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

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

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

PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ

2013

DOSSIER DE PRESSE

POST LUXEMBOURG

CHAMBRE DES METIERS Luxembourg

Bernard-Massard
DEPUIS 1921

Les Lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité

- **SPAD - Soins psychiatriques à domicile - Service du CHNP-** *Catégorie petits organismes d'utilité publique*

- **Hôpital Intercommunal de Steinfort - Centre de Rééducation Gériatrique -** *Catégorie grands organismes d'utilité publique*

- **Goodyear Innovation Center Luxembourg –** *Catégorie grandes entreprises*

Les Mentions « Sur la Voie de l'Excellence »

- **CSD Protect sa, membre de PROgroup geie** - *Catégorie petites entreprises*

- **BGL BNP Paribas** - *Catégorie grandes entreprises*

- **CDCL SA.-** *Catégorie grandes entreprises*

Les LAUREATS 2013

PRIX LUXEMBOURGEOIS de la QUALITE

CATEGORIE PETITS ORGANISMES D'UTILITE PUBLIQUE

SPAD
Soins psychiatriques à Domicile
Service du CHNP

SPAD - Soins psychiatriques à domicile - Service du CHNP

Présentation :

À côté des structures hospitalières stationnaires et ambulatoires, le CHNP propose un service de Soins Psychiatriques à Domicile (SPAD). Celui-ci s'inscrit dans la décentralisation actuelle de la psychiatrie au Grand-Duché de Luxembourg et propose un accompagnement dans le milieu de vie de la personne.

Le SPAD a pour mission de proposer un suivi psychiatrique à domicile à toute personne souffrant d'un ou plusieurs troubles psychiques. Le service se compose de deux secteurs distincts suivant le public ciblé. Le premier secteur est consacré au suivi des personnes adultes tandis que le deuxième se consacre à l'accompagnement des enfants/adolescents et leur famille.

Comme le démontre le nombre croissant de projets qui ont été développés depuis les dernières années au SPAD, l'ensemble de l'équipe a sans cesse pour ambition d'améliorer la façon dont elle se consacre au patient afin de lui apporter les meilleurs suivis possibles. Dans cette optique, le SPAD recherche constamment à développer son organisation et a développer son management de la qualité.

Le service SPAD a obtenu en novembre 2011 la mention "Sur la voie de l'excellence" dans le cadre du "Prix luxembourgeois de la qualité".

En mars 2013, le SPAD a été certifié conforme aux normes qualité de l'ISO 9001 (International Organization for Standardization) et du BAR (Bundesgemeinschaft für Rehabilitation). Cette double certification permet au SPAD de bénéficier d'une reconnaissance internationale qui est une première dans le secteur de la Santé au Grand-duché de Luxembourg.

Points forts :

- ✓ **Engagement des collaborateurs « de terrain » envers le patient**
- ✓ **Engagement de la direction**
- ✓ **Fédération des collaborateurs autour du modèle de gestion de la qualité**
- ✓ **Moyens considérables pour la démarche d'amélioration continue**
- ✓ **Innovation dans les pratiques au service des patients (autonomie et responsabilisation)**
- ✓ **Gestion globale des risques sur base des principes de la norme ISO 31000**

De gauche à droite : Elke Thielen ; Karin De Kroon ; Liette Thiltges ; Adrienne Banz ; Mireille Schaul ; Gaby Wieditz ; Mark Ritzen ; Stephanie Recken ; Romain Simon ; Brigitte Schmitz ; Stéphanie Torvilo ; Georges Meierus ; Marleen Habets ; Romy Scharfenberger ; Filipe Ribeiro ; Michelle Neri ; Muriel Fosseprez ; Vincent Neyson. Membre de l'équipe excusé : Tina Weber.

CATEGORIE GRANDS ORGANISMES D'UTILITE PUBLIQUE

Hôpital Intercommunal de Steinfort - Centre de Rééducation Gériatrique

Présentation :

En participant au Prix luxembourgeois de la qualité, nous souhaitons obtenir la reconnaissance du public pour l'excellente qualité de nos services. Comme tout autre prestataire des soins, nous avons besoin de cette reconnaissance : elle est un excellent moyen d'information du patient quant aux efforts et résultats de notre institution. Pour nos collaborateurs, il est une formidable reconnaissance du travail accompli toutes ces dernières années.

L'Hôpital Intercommunal de Steinfort est une institution dédiée aux personnes de plus de 65 ans. Il offre une panoplie de services dont un service de rééducation fonctionnelle gériatrique, reconnu pour ses excellents résultats.

