


PRIX  
LUXEMBOURGEOIS  
DE LA QUALITÉ  
2010







# DOSSIER DE PRESSE

# DOSSIER DE PRESSE





## Sommaire

Communiqué de presse p3

### Les gagnants du « **Prix** Luxembourgeois de la Qualité »

	 Catégorie très petite entreprise	p4
	 Catégorie petit organisme d'utilité publique	p5
	 Catégorie grande entreprise	p6

### Les lauréats de la « **Mention sur la Voie de l'Excellence** »

 INSPIRING INNOVATIONS	Catégorie très petite entreprise	p7
UN ESPACE D'EXCELLENCE  HORLOGERIE	Catégorie très petite entreprise	p8
 PAUL WAGNER ET FILS SOCIÉTÉ ANONYME TECHNIQUES DU BATIMENT 	Catégorie grande entreprise	p9

## Communiqué de presse

Esch-sur-Alzette, 19 novembre 2010

### **Prix Luxembourgeois de la Qualité** Des entreprises exemplaires

Vendredi 19 novembre 2010, les lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010 ont eu l'honneur de recevoir leurs récompenses des mains de monsieur Jeannot Krecké, Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur. Ce moment tant attendu par les candidats, a rassemblé près de 250 personnes à la Chambre de Commerce de Luxembourg.

#### **6 entreprises récompensées**

Lauréats du 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).

Lauréats des mentions « 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).

#### **Des entreprises qui font la différence**

Dans le contexte actuel, ces entreprises se différencient par la Qualité et la fiabilité de leurs organisations. 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. Ils ont également vérifié la bonne santé générale de l'entreprise. Pendant les 3 prochaines années, les lauréats pourront valoriser cette récompense comme un argument de confiance auprès de leurs clients et actionnaires, mais aussi comme critère distinctif de leurs concurrents.

#### **L'appel à candidature pour 2011 est lancé !**

Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l. est fier de constater que le travail de communication autour du Prix Luxembourgeois de la Qualité porte ses fruits. Cette année, une quinzaine d'entreprises ont spontanément demandé un dossier de candidature pour le Prix Luxembourgeois de la Qualité et certaines ont déjà manifesté leur intérêt pour la prochaine édition. L'appel aux futurs candidats a d'ailleurs été lancé à l'occasion de cette cérémonie. Les entreprises intéressées peuvent dès à présent prendre contact avec le MLQ.

Cette initiative est soutenue par le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur et par l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS). Le MLQ remercie ses sponsors, fidèles depuis plusieurs années : Goodyear, l'Entreprise des Postes et Télécommunications, PricewaterhouseCoopers.

Pour obtenir plus d'information, contactez :

Mouvement Luxembourgeois de la Qualité a.s.b.l.

Louis Oberhag, Secrétaire Général

66, rue de Luxembourg L-4221 ESCH SUR ALZETTE

Tel: 54 55 80 580 - Fax: 54 55 80 581- e-mail : info@mlq.lu

## Les lauréats - Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010 Catégorie très petite entreprise



### Vectis PSF S.A. ([www.vectis.lu](http://www.vectis.lu))

#### ◆ Activité :

Agent de constitution et de gestion de sociétés.

#### ◆ Vision / Politique / Valeurs :



Vectis PSF est une société de conseil qui accompagne les entreprises de petite et moyenne taille dans les domaines de la gestion (gouvernance, pilotage), de l'organisation de leur métier (R&D, marketing, ventes, prestations) et du support (comptabilité, RH, IT). A cette fin, Vectis PSF mutualise pour le compte de ses clients une équipe pluridisciplinaire, à même de les supporter tant au niveau de leur conseil d'administration, de leur comité de direction, de leurs managers que de leurs équipes opérationnelles. La valeur de nos services réside dans l'articulation des méthodologies (meilleures pratiques et normes, auxquelles des formations sont proposées au travers de la plateforme [get-training.org](http://get-training.org)), d'outils de gestion (plateforme de logiciels [epsf.lu](http://epsf.lu)) et d'expertise (services de conseils) afin d'améliorer les processus ; en tant qu'architecte d'entreprise, Vectis PSF joue le rôle de coordinateur de compétences et de gestionnaire de projet permettant aux personnes et aux entreprises d'atteindre dans la sérénité les objectifs qu'elles se fixent.



Depuis les origines, la vision de Vectis PSF est celle de l'excellence, et la mission celle de fournir à ses clients une solution d'accompagnement dans le domaine du management par les processus afin d'accompagner l'entreprise dans son amélioration continue.

#### ◆ Points forts :

- Bon fonctionnement des échanges collectifs et individuels au sein de l'entreprise ainsi qu'avec ses parties prenantes, positionnés comme le moteur de l'amélioration continue
- Réactivité grâce à l'utilisation pragmatique du Plan/Do/Check/Act, par rapport au changement du profil des clients (stratégie, moyens).
- Expertise et développement personnel comme pierre angulaire de la valeur et de la satisfaction des ressources humaines.
- Plateforme en ligne ePSF (outil de gestion d'entreprise PSF).
- Formalisation documentaire.

