



NEWSLETTER

Février 2025



Nouvelle année, nouveau format

Chères Lectrices, Chers Lecteurs,

Nous avons le plaisir de vous présenter la première édition 2025 de la Newsletter du MLQE avec son nouveau format !

Avec ce nouveau format, nous avons pour ambitions d'adapter le contenu de notre newsletter mensuelle selon les sujets d'actualité et les projets en cours du MLQE.

Vous continuerez de recevoir les informations relatives aux 4 pôles d'activités du MLQE :

1. Découverte,
2. Développement des Compétences,
3. Accompagnement,
4. Partage & reconnaissance.

Nous pourrions ainsi vous tenir informés des Ateliers MLQE, des programmes de formation proposés et aussi des événements organisés par nos membres fondateurs et partenaires. Nous aurons également l'opportunité de partager de bonnes pratiques et aborder des outils qui faciliteront votre quotidien.

Soucieux de préserver un contenu intéressant et opérationnel, nous laisserons également place à des témoignages, des retours d'expériences, ainsi que des ouvrages en lien avec la qualité et l'excellence.

En tant qu'acteur de la qualité, vous serez également mis à contribution pour certaines éditions de notre newsletter. Enfin, de votre newsletter...

Bonne Lecture !

“ Qui n'a pas les moyens de ses ambitions a tous les soucis. ”

De Talleyrand

Le mot de la Présidente

Chers Adhérents, Chers Partenaires,

Alors que l'année 2024 est derrière nous, je tiens à vous adresser, au nom de toute l'équipe du MLQE, nos meilleurs vœux pour cette année 2025. Que cette nouvelle année reste placée sous le signe de la Qualité et de l'Excellence. L'année 2024 a été riche en défis, avec l'aboutissement de projets majeurs et la naissance de nouveaux, tous prometteurs pour le MLQE et pour nos partenaires.



Lors de nos différents événements, chaque moment partagé, chaque effort consenti a permis de renforcer l'image du MLQE. Pour 2025, de nombreux projets sont déjà lancés avec nos membres fondateurs et nos partenaires pour continuer à présenter des contenus qualitatifs à nos membres. Le MLQE a conscience que les entreprises sont confrontées à des défis nouveaux et complexes qui exigent une approche innovante du management de la qualité. Dans chacune de ses actions, le MLQE veille à soutenir les axes majeurs à privilégier dans ce contexte. Il s'agit de considérer l'importance de l'expérience client et la nécessité de mettre en place des processus d'écoute de la voix du client pour améliorer l'expérience globale.

C'est aussi de privilégier une approche de gestion de la qualité qui s'adapte aux changements rapides du marché et des besoins des clients pour tendre vers une qualité agile. L'intérêt de s'appuyer sur l'analyse de données fiables, robustes et pertinentes ou encore sur le développement de l'IA (intelligence artificielle) pour faciliter le développement de processus est également une piste de développement.

L'articulation de méthodes qualité normatives pour gagner en efficacité, productivité et rentabilité et de méthodes intégrées qui s'appuient sur des dynamiques de transformation sont indispensables pour faire évoluer les cultures. La prise en compte des mégatendances environnementales et sociétales, est à associer à des principes de collaboration avec les parties intéressées pour maximiser leur impact positif. Autant d'éléments sur lesquels s'appuie le MLQE pour faire rayonner les démarches qualité.

Nous mettons également en place de nouveaux outils afin de pouvoir répondre aux besoins des entreprises/associations. N'hésitez pas à consulter notre page web ainsi que notre newsletter mensuelle afin de rester informés de nos différentes actualités.

Nous pouvons déjà vous annoncer la date de notre prochaine soirée de remise des Prix Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence qui se déroulera le mardi 25 novembre 2025 à la Chambre de Commerce.

Caroline HINDAHL-RIOS

Présidente

Atelier MLQE



COMMENT IDENTIFIER LES POINTS D'IRRITATION ET DE SATISFACTION DE VOS CLIENTS ?

Visualiser, décrire et cartographier votre parcours clients, afin de définir des actions adaptées aux points d'irritation et de satisfaction de votre organisme.



Benoît KUBORN
KUBORN & PARTNERS

Jeudi, 20 février 2025

Chambre de Métiers du Luxembourg
17h30

Prochain atelier MLQE

Le prochain atelier MLQE se tiendra le jeudi 20 février 2025, à 17h30 à la Chambre des Métiers du Luxembourg et portera sur l'excellence de service dans la relation client.

Animé par Benoît KUBORN, cet atelier vous permettra de passer en revue votre parcours client et de vous projeter sur les points d'irritations potentiels dans l'optique de maintenir un service optimal.

