activité de l'organisme.

Le SMSI est destiné à assurer le choix de mesures de sécurité adéquates, proportionnées et adaptées aux besoins de l'organisme. Ces mesures de sécurité, propres à chaque organisme, protègent les actifs (tout élément représentant de la valeur pour l'organisme) et donnent confiance aux parties intéressées (clients, partenaires, actionnaires, assureurs, etc.).

Le but final est d'obtenir un cycle d'amélioration continue de la sécurité de l'information. La norme ISO/IEC 27001 s'adresse à tous les types d'organismes (entreprises commerciales, ONG, administrations, etc.) indépendamment de leurs tailles et de la nature de leurs activités. Les exigences de cette norme, permettant la conception et la mise en œuvre du SMSI d'un organisme, tiennent compte des besoins, des objectifs, des exigences de sécurité, des processus mis en œuvre, de la taille et de la structure de l'organisme. De plus, ces éléments évoluent dans le temps. Il convient d'adapter la mise en œuvre du SMSI aux besoins de l'organisme. Cette adaptation est effectuée en sélectionnant adéquatement le périmètre, le nombre de processus, la taille du système documentaire, etc.

Certification

L'ISO/CEI 27001 est une norme permettant à une organisation d'être certifiée. La certification est un choix de l'organisation et non une obligation. Une certification constitue cependant un aboutissement logique de l'implémentation d'un SMSI. En effet, être certifié par un organisme indépendant de certification permet de démontrer aux différentes parties prenantes que de bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information ont été mises en œuvre et de renforcer ainsi leur confiance.

Suite à l'obtention du certificat ISO/CEI 27001, délivré à l'issue d'un audit initial passé avec succès, l'organisme s'engage dans un processus étalé sur 3 ans qui comprend des audits de surveillance (tous les 12 mois maximum). Tous les trois ans, un audit de renouvellement est nécessaire si l'organisme souhaite garder la certification.

En 2012, on estime à plus de 7000 le nombre d'organismes certifiés conformes à la norme ISO/CEI 27001 au niveau international (dont plus de la moitié au Japon).

Principe de la norme

L'ISO/CEI 27001 encourage l'adoption d'une approche processus pour l'établissement du SMSI afin de souligner l'importance de :

- la compréhension des exigences relatives à la sécurité de l'information d'un organisme, et la nécessité de mettre en place une politique et des objectifs en matière de sécurité de l'information ;
- la mise en œuvre et l'exploitation des mesures de gestion des risques liés à la sécurité de l'information ;
- la surveillance et le réexamen des performances et de l'efficacité du SMSI ;
- l'amélioration continue du système sur la base de mesures objectives.

Cette norme internationale adopte le modèle de processus « Planifier-Déployer-Contrôler-Agir » (PDCA), aussi appelé « Roue de Deming », appliqué aux processus d'un SMSI. Dans ce modèle, le SMSI utilise comme éléments d'entrée les exigences relatives à la sécurité de l'information et les attentes des parties intéressées, et comment il produit, par les actions et processus nécessaires, les résultats de sécurité de l'information qui satisfont ces exigences et ces attentes.

Structure de la norme

La norme ISO/CEI 27001 comporte 9 chapitres dont 5 (les chapitres 4 à 8) doivent obligatoirement être respectés pour répondre à cette norme et obtenir une certification (cf. Figure 1).

Le chapitre 4 est au cœur de la norme et il est découpé suivant les 4 phases du PDCA en intégrant des éléments des diverses activités à réaliser pour l'établissement, la mise en œuvre, le fonctionnement et la surveillance d'un SMSI. Le chapitre 5 définit les engagements et responsabilités de la direction, le chapitre 6 développe les questions d'audits internes du SMSI tandis que les chapitres 7 et 8 précisent respectivement le réexamen du SMSI par la direction et son amélioration.

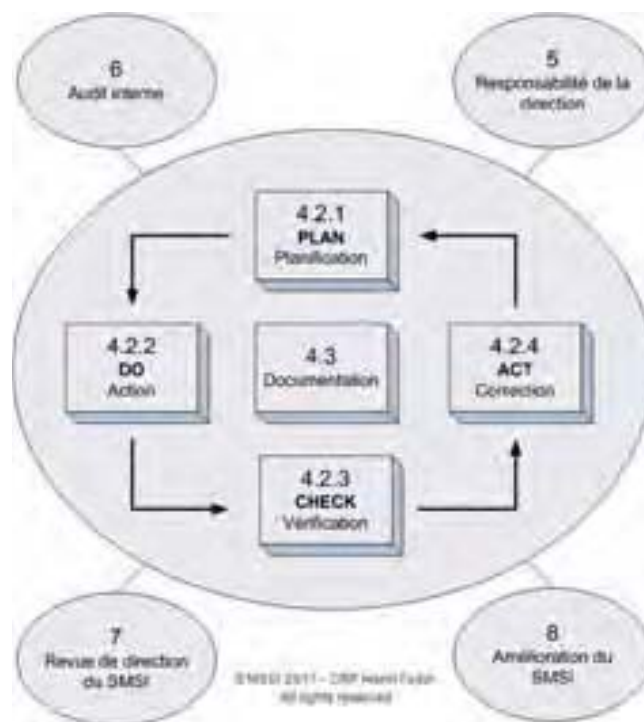


Figure 1 : Structure des chapitres de l'ISO/CEI 27001

Les différentes phases du PDCA sont les suivantes :

Planifier (établissement du SMSI) : consiste à définir le périmètre et la politique du SMSI, à identifier et évaluer les risques et élaborer la politique de sécurité de l'information, à choisir le traitement des risques et identifier le risque résiduel par un plan de gestion, et à sélectionner des mesures de sécurité à mettre en place.

Déployer (mise en œuvre et fonctionnement du SMSI) : consiste à mettre en œuvre la politique et les objectifs fixés en établissant un plan de traitement des risques, en déployant les mesures de sécurité, en générant des indicateurs de performance et de conformité, en formant et sensibilisant le personnel.

Contrôler (surveillance et réexamen du SMSI) : consiste à mesurer les performances des processus par rapport aux objectifs, à détecter les incidents en permanence pour réagir rapidement et à rendre compte des résultats à la direction.

Agir (mise à jour et amélioration du SMSI) : consiste à entreprendre des actions correctives ou préventives pour les incidents et écarts constatés lors de la phase « Contrôler ».

Famille de normes ISO/CEI 27000

La suite de normes ISO/CEI 27000 constitue une famille de normes balayant largement la thématique de la sécurité de l'information et de son management.

L'ISO/CEI 27001 est la clé de voûte de cette nouvelle famille de normes internationales sur la sécurité de l'information. Cette norme est créée sur le modèle de la famille ISO 9000 pour la gestion de la qualité, ou de la famille ISO 14000 pour ce qui concerne l'environnement. La suite ISO/CEI 27000 est composée de nombreuses normes, comme le décrit la Figure 2.

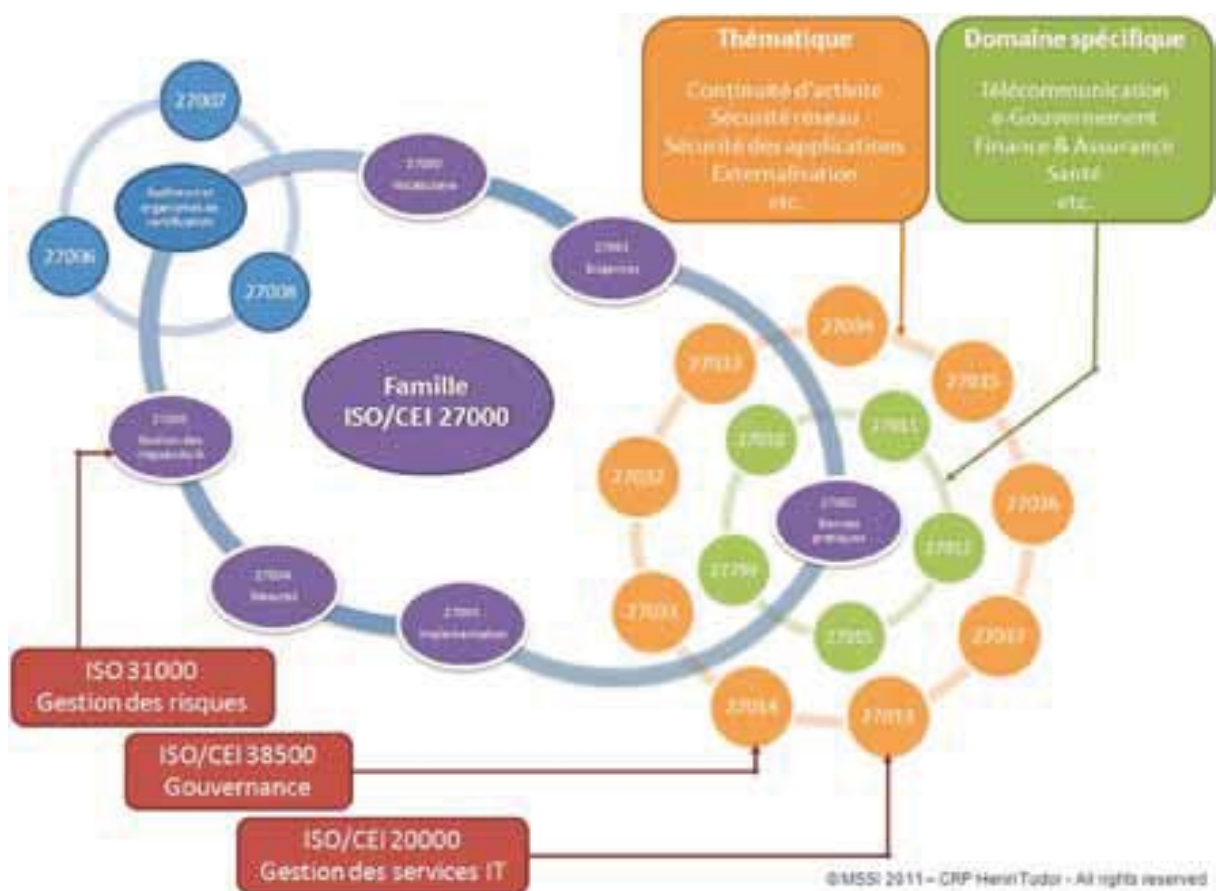


Figure 2 : Vue d'ensemble de la suite ISO/CEI 27000

Trois normes sont dédiées aux audits de SMSI :

ISO/CEI 27006:2011	exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la sécurité de l'information ;
ISO/CEI 27007:2011	lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la sécurité de l'information ;
ISO/CEI TR 27008:2011	lignes directrices pour les auditeurs des contrôles de sécurité de l'information.

Le cœur de la famille ISO/CEI 27000 est composé des normes suivantes :

ISO/CEI 27000:2009	vue d'ensemble et vocabulaire ;
ISO/CEI 27001:2005	norme de certification des SMSI ;
ISO/CEI 27002:2005	guide des bonnes pratiques en SMSI ;
ISO/CEI 27003:2010	lignes directrices pour la mise en œuvre du SMSI ;
ISO/CEI 27004:2009	norme de mesures de management de la sécurité de l'information ;
ISO/CEI 27005:2011	norme de gestion de risques liés à la sécurité de l'information.

Dans cette série, la norme ISO/CEI 27005 est particulièrement importante, car elle peut être utilisée de manière totalement autonome pour gérer les risques de sécurité de l'information dans un organisme. Elle est cependant conforme à la norme ISO/CEI 27001 et a pour but d'aider à sa mise en œuvre. L'ISO/CEI 27005 n'impose aucune méthodologie spécifique pour la gestion du risque en sécurité de l'information. Un organisme reste donc libre de définir son approche en matière de gestion de risque en utilisant la méthode de son choix (EBIOS, MEHARI, OCTAVE, CRAMM, etc.).

La norme ISO/CEI 27002 est également un élément central de cette famille. Cette norme provient du standard BS 7799 - Partie 1, qui fut ensuite adopté par l'ISO en tant que ISO/CEI 17799, avant d'être renommé en ISO/CEI 27002. Cette norme comprend 133 bonnes pratiques destinées à être utilisées en sécurité de l'information par tous ceux qui sont responsables de la mise en œuvre ou du maintien d'un SMSI. D'autres normes se basent sur l'ISO/CEI 27002 pour décrire des bonnes pratiques dans différents secteurs économiques et pour différents domaines spécifiques.

On notera en particulier les normes :

ISO/CEI 27015 (en cours d'élaboration)	fournira des lignes directrices pour le management de la sécurité des systèmes d'orientation pour les organisations de services financiers ;
ISO/CEI 27013 (en cours d'élaboration)	fournira des lignes directrices relatives à la mise en œuvre intégrée de l'ISO/CEI 20000-1 (Technologies de l'information - exigences du système de gestion des services, dérivées d'ITIL) et ISO/CEI 27001 (SMSI) ;
ISO/CEI 27014 (en cours d'élaboration)	fournira des informations sur la gouvernance de la sécurité de l'information.

Limites de la norme

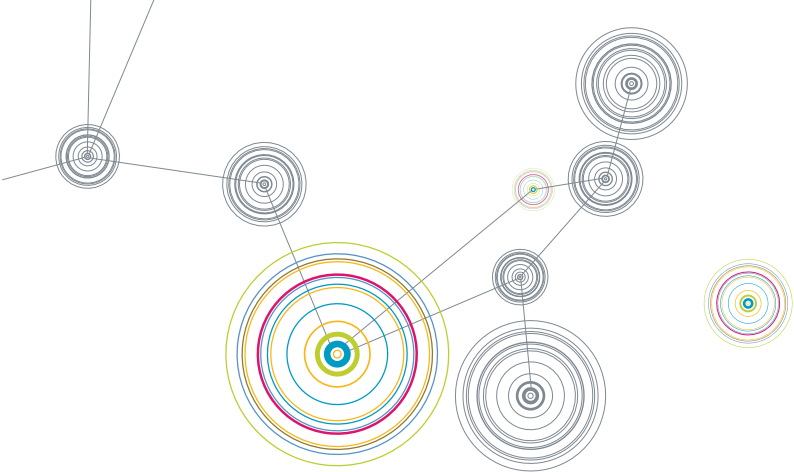
La mise en place d'un SMSI tel que décrit dans la norme ISO/CEI 27001 est un processus lourd qui demande un effort interne important et, bien que la norme soit entièrement applicable dans les PME, celles-ci restent désavantagées par leurs manques de ressources financières et humaines. Ce-pendant, les PME sont également plus flexibles et peuvent adapter la taille du SMSI à leurs besoins en sélectionnant un nombre de processus et un périmètre restreint.

Perspectives

L'ISO/CEI 27001 est encore relativement récente et s'impose lentement en Europe. Cependant, les partenaires et les clients sont de plus en plus attentifs à cette norme et tout porte à croire que la certification ISO/CEI 27001 va prendre de plus en plus d'importance étant donné le contexte actuel qui donne une place prépondérante à la sécurité de l'information. Dans certains pays, comme le Japon, cette norme est même devenue indispensable, pour des raisons légales, dans de nombreux secteurs d'activités.

Référence :

ISO/CEI 27001:2005. Technologies de l'information - Techniques de sécurité - Systèmes de gestion de la sécurité de l'information - Exigences. International Organization for Standardization, Geneva, 2005.



www.luxinnovation.lu

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**



Démarches et outils

Mystery shopping

Matrice de Kano

Lean management

TOTAL s'engage de vous offrir
un service de qualité



www.total.lu



Vous ne viendrez plus chez nous par hasard

TOTAL

MYSTERY SHOPPING, OU « CLIENT MYSTÈRE »

Olivier Saintpierre, Genius Conseils – contact@genius-conseils.com

UNE MÉTHODE D'ENQUÊTE TRÈS TERRAIN !

Présentation :

Le « Mystery Shopping » (client mystère) est une méthode consistant à déployer volontairement au sein d'une entreprise, de « faux-clients » afin d'**observer**, de **tester** et d'**analyser** ce que perçoivent les clients. Il s'agit d'une méthode de mesure et d'évaluation !

Le but final de la méthode est d'améliorer la qualité du service rendu aux clients.

L'accueil des clients est-il réalisé selon les souhaits de la direction ? Les employés savent-ils gérer toutes les situations dans le cadre de la politique qualité ? Les processus de gestion des clients sont-ils performants et/ou réactifs ?

Voilà autant de questions pour lesquelles le client mystère sera en mesure de répondre !

Tous les processus et comportements de l'entreprise en lien direct avec le client peuvent être observés (accueil, achat, argumentation de vente, etc.). Toutefois, il faut bien préparer le client mystère afin de tester des actions ordinaires du quotidien et/ou des situations plus délicates (en testant ainsi les limites de votre système). L'enquête est généralement réalisée par une entreprise externe afin de garantir toute l'impartialité nécessaire.

Ainsi, le client fictif ou « enquêteur », comme tout client « ordinaire », consomme les prestations et consigne toutes les réactions vécues. Ce mode d'enquête nécessite l'obligation pour l'enquêteur d'entrer en interaction avec le personnel. Il doit donc être très habile et subtile afin de ne pas être « repéré » et garder ainsi toute l'exactitude de l'enquête.

En fin d'étude, un rapport de constat comportant les circonstances de l'enquête, les réactions observées, ainsi que les préconisations d'améliorations possibles, est remis à l'entreprise. Celle-ci bénéficie alors d'une connaissance concrète et complète des prestations rendues auprès de ses clients.

Un peu d'histoire :

Cette technique d'évaluation est apparue dans les années 40 aux Etats-Unis et consistait, à l'époque, à observer (... voir espionner) le degré d'implication des employés ainsi que leur intégrité vis-à-vis de leur entreprise. Elle s'est ensuite développée à partir des années 80 dans toute l'Europe.

Avec les changements sociaux-culturels des entreprises, des employés et des nouvelles technologies, le mode de réalisation des enquêtes a évolué. Ainsi, enquêter par téléphone ou via une plateforme web est devenu une chose aisée et courante.

Toutefois, le client mystère « en magasin » (ou sur le terrain) reste l'approche la plus pragmatique et la plus efficace.

Quelques illustrations :

Client mystère auprès d'un point de vente

Pour perfectionner l'accueil des clients dans l'ensemble de ses boutiques, un réseau international de maroquinerie organise, chaque trimestre, des vagues de visites de ses « clients mystères ». Pour décider des axes prioritaires de travail, l'enseigne se compare à son secteur d'activité et à l'ensemble de la distribution. Les équipes des meilleures boutiques de l'année sont mises à l'honneur et récompensées.



Client mystère auprès d'un service téléphonique

Une grande enseigne bancaire mène, à intervalles réguliers, une mesure de l'accueil et du service délivré au téléphone dans toutes ses agences. Parce que l'accueil et le service ne concernent pas que les points de vente, cette enseigne mesure également l'accueil téléphonique au siège social, en réalisant des appels « client mystère ». Quelques jours après la mesure, les unités peuvent consulter leurs bilans de performance sur Internet.

