



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE

**ML** Mouvement  
luxembourgeois  
**QE** pour la Qualité  
et l'Excellence  
PERFORMANCE • DURABLE



2014

# DOSSIER DE PRESSE



# Communiqué de Presse

---

## Les Lauréats 2014 du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence

Soutenu par le Ministère de l'Economie, le Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence a été décerné lors de la soirée de gala à la Chambre de Commerce du Luxembourg ce 21 novembre 2014.

Les entreprises et organismes de tous secteurs ont été nombreux à participer à ce concours unique en son genre. Cette année 3 Prix, 1 Mention et les d'encouragements du jury ont été attribués suivant un processus neutre, mené par des évaluateurs formés et dans un cadre dépourvu de tout conflit d'intérêt.

Les lauréats ont été sélectionnés sur base de leurs résultats positifs et en amélioration continue.

Les gagnants du Prix sont :

- **UP trace** pour la catégorie petites entreprises
- **L'Administration de la Navigation Aérienne** pour la catégorie petites et moyennes entreprises, et
- **Sales-Lentz Autocars** pour la catégorie grandes entreprises.

La mention « sur la voie de l'excellence » revient à la **Pharmacie Ginkgo**, catégorie petites entreprises, et « les encouragements du jury » à la **Boucherie Salaisons Marco Meyer s.à.r.l.**, catégorie petites entreprises.

Pour la toute première fois a été décerné le prix étudiant « Le coup de cœur du MLQE » qui récompense **Tom HERMES**, étudiant à la RWTH Aachen et stagiaire auprès de Goodyear S.A., pour son projet « Green Tire Kanban », prix sponsorisé par Autopolis.

Le Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence est un gage de confiance envers les lauréats ainsi que la reconnaissance de leur performance. Cette récompense offre une belle notoriété auprès de leurs clients et partenaires ainsi que sur la place économique luxembourgeoise.

Cette initiative est soutenue par le Ministère de l'Economie, et sponsorisée par: les Caves Bernard-Massard, Post Luxembourg, Goodyear, et la Chambre de Commerce.

---

Esch sur Alzette, le 21 novembre 2014

Communiqué par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence a.s.b.l.

Tel: 42 59 91-4580 - e-mail : [info@mlqe.lu](mailto:info@mlqe.lu)

# Les Lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence 2014 :

 Catégorie Petites entreprises : **UP Trace**

 Catégorie Petites et moyennes entreprises : **Administration de la Navigation Aérienne**

 Catégorie Grandes entreprises : **Sales - Lentz Autocars**

---

## Mention « Sur la voie de l'Excellence » 2014 :

 Catégorie Petites entreprises : **Pharmacie Ginkgo**

---

## Les encouragements du jury 2014 :

Catégorie Petites entreprises: **Boucherie Salaisons Marco Meyer S. à r. l.**

---

## Prix étudiant « Le coup de cœur du MLQE » 2014 :

- **Tom HERMES** – « Green Tire Kanban »
-

## LES LAUREATS 2014

### PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITE ET DE L'EXCELLENCE

**Candidat le plus performant de sa catégorie**  
**1 Prix par catégorie !**



# CATEGORIE PETITES ENTREPRISES

---



## UP Trace

---

### Présentation :

UP trace est une société de services apportant des solutions clé-en-main dans le domaine de la traçabilité.

Créée en 2005, l'entreprise compte du personnel qualifié en électro-mécanique-pneumatique, automation, programmation software, gestion de projet, gestion commerciale et administration - marketing, ceci complété par un réseau de partenaires technologiquement spécialisés complétant l'offre au client.

UP trace est aujourd'hui présente dans +/- 250 entreprises à qui elle apporte son expertise et son savoir-faire. Il s'agit majoritairement d'entreprises de production et logistique situées au Luxembourg mais aussi en Belgique et un peu en France dans des secteurs comme l'agro-alimentaire + soutirage, le bois, le métal, automobile, chimie, verre...

