

# Un trophée pour les organisations publiques belges performantes

Zorgbedrijf Antwerpen: grand gagnant du trophée de 'l'Organisation publique de l'Année

L'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil), la Société wallonne des eaux (SWDE) et Zorgbedrijf Antwerpen sont les trois lauréats de la troisième édition de 'l'Organisation publique de l'Année®'

Le jury a désigné Zorgbedrijf Antwerpen en tant que vainqueur global de cette troisième édition et lui a donc décerné le titre d'« Organisation publique de l'Année® 2016 ». Aux yeux du jury, cette organisation fait figure d'exemple pour toutes les organisations publiques. En se distinguant par son professionnalisme, elle prouve qu'il n'y a pas nécessairement de différence entre les réalités publiques et privées. Une organisation publique qui est au service de la collectivité ne doit pas craindre de centrer son attention sur ses clients, sa croissance et son efficacité. En outre, Zorgbedrijf Antwerpen a instauré une politique du personnel innovante, par le biais de laquelle le management entend transformer l'ensemble de ses collaborateurs en une véritable équipe d'entrepreneurs, leur offrant ainsi l'occasion d'essayer de nouvelles cho-

ses. Cette mentalité naissante progresse parmi les organisations publiques, comme en attestent les excellents dossiers des candidats au titre d'« Organisation publique de l'Année® 2016 ». Zorgbedrijf Antwerpen apporte la preuve qu'un fonctionnaire peut aussi être un entrepreneur. En ce sens, ce trophée représente un encouragement pour les centaines de collaborateurs d'autres organisations publiques efficaces qui prouvent chaque jour qu'une organisation publique peut être flexible, réactive et moderne.

## Un trophée pour les organisations publiques belges performantes

« Tout comme lors de l'élection de 'l'Entreprise de l'Année®', nous découvrons tous les ans des dossiers d'organisations publiques qui parviennent à offrir un service personnalisé à leurs clients, grâce à une stratégie professionnelle, efficace et innovante. C'est pour nous un grand honneur que de pouvoir remercier ces organisations, les mettre en exergue et les encourager via ce trophée. Elles peuvent en effet à juste titre être considérées comme un levier essentiel de l'économie belge », a déclaré Rudi Braes, CEO et président d'EY Belgique.

Michèle Sioen, présidente du jury et présidente de la FEB, commente le choix des lauréats: « Les organisations qui

n'ont pas de but lucratif ou commercial doivent elles aussi chercher en permanence à faire mieux et à s'adapter à l'évolution du marché du travail, afin d'assurer leur croissance et de satisfaire leurs collaborateurs et clients. Les organisations lauréates font preuve de persévérance dans leur démarche, se soucient de leur développement durable et mettent en place des structures efficaces. Ces organisations font figure d'exemple pour les autres instances publiques qui souhaitent aussi se développer et qui espèrent un jour peut-être être sacrées 'Organisation publique de l'Année®'. »

## Les motivations du jury: trois trophées pour trois organisations publiques performantes

*L'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil): 'Organisation publique Fédérale de l'Année 2016'*

Le dynamisme et la souplesse avec lesquels Fedasil gère les situations de crise témoignent de l'efficacité de cette organisation et en font un lauréat méritant du trophée de 'l'Organisation publique Fédérale de l'Année 2016'. Depuis l'été, Fedasil a dû faire face à une crise sans précédent, avec la nécessité de porter de 16.000 à 35.000

## L'ORGANISATION PUBLIQUE DE L'ANNÉE

le nombre de places disponibles pour accueillir les réfugiés. Non seulement Fedasil a été confrontée à un défi logistique, mais l'agence a aussi dû orchestrer une politique de communication sur la dimension sociétale des nouveaux centres d'accueil. Malgré la forte visibilité de Fedasil au cours des derniers mois, le choix du jury n'est pas motivé par des raisons émotionnelles ni par l'attention médiatique, mais bien par la qualité de la gestion de crise de l'organisation. Mieux, Fedasil est devenue un exemple pour les autres pays européens qui connaissent le même défi.

La nouvelle direction de l'organisation est parvenue à établir des passerelles avec des partenaires de la société civile et du secteur privé. Elle a aussi remarquablement réussi à garder le cap dans un contexte politique très difficile. En attribuant ce prix à Fedasil, le jury souhaite inciter l'agence à continuer à orchestrer efficacement l'accueil des réfugiés, dans le cadre d'une approche structurelle et en s'appuyant sur une gestion de crise à part entière.

### *La Société wallonne des eaux (SWDE): 'Organisation publique Régionale de l'Année 2016'*

La Société wallonne des eaux (SWDE) est le plus grand producteur d'eau de Belgique. On pourrait penser qu'elle occupe dès lors une position confortable. Rien n'est moins vrai, car l'organisation est confrontée depuis quelques années à un recul de la consommation d'eau, en

raison notamment d'un plus grand volume total de récolte d'eau pluviale par les ménages, et ce alors que les coûts de distribution restent inchangés. La SWDE ne peut cependant pas augmenter ses prix, car ces derniers sont fixés par la loi.

Bien que cette situation induise une forte pression sur l'organisation, la SWDE parvient à croître en permanence depuis 2009. Elle réalise des bénéfices en comprimant les coûts d'une part et, d'autre part, en augmentant la productivité. La Société investit en outre tous les ans une centaine de millions d'euros dans l'indispensable renouvellement du réseau de distribution. Cet investissement porte manifestement ses fruits, car les fuites d'eau ont ainsi pu être réduites de 8 millions de mètres cubes par an.

Pour la SWDE, l'inflation est le prochain défi à relever, car elle devra bientôt réduire ses prix de 0,20 €/m<sup>3</sup>. Pour faire face à cette contraction de ses recettes, la Société a déjà pris diverses initiatives: tous les documents seront adressés aux clients sous forme électronique à partir de 2016, tandis que les pointuses horaires seront abolies dans toute l'organisation en 2018.

### *Zorgbedrijf Antwerpen: 'Organisation publique Locale de l'Année 2016'*

Zorgbedrijf Antwerpen exploite 17 centres de logement-soins, 3.250 flats services, 42 centres de services et un éventail complet de services à domicile. Cette organisation relève avec professionnalisme et efficacité un des

futurs défis de notre société: le vieillissement de la population. Zorgbedrijf Antwerpen se distingue surtout par sa vision: l'organisation est gérée comme une entreprise privée, mais sans jamais négliger la haute qualité du service offert aux seniors, l'ambiance de travail ni la motivation des collaborateurs et bénévoles qui travaillent pour elle. Fidèle à cette vision, Zorgbedrijf Antwerpen met en oeuvre des stratégies en matière de renouvellement des produits, d'innovation, d'optimisation de la compétitivité, de service aux clients, d'économies d'échelle, de marketing et de technologie financière.

Autant d'outils fréquemment utilisés dans le secteur privé. Le jury espère que ce prix encouragera Zorgbedrijf Antwerpen à préserver un juste équilibre entre la qualité des soins et l'esprit d'entreprise.