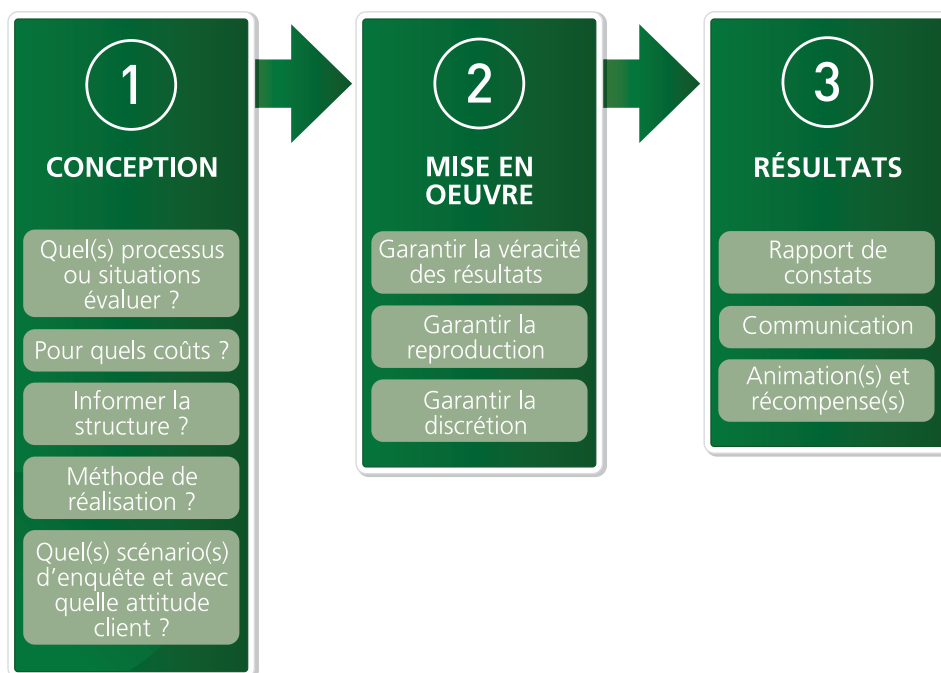


Client mystère auprès d'un site Internet (e-boutique)

Afin de booster la réactivité commerciale de ses équipes en concession, un constructeur automobile a confié l'envoi de plus de 900 e-mails mystères afin d'évaluer la réactivité du « web call back » en mesurant précisément les délais de réponse et la pertinence des informations données. L'identification des meilleures pratiques (Best Practices) en la matière permet à ce constructeur de standardiser sa procédure de réponse et de démultiplier les meilleures pratiques à l'ensemble de ses équipes opérationnelles.



Trois étapes essentielles :



Détails des étapes :

LA CONCEPTION	Il s'agit de réfléchir à tous les éléments nécessaires permettant de préparer au mieux l'enquête et ainsi garantir la véracité des résultats obtenus	
	Quel(s) processus ou situation(s) évaluer ?	Il est conseillé de ne pas évaluer trop de processus ou de situations lors d'une même enquête afin de simplifier la réalisation et obtenir des constats précis. (exemple : accueil du client, gestion des réclamations,...)
	Pour quel(s) coût(s) ?	Les coûts de l'enquête peuvent varier fortement selon : 1. le prestataire choisi, 2. la complexité de l'enquête à mener, 3. la précision du rapport de constat.
	Informar la structure ?	Pour des raisons culturelles propre à l'entreprise, il peut être nécessaire (ou obligatoire) d'informer les employés. Bien sûr, il faut préserver les éléments sensibles de l'enquête (date de réalisation, questions posées, situations observées,...).
	Méthode de réalisation ?	La méthode, la périodicité et la fréquence de réalisation doivent être appropriées à la situation observée.
	Quel(s) scénario(s) d'enquête et avec quelle attitude client ?	Il faut prévoir des scénarios de situations réalistes et avec l'attitude client appropriée, sans exagérer les comportements.
LA MISE EN ŒUVRE	Garantir la reproduction	Si différents enquêteurs doivent intervenir, ils doivent réaliser l'enquête de la même manière pour garantir la qualité des résultats.
	Garantir la répétitivité	Si la situation doit être observée plusieurs fois, l'enquêteur doit la reproduire dans les mêmes circonstances afin d'éviter les variations d'interprétation des résultats.
	Garantir la discrétion	Le savoir-faire de l'enquêteur associé à des scénarii réalistes doit permettre de ne pas se faire « repérer » par les employés.

LES RÉSULTATS	Le rapport de constats	Il doit contenir : 1. les éléments de préparation, 2. les éléments de réalisation (période, moyens déployés, questionnaires, situations observées,...), 3. les constats obtenus, 4. les préconisations d'améliorations.
	Communication	Il est important de communiquer sur les résultats obtenus et les préconisations évoquées. Cela peut-être aussi le moment de sensibiliser les employés avec les éléments factuels de l'enquête.
	Animations / récompenses	Certaines entreprises utilisent également le « Mystery shopping » comme élément d'animation ou de valorisation de leurs salariés.

Les intérêts et gains espérés :

- Contrôler et évaluer les performances du personnel dans une situation précise (essentiellement dans sa relation avec le client),
- Obtenir une méthode d'évaluation objective et neutre, du fait d'un prestataire externe (« regard extérieur»),
- Mieux comprendre « ce que vivent les clients »,
- Améliorer le niveau de qualité de service de l'entreprise,
- « Benchmarker » les résultats avec d'autres évaluations internes,
- Développer l'animation des équipes opérationnelles (challenge, récompense, ...),
- Améliorer l'image de marque de l'entreprise (exemple : ouverture d'esprit).

Les limites de mise en œuvre

- Le choix de l'entreprise prestataire peut-être difficile. Celles-ci sont plus ou moins compétentes (« expériences antérieures ») et sérieuses (notamment dans leur démarche de recrutement des « enquêteurs »). Cela implique de faire le bon choix, au risque de voir les résultats de l'enquête affectés ainsi que les conclusions et préconisations.
- La pertinence de la réalisation ou la crédibilité de la réalisation d'une telle enquête peut être mise en doute. Dans certains domaines très spécifiques, les enquêteurs peuvent être découverts car leurs démarches de sondage peuvent paraître peu réalistes ou trop différentes du comportement habituel de la clientèle.
- L'engagement dans une telle démarche, peut créer un climat de suspicion générale auprès du personnel pour lesquels chaque client serait potentiellement un « client mystère ».
- Le coût supplémentaire pour l'entreprise est à considérer en fonction de l'étude menée et des résultats obtenus (formations, remise en cause d'un processus, etc.).

Business Federation
Luxembourg

7, rue Alcide de Gasperi
Luxembourg-Kirchberg
Boîte postale 1304
L-1013 Luxembourg

E-mail fedil@fedil.lu
Téléphone +352 43 53 66-1
Fax +352 43 23 28
www.fedil.lu

 Fedil

Business Federation
Luxembourg

Service and support for member companies

Information, advice and assistance

Political focus on business-related issues

Thematic working groups

Meetings and networking

Brussels representation office

Founder-member of BUSINESSEUROPE

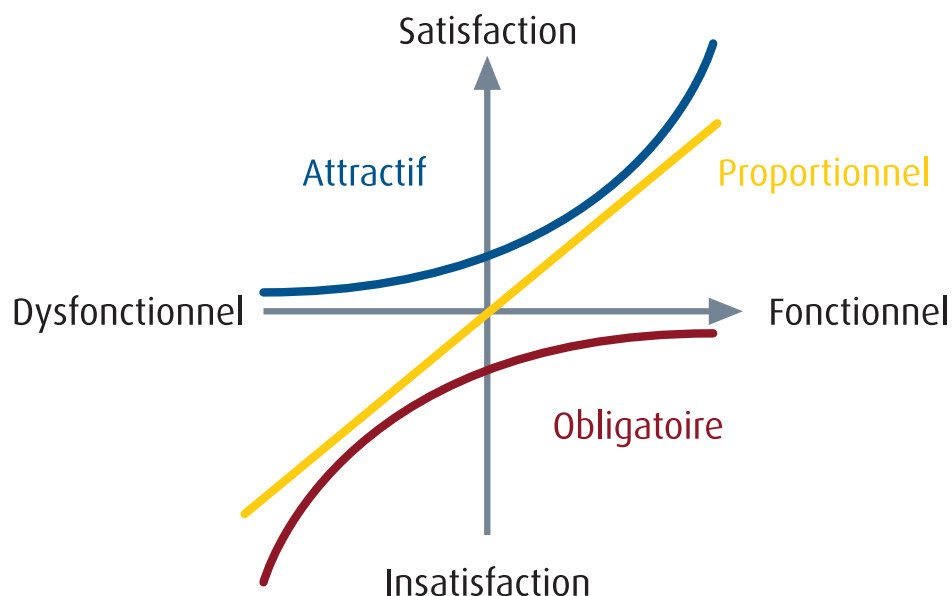
MATRICE DE KANO : COMMENT HIÉRARCHISER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PRODUIT OU SERVICE

MÉTHODE KANO

Principe et objectifs

Avant le lancement d'un projet d'Excellence Opérationnelle Lean Six Sigma, la compréhension des besoins du client est un facteur clé de réussite. Plus généralement, quel que soit le projet, il faut mettre en œuvre une approche rigoureuse qui puisse recueillir les attentes des clients (Voice of Customer = VOC) et les traduire en éléments mesurables (Critical to Quality = CTQ). A cet effet, dans les années 80, le Dr. Noriaki Kano a développé un modèle de satisfaction client basé sur la qualité perçue par les clients. Il permet de :

- Analyser les attentes clients afin de comprendre les composantes de leur satisfaction sur différentes fonctions et ceci afin de définir une stratégie de produit ou de service,
- Prioriser, hiérarchiser les diverses fonctions pour les conserver, les modifier ou les abandonner,
- Rechercher les innovations souhaitées par les clients pour améliorer ou développer des produits ou services.



Le diagramme de Kano

Le diagramme de Kano permet de comprendre la logique de création de valeur pour le client. Selon la performance et la qualité d'un service ou produit, le client va éprouver différents types de satisfaction, caractérisant ainsi des besoins précis. Kano identifie 5 catégories distinctes de besoins/attentes client :

- **Les besoins implicites :**

des besoins tellement évidents pour le client qu'ils ne sont pas exprimés.
A l'inverse, en cas de non satisfaction, l'insatisfaction du client est garantie.
Ex : la direction assistée pour l'achat d'une nouvelle voiture.

- **Les besoins explicites :**

la satisfaction du client est proportionnelle à leur présence. Plus ces besoins sont remplis, plus le client est content.
Ex : à cylindrée identique, un moteur qui consomme moins.

- **Les besoins d'inversion :**

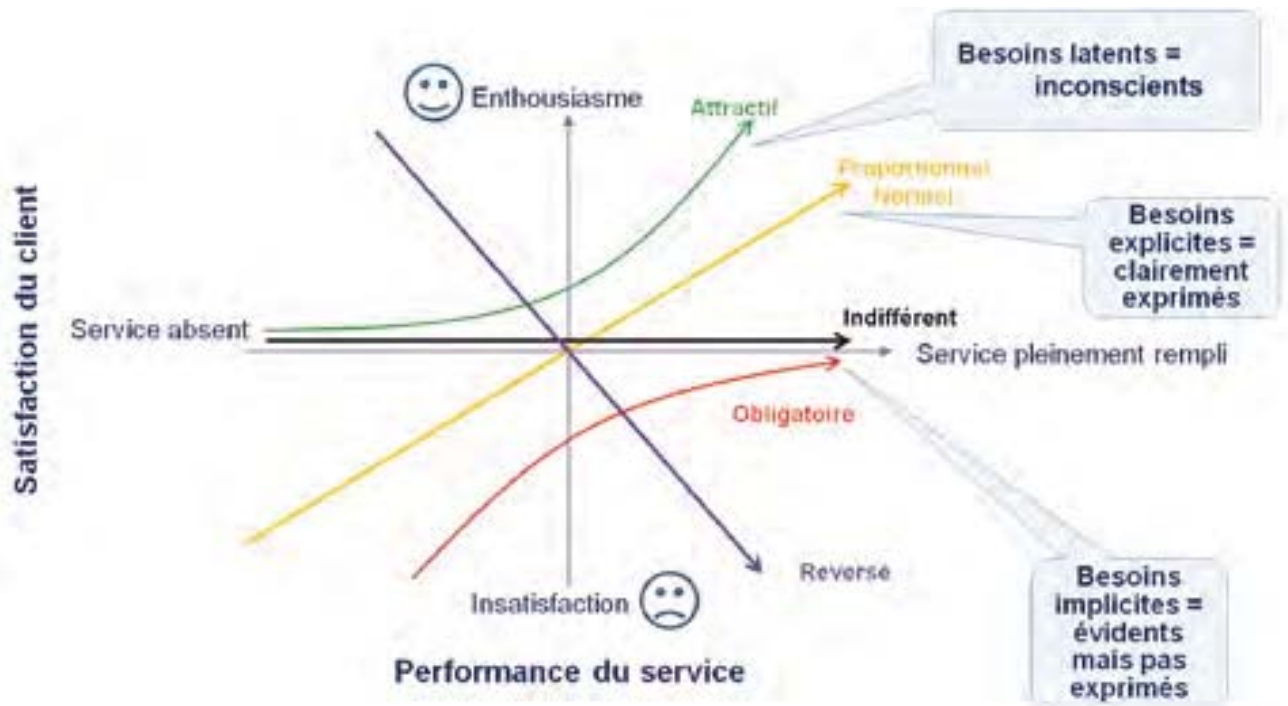
plus ces besoins sont présents, plus le client est mécontent.
Ex : les éléments en plastique dans l'habitacle.

- **Les besoins latents :**

non exprimés, inconscients, la présence de ces besoins reste hautement attractive du point de vue du client.
Ex : le radar de recul, le GPS intégré, le port USB intégré au poste de radio.

- **Les besoins indifférents :**

leur existence ou absence n'a aucune importance pour le client.
Ex : la position du réservoir de liquide d'essuie-glace du côté droit ou gauche de la voiture.



Les différents types d'attente client

4 étapes pour utiliser la méthode de Kano

Etape 1 : Etablir un questionnaire

1. Une fois les attentes du client (VOC) recueillies et traduites en fonctions (= caractéristiques du service/produit) potentielles, il faut demander au client son avis quant à la présence puis l'absence de chacune de ces fonctions. Ce double questionnement est la clé de la méthode :

Question « fonctionnelle »	Choix de réponse	Question « dysfonctionnelle »	Choix de réponse
PRESENCE Question 1a: que pensez-vous si la fonction X est présente dans le produit/service ?	Content 😊	ABSENCE Question 1b: que pensez-vous si la fonction X n'est pas présente dans le produit/service ?	Content 😊
	Normal 😐		Normal 😐
	Indifférent 😐		Indifférent 😐
	Déplaisant 😞		Déplaisant 😞
	Inacceptable 😡		Inacceptable 😡

Formulation type du questionnaire

2. Utiliser la même forme de questionnement et les mêmes choix de réponse pour chaque fonction potentielle.

Etape 2 : Administrer le questionnaire

1. Choisir la cible client.
2. Décider du média : email, web, téléphone.
3. Utiliser la même séquence de questions pour tous les clients, poser en même temps les questions fonctionnelles et dysfonctionnelles.
4. Diffuser le questionnaire auprès d'un nombre représentatif de clients utilisateurs.

Etape 3 : Exploiter les réponses

Le modèle de Kano distingue 6 catégories de perception pour une fonction du service/produit proposé:

Attractif	(A)	: bien que le client ne s'attende pas à l'avoir, la fonction le satisfait
Proportionnel	(P)	: plus la fonction est présente, plus le client sera satisfait
Obligatoire	(O)	: la présence de cette fonction est une condition sine qua non
Contraire	(C)	: la fonction n'est pas voulue par le client, bien au contraire
Questionnable	(Q)	: il y a contradiction entre la question posée et la réponse
Indifférent	(I)	: la perception du client est neutre, il ne ressent ni satisfaction, ni insatisfaction

Pour un même service/produit et une même population, il convient d'observer l'évolution de la perception client quant à la nature des fonctions dans le temps. En effet, le devenir « classique » d'une fonction attractive est de devenir proportionnelle puis obligatoire, son attractivité se dégradant au fil du temps. Ainsi, si *la direction assistée dans une nouvelle voiture fut au départ une option de luxe (attractif), elle est devenue par la suite un argument de vente (proportionnel) pour aujourd'hui être considérée par le client comme une option de série (obligatoire)*

L'enquête de Kano vise à déterminer, pour chaque fonction, la catégorie dans laquelle elle se situe.

1. Utiliser la matrice d'évaluation de Kano permettant de définir la réponse au besoin (= satisfaction client) pour chaque catégorie de fonction :

Attentes / Besoins client		Question dysfonctionnelle (Absence)				
		😊 1	😐 2	😐 3	😞 4	😞 5
Question fonctionnelle (Présence)	😊 1	q	A	A	A	o
	😐 2	c	I	I	I	o
	😐 3	c	I	I	I	o
	😞 4	c	I	I	I	o
	😞 5	c	c	c	c	q

La matrice d'évaluation de Kano

2. Catégoriser chacune des fonctions par rapport à la perception client induite, en croisant les réponses obtenues via le questionnaire et la matrice d'évaluation de Kano.
3. Pondérer dans la matrice les réponses de 1 (content) à 5 (inacceptable).

Etape 4 : Déterminer les attentes prioritaires

1. A partir de la matrice d'évaluation de Kano, identifier pour chaque question de chacun des questionnaires la nature du service/produit ressentie par le client.
2. Calculer le poids associé à chaque fonction à l'aide des pondérations de la matrice d'évaluation.

Dans l'exemple ci-dessous, ayant obtenu la réponse « content » (pondération 1) à la question fonctionnelle et la réponse « déplaisant » (pondération 4) à la question dysfonctionnelle correspondante, le codage pour la fonction 1 est « attractif » (avec un score de $1 \times 4 = 4$). Il reste ensuite à reporter le résultat obtenu dans la catégorie correspondante de la matrice des résultats.

Question « fonctionnelle »		Choix de réponse		Question « dysfonctionnelle »		Choix de réponse					
Question 1a: que pensez-vous si la fonction 1 est présente dans le produit/service ?		Content 		Question 1b: que pensez-vous si la fonction 1 n'est pas présente dans le produit/service ?		Déplaisant 					
Attentes / Besoins client Question fonctionnelle (Présence)		Question dysfonctionnelle (Absence)									
			1		2		3		4		5
			1	q	A	A	A	A	P		
			2	c	i	i	i	i	O		
			3	c	i	i	i	i	O		
			4	c	i	i	i	i	O		
	5	c	c	c	c	c	Q				
Fonction		Matrice des résultats									
		Attractif	Proportionnel	Obligatoire	Indifférent	Contraire	Questionnable	Conclusion	Total		
Fonction 1		4						Attractif	4		

Détermination des attentes prioritaires

3. Construire ligne par ligne la matrice des résultats de Kano en collectant l'ensemble des résultats de tous les questionnaires et en additionnant leur score en fonction de la catégorie obtenue :

Fonction	Matrice des résultats de Kano							Satisfaction		
	A	P	O	I	C	Q	Conclusion	Total	Cs	Ci
Fonction 1	55	35	15	0	0	1	Attractif	106	0,86	- 0,48
Fonction 2	3	5	200	38	4	0	Obligatoire	250	0,03	-0,83
Fonction ...										

Exemple de matrice des résultats de Kano

4. Calculer les coefficients de satisfaction (C_s) et d'insatisfaction (C_i) permettant de visualiser la criticité des différentes fonctions identifiées :

$$C_s = \frac{A + P}{A + P + O + I}$$

$$C_i = \frac{P + O}{A + P + O + I}$$

La réponse à une fonction caractérisée par un fort C_s (i.e. proche de 1) augmentera sensiblement la satisfaction client.

Ne pas fournir une fonction caractérisée par un fort coefficient C_i (ie proche de -1) va diminuer sensiblement la satisfaction client.

Conclusion :

La matrice de résultat fournit ainsi une grille de lecture de l'appréciation des différentes fonctions d'un produit/service, de ses caractéristiques principales et de son impact sur la satisfaction du client.

Avantages :

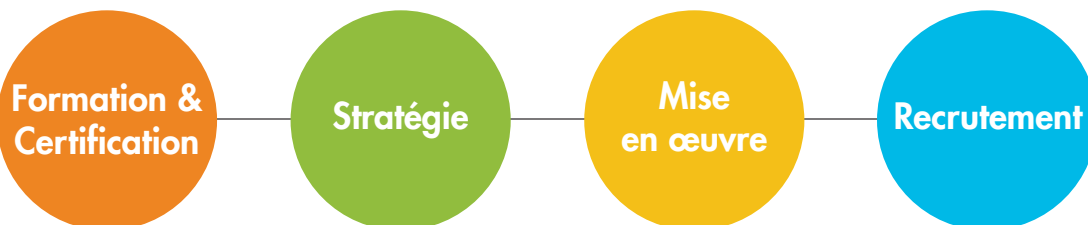
Cet outil permet de :

- Assurer une meilleure compréhension des besoins et attentes des clients,
- Asseoir les priorités pour les voies d'amélioration,
- Faciliter la phase « conception de produit ».