Vous pourrez également identifier des actions adaptées à améliorer vos performances de service.

[Inscrivez vous](#)

Pôle Découverte

Nous avons connu un énorme succès lors des ateliers MLQE proposés en 2024. Merci aux intervenants pour la qualité d'animation de ces rencontres, ainsi qu'aux nombreux participants qui ont marqué un intérêt aux sujets abordés.

Pour 2025, nous avons préparé un programme tout aussi ambitieux, avec des sujets en phase avec les enjeux et besoins de nos membres. C'est avec plaisir que nous vous annonçons les sujets qui seront abordés au travers d'ateliers et de webinaires, animés par des experts du monde l'entreprise, des entrepreneurs, ainsi que des chercheurs et académiciens du réseau MLQE.

Nous nous retrouverons ainsi, plusieurs fois par mois pour aborder des sujets riches et variés.





Master 2 Management de la Qualité

La House of Training en partenariat avec l'IAE/Université de Lorraine et avec le soutien du MLQE proposent deux parcours en Master 2

- ★ **Master 2 Management de la Qualité**
- ★ **Master 2 Management de Projets**

- Programmes adaptés aux professionnels, compatibles avec un emploi.
- Diplômes reconnus (traité de Bologne).
- Accès possible via la VAPP (Validation des Acquis Personnels et Professionnels).

Ces parcours ont lieu sur le Luxembourg.

Pour en savoir plus :

[Consultez le lien du Master Management-de-la-Qualite](#)

[Consultez le lien du Master Management-de-Projet](#)

Pour toute demande d'information :

highereducation@houseoftraining.lu

La plateforme [Go2Perform](#) aide de plus en plus d'entreprise avec des outils pratiques et faciles à mettre en œuvre.



Retrouvez [le catalogue](#) de formations proposés par la Chambre des Métiers du Luxembourg



Retrouvez [le catalogue](#) de formations proposés par la House Of Training



Le réseau MLQE

Continuez à nous faire part de vos projets, de vos besoins et de vos ambitions futures en intégrant le réseau MLQE.

Vous désirez, apporter votre contribution dans le cadre d'un événement ou d'un atelier, alors rendez-vous sur notre site en [cliquant ici](#). Nous en parlerons volontiers ensemble et serons le parfait relais de vos événements !

Nos équipes continuent également les formations et les accompagnements sur les thématiques de qualité et de gouvernance, n'hésitez pas à bénéficier de l'expertise du MLQE pour vos besoins en la matière.

Si ce n'est pas encore le cas, vous pouvez d'ores et déjà [REJOINDRE LE MLQE](#) et devenir membre du réseau MLQE, qui continue de s'étendre avec l'arrivée de nouveaux adhérents.





Publication de la norme ISO 59040 : 2025

La norme **ISO 59040 : 2025** est officiellement publiée depuis le 03 février dernier.

Intitulée "Économie circulaire – Fiche de données de circularité des produits (FDCP)" (*Product Circularity Data Sheet ou PCDS en anglais*), cette norme établit une méthodologie générale pour l'échange d'informations, favorisant l'interopérabilité des données liées à l'économie circulaire.

Autrement dit, elle vise à fournir un cadre structuré et vérifiable pour partager des informations transparentes et standardisées sur les caractéristiques de circularité d'un produit.

Cette norme vise à standardiser la manière dont les entreprises partagent des informations sur la circularité des produits via une fiche de données de circularité des produits (FDCP ou PCDS).

Elle ne contient pas de critères d'évaluation ou d'audit permettant une certification, mais les organismes peuvent s'en servir pour :

- ✓ Structurer et communiquer les informations sur la circularité de leurs produits.
- ✓ Intégrer la PCDS dans leur stratégie d'économie circulaire pour faciliter les échanges avec les partenaires et les clients.
- ✓ Combiner avec d'autres normes ou labels comme l'ISO 14001, l'ISO 20400 (achats responsables) ou encore les passeports numériques de produits (DPP).

FDCP, c'est quoi ?

La **Fiche de Données de Circularité des Produits** (FDCP) ou **Product Circularity Data Sheet** en anglais (PCDS) est un cadre standardisé conçu pour faciliter l'échange d'informations sur les aspects de circularité des produits. Elle vise à fournir des données transparentes et vérifiables concernant la manière dont un produit a été conçu et fabriqué en tenant compte des principes de l'économie circulaire.

