

Rapport d'activité 2019



2019

une année
de transition et
de préparation
du futur

 viteos

Sommaire

L'entreprise

| | |
|------------------------------------------------|---------|
| Mission, valeurs et vision | 6 - 7 |
| Chiffres-clés | 8 - 9 |
| Actionnariat | 10 |
| Organes de la société | 11 |
| Conseil d'administration et Direction générale | 12 - 13 |
| Gestion des risques | 14 - 15 |
| Ressources Humaines | 16 - 17 |

Nos énergies & nos prestations

| | |
|-------------------------------------------------------|---------|
| Service Productions et Solutions Énergétiques | 20 - 25 |
| Service Électricité | 26 - 29 |
| Service Gaz | 30 - 33 |
| Service Chauffage à distance | 34 - 37 |
| Service des Eaux | 38 - 41 |
| Service Éclairage Public et Installations Électriques | 42 - 47 |
| Service Métrologie | 48 - 49 |

Nos engagements

| | |
|---------------------------------|---------|
| L'expérience client-e | 50 - 53 |
| Activités et soutien sponsoring | 54 - 55 |

Photos

Vincent Bourrut
www.vincentbourrut.ch

Lucas Vuitel

TVP SA

Viteos SA

Notre mission :

Viteos produit, développe, fournit et distribue toutes les énergies et réalise ses prestations à la satisfaction des clients.



Esprit collectif

Satisfaction clients

Efficiency

Confiance & Respect

Responsabilité

Notre vision :

Viteos est la partenaire énergétique cantonale de référence. Elle contribue activement au développement régional par ses infrastructures, ainsi que par ses prestations qu'elle développe efficacement et durablement.

17.2 mio

d'investissement en 2019 dans les infrastructures énergétiques neuchâteloises



10'700

Points lumineux
éclairage public



13 MWc - PV

De puissance
totale installée



183

Bornes de recharge
installées



511 GWh

Électricité acheminée (-1,5% / 2018)



1'045 GWh

Gaz naturel (+5% / 2018)



170 GWh

CAD Énergie distribuée (+0,6% / 2018)



10 mio m³

Eau vendue (-4,8% / 2018)

327

61 collaboratrices, 266 collaborateurs

(dont 19 apprenti-e-s)

47%

Ville de Neuchâtel

36%

Ville de La Chaux-de-Fonds

15%

Ville du Locle

La composition de l'actionnariat est la suivante :

| | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Ville de Neuchâtel : 47.326% | Cornaux : 0.003% | La Sagne : 0.005% |
| Ville de La Chaux-de-Fonds : 36.538% | Cressier : 0.005% | St-Blaise : 0.005% |
| Ville du Locle : 15.560% | La Grande Béroche : 0.049% | St-Imier : 0.038% |
| Bevaix : 0.047% | Hauterive : 0.005% | La Tène : 0.005% |
| Boudry : 0.014% | Milvignes : 0.055% | Valangin : 0.003% |
| Les Brenets : 0.016% | Le Landeron : 0.005% | Val-de-Ruz : 0.123% |
| La Brévine : 0.009% | Peseux : 0.059% | Val-de-Travers : 0.143% |
| Brot-Plamboz : 0.002% | Les Planchettes : 0.002% | Les Verrières : 0.002% |
| Corcelles-Cormondrèche : 0.017% | Les Ponts-de-Martel : 0.014% | |

**Administrateur**

Théo Huguenin-Elie
Conseiller communal
La Chaux-de-Fonds

Secrétaire

Marc Arlettaz
Conseiller communal
La Chaux-de-Fonds

Vice-Présidente

Violaine Blétry-de Montmollin
Conseillère communale
Neuchâtel

Administrateur

Patrick Mariller

Administratrice déléguée

Josette Frésard

Administratrice

Christine Gaillard
Conseillère communale
Neuchâtel

Président

Claude Dubois
Conseiller communal
Le Locle

Conseil d'administration et Direction générale



Claude Dubois

Mot du Président du Conseil d'administration

2019 a été une année de transition qui a vu l'ancienne Directrice générale et actuelle Administratrice déléguée reprendre temporairement les rênes de l'entreprise afin de préparer sa transmission à la relève.

Le passage de flambeau entre l'ancienne et la nouvelle génération assure une base solide à Viteos pour continuer son développement et s'ancrer durablement dans la région neuchâteloise. L'alliance entre la connaissance de l'histoire de Viteos et la force novatrice des nouveaux éléments permet d'envisager l'avenir de notre société de manière sereine dans un monde de l'énergie en constante mutation.

Nous remercions vivement Josette Frésard de sa disponibilité et de son engagement envers notre entreprise. Le Conseil d'administration a pu compter sur son fort investissement pour garantir la meilleure transition.