Limites :

Le modèle ne peut pas être utilisé pour analyser les effets de nouvelles fonctions.

Le spécialiste du Lean Six Sigma(*) avec une offre complète :



● Green Belt Lean Six Sigma

1 module de 4 jours :

Initiation et 1^{er} niveau d'autonomie dans la mise en œuvre du Lean Six Sigma

- > Réalisation de projets d'amélioration des processus répondant aux problématiques courantes de l'entreprise

● Black Belt Lean Six Sigma

4 modules de 3 jours :

Perfectionnement et expertise méthodologique

- > Réalisation de projets complexes et transversaux à l'échelle de l'entreprise
- > Formation et coaching des Green Belts

Conduite du changement

Statistiques de base

Statistiques avancées

Outils Black Belt Avancés



Certification par la **BQF**, le plus important regroupement d'entreprises d'Europe visant à promouvoir l'excellence opérationnelle et l'amélioration de la performance.

● Lean Coaching™ pour managers de proximité

Le Lean Coaching est une méthode d'accompagnement structurée permettant de transmettre à un manager/superviseur une sélection de techniques Lean efficaces et éprouvées qui vont lui permettre de mieux piloter le travail de ses collaborateurs et d'accroître leur motivation afin d'améliorer l'efficacité du service.

www.opex-management.com

OpEx Management Luxembourg | 89 route d'Arlon, L-8311 Capellen
mail : info@opex-management.com Tél : +352 20 20 25 33

(*) Le Lean Six Sigma est une démarche d'optimisation des processus et d'amélioration continue applicable dans l'industrie et les services.

AMÉLIORATION DU FLUX PATIENT AU BLOC OPÉRATOIRE EN UTILISANT LES OUTILS DU **LEAN MANAGEMENT**

Patrick Schwarz, patrick.schwarz@zitha.lu

Présentation d'un projet d'amélioration du flux patient au bloc opératoire en utilisant le Value Stream Mapping (VSM) et le Single Minute Exchange of Die (SMED)

Introduction

Les interventions chirurgicales comptent pour 50% des dépenses du budget total d'une clinique. Pour cette raison, des solutions optimales d'utilisation des salles opératoires et des capacités opératoires sont à envisager afin d'augmenter la quantité d'interventions réalisées. En utilisant des outils de Lean Management comme le Value Stream Mapping (VSM) ou le Single Minute Exchange of Die (SMED), ces objectifs sont réalisables. En rendant plus efficient un processus bien défini, en éliminant des gaspillages comme des temps d'attentes ou des temps de changement de patient, le nombre d'interventions peut être augmenté et la durée moyenne de séjour peut être réduite. Par ce biais, des capacités opératoires se libèrent et peuvent être utilisées pour réaliser des interventions supplémentaires, augmenter la sécurité du patient dans le processus et la qualité de sa prise en charge.

Le but du projet fut de développer un concept flexible d'utilisation des capacités opératoires orientées patient. Le projet fut suivi par un groupe multidisciplinaire et un expert en Lean Management.

Méthode

La VSM (Value Stream Mapping ou Cartographie de la chaîne de valeur ajoutée) est un outil qui identifie les activités créant de la valeur ajoutée et les activités à non-valeur ajoutée qui sont appelées gaspillages. Le but est l'élimination de tout gaspillage du processus en question. Le premier pas fut de faire une analyse de l'état du processus en place afin de pouvoir projeter

une amélioration dans le futur. Les facteurs clés qui ont un impact sur le processus du bloc opératoire sont :

- la transparence et la communication du programme opératoire (forecast),
- la première incision faite le matin à temps,
- la stabilité de la programmation et l'utilisation de contingents par spécialité opératoire,
- la standardisation et la distribution des plages horaires des intervenants suivant la demande,
- l'optimisation de la logistique du flux.

Situation initiale

L'hôpital dans lequel fut mené le projet est un hôpital aigu de 618 lits. Toutes les spécialités chirurgicales y sont représentées à l'exception de la neurochirurgie et la chirurgie cardiaque. Il possède neuf salles opératoires, 14 lits de réveil, 18 lits de soins intensifs chirurgicaux et 180 lits de soins chirurgicaux normaux.

En 2008, 10.400 interventions ont été réalisées dans ces neuf salles opératoires. 80% des interventions ont duré moins d'une heure entre le moment d'incision jusqu'à la fermeture de la peau. Le temps de changement entre deux patients (lapse de temps entre extubation d'un premier patient et intubation du prochain patient) en salle était supérieur à 25 minutes dans 60% des cas.

La première étape consista à décrire une VSM initiale en identifiant toutes les activités du processus et en mesurant les temps de valeur ajoutée et les temps de gaspillage. Une attention spécifique fut portée sur les temps d'attente du patient. Un deuxième point d'amélioration fut de passer d'un flux poussé (le patient était commandé au bloc opératoire sans regarder si des capacités opératoires étaient libres ou non) vers un flux tiré. Le troisième changement fut l'élimination de toute documentation redondante.

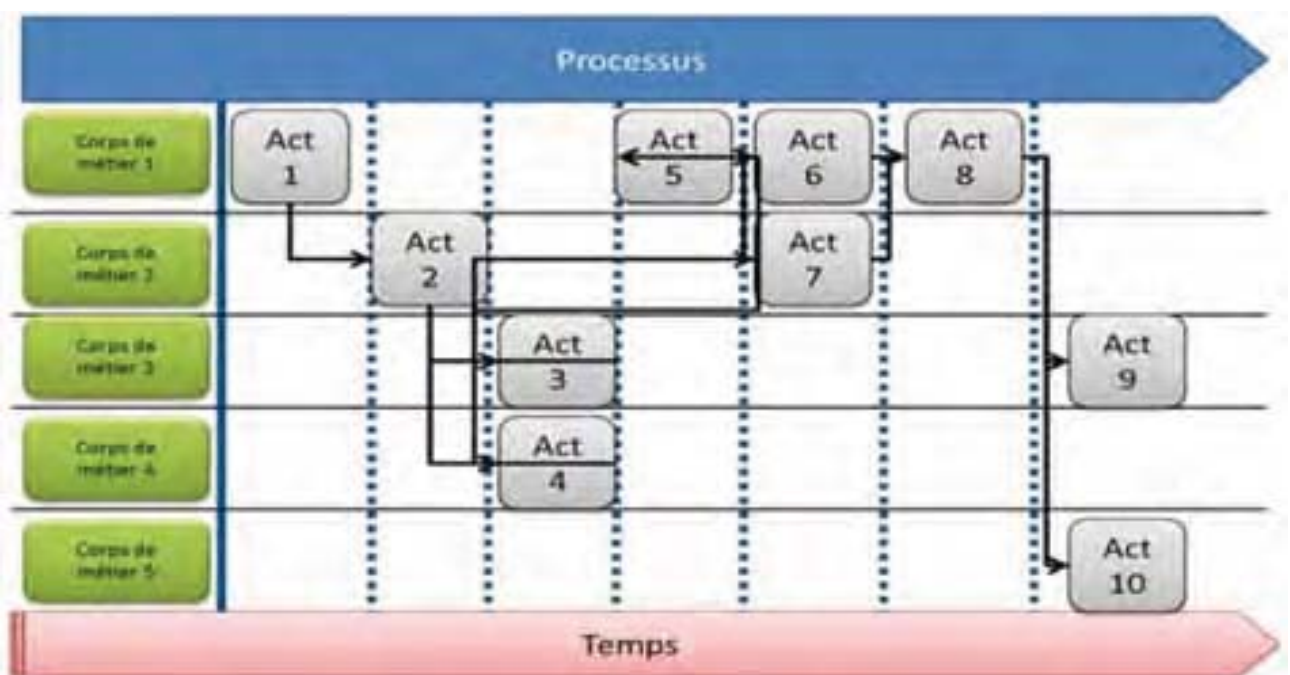
Par cette VSM furent identifiés des points à améliorer comme l'attente du patient, l'attente du chirurgien et de l'anesthésiste, les changements du plan opératoire au dernier moment, les longs temps de changement, les problèmes de communication interdisciplinaire ainsi qu'une logistique inadéquate.

Après analyse du flux et de la VSM initiale, l'objectif fut d'éliminer les gaspillages en créant un processus orienté « patient » et de créer de la valeur ajoutée résultant d'une organisation optimale et d'une réduction du temps d'écoulement ; ce qui réduit aussi les coûts.

Lors de l'analyse initiale, nous avons pu constater que les capacités opératoires n'étaient pas totalement utilisées. Le temps d'écoulement par intervention était de 2 heures 31 minutes dont 36% de ce temps était du temps d'attente pour le patient, soit 55 minutes 36 secondes. Afin de valider les pistes d'amélioration, des scénarios ont été identifiés (VSM-A1, VSM-A2, VSM-O) et testés via des échantillons représentatifs de l'activité. Ceci a permis une extrapolation des résultats sur toute l'activité opératoire.

Optimisation du processus

Une VSM optimisée fut dessinée par un groupe multidisciplinaire lors d'un workshop. Un élément central fut le changement du flux poussé en flux tiré. Le temps de changement fut évalué et amélioré en utilisant la méthode SMED issue du Lean Management. Cette approche fut développée par l'industrie automobile dans le but d'améliorer le temps de modification d'un outil lors d'un changement de fabrication d'un produit sur une ligne de production. Le processus opératoire et logistique fut amélioré par l'outil de Swim Lane Diagram dans lequel les différentes activités des différents corps de métiers sont visualisées sur une ligne de temps. Ceci permet d'identifier une chaîne critique et des chaînes secondaires et d'organiser les activités en conséquence.



Swim Lane Diagram

Une des améliorations principales fut la mise en place d'une salle de pré-anesthésie afin de pouvoir prendre en charge des patients en parallèle sans augmenter le personnel soignant.

Résultats

Après implémentation du nouveau flux du patient sur base de la nouvelle VSM, les deux flux (ancien et nouveau) furent mesurés en parallèle. 42 patients pour l'ancienne version du flux (VSM-A2) et 75 patients pour la nouvelle VSM (VSM-O) ont été suivis. A nouveau, la distribution des échantillons fut similaire au groupe de référence de 2008.

En passant d'un flux poussé à un flux tiré, le processus fut réduit à 7 étapes (par rapport à 10 étapes dans l'ancien flux). Les étapes n'étaient déclenchées que lorsque l'équipe était prête, ce qui réduisit les temps d'attente du patient de 36% à 26%. De plus, les activités à valeur ajoutée furent augmentées de 10% due à une certaine standardisation des activités effectuées. La durée moyenne de séjour du patient au bloc opératoire fut réduite de 30 minutes.

L'analyse démontra que le temps de changement moyen pouvait être amélioré de 25 minutes et 7 secondes à 15 minutes et 30 secondes, soit une réduction de 38,1%.

La durée moyenne de séjour fut améliorée, passant d'environ 150 minutes à 120 minutes, soit une réduction de 21% de ce temps moyen. Le temps de gaspillages fut réduit de 55 à 31 minutes après implémentation du processus amélioré, soit 44%.

En conséquence, une salle opératoire pouvait être fermée et une augmentation de 1820 interventions par an pouvait être planifiée sur base des prévisions.

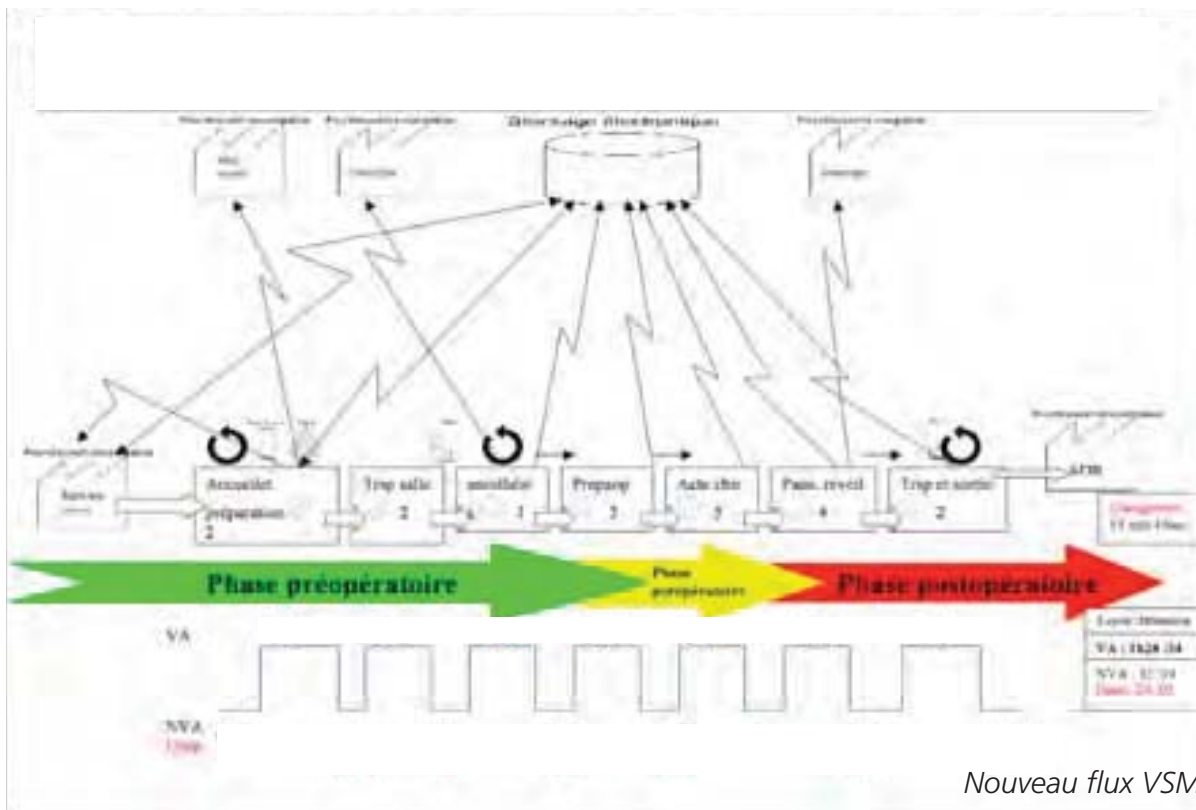
En 2010, l'augmentation du rendement était confirmée après l'optimisation du processus et permit la fermeture d'une salle opératoire (de neuf à huit). En 2009, 1.107 interventions en moyenne étaient réalisées par salle opératoire. En 2010, après implémentation du processus amélioré, ce chiffre augmenta à 1.267 par salle et par an. Une amélioration de 160 interventions par salle et par an fut réalisée ce qui correspond à 1.257 interventions supplémentaires par an, soit 70% de la prévision.

Discussion

La décision d'augmenter l'efficacité du bloc opératoire fut basée sur deux facteurs :

- la compétition entre les hôpitaux,
- le changement culturel entre les corps de métiers.

Ceci a induit une réduction des coûts sans perte de service ou de qualité.



Nouveau flux VSM-O

Intérêt de l'usage du SMED

Dans l'industrie automobile, le temps de changement équivaut à une interruption de production. Le temps de changement est la période définie entre la sortie du dernier modèle de voiture de la chaîne de production et l'entrée du nouveau modèle sur cette même chaîne transformée. Projetée à l'échelle d'un bloc opératoire, cette période peut être définie entre l'extubation du premier patient et l'intubation du prochain. Pendant cette période la salle est désinfectée, préparée pour le prochain malade et le malade est installé pour recevoir son anesthésie dans le cadre de son intervention.

En utilisant la méthode SMED, une première phase fut d'externaliser de la salle opératoire certaines activités internes au processus de changement dans une salle de pré-anesthésie. La deuxième phase consista à réduire la durée des activités de changement, et la troisième phase conduisit à la standardisation de ces activités. Le temps de changement durait plus de 30 minutes dans 40% des cas et, dans 60% des cas, plus de 25 minutes pour un temps moyen d'intervention de 60 minutes. Cette durée liée au changement fut considérée comme trop importante et trop longue par rapport à la durée d'intervention.

L'optimisation conduisit à une réduction du temps de changement de 38% soit 15 minutes et 30 secondes.

L'élimination des temps d'attente stressants et inutiles entre les interventions ainsi que l'augmentation du rendement ont libéré des ressources humaines qui peuvent être utilisées pour augmenter la qualité des services. En utilisant un système de flux tiré et le SMED, l'équipe peut garantir une surveillance du patient pendant toute la durée de son séjour au bloc opératoire. En évaluant qu'une minute au bloc opératoire coûte 7€ par personne soignante (normalement 3 personnes), la réduction du temps de changement de 28,8 minutes par intervention permet d'économiser 366.000 € par an pour 7 salles opératoires sans oublier une augmentation d'activité de 20-30% (augmentation budgétaire d'environ 1.130.000 €).

Par une standardisation des prises en charge des patients, une meilleure utilisation des contingents opératoires et du flux fut réalisée. Le processus devint simple et transparent. La conception du processus opératoire par le groupe multidisciplinaire a conduit à une augmentation de la qualité des services et à une réduction des risques dans le processus. Cet effet fut atteint avec la mise en place d'une salle de pré-anesthésie, en changeant d'un flux poussé sur un flux tiré.

Dorénavant, des données sensibles comme le rendement, le temps d'écoulement, le temps de changement de patient et la ponctualité de la première incision sont mesurées en continue. Ces résultats sont publiés ouvertement au bloc opératoire dans un tableau de bord.

Conclusion

Le projet a permis de réduire le temps d'écoulement de 22,4%. Se basant sur un programme de quatre interventions/salle/jour, la planification d'une intervention supplémentaire pouvait être envisagée. Ceci a permis l'augmentation de 1.257 interventions pour l'année 2010 sans personnel supplémentaire.

Le temps de changement de patient pu être réduit de 38%. En addition des 9,6 minutes gagnées par réduction du temps d'écoulement, un gain de 28,8 minutes par intervention a pu être réalisé.

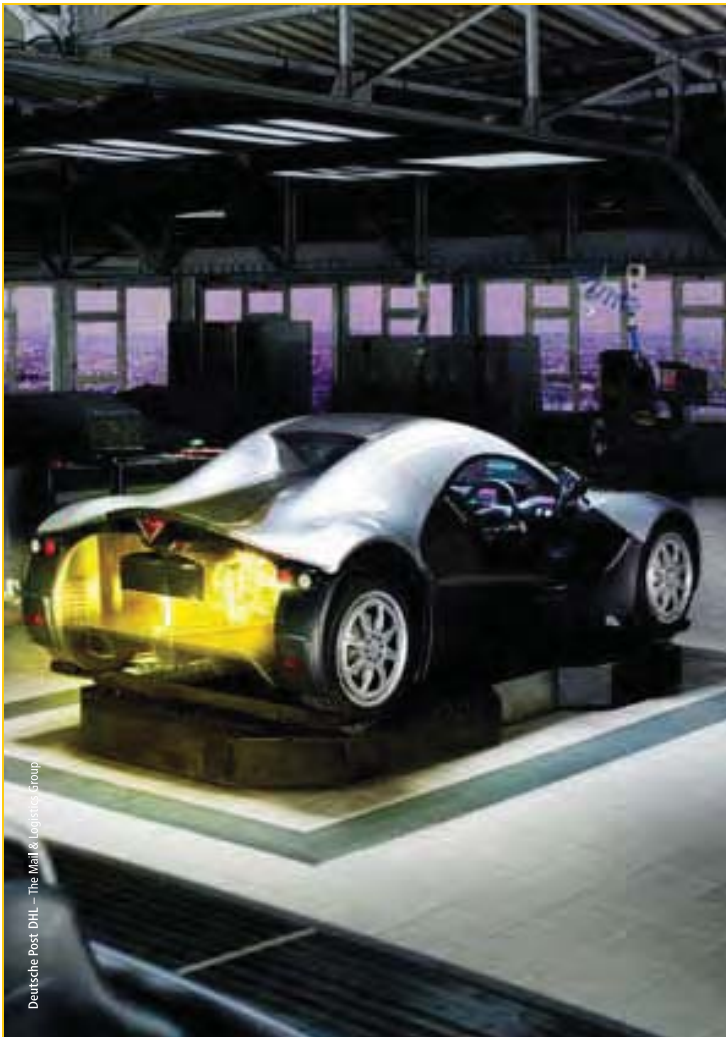
L'introduction d'un flux tiré a pu garantir une surveillance permanente du patient au bloc avec une diminution des risques. Des activités soignantes purent être organisées en amont du processus et être ainsi effectuées plus efficacement.