La rééducation fonctionnelle gériatrique vise un accompagnement des personnes en perte d'autonomie, le plus souvent après un accident de santé. L'objectif final est le retour à domicile, dans des conditions de sécurité et pour une bonne qualité de vie à domicile.

Pour ce faire, plusieurs spécialistes interviennent : kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, neuropsychologue, diététiciennes, médecins, infirmières, etc. et le travail se réalise sur plusieurs axes interconnectés.

Un premier axe vise à accroitre la force, l'endurance, la dextérité et l'habileté du patient pour faire face aux situations les plus courantes de la vie de tous les jours. A l'Hôpital Intercommunal de Steinfort, des spécialistes de la mémoire, de la marche, de la déglutition, etc. travaillent en étroite collaboration pour réaliser des bilans complets permettant la mise en place de programmes de rééducation individualisés.

Un deuxième axe se concentre sur l'adaptation du milieu de vie du patient par rapport à ses difficultés actuelles. L'assistante sociale et les ergothérapeutes font appel aux différents dispositifs d'aide présents au pays pour répondre à des besoins très variés. Certains patients ont besoin seulement de quelques conseils. D'autres, par contre, nécessitent de véritables réaménagements de leur espace de vie (installation d'ascenseur interne, élargissement des portes, etc.) pour pouvoir continuer à vivre chez eux.
Un troisième axe est centré sur le bien-être du patient et ce, à chaque instant de l'accompagnement, pendant toute la période de l'hospitalisation. Le chemin du patient vers plus d'autonomie, plus d'endurance physique et finalement vers une meilleure qualité de vie est sinueux et parfois extrêmement difficile, tant pour le patient que pour sa famille ou les professionnels qui l'entourent.
Dans les moments les plus difficiles, c'est la motivation et la persévérance du thérapeute qui aidera le patient à avancer. Ainsi, la motivation et la satisfaction de nos salariés devient une priorité managériale. C'est particulièrement pour cette raison que toutes les approches d'amélioration de la qualité déployées à l'HIS favorisent la responsabilisation et l'implication des collaborateurs.
Depuis plusieurs années nous avons opté pour le modèle EFQM[1]. Ce modèle de management de la qualité est basé sur le leadership, la fixation d'objectifs et la recherche permanente des solutions innovantes pour améliorer l'ensemble des processus.
Le modèle EFQM accorde un soin particulier à la place des collaborateurs dans l'organisation et à la responsabilité de l'institution vis-à-vis de la société. La prise en compte de ces aspects assure la compatibilité du modèle avec nos valeurs institutionnelles.
En 2012, dans un contexte national de recherche de plus d'efficience, nous avons adopté des outils de la méthode Lean 6 sigma. Aujourd'hui, l'élimination des gaspillages conjuguée à la recherche de la performance clinique est devenue une responsabilité sociétale des acteurs de la santé.
L'objectif final de toutes ces approches est la pérennisation des excellents résultats cliniques et la recherche permanente de la satisfaction des patients.

Points forts :

- ✓ **Implication de l'organisation**
- ✓ **Recherche d'innovation et de diversification**
- ✓ **Nombreux indicateurs et procédures**
- ✓ **Groupes de travail**
- ✓ **Qualité de la communication**
- ✓ **Diagramme de Solvay**

[1] **European Foundation for Quality** *Management*

CATEGORIE GRANDES ENTREPRISES

Goodyear Innovation Center Luxembourg (GIC*L)

Présentation :

Le Goodyear Innovation Centre Luxembourg (GIC*L) est le plus important centre de recherche et de développement de Goodyear en dehors des Etats-Unis. Situé au cœur de l'Europe à Colmar-Berg au Grand-Duché de Luxembourg, le GIC*L emploie près de1.000 ingénieurs, scientifiques et techniciens de 25 nationalités différentes chargés du développement des pneus pour les gammes tourisme, camionnette et poids-lourd pour les marchés européens, africains et asiatiques. Ils utilisent des équipements techniques sophistiqués et permettent ainsi à Goodyear de conserver sa place de leader mondial.

Le centre de Recherche Goodyear a été construit en 1957 pour répondre aux besoins des marchés européens. Le choix du Luxembourg est dû à sa localisation géographique centrale en Europe et l'existence de l'usine de fabrication de pneus, facilitant la production des pneus prototype.

La mission essentielle du GIC*L est de développer et de tester de nouveaux produits pour une large gamme d'utilisations. La réalisation des essais est l'une des principales activités du GIC*L : ainsi, chaque jour, en laboratoire comme sur route, est parcouru en kilomètres l'équivalent de 10 fois le tour de la terre.