L'activité d'UP trace se décline en 4 métiers avec pour slogan :

✓  
*Simplify your traceability !*

- ✓ Mettre en place des **solutions automatisée de marquage** (jet d'encre et laser) **et/ou d'étiquetage industrielles**, destinées aux entreprises de production
- ✓ offrir des **systèmes d'acquisition de données automatiques** (lecteurs code-barres, codes 2D et RFID) pour la production et la logistique (suivi de production et gestion des stocks)
- ✓ **intégrer** ces différentes technologies aux systèmes informatiques de l'entreprise-cible (ERP) : véritable valeur ajoutée d'UP trace. Nos ingénieurs ont développé en ce sens un outil informatique de type Middleware, **Ariane by UP trace**, modulaire et adapté aux contraintes de production et de logistique. Un autre outil, **Seriane by UP trace**, a été développé pour la traçabilité et la gestion des immobilisés (mobilié, parc informatique, outillage, ). Ces deux logiciels ont reçu le label *Made in Luxembourg*.
- ✓ apporter **notre expertise et nos compétences** dans ces domaines grâce à des collaborateurs expérimentés et issus du terrain.



Simplify your traceability!



### MARKING / LABELING

LABEL PRINT & APPLY | INKJET AND LASER DIRECT MARKING



### AUTOMATIC IDENTIFICATION

BARCODE DATA CAPTURE | 2D CODES | RFID



### INTEGRATION

THE LINK BETWEEN THE AUTOMATED PROCESSES IN PRODUCTION OR LOGISTICS AND ERP



### EXPERTISE - SERVICES

COMPETENCES AND TECHNOLOGIES ADAPTED TO YOUR NEEDS

[WWW.UP-TRACE.COM](http://WWW.UP-TRACE.COM)



De par son activité, UP trace considère la qualité comme un fondamental : nous devons apporter des solutions qui garantissent la fiabilité et la disponibilité des données ainsi que l'identification des produits, afin d'assurer une productivité parfaitement maîtrisée et, *in fine*, assurer aux entreprises un ROI (Return On Investment) mesuré et garanti.

Cette qualité se veut présente dès la genèse de chaque projet, dans sa gestion, dans le choix et le développement de chacun de nos produits et plus encore de nos services.

Elle est notre facteur de **différenciation** et nous positionne clairement en tant que **partenaire des entreprises**, et non en tant que simple fournisseur.

Elle est garantie par l'écoute, la réactivité, les compétences et l'innovation.

### Points forts :

- Les solutions d'intégration et l'innovation sont des moteurs de l'orientation stratégique
- Suivi très développé et très privilégié des clients
- Les dirigeants ont une vision claire de l'évolution de l'entreprise
- Moyens de communication adaptés et pertinents

### Contact :



8, rue de la Platinerie | L-8552 Oberpallen  
Tél : +352 26 62 42 1 | Fax : +352 26 62 42 32  
E-mail : [info@up-trace.com](mailto:info@up-trace.com) | [www.up-trace.com](http://www.up-trace.com)

# CATEGORIE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

---



## Administration de la Navigation Aérienne

---

### Présentation :

Après une démarche qualité engagée depuis 2004, l'Administration de la navigation aérienne a souhaité participer au Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence pour valoriser ses activités et celles de l'aéroport.

### Missions :

L'Administration de la navigation aérienne (ANA) a notamment pour mission d'assurer la gestion du trafic aérien, d'assurer le fonctionnement opérationnel de l'aéroport de Luxembourg, d'assurer une couverture adéquate de radionavigation, de guidage radar et de communications aéronautiques, de fournir des informations aéronautiques, de fournir une assistance météorologique, d'intervenir en cas d'accident ou d'incident d'aéronef, d'assurer l'entretien et la maintenance courantes des pistes, des voies de circulation, des zones vertes et du balisage lumineux ainsi que d'assurer la diffusion des données climatologiques et de fournir les services incombant à la météorologie nationale.

L'Administration de la navigation aérienne est une administration publique sous forme d'un service de l'Etat à gestion séparée. L'ANA est placée sous l'autorité du Ministère du Développement durable et des Infrastructures. Elle exerce ses missions sous la supervision de la Direction de l'aviation civile.

### Structure :

L'ANA est composée des services suivants : le service du contrôle du trafic aérien, le service des opérations aéronautiques, le service Communication Navigation Surveillance, le service Aérodrome, le service Electrotechnique, le service Météorologique, le service d'Incendie et Sauvetage, le service Administratif. Un système intégré de gestion a été mis en œuvre au long de ces dernières années regroupant la sécurité aérienne, la qualité et la sécurité. Plus de 200 personnes travaillent au sein de l'Administration.

### Origine :

Les premières activités de l'aviation à Luxembourg datent des années 30 sur le site du Findel. L'origine de la création de l'Administration remonte à la loi du 22 juin 1949 portant organisation des services de l'aéroport.