En nommant Daniel Pheulpin à la tête de Viteos, le Conseil d'administration est résolument tourné vers l'avenir. Il est convaincu que ses compétences, son expérience et sa connaissance de l'entreprise lui permettront de positionner Viteos comme l'acteur énergétique de référence du canton de Neuchâtel.



Josette Frésard

Message de l'Administratrice déléguée

Durant cette année, nous nous sommes attelés, avec le futur Directeur général, à construire les fondations de notre entreprise de demain. Animés par une énergie positive et créatrice, nous avons entrepris des dossiers stratégiques qui, nous en sommes convaincus, feront de Viteos la référence énergétique du canton de Neuchâtel.

Dans cette démarche, nous avons été appuyés par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de Viteos qui, comme le monde de l'énergie l'exige désormais, font preuve d'une capacité d'adaptation et de réaction sans égale.

En qualité de Directrice générale ad intérim, j'ai été honorée de la plus belle récompense qui soit : la confiance et la reconnaissance de tous.

La casquette de capitaine et le gouvernail transmis à Daniel Pheulpin, je me réjouis de continuer à œuvrer à l'avenir de Viteos au sein du Conseil d'administration.



Daniel Pheulpin

Vision du nouveau Directeur général

La confiance accordée par le Conseil d'administration et l'étroite collaboration avec l'Administratrice déléguée, qui a été le moteur de la création de notre société en 2007, représentent une énergie motrice incroyable.

En qualité d'ancien hockeyeur, je trouve ma motivation dans le travail en équipe, l'envie de se surpasser et de s'améliorer au quotidien. Avec cet état d'esprit, je me réjouis avec mon équipe de direction et tout le personnel de Viteos de relever les défis de la transition énergétique ainsi que d'offrir à nos client-e-s des services d'excellente qualité et répondant à toutes leurs attentes.

Dans la poursuite de nos objectifs, 2020 s'annonce d'ores et déjà riche en projets tant internes qu'externes.

Claude Bozzi

Responsable RH
Fondé de pouvoir

Jérôme Le Gouévec

Asset Manager
Future fonction 2020 :
Directeur Gestion du patrimoine
et projets stratégiques

Pierre Schweiter

Sous-directeur Finances
Future fonction 2020 :
Directeur Dépt. Finances

Thierry Matthey-Junod

Future fonction 2020 :
Directeur Dépt.
Distribution multiénergie

Cyril Schwab

Sous-directeur Logistique
Future fonction 2020 :
Directeur Dépt. Logistique

Josette Frésard

Administratrice déléguée

Remigio Pian

Directeur
Dépt. Énergies
et Produits

Claire-Lise Clément

Secrétaire générale

Daniel Pheulpin

Directeur
Dépt. Distribution multiénergie
Future fonction 2020 :
Directeur général

Organisation

Gestion des risques

Définition

Les risques désignent la probabilité de survenance d'événements ou de situations non planifiées, dont les conséquences auraient un impact sur la réalisation des objectifs stratégiques de Viteos SA.

Objectifs

La gestion des risques de Viteos SA vise à protéger la valeur de l'entreprise ainsi qu'à améliorer sa résilience par la mise en œuvre d'une politique adaptée et d'un processus conforme aux standards ISO, adossés à une culture d'entreprise qui promeut un comportement responsable en la matière.

Organisation

Le Conseil d'administration de Viteos SA délègue la mise en œuvre de la politique de gestion des risques à la direction générale de l'entreprise. En soutien à la direction, l'Asset Manager coordonne et facilite l'implémentation du processus de gestion des risques. Il informe périodiquement les organes de gouvernance de Viteos SA de l'évolution du portefeuille de risques sous gestion par voie de reporting, et s'assure que la politique reste adaptée aux objectifs de l'entreprise.

Processus

Viteos SA a constitué un portefeuille couvrant quatre catégories de risques auxquels l'entreprise est exposée : les risques externes, stratégiques, opérationnels et financiers. L'ensemble des risques du portefeuille est analysé et évalué en fonction de la probabilité de survenance et de leur impact conformément aux critères de la politique.

Leur gestion, dont la mitigation des risques principaux, est de la responsabilité des membres de la direction. Chaque membre est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de traitement dont les moyens et les échéances sont proportionnés au niveau de risque résiduel recherché. La revue du portefeuille de risques est effectuée annuellement, les plans d'action étant mis à jour en cas de changement au sein de l'entreprise ou dans son environnement externe, susceptible d'affecter l'appréciation des risques du portefeuille ou d'en modifier le contenu.