Objectifs principaux de la FDCP :

- **Fournir des données essentielles sur la circularité** : Offrir aux parties prenantes des informations clés sur la conception circulaire du produit.
- **Améliorer l'efficacité de l'échange d'informations** : Standardiser la manière dont les données sur la circularité sont partagées au sein des chaînes d'approvisionnement.
- **Encourager une meilleure performance en matière de circularité** : Inciter les entreprises à adopter des pratiques de conception et de fabrication plus circulaires.

Envie de lecture ?

3 ouvrages à découvrir et partager avec vos équipes :

La qualité, c'est facile ! par Yves Mougin, AFNOR, 2ème édition - 17 octobre 2024.

Quality Management in Learning and Development par Hadiya Nuriddin, Broché - 8 août 2024.

Réussir sa certification QSE et sa démarche RSE par Frédéric Canard, Broché - 17 septembre 2024.

La famille des ISO 59000

Quatre normes ISO ont été publiées pour aider les organisations à adopter des pratiques d'économie circulaire :

- **ISO 59004** : Principes et terminologie de l'économie circulaire.
- **ISO 59014** : Durabilité et traçabilité de la valorisation des matières secondaires.
- **ISO 59010** : Transition des modèles d'affaires vers l'économie circulaire.
- **ISO 59020** : Mesure de la performance en circularité.

Cyber Solidarity Act

Adopté par le Conseil de l'UE en décembre 2024, le Cyber Solidarity Act est entré en vigueur le 4 février 2025. Cette législation vise à renforcer la préparation et la réponse de l'UE aux cybermenaces au travers de 3 principaux piliers :

- **Système européen d'alerte en cybersécurité** : Un réseau de centres opérationnels de sécurité nationaux et transfrontaliers basé sur l'IA pour fournir une surveillance en temps réel.
- **Mécanisme d'urgence en cybersécurité** : Conçu pour améliorer la préparation et la réponse aux incidents, notamment par la création d'une réserve de cybersécurité de l'UE.
- **Mécanisme européen de révision des incidents de cybersécurité** : Dirigé par l'ENISA, il vise à analyser les incidents significatifs pour en tirer des leçons et améliorer la résilience collective.



Retour sur les PLQE 2024

Plus de 270 personnes étaient présentes le 20 novembre 2024, lors de la cérémonie de remise des Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence (PLQE) à la Chambre des Métiers du Luxembourg.

Un immense succès pour mettre à l'honneur les lauréats des PLQE 2024, lors d'une cérémonie marquée par la présence de Lex Delles, Ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme, de celle de Georges Mischo, Ministre du Travail et des Sports qui ont remis les trophées à quatre entreprises, un projet et une étudiante, accompagné de Tom Wirion Directeur de la Chambre des Métiers et des membres de la Présidence du MLQE.

Retour en images sur cette édition !



Les lauréats des PLQE

4 entreprises ont été récompensées pour leur fonctionnement et l'excellence démontrée au quotidien.

- **CARLIFE**
Luxembourg Bronze Quality Prize
- **CFL – Information voyageurs**
Luxembourg Silver Quality Prize
- **Stoll Trucks**
Luxembourg Silver Quality Prize
- **ZITHA Senior**
Luxembourg Silver Quality Prize



Le Projet Coup de Cœur du MLQE

Le prix a été remis à Clémentine Venck, Directrice Générale de COCOTTES pour le projet **Cocottes Academy**, une application de formation phytale qui repose sur 3 piliers : l'intégration, la communication interne, et le suivi des performances des collaborateurs, afin de répondre aux besoins spécifiques des équipes, dans un environnement en pleine expansion.



Le coup de cœur Etudiant

Celia ELANTRI, étudiante en Master 2 Management de la Qualité, pour a été récompensée d'une bourse de 1.000€ pour son projet innovant : **Comment les compagnies d'assurance peuvent-elles utiliser les données des enquêtes de satisfaction pour améliorer leurs services et accroître la satisfaction et la fidélité de leurs clients ?**



Édition 2025

PRIX LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITE ET L'EXCELLENCE



Save the Date

La cérémonie de remise des **Prix Luxembourgeois pour la Qualité et L'Excellence 2025** de tiendra **le 25 novembre 2025**, à la Chambre de Commerce du Luxembourg.

- Vous désirez obtenir des informations sur la participation aux PLQE 2025 ?
- Vous désirez-vous situer, avec une évaluation sur base d'un référentiel développé par le MLQE et revu périodiquement ?
- Vous désirez vous challenger avec approche adaptée à la taille, au secteur et aux activités tous les candidats ? ,

N'hésitez pas à contacter nos équipes pour recevoir plus d'informations et obtenir réponse à vos questions en [cliquant ici](#).

La date de la prochaine réunion d'information vous sera communiquée dans la prochaine Newsletter.