### L'aéroport aujourd'hui :

L'aéroport de Luxembourg offre un choix parmi environ 65 destinations internationales, il a accueilli 2,2 millions de passagers en 2013 soit une augmentation de 14,5 % par rapport à l'année précédente. L'aéroport assure une connectivité avec les grandes villes européennes, favorisant ainsi les échanges avec les centres d'affaires et les institutions européennes. En matière de fret, l'aéroport de Luxembourg occupe la 7ème place des aéroports en Europe. Il joue ainsi un rôle important dans le développement économique avec les acteurs de la plate-forme aéroportuaire dans une approche de développement durable. L'aéroport constitue un pôle d'emploi de premier ordre générant directement et indirectement quelques 6.000 emplois.

## Les défis du futur :

L'ANA doit se préparer à répondre à l'environnement concurrentiel du transport aérien, aux obligations futures de l'Union Européenne tout en optimisant les coûts grâce notamment à des synergies avec d'autres fournisseurs de service de navigation aérienne et les acteurs locaux de la plateforme aéroportuaire. L'ANA doit garantir un haut niveau de sécurité aérienne en fournissant des services adaptés aux besoins des compagnies aériennes tout en conservant notre statut d'Administration publique.

## Points forts :

- **Un secteur imposant un haut-niveau de fiabilité,**
- **Une gestion proactive du changement,**
- **Une démarche partagée par les collaborateurs,**
- **Un investissement dans les compétences,**
- **Un modèle managérial dans le respect des valeurs du service public.**



## Contact :



Administration de la Navigation Aérienne  
4, rue de Trèves | L-2632 Findel  
B.P. 273 | L-2012 Luxembourg  
Tél : +352 4798-22000 (centrale téléphonique)  
E-mail : [info@ana.public.lu](mailto:info@ana.public.lu)  
[www.ana.public.lu/](http://www.ana.public.lu/)

# CATEGORIE GRANDES ENTREPRISES

---



## Sales - Lentz Autocars

---

### Présentation :

Depuis plus de 60 ans, l'entreprise Sales-Lentz s'est imposée comme un acteur majeur dans les secteurs Transport et la Mobilité au Luxembourg et en Grande Région.

Avec une flotte de 450 véhicules de taille et d'équipement différents, proposant une capacité pouvant aller de 2 à 175 personnes, Sales-Lentz dispose du plus grand parc d'autocars privé au Luxembourg. Chaque jour, pas moins de 4.000 courses sont effectuées pour tous les services.

Destinée à combler toutes les attentes des différentes cibles de clients, l'offre de services de Sales-Lentz s'articule autour de trois axes majeurs: le transport public, le transport régulier (location bus, scolaire, navettes) et les voyages organisés (voyage en groupe avec location de bus et/ou prestation catalogue voyages en autocar). Sales-Lentz est également actif dans le domaine du Sightseeing à Luxembourg Ville et à Trèves (City-Sightseeing et Pétrusse Express), de même que dans l'évènementiel (Cool Bus, Cult Express et Event Rider), et couvre tous les axes de la mobilité flexible et à la demande (Flexibus, Nightrider et Novabus).

Pionnier en matière d'innovation, de mobilité durable et de lancement de nouvelles technologies pour le transport de personnes, Sales-Lentz a notamment mis en place les premiers bus hybrides, électriques et périphériques au Luxembourg. En septembre 2014, Sales-Lentz a aussi présenté en avant-première mondiale le premier bus Plug In Hybrid qui sera lancé sur deux lignes RGTR en 2016.

Sales-Lentz dispose d'une politique RSE et développement durable très engagée depuis de nombreuses années. Partagée par tous les collaborateurs, la RSE est un réel état d'esprit chez Sales-Lentz, partie intégrante de la stratégie globale de l'entreprise, et a un impact important sur la qualité et l'amélioration continue des processus.

Basée sur des engagements importants et sur 9 grands principes, de nombreux projets ont été élaborés au niveau des différents piliers comme par exemple la réalisation du Bilan Carbone® dès 2011 ou la projection 26000, démarrée en janvier 2014, qui a visé à mettre en place un vaste programme de sensibilisation interne pour conduire Sales-Lentz vers l'ISO 26000.