Faire la première incision au moment programmé apporte une stabilité du programme opératoire, tandis que les réductions des temps de changement et des temps d'attentes augmentent les capacités opératoires du service.

Toutes ces améliorations demandent une étroite collaboration et communication entre le personnel soignant et médical, ce qui a un impact substantiel sur la qualité de prise en charge du patient au bloc opératoire et donc sa satisfaction.

Bien que les résultats aient montré une augmentation de l'activité du service, nous avons pu constater un effet sur le personnel soignant et médical. Le processus est plus transparent et davantage compris par tous les acteurs. Ce sont eux qui, en groupe pluridisciplinaire, ont élaboré le flux du patient, chacun identifiant la façon dont le travail est organisé.

La diminution des gaspillages a permis de libérer du temps pendant lequel le personnel soignant pouvait faire des activités au chevet du patient, ce qui a généré un gain de qualité surtout dans la prise en charge et la sécurité du patient. A ce titre, quelques soignants ont mentionné qu'ils avaient enfin le temps nécessaire pour expliquer leurs actes au patient afin de pouvoir diminuer sa peur de l'inconnu. Ainsi, la communication a pu être davantage développée.



DES PIÈCES DÉTACHÉES HIER À MUNICH SONT ASSEMBLÉES AUJOURD'HUI À BASCHARAGE.

.....

Notre expérience locale, notre connaissance en matière de douanes et notre réseau express mondial sont inégalés. C'est ce qui fait de nous les Spécialistes de l'International en transport express. Voilà notamment pourquoi nous pouvons vous garantir une livraison le lendemain, avant la fin de la journée de travail, vers plus de destinations dans le monde que n'importe qui. À chaque entreprise, petite ou grande.

That's the Speed of Yellow.

**www.dhl.lu
+352 35 09 09**

EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.

DHL
EXPRESS

mon certificat énergétique a-t-il de la valeur pour mon assureur ?



oui

chez AXA, vous bénéficiez d'office de réductions pour un certificat A, B, C ou D!

ensemble, adoptons l'éco-attitude!

Mon habitation, j'y ai consacré énergie, passion et argent. Alors bien sûr, je souhaite qu'elle soit bien protégée. Mais quelle assurance choisir? Se valent-elles toutes? Evidemment non! Avec HomeBrella d'AXA, vous bénéficiez d'une excellente indemnisation en cas de sinistre et d'une couverture complète et étendue (tout ce qui n'est pas exclu est d'office assuré) tout en soutenant activement vos démarches éco-citoyennes.

Par exemple, HomeBrella d'AXA vous fait profiter de remises intéressantes si votre habitation dispose d'un certificat de performance énergétique A, B, C ou D ou si votre bâtiment a moins de 10 ans et couvre d'office et sans surprime non seulement vos panneaux solaires, mais aussi vos plantations et votre mobilier de jardin.

Pour plus d'informations sur toutes nos offres vertes, contactez votre agent AXA ou rejoignez-nous sur www.axa.lu.

d'Assurance / **nei erfannen**





Bonnes pratiques

Présentation des lauréats
du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2011

Historique des lauréats

Cercle de Bonnes Pratiques

Retour d'expérience Muller & Wegener



Félicitations

AUX LAURÉATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ 2011



Catégorie grandes entreprises



Avery Dennison Luxembourg sàrl

Catégorie petites et moyennes entreprises



e-business and resilience centre

Catégorie très petites entreprises



Goeres Horlogerie

Catégorie petits organismes d'utilité publique



Agence Nationale pour le programme européen d'éducation et de formation tout au long de la vie asbl

POURQUOI PARTICIPER AU PRIX ?

Il s'agit d'un signe de Qualité qui attire les clients.

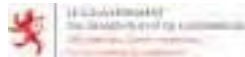
D'autre part, le processus d'évaluation permet aux candidats d'identifier facilement leurs axes d'amélioration.

INTÉRESSÉ ?

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

Tél. : 42 59 91- 4580 · e-mail : info@mlq.lu · web : www.mlq.lu

Les membres fondateurs du MLQ :



Le Prix Luxembourgeois de la Qualité est organisé avec le soutien de :

et en partenariat avec :



PRÉSENTATION DES LAURÉATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ 2011

Des entreprises qui font la différence

Dans le contexte actuel, les entreprises se différencient par la Qualité et la fiabilité de leurs organisations. A ce titre, le Prix Luxembourgeois de la Qualité permet de valoriser les entreprises qui font des efforts en matière de qualité. En 2011, pendant plusieurs semaines, des évaluateurs bénévoles, formés et expérimentés, ont réalisé une évaluation complète des candidats. Ils ont observé leurs fonctionnements et examiné leurs résultats. Parmi eux, 16 ont été récompensés lors de la cérémonie de gala, constituant un chiffre record ! Ils pourront ainsi valoriser leur récompense comme un argument de confiance auprès de leurs clients et actionnaires, mais aussi comme critère distinctif de leurs concurrents.

Cette initiative est soutenue par le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, et par l'ILNAS. Le MLQ remercie ses sponsors, fidèles depuis plusieurs années : Goodyear, l'Entreprise des Postes et Télécommunications, PricewaterhouseCoopers, Chambre de Commerce, Chambre des Métiers et Caves Bernard-Massard.



**L'édition du Prix Luxembourgeois pour la Qualité 2012 est lancée.
Rendez-vous pour la Remise des Prix le 16 novembre prochain.**

Catégorie : petite entreprise

« Goeres Horlogerie », entreprise familiale active depuis 1956 dans l'importation et la commercialisation de l'horlogerie de prestige d'origine Suisse. Leur atelier est agréé par leurs marques Suisse pour garantir aux clients un service après-vente exclusif et conforme aux exigences les plus strictes des marques représentées.

UN ESPACE D'EXCELLENCE

goeres
HORLOGERIE

« Goeres Horlogerie » est la première entreprise active dans le commerce de détail à se voir décerner le « Prix Luxembourgeois de la Qualité ». Robert Goeres est convaincu ; lorsque l'on commercialise des produits prestigieux, ceux-ci doivent s'accompagner d'un service adéquat et d'une attention appropriée à l'égard de la clientèle. Pour lui, il est donc primordial de contrôler constamment la qualité des prestations tout en veillant à la renforcer et à l'améliorer en permanence. « La qualité est l'atout décisif en matière de services », résume-t-il. « Nous nous soumettons volontiers à ce type de contrôles, afin de pouvoir nous améliorer dans l'intérêt du client », déclare Robert Goeres. « Même si une entreprise fait preuve de beaucoup d'autocritique pour vérifier que ses propres services ne présentent pas d'éventuelles faiblesses, il reste très intéressant d'associer des personnes extérieures pour s'en assurer. »

Avec le « Prix Luxembourgeois de la Qualité », « Goeres Horlogerie » ferme la boucle en fournissant un espace d'excellence entre ses fournisseurs et ses clients, tout en motivant son équipe à agrandir ce cercle.

Des « chaînes de service » ont permis d'analyser les procédures de travail internes et de définir des normes. « Ce prix de la qualité montre clairement à nos clients que pour nous, la qualité et le service sont deux composantes indissociables. Ce prix nous engage de manière visible. Nous voulons renforcer la qualité du service au quotidien », déclare Robert Goeres pour expliquer son objectif. L'accent n'est pas seulement mis sur l'équipement et les infrastructures, mais aussi sur les personnes et les procédures de travail. Outre le directeur Robert Goeres, se sont donc tous les collaborateurs de « Goeres Horlogerie » qui peuvent être fiers d'offrir à leurs clients une qualité de service vérifiée et sanctionnée par ce prix de la qualité.

En plus du « Prix Luxembourgeois de la Qualité », « Goeres Horlogerie » s'oblige à respecter les principes du label « ServiceQualitéit Lëtzebuerg » et de l'« Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises (INDR) ».

Catégorie : petite & moyenne entreprise

Founded in 2000, ebrc, a Luxembourg-based company, is an international player in Business Resilience offering customised Continuity and Managed Services supported by a pool of four (five in spring 2012) high density and high quality Data Centres. ebrc's service range includes: Integrated ICT Managed Services, Cloud Computing, Risk & Resilience Advisory Services and Business Continuity Services.



ebrc (e-business & resilience centre)

www.ebrc.com; www.TrustedCloudEurope.com

ebrc's ambition is to make Luxembourg the European capital of Business Resilience. In the information and virtualization area, it means reviving Luxembourg's past as "Gibraltar of the North", but this time as a digital fortress in the heart of Europe. Tomorrow's world will be based on information. This is why, ebrc focuses on the protection and management of sensitive information, that is confidential and high-available information. Resilience and agile ICT services enable ebrc's clients to rapidly adjust and respond to internal or external threats or changes — operational risks, new business opportunities or competition — and to remain focused on their core business.

ebrc's strategy is to become a centre of excellence and an ICT one-stop-shop in the heart of Europe based on its "Trusted" solutions: From "Trusted Data Centre Services" to the highest level of "Trusted Managed Services" and "Trusted Cloud Services". ebrc's clients request a reliable partner providing TRUST and Service Level Agreements (SLA) to support critical business processes. They include Finance, Insurance, Investments Funds, Europe, Health & Public Sector, critical SMBs. Thanks to its diverse offer range, ebrc aims at attracting to Luxembourg major international players from all sectors but particularly from the e-commerce. In order to reach its ambitions, ebrc continuously strives to innovate and deliver state-of-the-art services. Within the past 18 months, ebrc passed 6 certifications enabling the company to meet the business requirements of international clients willing to establish in Europe:

- ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000, ISO 14001,
- PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) for e-commerce players;
- 2 Tier IV-Design certifications, a worldwide première.

The quest for excellence remains faithful to the essential values motivating ebrc team since day one: Excellence Agility Responsibility Trust Human (EARTH).

Points forts :

- Engagement fort de la Direction
- Esprit positif des collaborateurs rencontrés – Ouverture d’esprit
- Système organisé, structuré et très documenté
- Très bon niveau de préparation aux audits
- Processus de vente

Catégorie : petit organisme d'utilité publique

ANEFORÉ asbl - Agence Nationale pour le programme européen d'éducation et de formation tout au long de la vie

Activité :

Depuis le 1er janvier 2007, ANEFORÉ asbl est la structure légale au Luxembourg en charge de la mise en œuvre des actions du Programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (EFTLV) de la Commission européenne.



ANEFORÉ est placée sous la tutelle de deux Ministères :

- Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle
- Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

ANEFORÉ est l'une des 40 agences nationales des pays participant au programme. Responsable de la gestion opérationnelle des actions décentralisées, de la gestion du cycle de vie des projets et mobilités subventionnés ainsi que de la surveillance de l'évaluation au niveau national, ANEFORÉ agit comme animateur des programmes d'une part et opérateur de moyens d'autre part.

Parmi ses missions :

- Promotion du programme EFTLV
- Sélection et financement de projets européens
- Gestion et suivi des projets, en visant la qualité
- Valorisation et diffusion des résultats de projets
- Développement d'un environnement favorable à l'atteinte des objectifs du Programme EFTLV

Vision / Politique / Valeurs :

Au niveau du management de la structure nos priorités sont les suivantes :

PONCTUALITE, VISIBILITE, COMPETENCE ET RESPONSABILITE.

- Ponctualité : respect des délais que ce soit au niveau des réponses au client, des paiements et du reporting ;
- Visibilité : présence sur le terrain, diffusion des bonnes pratiques dans le cadre de tous les projets, participation aux grands événements nationaux en rapport avec l'éducation et la formation, réseautage des acteurs de l'éducation et de la formation, organisation de conférences sur des thématiques spécifiques, relations publiques;
- Compétence : du personnel pour améliorer nos relations avec nos publics cibles.
- Responsabilité : sociale et environnementale au sein de la structure.

Points forts :

- Très bonne implication de la direction avec une réelle dynamique d'équipe
- De nombreuses procédures ont été mises en place grâce aux normes ISO. Ces documents sont bien utilisés, réévalués, mis à jour suite aux vécus et aux remarques de l'équipe. Chaque procédure ou documents de suivi est adapté en fonction de l'évolution de l'activité. (Ce n'est pas une coquille vide).
- Réelle écoute et ouverture à la communication interne : réunions régulière , implication et participation des chargés de projets.
- Réel lien entre politique qualité, stratégie et actions développées annuellement
- Accent mis sur l'attitude écologique et économique de l'utilisation des ressources
- Evaluation finale des projets, auto-évaluation (un chargé de projets évalue les projets suivis par un autre) et garantie de la continuité du suivi.

Catégorie : grande entreprise

Activité:

Avery Dennison Luxembourg S.A. produit du matériel auto-adhésif. Celui-ci est utilisé comme matière première par nos clients pour la création d'étiquettes autocollantes (convertisseurs et imprimeurs).



Vision/ values :

Avery Dennison Luxembourg est le centre d'excellence pour fournir des solutions innovantes, un service client exceptionnel avec une qualité de produits de classe mondiale à moindre coût.

INTEGRITE	Nous agissons avec honnêteté et éthique
SERVICE	Nous satisfaisons nos clients
TEAMWORK	Nous établissons des relations fondées sur la confiance, le respect et la bienveillance.
INNOVATION	Nous encourageons la créativité et le développement de nouvelles idées, de produits et de processus.
EXCELLENCE	Nous nous efforçons d'être les meilleurs dans tout ce que nous faisons.
COMMUNAUTE	Nous agissons de manière responsable en tant que membres de la communauté dans laquelle nous évoluons.

Points forts :

- Engagement fort de la direction
- Management visuel mis en place
- Communication à tous les niveaux (réunions Tier)
- Implication du personnel - adhésion de l'ensemble de l'équipe présente sur le site
- Démarche efficace de sécurité et santé au travail
- Enquête de satisfaction du personnel 4 X par an
 - taux de réponse de 70%
 - taux de satisfaction de 60%





HISTORIQUE DES LAURÉATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ

En 2011, seize candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Atelier Goeres Horlogerie - Catégorie : petite entreprise

e-Business & Resilience Center - Catégorie : petite & moyenne entreprise

Avery Dennison - Catégorie: grande entreprise

ANEFORÉ asbl - Catégorie : petit organisme d'utilité publique

Mention « sur la Voie de l'Excellence »

Catégorie : petite entreprise

UP trace

Ballini Pitt & Partners

Argest S.A.

Pharmacie Ginkgo

EnergyConsult

Catégorie : petite & moyenne entreprise

Muller & Wegener sarl

N.I.C. Building Service

Catégorie : grande entreprise

Tralux sarl

Motorway S A

Catégorie : petit organisme d'utilité publique

Soins Psychiatriques à Domicile – SPAD (Service du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique)

Catégorie : grand organisme d'utilité publique

Cellule d'évaluation et d'orientation – Assurance dépendance

Prix Spécial du jury « Reconnaissance d'encouragement »

CIPA Résidence « Dickskopp » - Commune de Sanem

En 2010, six candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Vectis PSF S.A. - Catégorie : très petite entreprise

Service de rééducation gériatrique de la ZithaKlinik - Catégorie : petit organisme d'utilité publique

CBL S.A. - Catégorie grande entreprise

Mention « sur la voie de l'Excellence » :

Phoenix Contact - Catégorie : très petite entreprise

Atelier de Goeres Horlogerie - Catégorie : très petite entreprise

Paul Wagner & Fils - Catégorie : grande entreprise

En 2009, sept candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

BPM-Lux un service de RT-Log S.A.

Coplaning s.à.r.l.

Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge Luxembourgeoise

Mention « sur la voie de l'Excellence » :

Arcoop S.à.r.l. - Catégorie : très petite entreprise

Préfalux S.A. - Catégorie : grande entreprise

Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils S.A. - Catégorie : petite & moyenne entreprise

Laboratoires d'Analyses Médicales Ketterthill - Catégorie : petite & moyenne entreprise

LuxairTours S.A. - Catégorie : petite & moyenne entreprise

En 2008, cinq candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Streff S.à.r.l.

Laboratoire National de Santé

AXA Luxembourg

Sources Rosport S.A.

En 2007, cinq candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Centre Hospitalier Emile Mayrisch / Service Pharmacie

ARGEST S.A.

DHL EXPRESS (Luxembourg) S.A.

Mention « sur la voie de l'Excellence » :

Laboratoires Réunis

Imprimerie Centrale S.A.

En 2006, cinq candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Cabinet du Dr Becker et Associés

Mention «sur la voie de l'Excellence» :

Centre thérapeutique pour toxicomanes (CHNP)

Service de chimiothérapie ambulatoire (HK)

MORGANITE Luxembourg S.A.

Mention «Encouragement du Jury» :

Codiprolux S.A.

En 2005, huit candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Hôpital du Kirchberg - unité de psychiatrie des adultes et des adolescents

Secher Doheem (Service Télé-Alarme de Hellef Doheem)

Siemens S.A.

Prix de l'Innovation Organisationnelle :

Commissariat aux Affaires Maritimes

Mention « sur la voie de l'Excellence » :

Goeres Group Luxembourg

Trefilarbed Bettembourg S.A.

Mention « Encouragement du Jury » :

Hôpital Kirchberg - unité 2B (oncologie et soins palliatifs)

Centre d'archivage et destruction d'archives (Streff)

En 2004, six candidats ont été récompensés :

Prix Luxembourgeois de la Qualité :

Group 4 Falck

Centre Emmanuel A.s.b.l.

Prix de l'Innovation Organisationnelle :

Hôpital du Kirchberg - unité de psychiatrie des adultes et des adolescents

Mention « sur la voie de l'Excellence » :

Ballini, Pitt & partners architectes

Georges & Theis architectes

Mention « Encouragement du Jury » :

Commissariat aux Affaires Maritimes

CERCLE DE BONNES PRATIQUES : INTERVIEW MME LAURENCE BECKER



Cabinet d'Orthodontie BECKER & Associés,
Luxembourg, Kirchberg, Dudelange, Ettelbrück, Wiltz.

Partenaire du MLQ pour l'organisation des
Cercles de Bonnes Pratiques.



Depuis sa première certification ISO 9001 en 1999 et son engagement dans la méthodologie EFQM en 2005, le Cabinet d'orthodontie BECKER & Associés n'a cessé d'améliorer son système de Management de la Qualité, visant l'Excellence permanente au service de ses patients.

Le patient au centre de nos préoccupations : la progression continue s'est appuyée sur une politique volontariste de benchmarking, en vue d'améliorer l'efficacité des praticiens dans leurs résultats de traitements orthodontiques pour les patients, par la comparaison avec des organisations ayant les mêmes préoccupations.

L'innovation active au Cabinet dans différents domaines soutient le professionnalisme des acteurs, accompagnée par une reconnaissance nationale et internationale de cette politique.

2010 :

- Finaliste à l'EFQM Excellence Award 2010 (EEA)
- Certificats d'Excellence professionnelle en 2010 au BFO (Board Français d'Orthodontie) et au WBLO (World Board of Lingual Orthodontics)
- Présidence 2010 de la Société Européenne d'Orthodontie Linguale (ESLO)

2009 :

- Recognition for Excellence 5 stars – 621 points

2006 :

- Prix Luxembourgeois de la Qualité 2006

MLQ :

Mme BECKER, pouvez-vous nous rappeler l'objectif des Cercles de Bonnes Pratiques ?

L'objectif des Cercles est de réunir des entreprises issues de secteurs différents, leur fournir des outils d'évaluation de leurs performances et leurs processus, apporter un cadre de benchmarking commun, stimuler les échanges de bonnes pratiques, afin de créer pour chacun de la valeur ajoutée et améliorer ses résultats.

La structure des Cercles permet de couvrir, grâce à des indicateurs prédéfinis, les domaines clés de performance pour toute organisation :

- les Ressources Humaines : mesure de la perception par les enquêtes de satisfaction du personnel et une autre spécifique pour les leaders, avec mesure des résultats par l'auto-évaluation au modèle EFQM
- les Clients : enquête de satisfaction commune et auto-évaluation au modèle EFQM
- la Collectivité : mesure de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise par l'auto-évaluation en utilisant un modèle croisé simplifié EFQM / ESR, établi en partenariat avec l'INDR (innovation 2011).