Proposer des produits innovants face à la concurrence demande des efforts continus pour être à la pointe de la technologie. Une réputation se bâtit sur des produits performants bénéficiant des dernières avancées technologiques.

Concevoir des pneus pour l'équipement d'origine est un processus long et complexe d'évaluation, de mise au point et d'échanges avec les clients très exigeants que sont les constructeurs automobiles. Ces derniers effectuent des tests approfondis avant d'homologuer un pneumatique. Un des objectifs du GIC*L est d'obtenir des constructeurs ces homologations très importantes.

CONTACT : Jean-Paul Bruck
Tel: +352 8199-2294
E-mail jean-paul.bruck@goodyear.com

Points forts :

- ✓ **Un engagement exemplaire de la direction**
- ✓ **Excellence au niveau processus**
- ✓ **Dossier préparé et présenté en équipe**
- ✓ **Esprit d'équipe exemplaire**
- ✓ **Faible taux accidents / incidents**
- ✓ **Qualité et sécurité sont vécues et ne sont pas qu'un slogan**

MENTIONS 2013:

« SUR LA VOIE DE L'EXCELLENCE »

CATEGORIE PETITES ENTREPRISES

CSD Protect sa, membre de PROgroup geie

Présentation :

CSD sa, membre de PROgroup geie, est un bureau d'ingénieurs-conseils affilié à l'Ordre des Architectes et Ingénieurs, compétent et expérimenté dans le domaine du commodo, de la santé, de la sécurité, de l'environnement et du développement durable.

CSD sa offre un ensemble complet de services :

- **Conseils en construction durable** – Certifications – Cradle to Cradle
- **Conseils en énergie** – Concepts Energétiques, Audits, Certificats de performance (CPE)
- **Autorisations d'Etablissements Classés (Commodo)** – Audits, Demandes d'Autorisations et Accompagnement de Mise en Conformité
- **Conseils en Sécurité et Santé** – Coordination, Plans d'intervention, Exercices d'Evacuation, Mobilité réduite

Créée en 1996, la société CSD sa compte 18 employés et partage toutes les fonctions de supports (qualité, finance, ressources humaines) avec les autres sociétés du groupement PROgroup geie (PROject sa, PROnewtech sa, PROgroup Belgium Sprl), le but étant de mutualiser un maximum entre les 4 sociétés.

Les valeurs de CSD sa sont les suivantes :

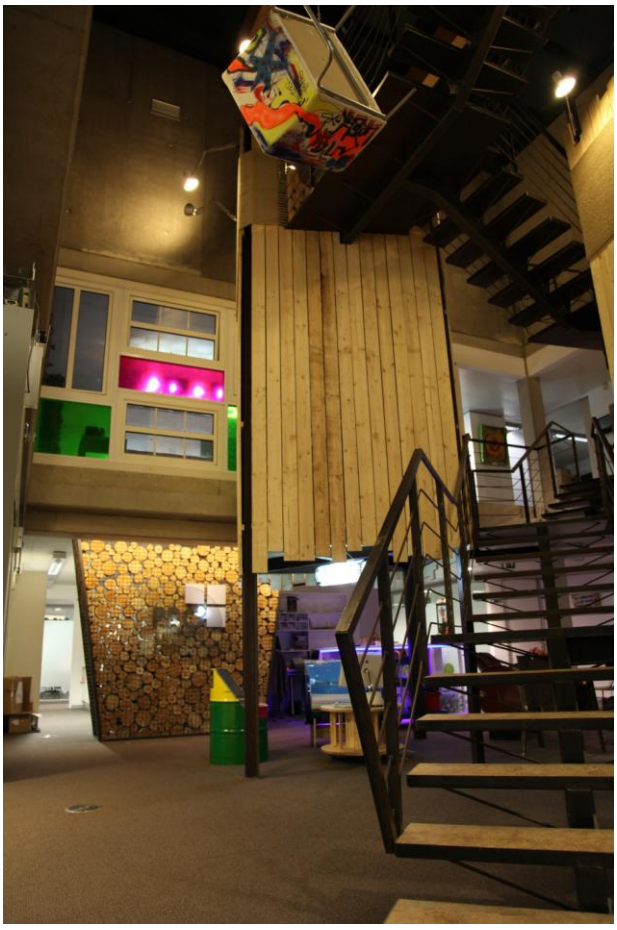
- Innovation
- Initiative
- Intérêts du client
- Intégrité
- Esprit d'équipe

Spécialisée dans l'intégration des thématiques environnementales dans le domaine de la construction, CSD sa déploie depuis août 2011 la nouvelle norme ISO 50001 (management de l'énergie) au sein de sa propre organisation. Après 2 ans d'expérience, les résultats sont visibles et une réduction annualisée estimée à xxxxx est constatée par rapport aux frais énergétiques des années précédentes.