Sales-Lentz reste encore aujourd'hui la seule entreprise sectorielle labélisée Entreprise Socialement Responsable par l'Institut National pour le Développement Durable et la Responsabilité Sociale des Entreprises (INDR).

## Points forts :

- **Vision et culture d'entreprise clairement exprimées et incarnées**
- **L'innovation et l'amélioration sont effectivement mises en œuvre**
- **Réduction régulière des impacts environnementaux**
- **Les activités opérationnelles sont maîtrisées et améliorées régulièrement**



## Contact :



ZAE Robert Steichen , 4, rue Laangwiss | L-4940 Bascharage  
B.P. 39 | L-4901 Bascharage  
Tél : +352 2 36 26 – 1 | Fax : +352 2 36 26 – 484  
E-mail : [info@sales-lentz.lu](mailto:info@sales-lentz.lu) | [www.sales-lentz.lu](http://www.sales-lentz.lu)

**MENTION 2014**

**« SUR LA VOIE DE L'EXCELLENCE »**

**Candidat ayant démontré un bon niveau de qualité**



# CATEGORIE PETITES ENTREPRISES

---



## Pharmacie Ginkgo

---

### Présentation :



La pharmacie GINKGO est une officine ouverte au public avec pour mission première de fournir en médicaments la population et d'accompagner les patients dans leur traitement médicamenteux.

Installée depuis avril 2009 au Val Sainte Croix à Luxembourg-Ville, ses collaborateurs pharmaciens, préparateurs et assistants en pharmacie font sans cesse de leur mieux pour améliorer la qualité des services au patient.

Parmi ses spécialités la pharmacie GINKGO compte l'allopathie, l'homéopathie, l'aromathérapie, la fourniture de bas de compression médicale, la location de tire-lait et de pèse-bébé ; elle offre également une très large gamme de produits de para-pharmacie et de

cosmétiques.

La pharmacie dispose d'un robot moderne pour le rangement, le stockage et la délivrance des médicaments.

Notre but premier étant de développer la qualité générale du service au patient, notre vision future est de développer les soins pharmaceutiques c'est-à-dire la prise en charge pharmaceutique globale du patient atteint d'une maladie chronique.

La pharmacie a reçu en 2011 une mention « Sur la voie de l'excellence » par le Mouvement luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence; depuis, elle s'efforce de continuer sur cette voie.

## Points forts :

- Vision claire des soins pharmaceutiques
- Véritable dynamique d'amélioration continue
- Choix et priorités pertinents
- Stratégie et vision orientées clients