A la recherche de moyens de comparaison de vos résultats ?

A la recherche de nouvelles idées pour améliorer la satisfaction de vos partenaires ?

A la recherche de moyens d'amélioration de performance ?



**CERCLE DE
BONNES
PRATIQUES**

2011 était la deuxième année de votre partenariat avec le MLQ pour ces Cercles de Bonnes Pratiques. Quel bilan en tirez-vous ?

L'année 2011 nous a permis de consolider notre méthodologie au sein des Cercles et d'appliquer les enseignements de la première année de lancement.

Ainsi, nous avons accueilli 9 entreprises très motivées provenant de différents secteurs de l'industrie et des services.

Cette plateforme commune d'échanges, unique au Luxembourg sur ce modèle, a été d'un grand apport pour les participants, avec un taux de satisfaction proche de 85% et un renouvellement de leur participation en 2012.

Les réunions d'échanges et les visites d'entreprises présentant les meilleurs résultats et des pratiques innovantes ont été particulièrement appréciées.

Chacun a ainsi pu acquérir de nouvelles idées pertinentes et mettre en place des innovations concrètes dans leurs entreprises dans tous les Cercles proposés. Les participants 2011 en ont magnifiquement témoigné lors de la Semaine de la Qualité.

Quelles sont les perspectives des Cercles pour 2012 ?

En accord avec le MLQ et à la demande des participants, nous avons reconduit la même structure des Cercles pour 2012.

Des innovations ont été introduites cette année dans les enquêtes de satisfaction, notamment pour le personnel et les leaders (Boss Satisfaction Index), qui nous permettront ainsi de

comparer et d'analyser avec pertinence la vision de l'organisation par les salariés et les leaders sur des thèmes identiques, à la fois en terme de satisfaction et d'importance pour les groupes interrogés. Par ailleurs, 8 nouvelles entreprises de secteurs complémentaires ont décidé de nous rejoindre et viendront enrichir nos échanges.

Le lancement 2012 des Cercles de Bonnes Pratiques le 9 février 2012 a eu beaucoup de succès et le programme est planifié pour la réalisation des enquêtes en entreprise, le retour des résultats des entreprises au MLQ, la séance de restitution des résultats, les réunions d'échanges, les visites d'entreprise, et la contribution des CBP lors de la Semaine de la Qualité.

En quoi ce benchmarking motive les participants et votre Cabinet ?

Le fait même de participer aux Cercles est un évènement motivant et fédérateur dans les entreprises car il mobilise les énergies et pousse au progrès.

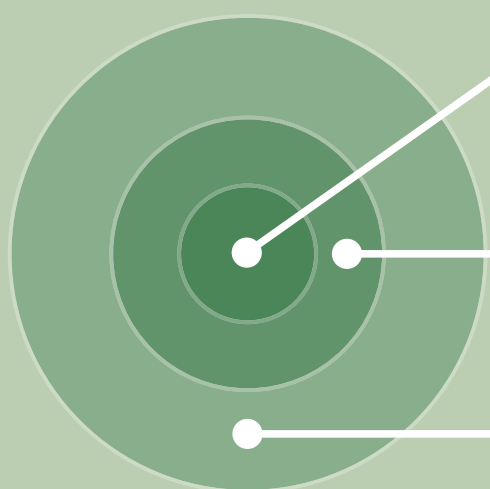
C'est l'opportunité de réfléchir de façon structurée sur la meilleure manière de satisfaire ses clients, ses salariés, ses leaders, sa contribution dans la collectivité...autant de leviers qui influent fortement sur la performance globale de l'organisation.

Se comparer, c'est se donner l'opportunité constructive de se remettre en question pour progresser. C'est une source importante de créativité, qui est aujourd'hui un facteur clé de succès différenciateur.

L'infrastructure proposée par le MLQ permet aussi aux entreprises de participer très facilement. Le MLQ garantit le support logistique, mais aussi la confidentialité des données, assurant une sécurité et liberté totale aux participants.

Au Cabinet BECKER, nous mettons constamment en œuvre ce principe de benchmarking avec notre but ultime : assurer l'Excellence au quotidien de nos approches, techniques et résultats pour satisfaire en permanence nos patients en traitement orthodontique...un challenge de tous les instants !

THÈMES DES CERCLES DE BONNES PRATIQUES 2012



Clients :

Résultats enquêtes | - Satisfaction Clients
Bonnes pratiques

Ressources Humaines :

salariés/ cadres

Résultats enquêtes | - Satisfaction employés + BSI
Bonnes pratiques | - Autoévaluation 3 et 7

Collectivité :

Résultats enquêtes | - Autoévaluation croisée
Bonnes pratiques | EFQM / INDR

MANAGEMENT CENTRAL MLQ/BECKER



CHRYSLER



Jeep



Wir leben Autos.



SUZUKI



autopolis
Occasions

Avez-vous déjà entendu parler d'un showroom grand comme un terrain de foot ?



Autopolis, une nouvelle façon de vivre l'automobile.

Autopolis est un concept unique proposant un large choix de marques et de services, entièrement dédié à l'automobile et aux conducteurs, ainsi qu'à leur bien-être : 5.000 m² d'exposition de véhicules neufs, une vaste sélection de véhicules d'occasion, un atelier offrant les meilleurs services en matière d'entretien et de réparation, de nombreuses offres de financement, de leasing et d'assurance.

Et côté confort, rien n'a été oublié : notre restaurant et notre salon de beauté transformeront votre visite en un moment des plus agréables. À bientôt chez Autopolis.

autopolis
DRIVEN BY EXCELLENCE

autopolis.lu

RETOUR D'EXPÉRIENCE MULLER & WEGENER : BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Présentation

Muller & Wegener Sàrl propose une large gamme d'articles dans le domaine de l'emballage, la papeterie, le matériel de bureau, l'hygiène et la restauration. Nous développons des services spécialisés à la demande de nos clients, livraison à l'étage, dans les bureaux, catalogues clients sur internet, formations chez nos clients pour l'utilisation de notre site internet, etc.

L'entreprise est située à l'entrée sud de la ville de Luxembourg et occupe 90 salariés, dont une équipe de 15 délégués commerciaux au service de nos clients. Notre service informatique compte 3 ingénieurs et un graphiste réalise pour nos clients des emballages personnalisés, des entêtes de lettre, des cartes de visite, des pochettes de présentation, etc.

Nos entreprises et institutions luxembourgeoises disposent de connaissances constituées d'expériences acquises tout au long de leur existence. Dans un contexte où la qualité se développe, il est important de partager ce savoir-faire. Cet enjeu, le Mouvement Luxembourgeois de la Qualité l'a très bien compris, en organisant les « Cercles de Bonnes Pratiques ». A ce titre, j'ai participé aux réunions organisées dans le domaine des Ressources Humaines où se regroupaient des professionnels du secteur public et privé. Nos rencontres avaient pour but de nous informer et de partager nos expériences, d'expliquer les bonnes pratiques mises en place dans nos sociétés respectives, et de développer nos idées.

Le point fort a été l'élaboration d'une Enquête de Satisfaction des Salariés commune à tous les participants et ensuite le partage des résultats afin de se positionner par rapport aux autres entreprises, afin de mettre l'accent sur les points à améliorer.

L'analyse des résultats permet de :

- Se comparer entre entreprises et institutions Luxembourgeoises,
- Relever nos bonnes pratiques et de les partager avec les autres participants,
- Prendre conscience de nos points faibles et de mettre des actions en place,
- Récupérer de bonnes idées pour les utiliser.

Philosophie du Cercle de Bonnes Pratiques - Muller & Wegener

- Implication du personnel dans les décisions et la vie de l'entreprise,
- Contribution des femmes et des hommes de l'entreprise dans l'amélioration de la qualité au quotidien et de l'évolution de l'entreprise,
- Un salarié heureux et estimé s'investira dans son travail.



**Sécher &
Gesond mat
System**

www.label-sgs.lu

Label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail pour les petites entreprises

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 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.

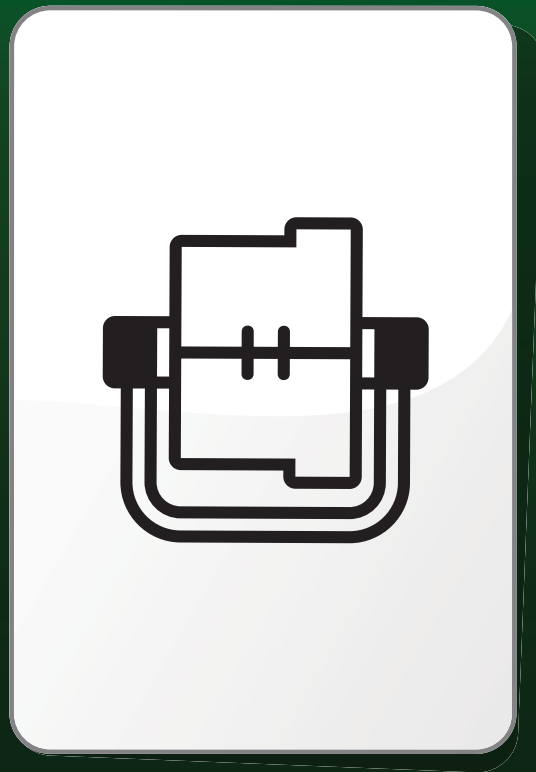
De plus amples informations peuvent être obtenues auprès du service de prévention de l'AAA:

Tel: 26 19 15 - 2201 / Fax: 40 12 47 / Email: prevention@secu.lu

www.label-sgs.lu



ASSOCIATION
D'ASSURANCE ACCIDENT



Annuaire

Contacts utiles

Adhérents du MLQ

Organismes certifiés et accrédités

I. CONTACTS UTILES

QUALITÉ

Institut Luxembourgeois de la
Normalisation, de l'Accréditation,
de la Sécurité et qualité des
produits et services

ILNAS
www.ilnas.public.lu

L'ILNAS propose les services suivants :

- **La normalisation (Organisme luxembourgeois de normalisation)**

- L'inscription gratuite aux comités techniques de normalisation
- La formation des délégués nationaux en normalisation
- La consultation gratuite des normes dans les locaux de l'ILNAS
- La vente de normes

Contact : E-mail : normalisation@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 62

- **La confiance numérique**

- L'accréditation, la notification et la surveillance des Prestataires de Services de Certification (PSC)
- La gestion et la mise à jour de la liste de confiance des PSC
- La présidence, le suivi et la gestion du comité international de normalisation ISO/IEC JTC1 « Technologies de l'Information »

Contact : E-mail : confiance-numerique@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 42

- **La surveillance du marché**

- La coordination nationale de la Surveillance du marché au Luxembourg
- La vérification de la conformité des produits fabriqués en vente sur le marché national
- La réalisation d'essais relatifs à la sécurité électrique, à la compatibilité électromagnétique et à la conformité des jouets

Contact : E-mail : surveillance@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 61

- **L'accréditation (Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance)**

- L'évaluation de la compétence technique des Organismes d'Evaluation de la Conformité (OEC) ainsi que des organismes notifiés (selon les directives « Nouvelle approche »)
- L'organisation d'audits des Bonnes Pratiques de Laboratoire

Contact : E-mail : olas@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 45

- **La métrologie légale**

- La vérification CE des instruments de pesage à fonctionnement non automatique
- La vérification périodique des instruments de mesure réglementés en service dans le circuit économique

Contact : E-mail : metrologie@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 33 55 07

Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance



Le groupement d'intérêt économique (GIE) Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance accompagne l'ILNAS dans ses activités de promotion, sensibilisation, formation, recherche et innovation dans le domaine de la normalisation.

Le département normalisation de l'Agence propose les services suivants :

- **Sensibilisation à la normalisation**
 - Développement de formations
 - Organisation de conférences
 - Création de campagnes de sensibilisation
- **Mise en oeuvre d'une approche normative sectorielle**
 - Conduite d'analyses normatives sectorielles (TIC, Energie, Biomédical)
 - Information et encadrement des acteurs d'un secteur concerné
 - Développement de formations sectorielles en lien avec la normalisation
- **Développement d'activités de recherche et innovation normatives**
 - Initiation et coordination d'activités relatives
 - Etude de différents projets de recherche en lien avec l'approche normative nationale
- **Support aux délégués nationaux en normalisation**
 - Accompagnement et encadrement des délégués dans leurs missions normatives
 - Création de formations et d'outils spécifiques selon les besoins identifiés

Contact : E-mail : anec@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 70
Site Internet : www.ilnas.public.lu



RETHINK INNOVATION THINK TUDOR

As a leader in applied research in Luxembourg, Tudor responds to your needs by mobilising its scientific and technological competences in nine innovation programmes, each targeting specific challenges.

- MANUFACTURING INDUSTRY**
- CONSTRUCTION**
- ECOTECHNOLOGY**
- MOBILITY**
- TRANSPORT & LOGISTICS**
- HEALTH**
- PUBLIC SERVICES**
- INNOFINANCE**
- HUMAN CAPITAL**



For further information: www.tudor.lu/innovation-programmes

Innovating together

Centre de Veille Technologique et
Normative

www.veille.lu

ENTREPRENDRE AU LUXEMBOURG



de Guichet

www.guichet.public.lu

INNOVATION



Portail de l'innovation

www.innovation.public.lu

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Inspection du travail et des mines

www.itm.lu

Association des Travailleurs
Désignés Luxembourg

www.atdl.lu

Association d'Assurance contre
les Accidents

www.aaa.lu

Association pour la Santé au
Travail du Secteur Financier

www.astf.lu

Association des Coordinateurs de
Sécurité et de Santé Luxembourg

www.acssl.lu

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

INDR - Institut National pour le
Développement durable et la
Responsabilité sociale des entreprises

www.indr.lu

Institut pour le Mouvement
Sociétal

www.imslux.lu

La Responsabilité Développement
Durable des Entreprises de
Construction

www.reddec.lu

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Cyberworld Awareness and Security
Enhancement Structure (CASES)

www.cases.lu

IT Service Management Forum

www.itsmf.lu

ENVIRONNEMENT

SuperDrecksKëscht fir Betriber

www.sdk.lu

Centre de Ressources pour les
Technologies de l'Environnement

www.crte.lu

Emweltberodung Lëtzebuerg

www.ebl.lu

FORMATION

**Institut de Formation Sectoriel
du Bâtiment**

www.ifsb.lu

**Institut National pour le
développement de la Formation
Professionnelle Continue**

www.infpc.lu

**Portail de la Formation
professionnelle continue**

www.lifelong-learning.lu



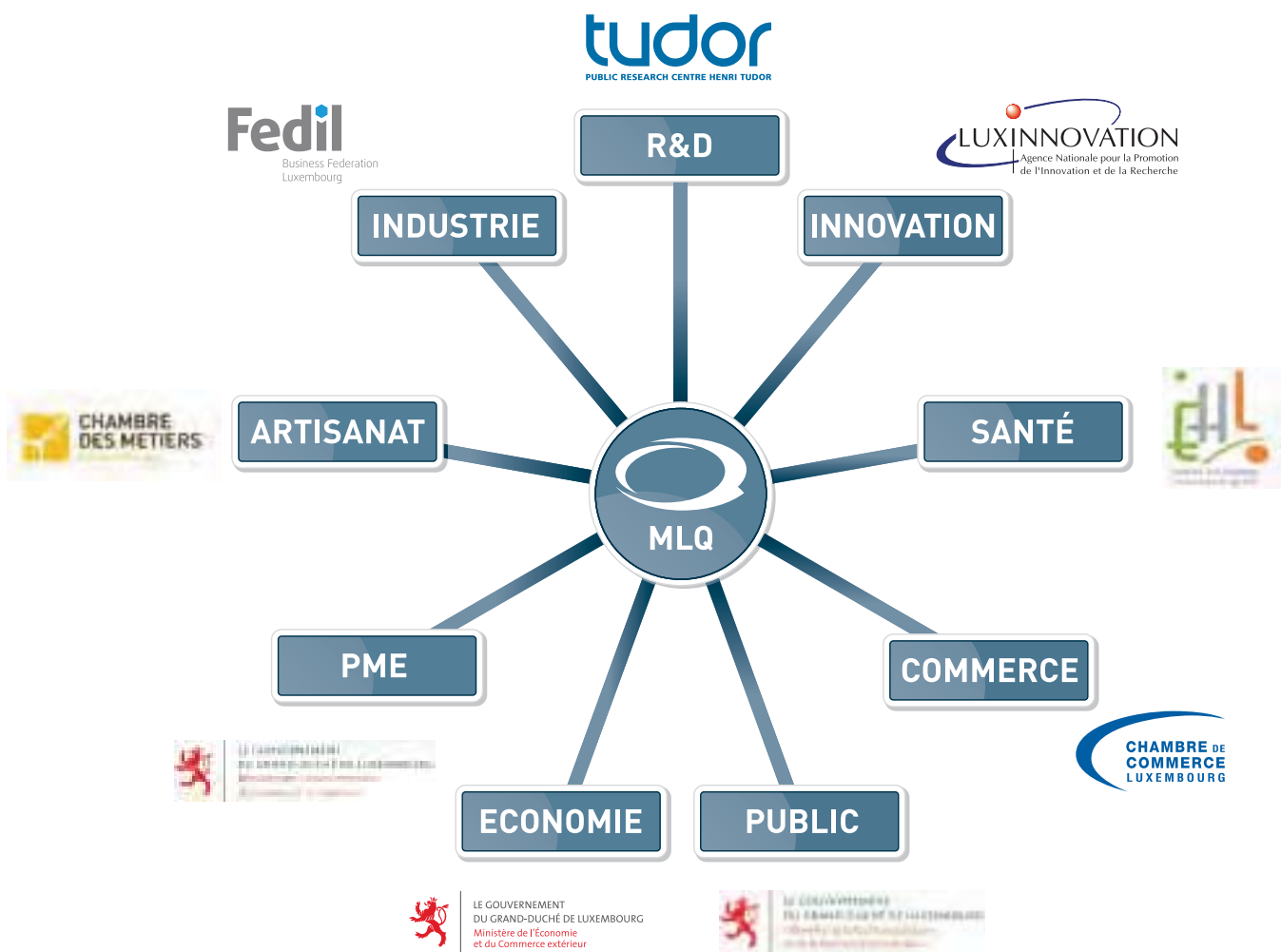
ENTREPRISES LABELLISÉES PAR L'INDR «ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE»

AGIR ANTICIPER DURABLEMENT
ALD AUTOMOTIVE
ALL-PACK SERVICES S.A.
ARGEST
BEBOP SARL
BGL BNP PARIBAS
CACEIS BANK LUXEMBOURG
CENTRE CULTUREL RENCONTRE ABBAYE
DE NEUMUNSTER
CENTRE HOSPITALIER DE LUXEMBOURG
CETREL S.A.
CODIPROLUX S.A.
CO-LABOR
COMES & CIE S.A.
CONFEDERATION LUXEMBOURGEOISE DU
COMMERCE
DELOITTE S.A.
DUSSMANN GROUP LUXEMBOURG
E-BUSINESS & RESILIENCE CENTRE
FASTNET LUXEMBOURG

FIDUCIAIRE GENERALE DE LUXEMBOURG S.A.
GOBLET LAVANDIER & ASSOCIES
GOERES HORLOGERIE
HITEC LUXEMBOURG S.A.
LEASEPLAN LUXEMBOURG S.A.
LEGERE PREMIUM HOTEL LUXEMBOURG S.A.
LIFTEUROPE S.A.
LINKLATERS
MEDIATION S.A.
NO-NAIL BOXES S.A.
PLAN-K
P.M.C. AGENCE TEXTILE SARL
SALES-LENTZ PARTICIPATIONS SARL
SIEMENS S.A.
SOCIETE ELECTRIQUE DE L'OUR S.A.
SODEXO LUXEMBOURG S.A.
SOURCES ROSPORT
S.A.SUPERDRECKSKESCHT
VECTIS PSF S.A.

