

# Communiqué de Presse - FR

## Trois nouvelles entreprises récompensées par les Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence 2021

Les différentes récompenses dans le cadre des Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence (PLQE) ont été décernées lors de la soirée du 25 novembre 2021 qui s'est déroulée à la Chambre de Commerce de Luxembourg devant un parterre de plus de 130 invités, limite haute de la jauge sanitaire fixée pour l'occasion.

### Contexte

Les Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence sont 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.

Bien au-delà de l'attribution d'un prix, faire la démarche d'intégrer ce parcours a une valeur ajoutée forte pour l'entreprise qui peut capitaliser sur la démarche à chaque étape du processus. D'abord, elle peut identifier des points forts et des axes de progrès dès son auto-évaluation. Ensuite, elle peut confronter sa gestion et ses activités au regard d'équipes d'évaluation professionnelles, expertes et bienveillantes. Enfin, à l'issue du parcours, elle peut s'appuyer sur un rapport détaillé qui clôture la démarche.

En raison d'une situation inédite liée à la pandémie, ces deux dernières années ont été particulièrement difficiles pour les entreprises : organisation, bouleversement des modalités de travail, gestion des priorités, difficultés économiques, contextes incertains et volatiles, ...

Malgré tout, les entreprises de tous secteurs ont été nombreuses à participer à cette démarche unique en son genre qui permet à chaque structure de mettre en valeur sa gestion, son organisation, son savoir-faire, ses pratiques en se mesurant à un référentiel éprouvé et un processus d'évaluation professionnel.

### Déroulement

Après le mot de bienvenue de M. Marc WAGENER (COO et Director Training à la Chambre de Commerce) et l'introduction par Mme Caroline HINDAHL-RIOS (Présidente du MLQE), le présentateur, M. Camille NEY a animé la soirée avec M. Sullivan THOMAS (Secrétaire Général du MLQE).

Les lauréats 2021 ne représentent qu'une partie des candidats de ces 2 dernières années, les candidatures s'étalant jusqu'en 2022 pour certaines en raison du contexte. L'assemblée a donc félicité les candidats qui ont entamé la démarche de concourir aux Prix pendant cette période et l'ont menée à son terme.

Ensuite, les différents prix ont été annoncés sous forme de vidéos introductives de chaque lauréat. Des récompenses basées sur un processus d'évaluation permettant d'apprécier une organisation dans son management et ses activités opérationnelles depuis sa stratégie, sa vision, ses valeurs jusqu'aux résultats qu'elle obtient et dans une perspective d'amélioration continue. Ainsi les gagnants de cette édition 2021 sont :

- **Agence eSanté GIE** | Luxembourg Gold Quality Prize
- **Cocottes** | Luxembourg Bronze Quality Prize
- **Centre Äddi-C** | Luxembourg Bronze Quality Prize

## **Agence eSanté GIE | Luxembourg Gold Quality Prize**

L'Agence eSanté a pour mission principale d'assurer une meilleure utilisation des informations dans le secteur de la santé et médico-social et ce, afin d'assurer une meilleure prise en charge coordonnée du patient. Elle est appelée à réaliser cette mission au travers :

- D'une plateforme de partage et d'échange de données dans le domaine de la santé comprenant le Dossier de Soins Partagé (DSP)
- D'un schéma directeur définissant une stratégie nationale d'interopérabilité qui permettra ainsi aux différents des systèmes d'informations de santé d'interagir sans heurts dans le cadre du partage d'information.

A l'issue du processus d'évaluation au cours duquel elle a su faire preuve d'amélioration continue, l'Agence a pu démontrer qu'au fil des ans et des enjeux, elle était un acteur majeur dans son secteur. Elle a, par la volonté de ses dirigeants, opté pour un positionnement à l'international afin de pouvoir rencontrer les enjeux futurs du secteur et fait preuve d'innovation.

Les projets ainsi que l'ensemble des processus sont monitorés, permettant un pilotage efficient. L'Agence est motrice dans la gestion des risques où elle sait faire preuve d'amélioration, d'innovation et d'une grande maturité. Ses partenariats sont construits de façon solides et durables. Enfin, ses dirigeants par un management transversal et de proximité, sont des moteurs de l'éthique, de la responsabilisation et de la cohésion d'équipe. L'évolution des compétences des collaborateurs fait partie intégrante de la culture.

L'Agence eSanté a donc reçu un prix pour avoir montré une vision éclairée, tournée vers l'innovation en créant une dynamique participative avec son personnel et des processus maîtrisés sur l'ensemble de son fonctionnement.