Gestion des risques

Ne se résumant pas à une question seulement technologique, l'époque de transition énergétique que nous vivons induit des incertitudes en raison de modes de consommation versatiles et de nouvelles situations de marché que l'entreprise doit intégrer afin de gérer durablement la valeur de son patrimoine de production et de distribution, de continuer d'assurer un niveau de service optimal à ses clients et de conserver sa solidité financière.

Parallèlement à l'évolution de l'environnement énergétique, la transformation culturelle que l'entreprise poursuit, par une démarche d'amélioration continue de l'ensemble des chaînes de valeurs associées à ses activités et par le développement de ses potentiels organisationnels, humains et opérationnels, peut générer des situations à risque dont il convient d'identifier et de maîtriser les déclencheurs.

Viteos SA a identifié ces facteurs de risque et a mis en œuvre des mesures de maîtrise efficaces de la plupart des événements susceptibles d'affecter ses activités, notamment en termes économiques, par l'application de procédures, règles ou outils adaptés à la nature de ces facteurs.

Parce que Viteos SA développe une vision ambitieuse de son rôle de fournisseur de services et produits énergétiques, l'entreprise a aussi mis en place un programme d'action pluriannuel en complément de ces moyens, permettant de déployer sa stratégie en conservant la maîtrise de son exposition aux risques et de répondre de manière résiliente aux nouveaux enjeux et nouvelles demandes du domaine des énergies.



S'adaptant au monde de l'énergie en constante mutation, Viteos met en place une politique d'employeur proposant des conditions de travail attractives et des perspectives de développement intéressantes.



Certification Fair-ON-Pay

Viteos a été la première entreprise suisse dans le domaine de l'énergie à obtenir la certification garantissant l'égalité salariale. Dans le cadre de ses réflexions sur l'avenir de l'entreprise, Viteos a souhaité éprouver son fonctionnement et encourager les femmes à entreprendre une carrière dans le milieu technique, en leur garantissant l'égalité des chances.

La société spécialisée Comp-On, HR Solutions, a analysé la pratique salariale pour s'assurer que les directives du bureau fédéral de l'égalité entre les femmes et les hommes soient respectées. Cette vérification a été réalisée à l'aide du modèle d'analyse standardisé Logib de la Confédération, lequel tolère au maximum des différences de plus ou moins 5%.

Les rapports détaillés de Comp-On ont été revus et validés par l'organisme de contrôle neutre SGS, leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Viteos a obtenu la certification Fair-ON-Pay, valable 4 ans.

Nouvelle CCT

Les entreprises Viteos et Vadec ont conclu une nouvelle CCT.

Celle-ci a été validée par l'ensemble de leur personnel en juin 2019. Elle entre en vigueur au 1er janvier 2020 pour une durée de 5 ans.

Afin de mettre en œuvre la stratégie de modernisation avec succès, il a été décidé d'adapter et de flexibiliser le système salarial en implantant des bandes salariales par fonction pour mieux prendre en compte la performance, l'innovation et l'atteinte des objectifs fixés.

En outre, la nouvelle CCT comprend un congé paternité et adoption de 15 jours, ainsi que les mêmes conditions salariales pour le personnel intérimaire.

Chiffres-clés

| | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|-------|--------------|
| Hommes | 265 | 266 |
| Femmes | 59 | 61 |
| % Femmes | 18.2% | 18.7% |
| Total de l'effectif en têtes | 324 | 327 |
| EPT Total de l'effectif | 312.3 | 313.6 |
| Apprenti(e)s & stagiaires | 19 | 19 |
| Âge moyen | 44.2 | 44.5 |





Photovoltaïque & énergies renouvelables



Leader régional du photovoltaïque avec le plus grand parc solaire du canton, Viteos continue de développer de grandes centrales solaires pour les industriels et les administrations.

Le service Productions et Solutions Énergétiques propose son expertise, tant aux particuliers qu'aux clients immobiliers, dans le domaine du photovoltaïque et dans une multitude de prestations d'efficacité énergétique et d'éco-énergies.

En 2019, Viteos a réalisé plus de vingt installations photovoltaïques pour des privés, parfois combinées avec des solutions de batteries de stockage d'électricité.

Depuis mi-2019, Viteos propose également l'installation d'une solution de chaleur au travers de pompes à chaleur. À la fin de l'année 2019, dix installations de pompes à chaleur ont été réalisées.

Le travail de prospection réalisé en 2019 permet d'envisager l'année 2020 de manière positive. Des perspectives intéressantes se dessinent avec un carnet de commandes d'une dizaine de centrales photovoltaïques et tout autant de pompes à chaleur à installer en 2020.

L'utilisation de batteries de stockage se démocratise. Cette solution intéressante permet de stocker l'énergie solaire excédentaire produite en journée afin de la réutiliser en soirée et durant la nuit.