II. LES ADHÉRENTS DU MLQ

MEMBRES FONDATEURS DU MLQ





Avenio – fits your city.

Le nouveau tramway à plancher surbaissé de Siemens conjugue intelligemment innovations présentes et recettes éprouvées des années passées.

www.siemens.lu

SIEMENS

A photograph of two bottles of water, one labeled 'Rosport' and the other 'Viva', standing on a white surface. They are surrounded by several wine glasses. The background is a light blue gradient.

Invitez
un duo prestigieux
à votre table.

www.rosport.com

FOURNISSEURS DE CONSEIL ET FORMATION EN QUALITÉ

CONSEIL

ADT-Center S.à.r.l.

Web : <http://www.adt-center.lu>

E-mail : josiane.eippers@adt-center.lu;
joelle.letsch@adt-center.lu

Activités : Formation, Assessment / Development Center, Bilans de personnalité / Bilans de carrière, Coaching, Teambuilding, Outplacement / Career Transition. Approches thématiques : le « Gender », la « Diversité dans l'Entreprise », la « Responsabilité Sociale des Entreprises ».

Agir Anticiper Durablement

Web : <http://www.agir-anticiper.com>

E-mail : pmg@agir-anticiper.com

Activités : Conseil, formation, coaching, audit et assessment / accompagnement réguliers, actions ponctuelles / Domaines stratégiques et opérationnels / Qualité, Environnement, Santé Sécurité au Travail, Intégration de Systèmes de management / Développement durable et Responsabilité Sociale des Entreprises, Interculturel, aide à l'expatriation et diversité, gender balance.

Anticip Consult

Web : <http://www.anticipconsult.eu>

E-mail : info@anticipconsult.eu

Activités : Conseil en organisation d'entreprises. Mise en place de systèmes de management environnementale, Santé Sécurité au Travail, Qualité et Sécurité Alimentaire. Rationalisation et intégration de systèmes de management. Marquage CE, veille réglementaire. Formations théoriques et pratiques dans ces domaines. Audits de conformité et d'efficacité, analyse des risques. Préparation à la certification.

Athena Luxembourg S.A.

Web : <http://www.athena-luxembourg.com>

E-mail : contact@athena-luxembourg.com

Activités : Spécialiste en Lean Six Sigma, cette année, Athéna vous propose une offre enrichie en conseil et formation avec une pédagogie plus orientée encore vers la mise en pratique. Nous sommes à vos côtés de la définition du déploiement à sa mise en œuvre. Nous assurons également la conduite de projet d'amélioration de processus intégrant le coaching de vos chefs de projets.

CSR & Management

Web : www.csrandmanagement.eu / www.NFPconsulting.org

E-mail : eric.feront@csrandmanagement.eu

Activités : Conseils, formation, audit ou mise en conformité en management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité et la santé au travail, audit social. Formation à l'audit interne et la démarche d'implantation d'un de ces systèmes: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 26000, SA 8000 et EMASeasy.

Delta Management Luxembourg S.A.

E-mail : dml@pt.lu

Activités : Conseils, formation, audit en management de la qualité ISO 9001, de l'environnement ISO 14001 et de la sécurité et la santé au travail OHSAS 18001. Formation à l'audit interne et la démarche d'implantation d'un système ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

DENK[HOUSE] by COPLANING S.à.r.l.

Web : <http://www.denkhouse.com>

E-mail : leinen.armin@denkhouse.com

Activités : Erfolgstrainings - aus der Praxis für die Praxis! Am Praxisbeispiel COPLANING Junglinster (Haustüren, Fenster und Wintergärten), dem Gewinner des luxemburgischen Qualitätspreises 2009 und Gewinner des europäischen Qualitätspreises für herausragende Kundenbegeisterung (EFQM) in 2011 werden in speziellen Erfolgstrainings für Unternehmer, Verkäufer und Monteure gezeigt, wie Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen wirtschaftlichen Erfolg, begeisterte Kunden, zufriedene und motivierte Mitarbeiter, perfekte Organisationsabläufe und Freude an der Arbeit erzielen können.

Deroche consultants

E-mail : p.valdenaire@deroche-consultants.com

Activités : Mise en place de Système de Management de la Qualité. Coaching de dirigeant. Accompagnement pour «Investor in People».

Energieagence S.A.

Web : <http://www.energieagence.lu>

E-mail : pierre.wolff@energieagence.lu

Activités : L'énergieagence propose des services dans les domaines de l'efficacité énergétique et des sources d'énergie renouvelables avec un accent sur le conseil et la formation. L'énergieagence participe également à des projets d'investissement dans ces domaines.

EnergyConsult (Glober & Partners Consulting S.à.r.l.)

Web : <http://www.energyconsult.lu>

E-mail : contact@energyconsult.lu

Activités : EnergyConsult - Ingénieurs-conseils en énergie pour la construction et la rénovation. Le passeport énergétique et plus encore... Bénéficiez de nos 25 ans d'expérience dans le cadre d'une construction ou d'une rénovation optimisée.

Etudes et Formation S.A.

Web : <http://www.etform.lu>

E-mail : info@etform.lu

Activités : Société luxembourgeoise privée, active depuis 15 ans. Assistance dédiée aux besoins réels des entreprises et des institutions publiques - développement et réalisation de projets de formation sur mesure, conception et réalisation de cours et de séminaires. Recherches, études et analyses. Activités d'assistance et de conseil. Coaching.

Eurogroup Consulting Luxembourg S.A.

Web : <http://www.eurogroupconsulting.lu>

E-mail : info@eurogroupconsulting.lu

Activités : Alignement stratégique, refonte et optimisation d'organisations, analyse d'impact, gestion de la qualité (support certification, bilan maturité, bonnes pratiques, amélioration continue),

Floriane MAFFEI - A.C.F.

E-mail : floriane.maffei@wanadoo.fr ou acf2007@orange.fr

Activités : Audit, Conseil, Formation en Qualité - Sécurité - Environnement et Organisation / Gestion de Compétences; Traduction et rédaction de divers documents / supports de communication.

Gemba Solutions S.à.r.l.

Web : <http://www.luxgemba.com>

E-mail : pbrowne@luxgemba.com

Activités : Amélioration de performances opérationnelles, Change Management , Lean & Six Sigma. Mise en place de la stratégie du comité de direction, réalisation de chantiers d'amélioration dans un atelier de production, réorganisation des fonctions 'back-office'.

Key Job S.A.

Web : <http://www.keyjob.lu>

E-mail : beatrice.simon@keyjob.lu

Activités : Formations Bureautiques, IT, Management & Soft skills. Support End-user & IT. Délégation de personnel. Développements informatiques. Centre de test et d'évaluation Prometric.

Luxcontrol S.A.

Web : <http://www.luxcontrol.com>

E-mail : poncelet@luxcontrol.com

Activités : Conseil pour la mise en place de systèmes de management (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001, ISO 22000, ...), formations, veille réglementaire personnalisée, audits internes, audits de conformité réglementaire, bilans Carbone®, Reach, audits d'hygiène.

Methods S.A.

Web : <http://www.methods.lu>

E-Mail : info@methods.lu

Activités : Consultance en Change Management, Knowledge Management, Project Management.

m)))pool consulting S.à.r.l.

Web : <http://www.mpool-consulting.de>

E-mail : info@mpool.ag

Activités : Beratung und Training. EMAS, Riskmanagement, Changemanagement , Prozessmanagement, Projektmanagement, Organisationsentwicklung, Führungskräfteentwicklung, Teamentwicklung, Coaching, Outdoortraining, INSIGHTS MDI Potenzialanalysen, ASSESS Kompetenzanalysen.

NIMAX S.A.

Web : <http://www.nimax.lu>

E-mail : info@nimax.lu

Activités : L'audit de la qualité du service et des expériences des clients ; mystery shopping. Coopération avec Gault-Millau. Expérience dans l'hôtellerie, automobile, retail, industrie, secteur bancaire,... en Europe.

OpEx Management S.à.r.l.

Web : <http://www.opex-management.com>

E-mail : contact@opex-management.com

Activités : Cabinet de conseil et de formation spécialisé dans l'Excellence Opérationnelle / Lean Six Sigma (LSS), alliant optimisation des processus et efficacité des organisations. Accompagnement dans le déploiement du LSS à l'échelle de l'entreprise dans les services et l'industrie, conduite de projets et coaching de chefs de projet LSS jusqu'à leur certification. Accompagnement des managers de proximité et superviseurs avec le Lean Coaching. Spécialiste du déploiement LSS dans les services financiers. Offre de package de services LSS pour PME.

PricewaterhouseCoopers

Web : <http://www.pwc.com>

Activités : Améliorer l'efficacité opérationnelle et organisationnelle, gérer les risques, définir des outils de pilotage et améliorer la qualité des prestations de nos clients. En accord notamment avec ISO/CEI 20000, ISO 27000, EFQM, ISO 9001, CAF, ITIL, ISO 15489.

RHM Consultants

Web : <http://www.rhmc.biz>

E-mail : marc.roure@rhmc.biz

Activités : Conseil et formation

- 1) stratégie : projets d'établissement, déploiement de stratégie, balanced scorecard,
- 2) organisation : évaluation EFQM/CAF, amélioration des organisations et des processus, management de la qualité et des risques,
- 3) évaluation et développement managérial, team building et coaching, conduite du changement

SECURYBAT

Web : <http://www.securybat.lu>

E-mail : info@securybat.lu

Activités : Formations sécurité et santé au travail. Prévention et prévision incendie, conduite en sécurité d'engins de chantier, chariot automoteurs à conducteur porté, plates- formes élévatrices mobiles de personnes, travail en hauteur, sécurité en environnement électrique ...Assistance technique en prévention et gestion des risques. Vente d'équipements et de matériel de sécurité.

Sem S.A.

E-mail : gerard.rocco@email.lu

Activités : Management QSE - Audit, formation, accompagnement certification, assistance au responsable qualité en ISO 9001, ISO 13485, ISO/TS 16949, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000. Performances industrielles : AMDEC, Analyse de la valeur, SMED, Amélioration des flux, SPC, MRP.

Serendi S.A.

Web : <http://www.serendi.lu>

E-mail : rtrouve@serendi.lu

Activités : Conseil en organisation d'entreprise et management de la qualité. Gestion de projets. Innovation. Audit. Qualité et accréditation dans le domaine de la santé et de l'agroalimentaire, de la logistique et de l'informatique. (OHSAS 18001/ ILO-OSH 2001, VO1-006, ISO 22000, ISO 22005, ISO/CEI 17025, ISO 15189, ISO 9001, ISO 10006, ISO 14001, ISO 19011, ISO22003). Evaluation de programmes internationaux. Formation. NTIC. TOC/HBC. 5S, AMDEC Analyse de risques, Analyse de la valeur, QFD. Analyses statistiques. Progiciel @qualitrack, hébergement de données documentaires et qualité pour compte de tiers.

Skytation

Web : <http://www.skytation.com>

E-mail : info@skytation.com

Activités : Systèmes de gestion de la sécurité et de la qualité appliqués à l'industrie aéronautique. Conseil, audit, formation. Compagnies aériennes, ateliers de maintenance, aviation privée

et d'affaires, conformité EASA, IS-BAO, IOSA, OACI, SAFA. Accrédités par l'IBAC (International Business Aviation Council).

Vectis S.à.r.l.

Web : <http://www.vectis.lu>

E-mail : jpwagnon@vectis.lu

Activités : Gamme de services exclusivement adaptée aux spécificités des entreprises PSF et bancaires. Accompagnement pour la norme ISO 15504.

WYNCONSEIL

Web : <http://www.wynconseil.com>

E-mail : christian@wynconseil.com

Activités : Un service Conseil de confiance reconnu depuis plusieurs années au Grand-duché du Luxembourg en qualité (ISO9001, 13485 & 17020)/La responsabilité sociétale (ISO26000) /sécurité (OSHAS18001&VCA)/environnement (ISO14001) qui va vous permettre d'améliorer, grâce à des systèmes simples, votre organisation et donne une plus value aux activités de votre entreprise. Cette expertise peut être complétée par des Formations spécifiques adaptées à vos besoins (audit interne, marquage CE de dispositifs médicaux, sécurité de base et encadrement,...



Tree Top,
Une informatique qui a du sens

TreeTop S.A.
Installation et maintenance de solutions réseaux complètes et intégrées.
www.treetop.lu


TreeTop
COMPUTER NETWORKS S.A.

FORMATION

Active Learning S.à.r.l.

Web : <http://www.a-learning.lu>

E-mail : info@a-learning.lu

Activités : Société de formation spécialisée en TVA, fiscalité luxembourgeoise et comptabilité, dotée d'une expertise dans ces domaines complexes et en formation professionnelle continue.

Athena Luxembourg S.A.

Web : <http://www.athena-luxembourg.com>

E-mail : contact@athena-luxembourg.com

Activités : Spécialiste en Lean Six Sigma, Athéna vous propose une offre enrichie en conseil et formation avec une pédagogie plus orientée encore vers la mise en pratique. Nous sommes à vos côtés de la définition du déploiement à sa mise en œuvre. Nous assurons également la conduite de projet d'amélioration de processus intégrant le coaching de vos chefs de projets. Athéna est agréée comme organisme de formation auprès de l'INFP.

Berlitz Language and Business Training S.à.r.l.

Web : <http://www.berlitz.lu>

E-mail : artur.sosna@berlitz.lu

Activités : Language and Business Training. Since over 130 year we have been teaching all living languages. Berlitz portfolio consists also soft skills trainings e.g. Management, Rhetoric, Cross-Cultural Trainings etc. + testing + kids and teen-camps in English/French/German/Spanish.

Centre de formation G4S General Services

Web : <http://www.g4s.lu>

E-mail : training@lu.g4s.com

Activités : Formation professionnelle initiale et continue du personnel employé par G4S dans les métiers de la sécurité (secourisme, prévention et lutte contre l'incendie), mais également dans des fonctions adaptées aux besoins de nos clients tels que: la gestion de l'agressivité, l'accueil et la réception... etc... Ces formations sont conformes aux prescriptions de l'administration des services de secours et de l'inspection du travail et des mines (ITM).

CSR & Management

Web : www.csrandmanagement.eu / www.NFPconsulting.org

E-mail : eric.feront@csrandmanagement.eu

Activités : Conseils, formation, audit ou mise en conformité en management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité et la santé au travail, audit social. Formation à l'audit interne et la démarche d'implantation d'un de ces systèmes: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 26000, SA 8000 et EMASeasy.

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

Web : <http://www.ifsb.lu>

E-mail : contact@ifsb.lu

Activités : Formations pour les chefs de chantier ainsi que dans les domaines de la construction à savoir : Techniques dans la construction durable, sécurité, management, conduite des engins de chantier.

Institut National pour le Développement de la Formation Professionnelle Continue

Web : <http://www.infpc.lu>
<http://www.lifelong-learning.lu>

E-mail : infpc@infpc.lu

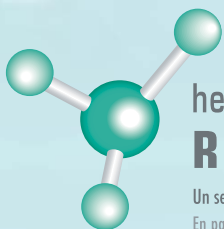
Activités: Promotion de la formation continue au sein du tissu économique luxembourgeois. Accompagnement des entreprises pour l'accès au cofinancement de la formation par l'Etat. Gestion et animation du portail de la formation continue www.lifelong-learning.lu. Mission de veille et de développement à travers l'Observatoire de la formation.

SD WORX S.A.

Web : <http://www.sdworx.lu>

E-mail : infolux@sdworx.com

Activités : Calcul et gestion de la paie, information sociale et légale (sécurité sociale, droit du travail et fiscalité des personnes physiques), Learning Center (proposant des formations en droit social, en GRH, en développement personnel et des séminaires sur-mesure, adaptés aux besoins spécifiques du client), conseil en ressources humaines (assistance sur site, optimisation des activités RH) et automatisation des processus RH (mise à disposition de solutions RH).



helpdesk luxembourg REACH & CLP

Un service du Centre de Recherche Public Henri Tudor
 En partenariat avec le Ministère du Développement durable et des Infrastructures,
 et le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

www.reach.lu
www.clp.lu

Vous fabriquez, importez, mettez sur le marché ou utilisez des produits chimiques ou des articles ?

- ▶ Les réglementations européennes REACH et CLP vous concernent !
- ▶ Identifiez vos obligations et préparez votre mise en conformité avec le Helpdesk REACH&CLP Luxembourg.

Ce service national d'assistance technique vous propose :



REACH

enRegistrement, Évaluation, Autorisation
 et restrictions des substances CHimiques

CLP

**Classification, étiquetage et emballage
 des substances et mélanges chimiques**



Tous nos services sont disponibles en français et en allemand : contactez nous !

CERTIFICATION

INSPECTION ET CONTRÔLE TECHNIQUE (ÉQUIPEMENTS, CONSTRUCTIONS, MATÉRIAUX, AUTOMOBILE)

AIB-Vincotte Luxembourg

Web : <http://www.aib-vincotte.lu>

E-mail : info@aib-vincotte.lu

Activités : Qualité : ISO 9001. Automobile: ISO/TS 16949. Environnement : ISO 14001 et EMAS. Santé et sécurité : OHSAS 18001 et VCA/VCU. Sécurité alimentaire : BRC, IFC et ISO 22000. Energie : ISO 50001. Directive européenne lavage. Agrément de type de véhicules à moteur et remorque. Certification des vitrages de sécurité pour tout type de véhicule. Certification selon la directive européenne sur l'interopérabilité du rail.

LC Luxcontrol A.s.b.l.

Web : <http://www.luxcontrol.com>

E-mail : lcasbl@luxcontrol.com

Activités : Surveillance, contrôle et inspection pour la sécurité des personnes, des installations, des produits et de l'environnement.

Office de Contrôle des Matériaux et de l'Environnement

Web : <http://www.ocme.lu>

E-mail : ocme@pt.lu

Activités : Office de contrôle indépendant. En laboratoire: Contrôle des matériaux de construction. Sur site: Contrôles de portance, intégrité des pieux en béton par contrôle sonore, reconnaissance géologique par sonde de battage,...

Secolux A.s.b.l.

Web : <http://www.secolux.lu>

E-mail : mail@secolux.lu

Activités : SECOLUX est accrédité ISO 17020 pour les contrôles réglementaires en matière de sécurité générale et sécurité incendie des bâtiments, d'installations électriques, d'échafaudages et échelles, et de mesures de sécurité sur les chantiers de construction/démolition. SECOLUX est également agréé par l'Administration de l'Environnement pour les réceptions d'établissements. SECOLUX est également actif comme bureau de contrôle technique dans le cadre de la construction, ainsi que comme coordinateur de sécurité et de santé.

SNCA - Société Nationale de Circulation Automobile s.à.r.l.

Web : <http://www.snca.lu>

E-mail : info@snca.lu

Activités: Immatriculation des véhicules routiers. Organisation des examens (théoriques et pratiques) pour permis de conduire ainsi que délivrance des permis de conduire et des cartes électroniques pour tachygraphes digitaux.

SNCT - Société Nationale de Contrôle Technique S.A.

Web : <http://www.snct.lu>

E-mail : info@snct.lu

Activités: Inspection technique des véhicules routiers.

Socotec A.s.b.l.

Web : <http://www.socotec.com>

E-mail : asbl@socotec.lu

Activités : SOCOTEC asbl est active dans les vérifications réglementaires suivant les prescriptions ITM dans le domaine de la sécurité générale et incendie des bâtiments, de la stabilité des constructions et mesures

de sécurité des chantiers de construction et de démolition, échelles et échafaudages et dans le domaine de la vérification des équipements techniques (installations de

CERTIFICATION

AIB-Vincotte Luxembourg

Web : <http://www.aib-vincotte.lu>

E-mail : info@aib-vincotte.lu

Activités : Qualité : ISO 9001. Automobile: ISO/TS 16949. Environnement : ISO 14001 et EMAS. Santé et sécurité : OHSAS 18001 et VCAVCU. Sécurité alimentaire : BRC, IFC et ISO 22000. Energie : ISO 50001. Directive européenne levage. Agrément de type de véhicules à moteur et remorque. Certification des vitrages de sécurité pour tout type de véhicule. Certification selon la directive européenne sur l'interopérabilité du rail.

ESCEM A.s.b.l.