# Les lauréats - Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010

## Catégorie petit organisme d'utilité publique



### Service de rééducation gériatrique stationnaire de la ZithaKlinik ([www.zitha.lu](http://www.zitha.lu))



#### ◆ Activité :

Rééducation des personnes âgées.  
Optimisation de l'encadrement du patient âgé, intégré dans une structure hospitalière avec les compétences et moyens correspondants.

#### ◆ Vision / Politique / Valeurs : SELECTIONNER-COMPENSER-RENFORCER

La rééducation gériatrique se base pour toute personne concernée sur un profil médico-psycho-social et l'élaboration en équipe multidisciplinaire d'un projet thérapeutique individualisé.

Le concept central du service de rééducation gériatrique stationnaire est basé sur la théorie de M.Baltes qui dit: « Sélectionner - Compenser- Renforcer »

L'étape de la sélection est garantie par l'assessment multidisciplinaire qui établit le programme thérapeutique. L'étape compensatoire est assurée par l'équipe de thérapeutes qui met en évidence les fonctionnalités résiduelles conservées et propose des adaptations individualisées d'aides techniques.

La dernière étape du renforcement est constituée par le programme rééducatif proprement dit. La rééducation en elle-même permet par des exercices, par des programmes de réentraînement de solidifier, de renforcer et d'améliorer les aptitudes du patient à exécuter les actes essentiels à la vie pour mener une vie sociale autonome.

En équipe pluri- et interdisciplinaire le rythme individuel du programme thérapeutique et rééducatif est adapté en fonction de l'objectif à atteindre. Cette phase représente l'intervention unie des différents thérapeutes (kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, psychologue, psychomotricienne et médecin).



#### ◆ Points forts :

- Une direction fortement dédiée, une attitude participative et ouverte dans toutes les activités journalières des différents secteurs de la rééducation gériatrique stationnaire ;
- Des collaborateurs motivés et conscients des différents aspects de la qualité ;
- L'ambition d'un apprentissage collectif continu, multidisciplinaire et multi-professionnel ;
- Une orientation fortement axée sur l'amélioration continue à travers le maintien d'un haut standard de qualité et une réflexion créative et innovatrice ;
- Une culture de communication basée sur les principes du respect mutuel, de l'écoute permanente et de la critique constructive (feed-back) ;
- Confrontation des équipes médicales, soignantes et thérapeutiques aux résultats mesurables de leur propre travail > révision réfléchi et régulière des plans de thérapie et de soins ;
- Mesure régulière de la satisfaction des patients à la sortie du patient ;
- Un engagement pour le soutien des défavorisés (Malawi).

# Les lauréats - Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010

## Catégorie grande entreprise



**CBL s.a.** ([www.cbl-sa.lu](http://www.cbl-sa.lu))

Bâtiment Justice de Paix à Esch-sur-Alzette CBL



Immeuble Président à Luxembourg Kirchberg CBL



Complexe K2 à Luxembourg Kirchberg CBL



E2 à Bertrange / Mamer Bâtiment Centre Polyvalent de l'Enfance CBL



### ◆ Activité :

Entreprise Générale de Construction créé en 2006.  
300 collaborateurs.  
30 000 heures de formation depuis 2007 soit 2,18 % des heures travaillées

### ◆ Valeur :

Tous ensembles, salariés, actionnaire, fournisseurs et sous-traitants, nous nous engageons à mener volontairement une politique de Qualité, de Santé, de Sécurité au travail, d'Environnement et de Développement Durable.

### ◆ Réalisations :

Immeubles Pixel, K2 et Président à Luxembourg Kirchberg  
Plazza 1 et 2 et Hôtel IBIS à Belval  
Extension CORA city Concorde, Magasin BRAM et Atrium phase 2 à Bertrange  
Domaine du Park à Bofferdange West Side  
Village à Mamer 2<sup>ème</sup> Ecole Européenne à Bertrange-Mamer. Lots :  
Maternelle – Sport - Centre Polyvalent de l'Enfance Complexe Marco Polo et Justice de Paix à Esch-sur-Alzette ...

### ◆ Certification / Accréditation:

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001(évaluation ISO 26000 en cours)

### ◆ Points forts :

- forte implication de la direction, notamment auprès des clients
- forte réactivité sur tout le périmètre de l'entreprise par la mise en place et le suivi d'une stratégie axée Qualité / Sécurité/ Environnement et Développement Durable
- les moyens mis en œuvre en matière de Sécurité
- le système d'accueil des nouveaux embauchés (bilingue écrit et audio)
- le système de suivi des compétences très structuré
- la mise en œuvre de solutions innovantes en construction
- Sensibilisation du personnel par des concours internes : Sécurité, Environnement, Addictions, Développement Durable,...

