

Dossier de presse

Résidence Monplaisir

Certification d'un établissement pour personnes âgées : une première au Luxembourg

La résidence pour personnes âgées Monplaisir, installée à Mondorf-les-Bains, est certifiée depuis 2004 pour apporter à ses 158 résidents l'assurance de services de qualité. Cette démarche volontaire, engagée par Nadia Goedert-Junkes, directrice de l'établissement, porte ses fruits. La résidence Monplaisir est la seule résidence dans ce secteur certifiée au Grand Duché de Luxembourg.



Installée dans un cadre naturel remarquable, à proximité de la vallée de la Moselle et de ses vignobles, tout en étant très proche de la ville de Luxembourg, la résidence Monplaisir, inaugurée en 1979, a toujours eu pour ambition de veiller au bien être de ses pensionnaires en leur offrant un cadre de

vie très agréable et des services à la carte de très grande qualité, avec un restaurant de grand standing, une panoplie d'activités sportives, culturelles, un encadrement paramédical, un cabinet de kinésithérapie, un salon de coiffure et un institut de beauté.

L'organisme certificateur : un partenaire avant tout

« Le souci constant de la qualité a tout naturellement incité notre établissement à engager une démarche volontaire de certification » explique Nadia Goedert-Junkes. Depuis 2004, la résidence est certifiée 9001 (qualité) dans tous les services et HACCP (qualité de la restauration).

« Nous avons choisi de travailler avec **Euro-Quality System** parce que leur philosophie correspond à nos besoins, à savoir être accompagnée et travailler en confiance » poursuit-elle.



Contact :

Keep Contact, agence de relations presse, Ludivine Plessy Tel : +352 26265868

email : ludivine.plessy@keepcontact.lu

Euro-Quality System, Christian Stiévenart

Résidence Monplaisir, Nadia Goedert-Junkes

Photos libres de droits

Contexte actuel

Euro-Quality System

La certification : source de compétitivité pour les PME



Proposer des produits et des services toujours de meilleure qualité, sans cesse plus performants, innovants et au meilleur coût. Ces défis sont ceux auxquels toutes les entreprises sont confrontées et notamment les petites et moyennes entreprises. Pour les accompagner dans cette voie, Euro-

Quality System, organisme de certification indépendant créé en 1990, « développe des relations de partenariat avec ses clients pour les aider à progresser », explique son P-DG, Christian Stiévenart.

Cette approche de la certification répond aux besoins des entreprises. **Euro-Quality System**, qui compte aujourd'hui près de 1 000 clients, réalise des audits dans de nombreux domaines, dans l'industrie ou les services : de l'aéronautique aux services hospitaliers spécialisés dans l'assistance médicalisée à la procréation, en passant par la mécanique ou les services à la personne.

L'exemple de la résidence pour personnes âgées **Monplaisir**, installée à Mondorf-les-Bains et certifiée depuis 2004, est révélateur. Elle a choisi de travailler avec Euro-Quality System pour son savoir-faire et les relations de confiance nouées avec l'organisme certificateur. Cette résidence est le premier établissement privé luxembourgeois dans ce secteur d'activité à avoir obtenu une certification au terme d'une démarche volontaire, répondant à son souci de proposer à ses résidents des services de grande qualité.

Photo : salle de restaurant, résidence Monplaisir à Mondorf-les-Bains

Contacts :

Keep Contact, agence de relations presse, Ludivine Plessy Tel : +352 26265868

email : ludivine.plessy@keepcontact.lu

Euro-Quality System, Christian Stiévenart

Résidence Monplaisir, Nadia Goedert-Junkes

Photos libres de droits

Fiche technique

Euro-Quality System

Partenaire des petites et moyennes entreprises
pour leur certification



« Être un véritable partenaire pour nos clients, avec le souci constant de les aider à progresser. » Telle est une des principales philosophie de Christian Stiévenart, président-directeur général d'Euro-Quality System, organisme de certification indépendant, habilité à délivrer les certifications 9001, 14 001, 18 001, EN 9100, ISO 13485, Directive CE 95-16...