## **Cocottes | Luxembourg Bronze Quality Prize**

Cocottes propose des plats faits maison, chauds ou froids, des salades, des sandwiches, des pâtisseries et des desserts distribués grâce à un vaste réseau de boutiques de restauration sur place ou à emporter.

Tous les jours, selon des recettes originales, imaginées et développées en interne, les équipes de Cocottes cuisent, transforment, et assaisonnent des produits : de saison, issus de l'agriculture biologique, de circuits courts ou d'artisans et de petits producteurs locaux.

Au cours du processus, l'équipe d'évaluation a noté la mise en place d'une organisation s'appuyant sur une vision, des valeurs positives et inspirantes et le volontarisme contagieux de la direction. Chez Cocottes, l'écoute et la communication sont des forces de la politique clients. La volonté et la capacité à réagir face aux opportunités ou encore la recherche permanente d'amélioration et d'innovation tant au niveau des produits qu'au niveau des services aux clients sont également des éléments forts de la gestion et des activités.

Outre une équipe de direction investie et volontaire, l'évaluation a montré que l'inclusion, le respect et le développement des salariés sont au cœur de l'organisation, que ces ambitions et valeurs sont vivantes et vécues. Pour preuve, l'équipe d'évaluation a pu souligner la fidélité des salariés à l'entreprise, entretenue par une direction à l'écoute, des opportunités d'évolution et un plaisir du « travailler ensemble ».

Cocottes, une référence dans le secteur du « prêt à manger » a reçu un Prix pour sa passion, partagée au sein de l'entreprise, pour le « bien manger », la qualité des produits et l'attention portée au client à chaque étape.

Avec le soutien de :



En partenariat avec :



## **Centre Äddi-C | Luxembourg Bronze Quality Prize**

Les activités du Centre Äddi-C consistent à offrir une prise en charge surtout axée sur les dépendances et les abus liés à l'alcool, aux médicaments ou toutes autres addictions non liées à une substance, dans une démarche de réhabilitation.

Le Centre, c'est une équipe pluridisciplinaire qui œuvre quotidiennement pour diminuer les troubles et déficits et améliorer le fonctionnement social et le bien-être.

Le Centre poursuit 2 objectifs clefs :

- Abstinence ou diminution du comportement addictif
- Traitement du diagnostic secondaire (dépression, trouble anxieux, ...)

Outre le fait que les dépendances et addictions soient bien évidemment des problématiques de société, le Centre et son équipe traitent ces sujets avec conviction. Les activités sont menées avec savoir-faire, méthode et professionnalisme, en attachant la plus grande importance à la confidentialité et la discrétion nécessaires aux personnes ayant recours à ces services.

L'évaluation a permis d'apprécier les grandes compétences professionnelles des membres du Centre ainsi que des savoir-être pertinents qui favorisent un engagement remarquable vis-à-vis des personnes suivies, le tout porté par un esprit d'équipe nécessaire au bon fonctionnement et au succès de leurs missions.

Dans sa candidature, le Centre a su démontrer son positionnement vis-à-vis d'une problématique forte et l'adéquation avec son engagement sociétal. L'équipe d'évaluation a pu remarquer une vision stratégique claire, reposant aussi sur des synergies au niveau international, ou encore une grande cohérence entre la politique de gestion et les activités opérationnelles.

Le Centre Äddi-C, reçoit un Prix pour son engagement dans une problématique sociétale, mis en œuvre par une équipe investie de manière vocationnelle permettant d'aligner la gestion et les activités.

## **Prochaine Edition**

En 2022, le référentiel subira une révision cyclique majeure. Les fondamentaux seront conservés bien sûr et des éléments pertinents viendront alimenter une mise à jour nécessaire. Parmi les axes de travail :

- L'intégration de problématiques et tendances actuelles et futures
- Le parcours candidat
- Le parcours des évaluateurs

Cette démarche de Prix est également un outil de questionnement et d'analyse. Accessible à tous, il devient un véritable parcours d'accompagnement à moyens termes. Il y aura un travail de fond et de forme pour renforcer ces dimensions notamment.

L'appel à candidatures est déjà lancé pour l'édition 2022 des Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence et du Prix Etudiant !

Rendez-vous sur [www.mlqe.lu](http://www.mlqe.lu).

## **Partenaires**

Cette soirée était organisée en partenariat avec la Chambre de Commerce, les Caves Bernard-Massard et Muller & Wegener S.à.r.l.

L'appel aux sponsors et partenaires pour l'édition 2022 est d'ores et déjà lancé !