## Les lauréats – « Mention sur la Voie de l'Excellence » Catégorie très petite entreprise



### Phoenix Contact ([www.phoenixcontact.lu](http://www.phoenixcontact.lu))

#### ◆ Activité :

Conseil et vente de produits pour l'électronique industrielle.



#### ◆ Vision / Politique / Valeurs :

Mission: Nous concevons le progrès grâce à des solutions innovantes et ingénieuses.

Vision: Phoenix Contact est un groupe de renommée internationale, pionnier au niveau technologique dans tous ses domaines d'activité.

#### ◆ Culture:

- L'indépendance : Nos actions sont guidées par le désir de garantir notre liberté d'entreprendre.
- Des conceptions innovantes : Nous considérons l'innovation comme un pont vers l'avenir. C'est pourquoi nous développons aujourd'hui notre société en pensant déjà à demain.
- Un partenaire de confiance : Nos actions sont basées sur un esprit d'engagement réciproque, le respect et la sincérité. Nos relations avec nos clients et nos partenaires commerciaux ont pour objectif un profit commun et durable. Notre culture d'entreprise encourage la confiance et soutient les efforts déployés par nos collaborateurs pour réaliser les objectifs convenus.
- Nous parlons la langue du client - dans plus de 60 pays.

#### ◆ Certification / Accreditation:

ISO 9001:2000 (ISO 9000 depuis 1994)  
SuperDrecksKëscht fir Betriber (depuis 2005)  
Membre fondateur Ecotrel et Ecobatterien

#### ◆ Points forts :

- Produits à la pointe de la technologie
- Bonne gestion des clients avec base de données performante
- Bonne gestion des réclamations
- Flexibilité et disponibilité
- Temps de réaction minimal
- Service et documentation dans les langues du client

## Les lauréats – « Mention sur la Voie de l'Excellence » Catégorie très petite entreprise

UN ESPACE D'EXCELLENCE

**goeres**  
HORLOGERIE

### Atelier Goeres Horlogerie ([www.goeres.lu](http://www.goeres.lu))



◆ Activité :  
Horlogerie, Bijouterie.

◆ Vision / Politique / Valeurs :  
Depuis sa création en 1956, Goeres Horlogerie est active dans l'importation, la commercialisation et l'entretien de montres d'horlogerie de prestige d'origine Suisse et, dans ce même esprit, supporte la recherche d'excellence dans le service au client.



◆ Certification / Accréditation:  
Rolex et Patek Philippe, norme qualité spécifique des producteurs de montres haut de Gamme.



◆ Points forts :

- Les seuls sur ce marché au niveau national (14 mondialement à faire en parallèle le service après-vente pour Patek Philippe et Rolex) = vision de cette niche par la direction.
- Très bon logiciel interne (créé par l'entreprise) permettant la traçabilité du service après-vente et du contact client.
- Peu d'absentéisme, fidélisation et formation du personnel (dont la certification par les fournisseurs pour l'horloger réalisant les réparations/entretiens du service après-vente).
- Fiches techniques détaillées et on-line pour le service après-vente (moins de papier et toujours à jour avec les recommandations fournisseurs) → point fort pour les fournisseurs)
- Bonnes répercussions sur l'écologie, pas de déchets (ceux qui ne sont pas envoyés à la Superdreckskescht sont repris par les fournisseurs).



## Les lauréats – « Mention sur la Voie de l'Excellence » Catégorie: Grande Entreprise



### Paul Wagner & Fils ([www.pwagner.lu](http://www.pwagner.lu))



*Heribert BACH*



*Guido HEGERL*



*Aloyse WAGNER*

- ◆ **Activité :**  
Technique du bâtiment: Equipement technique du bâtiment (Electricité/HVAC), gestion technique des bâtiments et service
- ◆ **Vision / Politique / Valeurs :**  
Paul Wagner et Fils - Best in technical performance  
Paul Wagner et Fils est l'un des 3 premiers installateurs et prestataires techniques du bâtiment au Luxembourg.  
Nous réalisons, exploitons et assurons la maintenance d'installations à la pointe de la technique.  
Nous proposons les produits de plusieurs fabricants et sommes soucieux de la réduction des coûts d'exploitation des installations dans l'intérêt de nos clients et de l'environnement.  
Nous sommes un employeur attrayant qui nous concentrons sur le secteur croissant de la maintenance et du service, les solutions techniques innovantes et économiques en énergie.
- ◆ **Certification / Accréditation:**  
ISO 9001:2000  
Superdreckskescht  
Membre du MLQ
- ◆ **Points forts :**
  - Déclinaison de la stratégie
  - Implication de la direction
  - Approche projet: Project Management en plusieurs étapes
  - Gestion de la sécurité
  - Validation Budgétaire