

Pourquoi une mention spéciale du jury ?

Dans le chef du jury, je ne parlerai pas d'un coup de cœur, mais plutôt d'une volonté d'encouragement. N'oublions pas que ce Prix de la Qualité se veut d'être inscrit dans la continuité, en offrant à chaque candidat un soutien dans son parcours vers l'Excellence. Tout le monde n'évolue cependant pas dans un environnement identique.

Comment faire face à certaines contraintes spécifiques est un des aspects des dossiers de candidature, qui a retenu l'attention du jury et l'a décidé à attribuer, cette année-ci, deux mentions spéciales.

Elles récompensent toutes deux la manière dont des responsables d'organismes se soucient tout particulièrement du bien-être de leur personnel, composante oh combien importante dans toute démarche Qualité.



Pol Gustin.

Membres du Jury 2009

- Président : Jos Gloden
Secrétaire général du Mouvement Luxembourgeois de la Qualité
- Vinciane Beauvin
Project Manager, Communication & Events à l'EFQM
- Jean-Marc Dochot
Conseiller général Développement de l'organisation au SPF P&O
- Pol Gustin
Administrateur délégué du Mouvement Wallon pour la Qualité
- Laurent Noel
Conseiller juridique au Cabinet du Ministre-Président du Gouvernement wallon
- Caroline Vanwynsberghe
Coordonateur Qualité à l'UCM - Caisse d'Assurances Sociales
- Fabian Malleret
Responsable Qualité, Sécurité, Environnement à la Mairie de Nancy
- 2 observatrices
Dominique Loroy - Directrice du Mouvement Wallon pour la Qualité
Charlotte Proesmans - Qualitiennne au Mouvement Wallon pour la Qualité

« Mention Spéciale du Jury » dans la catégorie « Eveil à l'Excellence » - « Prix Encouragement »

• **Sprl Jean-Yves Toussaint (Eghezée)**
C'est en 2000 que Jean-Yves Toussaint crée son entreprise de carrelages, après avoir été, pendant plus de 10 ans, ouvrier (chef d'équipe) dans une entreprise de la région namuroise. La société compte aujourd'hui 12 personnes : gérant, secrétaire, 10 ouvriers sur chantier. Le Jury a souhaité récompenser l'entreprise Jean-Yves Toussaint pour toutes les démarches entreprises en vue de satisfaire sa clientèle, structurer son entreprise et son organisation afin d'assurer une croissance acceptable pour tous, d'être plus qu'attentif au bien-être de son personnel et d'avoir instauré de véritables lieux de paroles et d'échanges.

Rue Dujardin, 3
5310 Bolinne



Jean-Yves Toussaint, son épouse et Caroline Zanot.

« Mention spéciale du Jury » dans la catégorie « En route vers l'Excellence » - « Progression significative dans la démarche »

• **Police Fédérale - CIC (Namur)**
Le CIC Namur fait partie d'une chaîne de 11 centres partenaires (1 par Province et 1 pour Bruxelles-Capitale) et assure notamment la prise et le traitement des appels 101 de toute la province de Namur. Le CIC fait face à de nouveaux défis technologiques : vidéosurveillance, l'approche « police on web » ou encore les e-calls. Un autre défi stratégique est le projet 112 visant l'intégration des numéros d'urgence 100 et 101.

Le Jury a souhaité récompenser le CIC Namur pour la progression significative dans sa démarche depuis le « Prix Wallon de la Qualité » 2007, 1^{ère} candidature du CIC Namur. La direction s'implique personnellement dans la promotion de l'Excellence.

Son implication est démontrée dans la recherche du bien-être du personnel au travail (poste ergonomique, chaise ergonomique, ...). La direction porte une attention particulière à la pérennisation des compétences, félicitations régulières au personnel. La direction s'implique concrètement dans les relations et le suivi avec les partenaires du CIC.

Rue Bertrand Janquin, 70
5100 Jambes



Michel Remacle, Vincent Mahaut, Thierry Piszczam, Périne Guillitte, Vincent Warzée, Frédéric Dubuisson.



Pascale Delcomminette.

Discours
Madame
Chef de
du Gouvern

Tout d'abord permettez-moi de remercier le Ministre-Président, de chaleureusement les lauréats pensés ce soir !

Vous avez pu en juger vous par la présentation qui en

ils ont bien mérité ce « Prix de la Qualité » !

Je devrais dire ces « Prix de la Qualité » puisqu'ils ont pensé, à la fois les plus concept, les seniors qui se convertissent, les juniors qui

La qualité, le Ministre aime à rappeler qu'elle ancrée chez nous, au moins première Révolution industrielle. Et s'il aime à rappeler que parce que cette tradition et d'excellence dont nous légitimement être fiers une force pour le présent, une promesse pour l'avenir. Je rajouterais que c'est précisément ce dynamisme et ce savoir nous ont permis d'exporter, à la fois nos produits et notre réputation.

Les prix décernés ce soir dans la très grande université de la démarche qualité.

Qui apparaît clairement à la diversité des acteurs récompensés : un centre funéraire ; des centres hospitaliers ; un service radiothérapie ; des facultés universitaires (Warocqué de Mons) ; une agence de marketing ; une agence de communication (Exp) ; ou encore une Société anonyme (SPRL Jean-Yves

Grâce au public au privé, au grand public, voire à