Certifiée ISO 9001 depuis 2005, CSD sa montre ainsi son engagement pour satisfaire ses clients par l'application efficace du système, qui inclut les processus pour l'amélioration continue et la prévention des non conformités.

Labellisée RSE en 2012, CSD sa a construit ses bureaux dans une philosophie axée sur un concept unique en son genre. Bien-être de l'occupant, impact environnemental neutre, retour sur investissement et outil pédagogique grandeur nature constituent les 4 axes autour desquels s'articule la philosophie de CSD sa (Planet, People, Profit, Pedagogy). Ce projet de construction qui mise sur zéro énergie fossile, est triplement certifié (label anglais BREEAM, label français HQE et label allemand DNGB) pour ses performances énergétiques et environnementales, mettant ainsi la sensibilisation aux problématiques environnementales et le bien-être des usagers au centre de ses préoccupations.

CSD a parallèlement développé une démarche de Management Visuel afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle au quotidien.
Cette vision globale de la coordination des projets a comme effet une implication plus importante des collaborateurs, et le renforcement de l'Isprit d'équipe, une des 5 valeurs fondamentales de la société CSD sa en mettant la qualité et les intérêts du Client au centre de nos préoccupations.



BGL BNP Paribas

Présentation :

Exerçant ses activités dans les domaines du Retail Banking, du Wealth Management et du Corporate & Investment Banking, BGL BNP Paribas propose une gamme particulièrement large de services et de produits à ses clients particuliers et professionnels, ainsi qu'aux entreprises et aux institutionnels.

Au Luxembourg, BGL BNP Paribas occupe la première place pour la clientèle professionnelle et PME, et la deuxième place pour la clientèle des particuliers. Elle est également le leader incontesté en bancassurance, où elle offre des solutions personnalisées et des services bancaires.

En 2012, BGL BNP Paribas a été reconnue Banque de l'Année au Luxembourg pour la deuxième année consécutive par le magazine international The Banker. Elle est par ailleurs la première grande banque de la place à avoir obtenu le label d'Entreprise Socialement Responsable créé par l'Institut National pour le Développement Durable et la Responsabilité Sociale des Entreprises (INDR).

La Politique Qualité de BGL BNP Paribas s'inspire de la démarche de management par la Qualité Totale qui vise l'amélioration continue de l'organisation, des processus et de la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes.

La politique qualité de BGL BNP Paribas repose sur trois axes principaux :

- La satisfaction de ses clients est au cœur de notre action.
- BGL BNP Paribas adopte une démarche permanente d'amélioration de ses produits et services dans le respect de l'environnement.
- BGL BNP Paribas favorise l'exemplarité de ses managers et valorise ses collaborateurs, afin qu'ils soient « ambassadeurs » de la qualité.

BGL BNP PARIBAS
BGL BNP PARIBAS

CATEGORIE GRANDES ENTREPRISES

CDCL SA

Présentation :

CDCL s.a. est un acteur majeur de la construction en Grande Région. Certifié ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001, CDCL accompagne chacune des phases de réalisation d'un projet de construction : faisabilité, études, développement, construction, mise en service et garantie.
Le groupe CDCL :
CDCL s.a. (Compagnie de Construction Luxembourgeoise) est issue en 1979 de la fusion de trois entreprises de construction bien établies sur le marché luxembourgeois :

- C. Diederich-Colas (1951)
- P. Bohler (1907)
- ARDEC (1948).

Avec ses filiales françaises de bâtiment et travaux publics, CEP et CDCL Lorraine, basées à Thionville, le groupe CDCL compte aujourd'hui près de 600 collaborateurs.

Notre philosophie :

- Réalisation de projets de construction ambitieux visant une qualité maximale, dans le respect de l'environnement,
- Dialogue constant avec notre client à tous les niveaux d'un projet,
- Adaptation régulière de notre infrastructure matérielle et humaine aux exigences d'un marché en constante évolution

Nos domaines d'expertise :

- Résidentiel
- Ouvrages d'art et génie civil
- Ouvrages fonctionnels et hospitaliers
- Rénovation et réhabilitation
- Voirie et réseaux divers
- Terrassements et démolitions

- Travaux industriels
- Chantiers tous corps d'état et/ou gros œuvre
- Développement et gestion de projets
- Promotion immobilière.