## Contact :



3, Val Sainte Croix | L-1371 Luxembourg

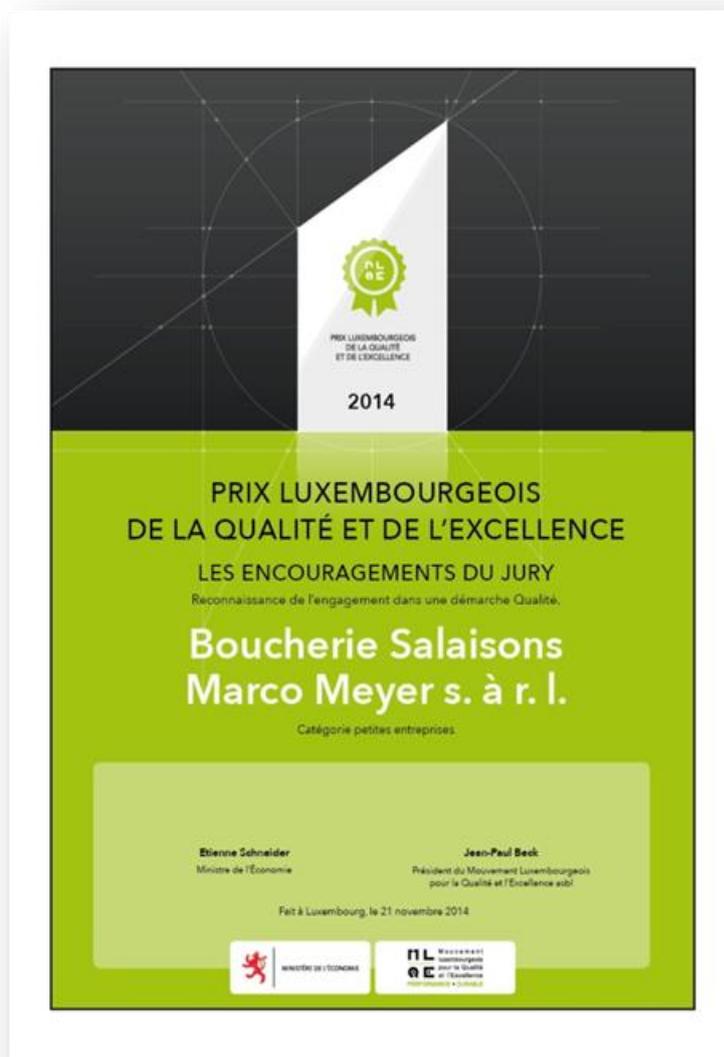
Tél : +352 22 21 74

E-mail : [pharmacie@ginkgo.lu](mailto:pharmacie@ginkgo.lu)

[www.ginkgo.lu](http://www.ginkgo.lu)

# LES ENCOURAGEMENTS DU JURY

**Candidat engagé dans une démarche qualité**



# CATEGORIE PETITES ENTREPRISES

---



## Boucherie Salaisons Marco Meyer S. à r. l.

---

### Présentation :



Fière d'une ancienneté, expérience et tradition familiale de presque 100 ans, la Boucherie-Salaisons Marco MEYER S.à.r.l. est le plus important acteur dans la Grande-Région dans le domaine de production de produits de salaisons, tels que le jambon cru et la saucisse. Le label «Made in Luxembourg » soulève l'importance que nous attribuons à l'identité luxembourgeoise de nos produits.

Outre les jambons, les Salaisons Marco Meyer produisent et mettent en vente également une large gamme de produits artisanaux et traditionnels de boucherie.

Au fil des décennies, les Salaisons Marco Meyer sont restées fidèles à des méthodes de fabrication et de fumage artisanales et traditionnelles sans hésiter à se moderniser afin de s'adapter aux attentes du marché et aux normes d'hygiène européennes du secteur agroalimentaire.

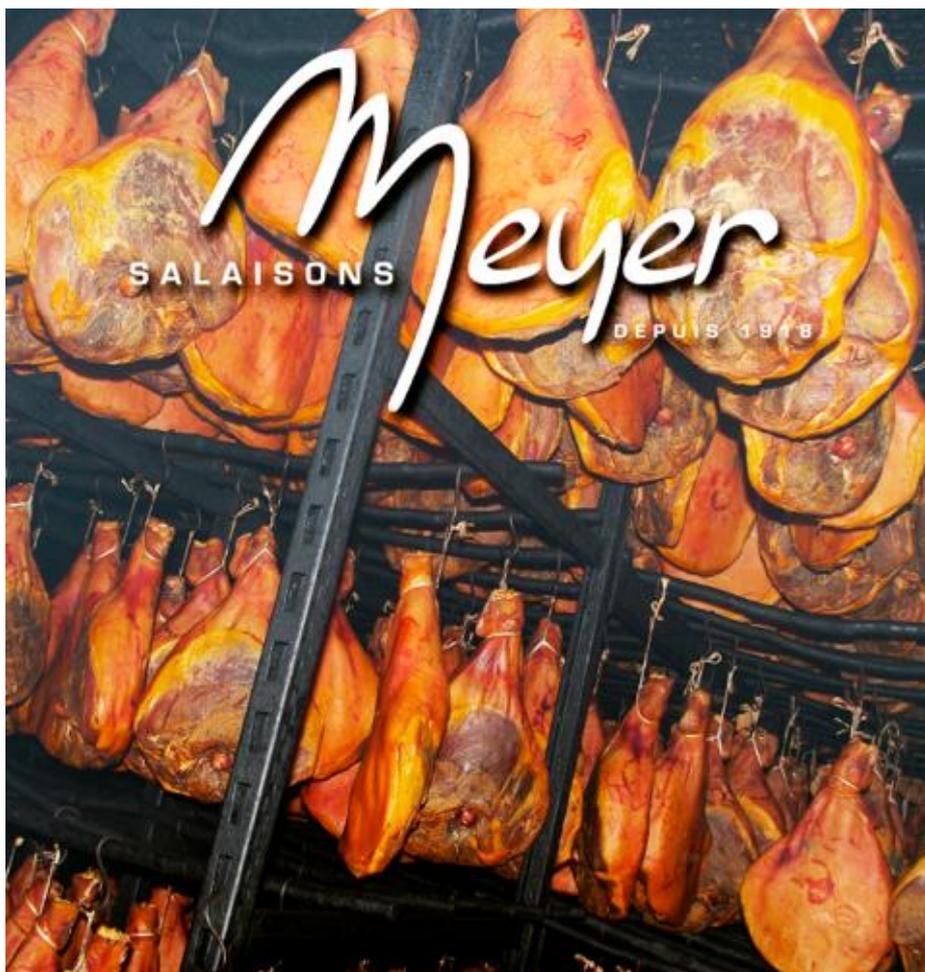
La politique qualité s'inspire depuis 2009 davantage de normes internationales pour se voir attribuer en 2011 la certification IFS (International Food Standard), qui a été validée pour l'ensemble de la gamme des produits de salaisons et de charcuterie. Ainsi la philosophie de qualité vise à continuer quotidiennement l'amélioration constante de l'ensemble de notre organisation, des processus de production et de la satisfaction de l'ensemble des parties intervenantes.