Créé en 1990 à Bruxelles, Euro-Quality System, organisme de certification indépendant, est aujourd'hui présent dans 10 pays sur 4 continents. Outre la Belgique, la société s'est notamment installée au Luxembourg, en France, au Maroc et en Turquie et intervient également en Tchéquie, en Algérie, en Tunisie, au Sénégal, en Nouvelle-Calédonie et au Mexique. La société emploie 6 permanents, fait appel à 20 auditeurs sous-traitants et possède un comité de certification de 12 personnes pour un chiffre d'affaires de 1,35 million d'euros.

Le développement d'Euro-Quality System repose sur un principe simple, ayant fait ses preuves y compris dans le domaine de la certification : le service au client. La société entend être « un partenaire à part entière de ses clients tout au long des différentes étapes de la certification », qui sont autant d'obstacles difficiles à aborder pour les entreprises qui les découvrent pour la première fois.

De l'aéronautique à l'assistance médicalisée à la procréation

Euro-Quality System, qui compte aujourd'hui près de 1000 clients, « *intervient dans l'industrie et les services avec des spécificités très pointues, à l'instar de la norme EN 9100 en vigueur dans l'aéronautique* », précise Christian Stiévenart. Cette accréditation lui permet de certifier des sous-traitants des grands donneurs d'ordre du secteur de l'aviation. De même, dans le secteur médical, l'accréditation ISO 9001 lui vaut d'être leader sur le marché français pour la certification des hôpitaux proposant une assistance médicalisée à la procréation.

Les trois grands domaines, dans lesquels intervient Euro-Quality System, sont la qualité (9001, EN 9100, ISO 13485...), l'environnement (norme 14 001) et la sécurité (norme 18 001).

Contacts:

**Keep Contact, agence de relations presse, Ludivine Plessy +352 26265868 -
ludivine.plessy@keepcontact.lu**
Euro-Quality System, Christian Stiévenart

Photos libres de droits

Fiche technique

Les étapes de la certification

Comment se déroule un processus de certification ? Combien de temps nécessite-t-il ? Quel en est le coût ? La méthode Euro-Quality System expliquée par Christian Stiévenart.

Comment se déroule un processus de certification ?

Tout commence par une visite d'information préalable, destinée à présenter le processus de certification. Elle est également l'occasion de mieux connaître l'entreprise souhaitant être audité.

La signature d'une convention de certification permet de lancer officiellement la démarche.

La première phase consiste en l'examen de la documentation de l'entreprise, à savoir ses procédures écrites, de fabrication, ses méthodes de travail... La seconde se traduit par un audit de terrain, qui permet de vérifier l'organisation de l'entreprise. Elle donne lieu à un rapport d'audit qui est établi conjointement avec le client. Celui-ci comporte notamment les demandes d'actions à mettre en œuvre.

Le dossier est ensuite soumis pour avis à un comité de certification, composé de 12 membres, représentant des clients ainsi que les clients des clients. Au terme de ce parcours, la décision de certification est prise par le Comité de Direction d'Euro-Quality System.

Si la décision est positive, la certification est accordée pour une durée de 3 ans, renouvelable par période de 3 ans. Pendant la durée de la certification, l'organisme de certification procède à des audits de suivi périodiques.

Combien de temps nécessite une certification ?

Il faut compter six semaines entre la signature de la convention et la délivrance de la certification. Cette moyenne peut être réduite à quatre semaines en cas de nécessité ou allonger si l'entreprise doit revoir ses procédures et méthodes de travail.

Coût de la certification ?

Entre 2 500 et 6 000 euros tous frais compris selon la taille des entreprises suivies par Euro-Quality System. Ce coût prend en compte de 2 à 5 journées de travail pour un auditeur. Le suivi annuel représente quant à lui 1 à 2 journées d'audit au coût journalier de 1 080 à 1 250 euros tous frais compris.

Contacts :

Keep Contact, agence de relations presse, Ludivine Plessy Tel : +352 26265868

email : ludivine.plessy@keepcontact.lu

Euro-Quality System, Christian Stiévenart,