

VIVAnext

PLAN STRATÉGIQUE 2019-2024



Nous voulons incarner ensemble avec fierté un service public modernisé, ouvert activement sur le monde et résolument tourné vers l'avenir, centré sur les besoins de nos clients et de la société, engagé dans la préservation de l'environnement.



VIVAQUA

VIVAnext



NOS DÉFIS

DANS NOTRE ENTREPRISE :

- Situation financière préoccupante
- Fonctionnement trop cloisonné et trop lourd
- Pyramide des âges déséquilibrée
- Retard en matière de digitalisation

DANS NOTRE ENVIRONNEMENT :

- Réchauffement climatique
- Secteur de l'eau sous surveillance renforcée (Brugel)
- Clientèle variée dont les attentes évoluent
- Crise de confiance à l'égard des services publics



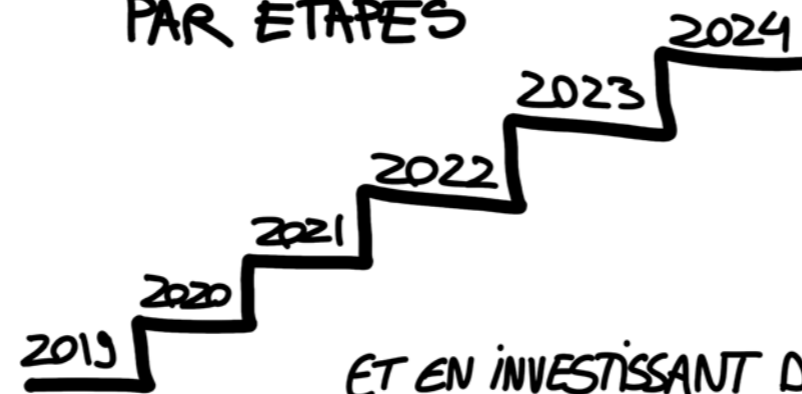
NOS 6 AMBITIONS

NOUS SOMMES PRÊTS!

À RÉALISER NOS AMBITIONS

TOUS ENSEMBLE !

EN PROGRESSANT PAR ÉTAPES



ET EN INVESTISSANT DANS NOTRE TRANSFORMATION



- 1 Etre plus à l'écoute des attentes des clients
- 2 Réduire notre empreinte écologique
- 3 Faire de VIVAQUA un acteur encore plus connu, reconnu et apprécié
- 4 Améliorer la gestion de nos infrastructures
- 5 S'assurer que la bonne personne dotée de la bonne formation soit à la bonne place au bon moment
- 6 S'assurer que chaque euro dépensé est bien dépensé et que nos services sont correctement rémunérés

NOS VALEURS



1 Etre plus à l'écoute des attentes des clients

- Raccourcir les délais de réponse et d'intervention
- Proposer des canaux de communication diversifiés (MyVivaqua.be, langues,...)
- Facturer le juste prix pour notre produit et nos services
- Améliorer notre système de gestion des plaintes

2 Réduire notre empreinte écologique

- Diminuer les déchets, les déplacements, les véhicules et le papier
- Réduire notre dépendance énergétique en développant des alternatives vertes

3 Faire de VIVAQUA un acteur encore plus connu, reconnu et apprécié

- Rendre visibles les services essentiels que nous rendons à la population
- Avoir une communication ouverte et transparente
- Gérer de façon plus rigoureuse et plus efficiente
- Mesurer et améliorer la satisfaction des clients, des riverains des chantiers, des autorités, ...

4 Améliorer la gestion de nos infrastructures

- Mieux calibrer les dépenses de maintenance et d'investissement
- Connaître 100% de l'état de notre réseau d'égouttage
- Diminuer les fuites sur nos réseaux
- Augmenter la vitesse de réaction en cas d'incident ou de fuite
- Proposer le smart metering aux gros consommateurs industriels et économiques
- Se préparer à des épisodes de sécheresse plus fréquents



5 S'assurer que la bonne personne dotée de la bonne formation soit à la bonne place au bon moment

- Mettre en place un nouveau système d'évaluation sur base d'objectifs
- Rajeunir les équipes et organiser le transfert des connaissances
- Etendre les possibilités de formation
- Accroître l'implication et la motivation
- Améliorer les conditions de travail (IT, télétravail,...)
- Développer un plan de diversité
- Rendre le statut du personnel plus simple et plus lisible

6 S'assurer que chaque euro dépensé est bien dépensé et que nos services sont correctement rémunérés

- Maîtriser nos dépenses (digitalisation, simplification des processus, rationalisation des sites en Région bruxelloise, rationalisation des magasins,...)
- Trouver de nouvelles recettes (amélioration du recouvrement des factures, juste rémunération ou subsidiation des missions pour tiers, révision des tarifs et des conditions générales)