### Nos domaines d'activités agréés CE sont:

- Boucherie-Charcuterie traditionnelle
- Salaison artisanale
- Service traiteur
- Centre de traitement de gibier

## Points forts :

- Vraie volonté de bien faire et de faire mieux
- Démarche structurante et acquise de la méthode HACCP
- Existence d'une politique qualité formalisée
- Direction très proche du terrain



## Contact :



**BOUCHERIE-SALAISSONS Marco MEYER Sàrl**  
240A, avenue de Luxembourg  
L-4940 Bascharage (G.D. de Luxembourg)  
Tél: 50 20 71-1 / Fax: 50 42 71 / E-mail : [meyer@meyer.lu](mailto:meyer@meyer.lu)

# PRIX ETUDIANT 2014

« LE COUP DE CŒUR DU MLQE »



Prix soutenu et sponsorisé par:



# Lauréat 2014

---



## Tom HERMES

Étudiant, stage auprès de Goodyear Dunlop Tires Operations S.A.

Master en « Business Administration and Engineering »  
Spécialisation: « Mechanical Engineering », RWTH Aachen University, Aix-la-Chapelle, Allemagne

**Titre du projet : « Green Tire Kanban »**

---

### Problématique traitée et résultats attendus :

Deux parties importantes du processus de production d'un pneu sont la construction du pneu vert et la vulcanisation pour passer du pneu vert au pneu cuit. Le « Green Tire Kanban » est un Kanban électronique, c'est-à-dire un mode de gestion de flux qui gère le réapprovisionnement de pneus verts pour garantir que le processus de vulcanisation ne s'arrête pas.

Le but du projet est d'analyser le Kanban électronique et la situation actuelle dans la production et de proposer des possibilités d'amélioration.

### Principaux résultats et bénéfices obtenus

#### 1. Résultats obtenus :

Les propositions d'amélioration élaborées se basent sur l'amélioration de la transparence du système informatique, sur la faisabilité de ce qui est demandé aux opérateurs, sur l'application de formules qui correspondent aux standards théoriques actuels et sur la flexibilité du système.

#### 2. Bénéfice actuel :

La documentation permet à des gens qui ne connaissent pas le système de plus facilement aborder des projets d'amélioration.

#### 3. Bénéfice estimé :

Le but principal du projet est la synchronisation optimale de la production avec le système informatique qui définit le plan de production, pour pouvoir profiter de tout le potentiel du système et pour éviter des problèmes dues au non-respect du système. Cette amélioration permet une optimisation de la qualité du service.

### Motivation du jury:

- Rigueur dans l'analyse du travail
- Résultats prouvés
- Analyse pertinente
- Complexité du projet

EN ROUTE VERS L'ÉDITION 2015

**ML**  
**QE**  
Mouvement  
luxembourgeois  
pour la Qualité  
et l'Excellence  
PERFORMANCE • DURABLE



VOTRE  
ENTREPRISE

PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ  
ET DE L'EXCELLENCE  
**ÉDITION 2015**

LES INSCRIPTIONS SONT OUVERTES !

POUR PLUS D'INFORMATIONS : tél.: 42 59 91 - 4580 - e-mail : [info@mlqe.lu](mailto:info@mlqe.lu) - [www.mlqe.lu](http://www.mlqe.lu)

Avec le soutien  
du Ministère de  
l'Économie :



Ministère de l'Économie

et en partenariat avec :