Web : www.escem.com

E-mail : info@escem.com

Activités : Certification de systèmes de management pour la gestion et la maîtrise des risques en relation avec la Qualité, la Sécurité, l'Hygiène et l'Environnement. Evaluation de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ISO 26000). Certificat TÜVRheinland Cert ou ESCEM.

Euro-Quality System International

Web : www.euroqualitysystem.com

E-mail : eqsint@pt.lu

Activités : Euro-Quality System est un groupe de sociétés à actionnariats privés dont l'approche est fondée sur les valeurs et l'éthique : la majorité de nos clients et de nos partenaires sont des entreprises à taille humaine. Euro-Quality System intervient sur 5 continents et dans tous les domaines d'activités. Nos référentiels de certification sont les suivants : ISO 9001, ISO 13485 (dispositifs médicaux), EN 9100 (aéronautique et espace), ISO 14001, ISO TS 16949 (automobile), ISO 15378 (emballage primaire pour l'industrie pharmaceutique), NF S96 900 (centres de ressources biologiques), HACCP (agro-alimentaire), OHSAS 18001 et la directive européenne 95/16 CE (conformité des ascenseurs).

SNCH - Société Nationale de Certification et d'Homologation S.à.r.l.

Web : www.snch.lu

E-mail : info@snch.lu

Activités : Certification de systèmes de management suivant ISO 9001

ainsi que de systèmes de gestion de la sécurité de l'information suivant ISO 27001. Certification de produits, tels que notamment les dispositifs médicaux, les systèmes de véhicules routiers et leurs composants, les bateaux de plaisance, les équipements de protection et de sécurité, les émissions sonores.

SQS - Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management

Web : www.sqs.ch

E-mail : bernard.bazaine@sqs.ch

Activités : La SQS est l'organisme pionnier de la certification dans le monde. Elle favorise les systèmes de management souples, les moins paperassiers possible. Les auditeurs SQS sont sélectionnés en fonction de leur expérience managériale. Les certificats SQS bénéficient d'une reconnaissance mondiale bien établie depuis plus de 25 ans et représentent une valeur sûre.

Les principales normes pour lesquelles la SQS est accréditée sont : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/TS 16949 (Automobile), EN9100 (Aéronautique et espace), IRIS (Ferroviaire), ISO 13485 (Dispositifs médicaux), ISO 15378 (Emballages pour l'industrie pharmaceutique), BRC, IFS, BRC/loP, ISO 22000 (Agroalimentaire), FSC/PEFC (Gestion durable des forêts).



1. **SHOP
WORLD
WIDE**

2. **USE A
BPM
ADDRESS**

3.

**WE
RECEIVE,
YOU PICK
UP 24/7**

BPM.LU



**NOW
IN LUX**



AUTRES MEMBRES

AB SERVICES

ACIER S.A.

Active Learning S.à.r.l.

Administration des Services Vétérinaires

ADT-Center S.à.r.l.

Agilis Engineering S.A.

Agir Anticiper Durablement

AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.

AIMS Luxembourg S.à.r.l.

Airtech Europe S.A.

ALD Automotive Axus Luxembourg S.A.

Amer-Sil S.A.

Ampacet Europe S.A.

ANEC - Agence pour la Normalisation et l'Économie de la Connaissance - GIE

Anefore A.s.b.l.

Anticip Consult S.à.r.l.

Apydos S.A.

ArcelorMittal Bettembourg S.A.

Arcoop S.à.r.l.

Argest S.A.

Arnold Kontz S.A.

Artemis Information Management S.A.

Artisan en bâtiment

Arthur Welter Transports S.à.r.l.

Ascenseurs Luxembourg S.A.

Association d'Assurance Accident

Assurance Dépendance /
Cellule d'évaluation et d'orientation

Asyris S.A.

Athena Luxembourg S.A.

Automobile Club du Grand-Duché de
Luxembourg

Autopolis S.A.

Avery Dennison Luxembourg S.à.r.l.

Axa Luxembourg S.A.

Ballini Pitt & Partners

Banque de Luxembourg

Banque et Caisse d'Épargne de l'Etat
(BCEE)

Banque LBLux S.A.

Beil S.à.r.l.

Berlitz Language and Business Training
S.à.r.l.

BEVILACQUA & ASSOCIES S.A.

BGL BNP Paribas

Biologique

Biotech Industry S.A.

Bourse de Luxembourg S.A.

Bouvy S.A.

BPM / RT-Log S.A.

Brasserie Nationale S.A. Bofferding

Bressaglia Serge S.à.r.l.

BTBeurope

Cabinet d'Orthodontie Becker & Associés

Cargolux Airlines International SA - Calibration Laboratory

Casino 2000

Caves Bernard-Massard

CBL S.A.

CDCL construction S.A.

CELLON S.A.

Centre de Recherche Public Santé

Centre de Recherche Public Henri Tudor

Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge Luxembourgeoise

Centre Hospitalier de Luxembourg

Centre Hospitalier Emile Mayrisch

Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique

Centroplast Europe S.A.

Ceratizit S.A.

CETREL S.A.

Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg

Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg

Chemolux - Mc Bride

Cimalux S.A.

CIPA Résidence Dickskopp

CK S.A.

Codiprolux S.A.

Commissariat aux affaires maritimes

Compagnie Luxembourgeoise d'Entreprises S.A. (C.L.E.)

Constructions Métalliques Guy Gardula SA et Associés

Continue

Coplaning S.à.r.l.

Corex Luxembourg S.A.

COSTANTINI S.A.

Creos Luxembourg S.A.

Croix-Rouge Luxembourg - Centre de convalescence Emile Mayrisch

CSR & Management

CTI Systems S.A.

Curver Luxembourg S.à.r.l.

DARTY Luxembourg S.à.r.l.

Delta Management Luxembourg S.A.

DENK[HOUSE] by Coplaning S.à.r.l.

Deroche consultants

DHL Express (Luxembourg) S.A.

Direction de l'Aviation Civile

Doheem Versuergt

Dussmann Service S.à.r.l.

EBRC (e-Business & Resilience Centre)

EGB Hornung & Associés S.à.r.l.

elisabeth

Elth S.A.

Energieagence S.A.

EnergyConsult (Glober & Partners Consulting S.à.r.l.)

Entente des Hôpitaux Luxembourgeois A.s.b.l.

Entreprise de constructions Claude Jans S.A.

Entreprise des Postes et Télécommunications

Etilux S.A.

Etudes et Formation S.A.

Eurest Luxembourg S.A.

EUROCONTROL Institute of Air Navigation Services

Eurogroup Consulting Luxembourg S.A.

European Society for Certification of Management Systems (ESCEM) A.s.b.l.

Euro-Quality System International

Faculté de Droit, d'Economie et de Finance de l'Université du Luxembourg

Fedil - Business Federation Luxembourg

Ferroknepper Buderus S.A.

Fiducie consult S.à.r.l.

Floriane MAFFEI - A.C.F.

Fondation Caritas Luxembourg

Fortis Assurance Luxembourg

G4S Security Services S.A.

GABBANA S.à.r.l.

Gemba Solutions S.à.r.l.

Geolux 3.14 SA

Global Facilities S.A.

Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils S.A.

Goeres Horlogerie

Goodyear S.A.

Gottschol Alcuilux S.A.

Groupe Foyer

Groupe Sales-Lentz

Guardian Automotive Europe

Haute Ecole Robert Schuman

HELA

HITEC Luxembourg S.A.

Hôpital Intercommunal de Steinfort

Hôpital Kirchberg

Horsch Entsorgung S.à.r.l.

Hospice Civil de la Ville de Remich

Hôtel Ibis Luxembourg Sud

Hôtel le Royal

Hôtel Parc Belair S.à.r.l.

HR Services S.A.

Husky Injection Molding Systems S.A.

Hydro Aluminium Clervaux

IEE- International Electronics and Engineering S.A.

IFSB- Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

IMAtec S.à.r.l.

Imprimerie Centrale S.A.

INFPC- Institut National pour le Développement de la Formation Professionnelle

ING Luxembourg

J. Lamesch Exploitation S.A.

KBL European Private Bankers

Key Job S.A.

Kids Care Solutions

La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances S.A.

Laboratoire Luxembourgeois de Contrôle Sanitaire (LLuCS)

Laboratoire National de Santé- Laboratoire d'Hygiène du Milieu et de Surveillance

Laboratoires d'analyses médicales Ketterthill - LLAM S.A.

LC Luxcontrol A.s.b.l.
 LeasePlan Luxembourg S.A.
 Legitech S.à.r.l.
 Léon Kremer et Fils S.à.r.l.
 Les Domaines de Vinsmoselle
 Lindab Buildings S.A.
 Lux TP S.A.
 LuxairTours S.A.
 Luxconsult S.A.
 Luxcontrol S.A.
 Luxcore S.A.
 Lux-Development
 Luxembourg Air Rescue A.s.b.l.
 Luxinnovation GIE
 Luxlait Association Agricole
 LuxPET AG/S.A.
 Luxplan S.A.
 LuxTrust S.A.
 m)))pool consulting S.à.r.l.
 Madame Carole BOUT
 Madame Christine BRACH
 Marc Weiler Design
 Mayer & Pochon (MPLAW)
 Mediation SA
 Mercedes-Benz Luxembourg S.A.
 Metalica Home
 Metalica S.A.
 Methods S.A.
 Met-Lux S.A.
 Milestone Consulting Engineers S.à.r.l.

Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
 Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
 Ministère des Classes moyennes et du Tourisme
 MM Publishing and Media S.A.
 Monsieur Dominique BILY-DESCHAMPS
 Moog Hydrolux S.à.r.l.
 Morganite Luxembourg S.A.
 Motorway Luxembourg S.A.
 Muller & Wegener S.à.r.l.
 Muller et Fils S.à.r.l.
 NAMSA
 (Nato Maintenance and Supply Agency)
 NIMAX S.A.
 Novelis Luxembourg S.A.
 Oeko-Service Luxembourg S.A.
 Oerlikon Balzers Coating Luxembourg S.à.r.l.
 Office de Contrôle des Matériaux et de l'Environnement
 ONET Luxembourg S.à.r.l.
 OpEx Management S.à.r.l.
 OST Fenster S.à.r.l.
 Panalpina Luxembourg S.A.
 Paul Wagner et Fils S.A.
 Paul Wurth S.A.
 Perrard S.A.
 Pharmacie Ginkgo
 Phoenix Contact S.à.r.l.
 Polaris Architects

POLYGONE S.à.r.l.

Portmann-Lux

Prefalux S.A.

Procap Wiltz S.A.

PROgroup

PROPHAC s.à.r.l.

Publiest

PwC Luxembourg

Randstad Interim S.A.

Raval Europe S.A.

RBC DEXIA Investor Services Bank

RBS - Center fir Altersfroen A.s.b.l.

Rehazenter Luxembourg

RHM Consultants

RMS.LU S.A.

Rotarex S.A.

Rowlands International

S.F.E.I.R. Bénélux S.A.

Saint-Gobain Abrasives S.A.

SAMSIC Luxembourg

Sanichaufer S.à.r.l.

Scania Luxembourg S.A.

SD WORX S.A.

Secalt S.A.

Secher Exploitation S.A.

Secolux A.s.b.l.

SecureIT

Securex Luxembourg S.A.

Securybat

Sem S.A.

Serendi S.A.

Service de Santé au Travail Multisectoriel
- STM

Service RBS A.s.b.l

SERVIOR - Etablissement Public C.F.S.P.A

SES ASTRA TechCom S.A.

Shell Luxembourgeoise S.à.r.l.

Sideref S.à.r.l.

Siemens S.A. Luxembourg

Skytation

SM Concept Paysage

SNCH-Société Nationale de Certification
et d'Homologation S.à.r.l.

SNCT -Société Nationale de Contrôle
Technique S.à.r.l.

Société Générale Securities Services

Société Nationale des Chemins de Fer
Luxembourgeois

Socotec A.s.b.l.

Sources Rosport S.A.

SQS - Association Suisse pour Systèmes
de Qualité et de Management

SQS Conseil S.p.r.l.

Staff interim S.A.

STATEC

Stéftung Hëllef Doheem - Secher
Doheem

Streff S.à.r.l.

Swiss Life (Luxembourg) S.A.

Tarkett GDL S.A.

- Tempo-Team Luxembourg S.A.
- ThyssenKrupp Ascenseurs Luxembourg S.à.r.l.
- TMH S.A.
- Tns Ilres
- TNT Express (Luxembourg) S.A.
- Toiture du Nord S.A.
- Total Luxembourg S.A.
- Tralux S.à.r.l.
- Tricentenaire A.s.b.l
- Tycon S.A.
- Up Trace
- Vanbreda & Lang S.A.

- Vectis PSF S.A.
- Viking S.A.
- West Air Luxembourg
- Wood Optic Diffusion S.A.
- WYNCONSEIL
- Zithaklinik
- ViaVerbia S.à.r.l.
- Viking S.A.
- West Air Luxembourg
- Wood Optic Diffusion S.A.
- WYNCONSEIL
- Zithaklinik



Contactez-nous:

Vanbreda & Lang
 2-4, rue du Château d'Eau
 L-3364 Leudelange
 Tél. + 352 46 54 03
 info@vanbredalang.lu

www.vanbredalang.lu
www.eosrisq.com

La bonne direction vers un plan
 d'assurances sur mesure.

III. LES ORGANISMES CERTIFIÉS ET ACCRÉDITÉS

La certification est une attestation de la conformité d'un produit, d'un processus, d'un système ou d'une personne par rapport à un standard ou à une norme.

LA NORME ISO 9001

La certification selon ISO 9001 atteste qu'une entreprise a mis en place un **Système de Management de la Qualité (SMQ)** basé sur l'**approche processus** et l'**amélioration continue du système**. Ce SMQ vise à garantir l'aptitude de l'entreprise à fournir un produit ou un service conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires.

Dernière évolution de la norme: 2008.

AB SERVICES	Anticip Consult S.à.r.l.
ACL Services S.A.	ArcelorMittal-Stainless Service Luxembourg S.A.
Accumalux S.A.	ArcelorMittal Belval & Differdange
Acior	ArcelorMittal Bettembourg S.A.
Adecco Luxembourg	ArcelorMittal Bissen S.A.
Agence Luxembourgeoise Antidopage (ALAD)	ArcelorMittal Centre Logistique Européen
Agilis Engineering S.A.	ArcelorMittal Distribution
AIMS Luxembourg S.à.r.l.	ArcelorMittal Dudelange
Air Liquide Luxembourg S.A.	ArcelorMittal Rodange & Schifflange
Airtech Europe S.A.	Arcoop S.à.r.l.
Ajilon Luxembourg	Arnold Kontz S.A.
Alcuilux Desox S.A.	Artelis S.A.
ALD Automotive Axus Luxembourg S.A.	Arthur Welter Transports S.à.r.l.
AllPack Services	Ateliers électriques de Walferdange
Alpine-Energie Luxembourg S.à.r.l. & Cie S.e.c.s	Automat'Service (une entité de Compass Group Luxembourg)
Amer-Sil S.A.	Automobile Club du Grand-Duché de Luxembourg
Ampacet Europe S.A.	
Anefore A.s.b.l.	

Ballini Pitt & Partners

Batichimie Travaux

Beil S.à.r.l.

B.E.S.T. Ingénieurs-Conseils

Brink's Security Luxembourg

BTBeurope

Bureau Moderne S.A.

Bureau TMEX S.A.

Cabinet d'Orthodontie Becker & Associés

Calumite S.A.

Camille (une entitée de Compass Group Luxembourg)

Carrelages Willy Putz S.A.

Carrosserie Comes & Cie S.A.

Casino 2000

Catalyst Recovery Europe S.A.

Caves Bernard-Massard

CBL S.A.

CDCL construction S.A.

Cedef S.A.

CELLON S.A.

Centre National P.E.T.

Centre de Formation pour Conducteurs S.A.

Centre de Recherche Public Henri Tudor

Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge Luxembourgeoise

Centroplast Europe S.A.

Ceodeux Extinguisher Valves Technology S.A.

Ceodeux S.A. Brand Name CRYOTEC

Ceodeux S.A. Brand Name INDUCTEC

Ceodeux S.A. Brand Name MEDITEC

Ceodeux S.A. Brand Name PURETEC

Ceodeux S.A. Brand Name SELFA

Ceratizit S.A.

CFL Cargo – Ateliers de Pétange

CFL Service Trains et Matériel - Centre de Remisage et de Maintenance Luxembourg

CH International Luxembourg

Chambre de Commerce Italienne à Luxembourg (Camera di Commercio Italo-Lussemburghese A.s.b.l.)

Chambre de Commerce Luxembourg - Espace Entreprises

Chambre de Commerce - Luxembourg School for Commerce

Chaux de Contern S.A.

Chemolux - Mc Bride

Circuit Foil Luxembourg

Clearstream Services

CMIL Gestion SA-Hotels Novotel et Sofitel

CobelGuard Security

Codiprolux S.A.

COMCO MCS S.A.

Commissariat aux affaires maritimes

Compagnie Luxembourgeoise d'Entreprises S.A. (C.L.E.)

Comptoir anti-feu

Container Logistics Bettembourg

Corex Luxembourg S.A.

Cougar S.à.r.l.
 COSTANTINI S.A.
 CTG Luxembourg PSF S.A.
 CTI Systems S.A.
 Culinaris
 Curver Luxembourg S.à.r.l.
 Dalkia S.A.
 Delek Luxembourg S.à.r.l.
 Delta Management Luxembourg S.A.
 DHL Express (Luxembourg) S.A.
 DHL Global Forwarding (Luxembourg) S.A.
 DLSI
 Dokumenta S.A.
 DONECK EUROFLEX S.A.
 Ducair-Luxembourg Air Ambulance S.A.
 Dussmann Service S.à.r.l.
 Ecta S.A.
 Elsen Transports S.à.r.l.
 Elth S.A.
 Etoile Garage S.à.r.l.
 Eurest (une entité de Compass Group Luxembourg)
 Europe Commerce Refractory S.à.r.l.
 Europe Commerce S.A.
 Euroscript Luxembourg S.à.r.l.
 Eurovia Travaux Ferroviaires Luxembourg S.A.
 Ewald Giebel
 Express Services S.A.
 Faculté de Droit, d'Economie et de Finance de l'Université du Luxembourg

Flash Med S.A.
 Fondation Caritas Luxembourg
 Fugro Eco Consult S.à.r.l.
 G4S Security Services S.A.
 G4S Technologies S.à.r.l.
 Garage Beelener
 GARAGE BERNARD MUZZOLINI S.A.
 Garage Carlo Schmitz
 Garage Chlecq S.à.r.l.
 Garage Collé S.A.
 Garage de l'Est
 Garage Grasges S.A.
 GARAGE R&C BOEWER
 Garage René Weimerskirch et Fils S.à.r.l.
 Garage Rodenbourg S.à.r.l.
 Garage Schneiders S.à.r.l.
 Garage Simon du Nord S.A.
 Garage Thommes S.à.r.l.
 Garage Werner Esch
 Geofor Constructions S.A.
 Geolux 3.14 S.A.
 Goodyear S.A.
 Gradel S.A.
 H & H - Bureau de Géomètres-Experts S.A.
 H.B.H. S.A.
 HITEC Luxembourg S.A.
 Hochtief Luxembourg S.A.
 Horsch Entsorgung S.à.r.l.
 Hospilux

Hôtel Ibis Luxembourg Sud
 Hôtel Parc Belair S.à.r.l.
 Husky Injection Molding Systems S.A.
 Hydro Aluminium Clervaux
 IBS & Partners S.A.
 IMAtec S.à.r.l.
 Imprimerie Centrale S.A.
 Imprimerie Qatena S.à.r.l.
 InCA Ingénieurs Conseils Associés S.à.r.l.
 infeuropa S.A.
 Infotechnique S.A.
 Innoclean et inno'services (Une entité de Compass Group Luxembourg)
 In-Situ S.A.
 IPS S.A.
 Iraco S.A.
 Jeannot Schweig S.à.r.l.
 Jigam Strategy S.à.r.l.
 John Zink International
 Karp-Kneip Constructions S.A.
 Karp-Kneip Logistics S.A.
 Karp-Kneip Matériaux S.A.
 Klein Lux S.A.
 Kuehne + Nagel S.à.r.l.
 LAB Group of Companies
 Laboratoire d'analyses de biologie médicale de l'Hôpital Kirchberg
 LEASEPLAN LUXEMBOURG S.A.
 Les Domaines de Vinsmoselle
 Lindab Buildings S.A.
 Lux TP S.A.

