

Al verschillende jaren slaagde ATALIAN nv erin de marktevoluties en de economische druk van de dienstverleningssector te beheersen om zo één van de belangrijkste spelers te worden.

Deze evolutie was onder andere mogelijk door:

- ✓ de implementatie van een geïntegreerd SHEQ-beheerssysteem, gebaseerd op de vereisten van: ISO 9001:2015 (Kwaliteit), ISO 14001:2015 (Milieu), VCA^{**}:2017/6.0 (Veiligheid – beperkte scope) en de prestatieladder gebaseerd op ISO 26000:2012 (MVO – beperkte scope);
- ✓ een nauwkeurige opvolging van operationele indicatoren en opportuniteiten;
- ✓ een procesbeheersing dankzij regelmatige reportings, een analyse van de resultaten en eventuele preventieve aanpassing van de processen

Net zoals het beleid van ATALIAN Global Services bestaat de visie van ATALIAN nv erin onze activiteiten en diensten nieuw leven in te blazen, meer gericht op prestatie en innovatie. Dit om aan de verwachtingen van onze klanten te beantwoorden en het welzijn, de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers en stakeholders te vrijwaren, terwijl we streven naar operationele uitmuntendheid en een duurzame groei gebaseerd op 3 fundamentele prioriteiten:

Knowhow diensten



Juiste prijzen

Klant ontlasten

Om deze verplichtingen na te komen, houdt ATALIAN nv rekening met de verschillende stakeholders, waardoor we nieuwe kennis opdoen en evolueren:

- I- De groep **ATALIAN** toont de belangrijkste strategische richtlijnen aan en de nagestreefde internationale visie
- II- De dagelijks op de werf werkende **operationelen**, de **leidinggevendenden** en **ondersteunende diensten**
- III- De **klanten** en **prospecten** verrijken constant onze database
- IIII- De **leveranciers**, **onderaannemers** en andere **externe instellingen** maken integraal deel uit van onze denkwijze en acties

Om de impact van onze organisatie op de mensen, het milieu en de economie te beheersen, en tegelijk ook de geldende wetten en regels te respecteren, zijn de trends en verbintenissen voor de komende drie jaren de volgende:

Verbintenis n°1 : Marktontwikkeling en multiservice-aanbod van ATALIAN Group Belgium

- **O1-Eng n°1** – Het salesteam opleiden en bewustmaken van ons nieuw dienstenaanbod
- **O1-Eng n°2** – Onze bestaande klanten bewustmaken van ons aanbod aan facilitaire diensten en hiernaast onze prospecten onze multiservices aanbieden
- **O1-Eng n°3** – De samenwerking tussen de verschillende facilitaire diensten optimaliseren

Verbintenis n°2 : Continue verbeteringen aan het managementsysteem en het MVO

- **O2-Eng n°1** – De inspanningen en ontwikkeling van ons geïntegreerd SHEQ-managementsysteem verderzetten met het oog op een continue verbetering, mits inachtnaam en naleving van de wet- en regelgeving en de specifieke vereisten van de klanten, en dit overeenkomstig onze certificaties
- **O2-Eng n°2** – Een langetermijnverbintenis met onze klanten bevorderen op basis van onze ethische code, die traceerbaarheid en transparantie garandeert
- **O2-Eng n°3** – Onze impact op het milieu (afvalbeheer, productkeuze, wagenparkbeheer, ..) en de risico's verbonden aan de omgang met producten zoveel mogelijk te verminderen.
- **O2-Eng n°4** – De Analyse van de Levenscyclus van onze producten en diensten bevorderen (ALC) door ons aankoopbeleid te verbeteren en door het personeel te sensibiliseren over het respect voor het milieu

Verbintenis n°3 : Respect voor het welzijn op het werk

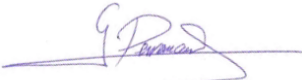
- **O3-Eng n°1** – Correct gebruik, onderhoud en nazicht van de hulpmiddelen (machines en materiaal) die ter beschikking gesteld worden van de operationele diensten om lichamelijke letsels, materiële schade en schade aan het milieu te voorkomen
- **O3-Eng n°2** – In functie van de verschillende risico's en de LMRA, het personeel opleiden en sensibiliseren om het aantal arbeidsongevallen en de gevolgen ervan te beperken (psychologische, lichamelijke en materiële schade)
- **O3-Eng n°3** – De leidinggevendenden opleiden en sensibiliseren inzake welzijn op het werk

Op deze manier zullen we efficiëntie kunnen omzetten in doeltreffendheid van onze diensten en ons imago bestendigen om onze groei te combineren met tevredenheid van onze klanten.

Guido PERREMANS

CEO

01/02/2019



Kwaliteit

	Resultaten jaar N-1	
	Doelstelling	Resultaat
• Het kalenderjaar afsluiten met een retentiepercentage van 89%	89%	88,8%
• Op 70% van de klachten reageren binnen de 48u	70%	-
• Het kalenderjaar afsluiten met een gemiddelde klanttevredenheid	75%	70%
• Een specifiek opleidingsplan voor de hiërarchie herzien en volgen van minimum 2 sessies per jaar	2x/an	2x/jaar
• Quality Flashes uitvoeren voor heel het personeel minimum 2x/jaar	2x/jaar	-
• Minimum 10% multiservice offertes ontwikkelen en aanbieden	10%	-

Veiligheid

	Resultaten jaar N-1	
	Doelstelling	Resultaat
• Het kalenderjaar afsluiten met een frequentiegraad van <15	<15	17
• Een programma opstellen om de bewustwording en het gedrag positief te stimuleren met het oog op het aspect veiligheid (gezondheid, veiligheid, milieu)	100%	-
• Een specifiek opleidingsplan voor de hiërarchie opstellen en volgen van minimum 2 sessies per jaar	2x/jaar	3x/jaar

Milieu

	Resultaten jaar N-1	
	Doelstelling	Resultaat
• De gemiddelde CO2-uitstoot van onze wagens met 3% verminderen	-3%	-6%
• Constant producten, machines en technieken zoeken met hogere efficiëntie- en milieucriteria	100%	100%
• Environmental Flashes minimum 2x/jaar uitvoeren	2x/jaar	4x/jaar

MVO

	Resultaten jaar N-1	
	Doelstelling	Resultaat
• MVO Flashes minimum 2x/jaar uitvoeren	2x/jaar	-
• MVO-projecten ontwikkelen binnen ATALIAN groep België (minimum 1 voor het jaar 2019)	1	-