Luxair Executive S.A.
 Luxbat S.A.
 Luxconsult S.A.
 Luxcontrol S.A.
 Lux-Development
 Luxembourg Air Rescue A.s.b.l.
 Luxembourg Machining Technology LUMEC S.A.
 Luxlift S.à.r.l.
 Lux-Maintenance S.à.r.l.
 Luxmetalsistem S.A.
 Luxmold S.A.
 LuxPET AG/S.A.
 Luxplan S.A.
 Lyreco S.A.
 M.V.A. Luxembourg S.A.
 MAEC Benelux S.à.r.l.
 Manpower
 Marcel Grosbusch et Fils S.à.r.l.
 Medrom S.A.
 Menuiserie N. Karier & Cie Secs
 Mercedes-Benz Luxembourg S.A.
 Mersch & Schmitz S.à.r.l.
 Metalica S.A.
 Met-Lux S.A.
 Milestone Consulting Engineers S.à.r.l.
 Ministère de la santé- Inspection sanitaire
 Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
 Ministère de l'Égalité des chances

Ministère des Classes moyennes et du
Tourisme

Mondo Luxembourg

Morganite Luxembourg S.A.

Motorway Luxembourg S.A.

Moulins de Kleinbettingen S.A.

Mouvement Luxembourgeois pour la
Qualité

Muller & Wegener S.à.r.l.

N.F.M. Alliages S.A.

NAMSA (Nato Maintenance and Supply
Agency)

Netto-Recycling S.A.

Nettoservices S.A.

New2DM S.A.

Nizi International S.A.

No Nail Boxes

Novelia (une entitée de Compass Group
Luxembourg)

Novelis Luxembourg S.A.

NRG Luxembourg Sàrl - Nashuatec

Oerlikon Balzers Coating Luxembourg
S.à.r.l.

ONET Luxembourg S.à.r.l.

Panalpina Luxembourg S.A

Parc Belle-Vue

Paul Wagner et Fils S.A.

Paul Wurth S.A.

Phoenix Contact S.à.r.l.

POLYGONE S.à.r.l.

Prefalux S.A.

Presta-Gaz S.A.

Preventlux A.s.b.l.

PROgroup

PROPHAC S.à.r.l.

PSI Luxembourg S.A.

Randstad Interim S.A.

Raymond Boon & Fils

Rectilux

Recylux

Renault Retail group Luxembourg

Résidence Monplaisir

Rotarex Distribution S.A.

Rotarex S.A.

Rowlands International

S+B Inbau S.A.

Saturne Technology Sàrl

Schindler S.à.r.l.

Schroeder & Associés

Secalt S.A.

Secher Exploitation S.A.

Service de Santé au Travail Multisectoriel
- STM

Service des Autorisations
d'établissement

Servitia S.A.

SES ASTRA TechCom S.A.

SGI Ingénieries Luxembourg S.A.

Shell Luxembourgeoise S.à.r.l.

Siemens S.A. Luxembourg

Simaform S.A.

Simelux S.A.

Simon & Christiansen S.A.
SISTO Armaturen
SNCH-Société Nationale de Certification et d'Homologation S.à.r.l.
Socotec Luxembourg S.à.r.l.
Sodexo Luxembourg S.A.
Sogel S.A.
Sogeti
SolEture S.à.r.l.
Soludec
Solufer
Sources Rosport S.A.
Stiftung Hëllef Doheem - Secher Doheem
Steria PSF Luxembourg S.A.
Stoll Trucks S.à.r.l.
Streff S.à.r.l.
Surveico S.A.
Tarkett GDL S.A.
Telectronics S.A.
Téléphonie S.A.
Telindus S.A.
Tempo-Team Luxembourg S.A.
Thommes S.A.

ThyssenKrupp Ascenseurs Luxembourg S.à.r.l.
TMH S.A.
TMS S.A.
TNT Express (Luxembourg) S.A.
Tomorrow's Technologies S.A.
Total Luxembourg S.A.
Tractlux S.à.r.l.
Tralux S.à.r.l.
Transports Micolino & Fils S.à.r.l.
TR-Engineering S.A.
TSM Conduites S.A.
Twinterg -Centrale TGV d'Esch-sur-Alzette
Tycon S.A.
Vereal S.A.
Viking S.A.
Wallenborn Transports
Wallerich Lux
Warehouses Service Agency W.S.A. S.à.r.l.
Wust Construction Luxembourg S.à.r.l.
WYNCONSEIL

LA NORME ISO 14001

La certification selon ISO 14001 atteste qu'une entreprise a mis en place un **Système de Management Environnemental (SME)**. Ce SME assure que l'entreprise a mis en œuvre une politique et des objectifs environnementaux, dans le but de maîtriser les impacts environnementaux de ses activités, de ses services et de ses produits et d'améliorer ses performances environnementales. Il garantit également sa conformité aux exigences légales et réglementaires. **Dernière évolution de la norme: 2004**

Alcuilux Desox S.A.

Ampacet Europe SA

ArcelorMittal - Stainless Service
Luxembourg S.A.

ArcelorMittal Belval & Differdange

ArcelorMittal Bettembourg S.A.

ArcelorMittal Bissen S.A.

ArcelorMittal Dudelange

ArcelorMittal Rodange & Schifflange

Artelis S.A.

Cargolux Airlines International S.A.

Catalyst Recovery Europe S.A.

CBL S.A.

CDCL construction S.A.

Cerazit S.A.

Chemolux - Mc Bride

Cimalux S.A.

Circuit Foil Luxembourg

COMCO MCS S.A.

Container Logistics Bettembourg

Delek Luxembourg S.à.r.l.

DELPHI Customer Technology Centre
Luxembourg

DHL EXPRESS (LUXEMBOURG) S.A.

DHL Global Forwarding (Luxembourg) S.A.

Dometic

EBRC (e-Business & Resilience Centre)

Elth S.A.

Entreprise de Montage Jacques STREFF
S.à.r.l.

Eurovia Travaux Ferroviaires Luxembourg
S.A.

Express Services S.A.

Faurecia AST Luxembourg S.A.

Geofor Constructions S.A.

GNT-Lux S.A.

Goodyear S.A.

Guardian Automotive Europe

Harsco Multiserv S.A.

Hôtel Ibis Luxembourg Sud

Hôtel Parc Belair S.à.r.l.

Hydro Aluminium Clervaux

IEE- International Electronics and
Engineering S.A.

John Zink International

Karp-Kneip Constructions S.A.

Karp-Kneip Logistics S.A.

Karp-Kneip Matériaux S.A.

Klein Lux S.A.
LC Luxcontrol A.s.b.l.
Luxcontrol S.A.
Lyreco S.A.
Mercedes-Benz Luxembourg S.A.
NAMSA (Nato Maintenance and Supply Agency)
Netto-Recycling S.A.
Nettoservices S.A.
Novelis Luxembourg S.A.
NRG Luxembourg Sàrl - Nashuatec
Oeko-Service Luxembourg S.A.
ONET Luxembourg S.à.r.l.
Panalpina Luxembourg S.A.
Paul Wurth S.A.
Raval Europe S.A.
Recylux
S.A. du Train à Laminés Marchands d'Esch-Schifflange TLM
Saint-Gobain Abrasives S.A.

Shell Luxembourgeoise S.à.r.l.
Soludec
Solufer
Sources Rosport S.A.
Streff S.à.r.l.
Tarkett GDL S.A.
Technofibres S.A.
ThyssenKrupp Ascenseurs Luxembourg S.à.r.l.
TMH S.A.
TMS S.A.
TNT Express (Luxembourg) S.A.
Tralux S.à.r.l.
TSM Conduites S.A.
Twinterg -Centrale TGV d'Esch-sur-Alzette
Tycon S.A.
UBS (Luxembourg) S.A.
Vereal S.A.
Wallerich Lux
Warehouses Service Agency W.S.A. S.à.r.l.

LA SPÉCIFICATION OHSAS 18001

La spécification OHSAS 18001 permet d'évaluer et de certifier le **système de management de la santé et de la sécurité au travail**.

3P-Automation S.A.	Harsco Multiserv S.A.
AB SERVICES	HELA
Adecco Luxembourg	Hydro Aluminium Clervaux
ArcelorMittal - Stainless Service Luxembourg S.A.	IEE- International Electronics and Engineering S.A.
ArcelorMittal Belval & Differdange	J. Lamesch Exploitation S.A.
ArcelorMittal Bettembourg S.A.	John Zink International
ArcelorMittal Bissen S.A.	Karp-Kneip Constructions S.A.
ArcelorMittal Centre Logistique Européen	Karp-Kneip Logistics S.A.
ArcelorMittal Dommeldange S.à.r.l.	Karp-Kneip Matériaux S.A.
ArcelorMittal Dudelange	Klein Lux SA
ArcelorMittal Rodange & Schiffange	LC Luxcontrol A.s.b.l.
ArcelorMittal Wire Solutions	Luxcontrol SA
Arthur Welter Transports S.à.r.l.	Novelis Luxembourg S.A.
Canalyse S.A.	ONET Luxembourg S.à.r.l.
CBL S.A.	Raval Europe S.A.
CDCL construction S.A.	S.I.D.E.C- Syndicat Intercommunal pour la Gestion des Déchets
Chemolux - Mc Bride	Saint-Gobain Abrasives S.A.
Circuit Foil Luxembourg	Schroeder & Associés
Container Logistics Bettembourg	Shell Luxembourgeoise S.à.r.l.
Delek Luxembourg Sàrl	Sogel S.A.
Eurovia Travaux Ferroviaires Luxembourg S.A.	Sogel Technique S.A.
Geofor Constructions S.A.	Solelec S.A.
GNT-Lux S.A.	Solufer
Goodyear S.A.	Staff interim S.A.

Streff S.à.r.l.
Tarkett GDL S.A.
Technofibres S.A.
TNT Express (Luxembourg) S.A.
Tomorrow's Technologies S.A.
TSM Conduites S.A.

Twinterg -Centrale TGV d'Esch-sur-Alzette
Tycon S.A.
Vereal S.A.
Wallerich Lux

LA NORME ISO 22000

La norme ISO 22000 est une norme internationale relative à la **sécurité des produits alimentaires**.

Arthur Welter Transports S.à.r.l.
Les Domaines de Vinsmoselle
Luxlait Association Agricole

LuxPET AG/S.A.
Motorway Luxembourg S.A.
Nouvelle Luxlait Produits S.à.r.l.

LA NORME ISO/TS 16949

La norme ISO/TS 16949 est le référentiel international traitant de la **démarche qualité dans le milieu automobile**.

Accumalux S.A.
ArcelorMittal Bettembourg S.A.
ArcelorMittal Rodange & Schifflange
Dometic
Elth S.A.
Faurecia AST Luxembourg S.A.
Goodyear S.A.
Guardian Automotive Europe

IEE- International Electronics and Engineering S.A.
Katcon
Ludec - Luxembourg Décolletage S.à.r.l.
Raval Europe S.A.
Rotarex S.A.
Technofibres S.A.

LA NORME ISO/CEI 20000

La norme ISO/CEI 20000 est relative aux systèmes de **management des services informatiques**.

Clearstream Services

EBRC (e-Business & Resilience Centre)

LA NORME ISO 27001

La norme ISO 27001 fournit les exigences pour la mise en place de **systèmes de management de la sécurité de l'information**.

Codasystem Benelux S.A.

IFOnline

EBRC (e-Business & Resilience Centre)

Loterie Nationale

LA NORME ISO/CEI 17020

La norme ISO/CEI 17020 définit les critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection. **Il s'agit d'une norme d'accréditation**.

AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.

SNCT - Société Nationale de Contrôle Technique

LC Luxcontrol A.s.b.l.

Socotec A.s.b.l.

Secolux A.s.b.l.

LA NORME ISO/CEI 17021

L'ISO/CEI 17021:2006, **Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management**, définit des exigences rigoureuses pour la compétence et l'impartialité des organismes qui proposent l'audit et la certification, notamment selon des normes ISO 9001:2000 (management de la qualité) et ISO 14001:2004 (management environnemental).

ESCEM - European Society for Certification of Management Systems A.s.b.l.

LQMS Luxembourg S.à.r.l.

SNCH - Société Nationale de Certification et d'Homologation S.à.r.l.

LA NORME ISO/CEI 17025

La norme ISO/CEI 17025 définit les prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. **Il s'agit d'une norme d'accréditation.**

Administration de la gestion de l'eau

AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.

Cargolux Airlines International S.A. -
Calibration Laboratory

Creos Luxembourg S.A.

CRP Henri Tudor - AMS - Department
Advanced Materials and Structures

Goodyear Innovation Centre Luxembourg

Heintz van Landewyck

Laboratoire de l'Eau et de
l'Environnement

Laboratoire de la Division de la
Radioprotection

Laboratoire de Médecine Vétérinaire de
l'État

Laboratoire de référence de l'OTAN -
NAMSA

Laboratoire Luxcontrol S.A.

Laboratoire Luxembourgeois de
Contrôle Sanitaire (LLuCS)

Laboratoire National de Santé - Division
de Bactériologie-Parasitologie

Laboratoire National de Santé - Division
du Contrôle des Denrées Alimentaires

Laboratoire National de Santé -
Laboratoire d'Hygiène du Milieu et de
Surveillance Biologique

Laboratoires d'analyse de l'eau du SEBES

LC Luxcontrol A.s.b.l.

LA NORME ISO 15189

La norme ISO 15189 définit les exigences particulières concernant la qualité et la compétence des laboratoires d'analyses de biologie médicale. **Il s'agit d'une norme d'accréditation.**

CHL - Laboratoire de procréation
médicalement assistée

Hôpital Kirchberg - Laboratoire clinique

Laboratoire de Spermiologie de la
Clinique Dr. E. Bohler

Laboratoires Réunis de Junglinster

Laboratoires d'Analyses Médicales
Ketterthill

LA NORME EN 45011

La norme EN 45011 définit les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits. **Il s'agit d'une norme d'accréditation.**

Administration des Ponts et Chaussées -
Laboratoire

Luxcontrol A.s.b.l.

LQMS Luxembourg S.à.r.l.

SNCH - Société Nationale de
Certification et d'Homologation S.à.r.l.

ÉDITION

Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l.
Technoport Schlassgoart
66, rue de Luxembourg
L-4221 Esch-sur-Alzette
Tél. (+352) 42 59 91- 4580
Fax: (+352) 54 55 80-581
e-mail: info@mlq.lu
www.mlq.lu

Tirage : 2.000 exemplaires.

Tous droits réservés. Toute reproduction ou traduction, intégrale ou partielle, est strictement interdite sans l'autorisation écrite délivrée au préalable par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l. Conformément aux dispositions régissant la propriété intellectuelle, toute reproduction intégrale ou partielle doit obligatoirement indiquer le nom de l'auteur et la source du texte reproduit.



» **COPLANING** wurde 2009 mit dem luxemburgischen Qualitätspreis sowie 2011 mit dem * Europäischen Qualitätspreis (EFQM) für herausragende Kundenbegeisterung ausgezeichnet.



TRAINIEREN SIE MIT DEM EUROPAMEISTER!*

98%

» der Kunden empfehlen **COPLANING** weiter ...

... und wir zeigen Ihnen in unseren Erfolgstrainings, wie diese Kundenbegeisterung garantiert funktioniert!
JETZT ANMELDEN – WENN NICHT JETZT, WANN DANN?

Der „**EUROPAMEISTER im Handwerk**“ 2011* gibt seine Erfolgsrezepte an interessierte und motivierte Unternehmer, Verkäufer und Monteure weiter. Unsere praktischen Kompetenzen und Erfahrungen helfen Ihnen, nicht nur Ihre aktuelle Situation zu optimieren sondern vor allem unabhängiger und zukunftsfähiger zu werden. Unternehmer werden erfolgreicher, haben mehr Zeit und empfinden wieder Spaß und Leidenschaft für ihren Beruf.

INKLUSIVE INTENSIVER UNTERNEHMENSFÜHRUNG!



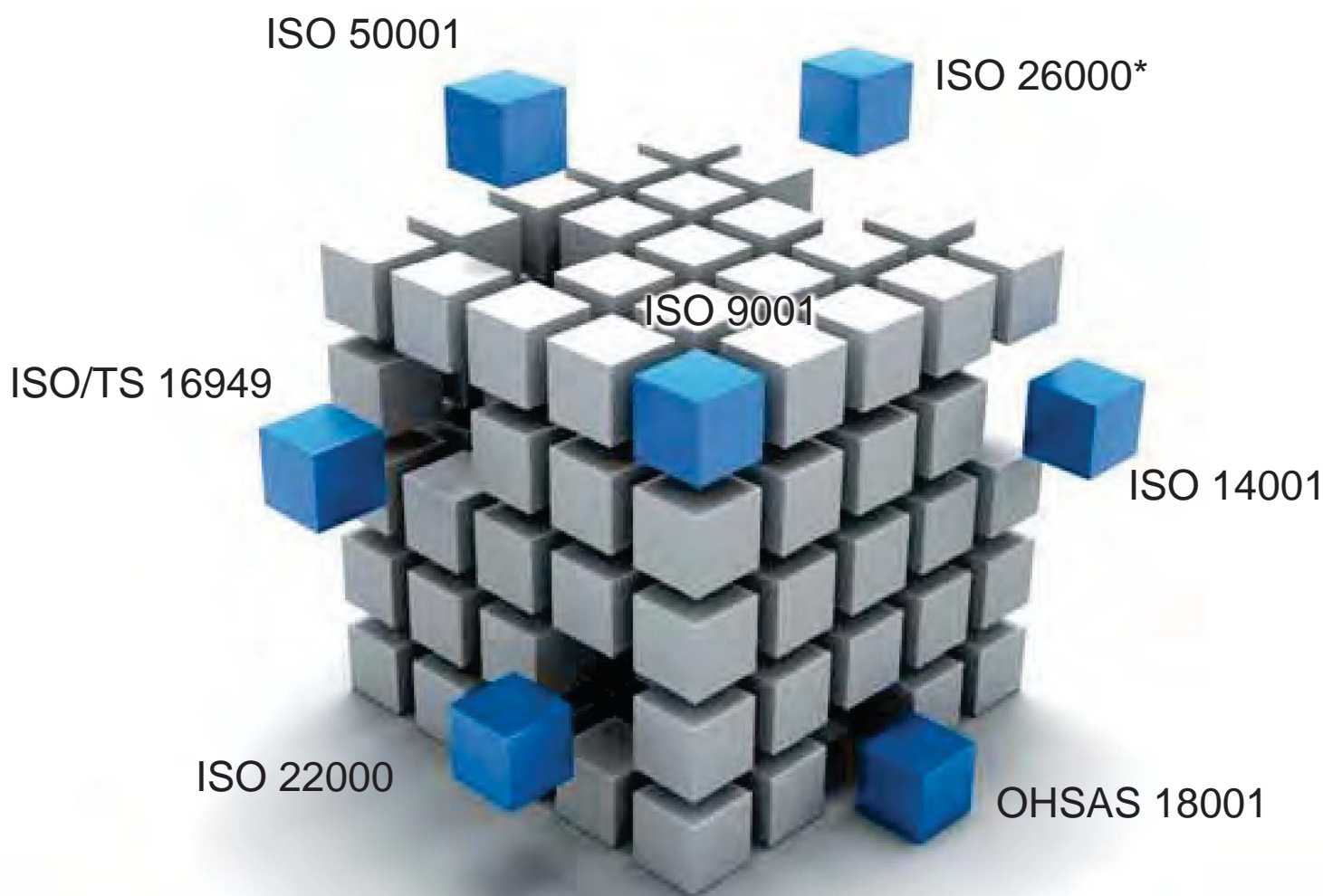
Günter Schmitz
Erfolgstrainer & Geschäftsführer
COPLANING

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 ESCEM



www.escem.com