Pour le propriétaire, il s'agit donc d'un moyen d'augmenter l'utilisation de son installation photovoltaïque pour sa propre consommation en autoconsommant 50 à 60% de l'électricité photovoltaïque produite. En disposant d'une batterie de stockage, le propriétaire peut espérer diminuer sa facture d'électricité en réduisant ses achats d'électricité sur le réseau (économie des coûts d'acheminement). Le potentiel d'économie et donc de rentabilisation de l'investissement d'une batterie est cependant limité en raison du prix actuel des batteries.

En 2019, trois propriétaires privés neuchâtelois ont choisi de faire confiance à Viteos pour l'installation d'une batterie de stockage couplée à leur nouvelle installation photovoltaïque.



Production hydraulique

En 2019, les productions hydroélectriques ont été à la hauteur des attentes et des prévisions. Cette production a pu être réalisée malgré une longue période de sécheresse pendant l'été et une partie de l'automne et malgré la révision planifiée de nos groupes hydrauliques de Combe-Garot, entraînant un arrêt de la production pendant quelques semaines.

La production hydraulique de Viteos en 2019 a atteint 50 GWh, soit l'équivalent de la consommation de 14'000 ménages.

Efficiences énergétiques

Au niveau des mesures d'efficacité énergétique, Viteos a continué le suivi de ses conventions d'objectifs universelles (COU) et la réalisation de certifications énergétiques des bâtiments (CECB).

Deux nouvelles prestations ont été ajoutées à notre offre de conseils et prestations :

le suivi des consommations industrielles et l'optimisation énergétique des bâtiments en collaboration avec l'association Energo, qui sera commercialisée en 2020.

En 2019, trois suivis de consommations pour entreprises industrielles PME ont été mis en place.

Grands projets solaires

En 2019, Viteos a installé des panneaux solaires pour une puissance totale de 2190 kWc.

A fin 2019, la puissance totale du parc photovoltaïque de Viteos réalisé s'élève à 13 MWc pour une surface de panneaux solaires approchant les 77'000 m².

Solutions de contracting ou «leasing» solaire pour grands toits

Le plus grand projet solaire construit en 2019 est l'installation photovoltaïque réalisée sur la toiture de l'entreprise Pibomulti SA au Locle, avec une surface couverte en panneaux de 3840 m² produisant une puissance de 721 kWc.

L'entreprise Pibomulti a été séduite par le modèle proposé de contracting solaire, car cette solution lui permet de bénéficier d'une énergie solaire produite localement sur son toit à tarif préférentiel et ce sans investissement propre.

Dans ce modèle de contracting, Viteos finance et exploite la centrale photovoltaïque et revend l'énergie produite autoconsommée par le bâtiment à son propriétaire. Le surplus est revendu sur le réseau.

Le (la) client-e bénéficie, sans investissement, d'un approvisionnement en énergie renouvelable à un tarif compétitif et garanti sur une période de 15 à 25 ans sur l'énergie produite sur site (en autoconsommation). Le (la) client-e bénéficie en outre d'une image positive générée par son engagement pour les énergies renouvelables.

Avec un investissement pris en charge à 100% par Viteos, l'entreprise Pibomulti dispose d'une énergie verte et respectueuse de l'environnement à un tarif préférentiel par rapport à l'énergie soutirée sur le réseau électrique. De nombreuses autres entreprises du canton de Neuchâtel ont opté pour cette solution avantageuse.

Le modèle d'affaires est donc gagnant-gagnant :

le (la) client-e Viteos se garantit un apport d'électricité verte à prix avantageux sans investir et pour Viteos cela permet d'établir une relation fournisseur-client durable ainsi que de produire, pour la revendre, une électricité verte locale.

Viteos participe activement à la transition énergétique : notamment par son activité de conseil dans l'élaboration du plan communal des énergies (PCEN) de la commune de La Chaux-de-Fonds.



Plan communal des énergies

Le plan communal des énergies ancre la politique énergétique de la commune sur le long terme. Il constitue un instrument de travail évolutif conçu à la fois comme un outil de planification et de suivi. Il permet d'avoir une vision globale de la problématique de l'énergie sur un territoire donné. Il donne les moyens à la commune de mettre en place les mesures identifiées afin de remplir les objectifs fixés. Le contenu du plan communal des énergies contribue à utiliser efficacement l'énergie et à exploiter autant que possible les ressources énergétiques indigènes.

Il encourage les énergies de réseau et rend la collectivité publique exemplaire vis-à-vis de ses citoyens.

Le plan des énergies est un instrument de planification. Il doit s'appuyer sur un plan de réalisation par étapes qui tienne compte des contraintes du terrain et des moyens à investir.

Dans cette optique, l'étroite collaboration avec l'opérateur de réseaux permet de garantir que le plan des énergies sera mis en œuvre de manière concrète puisqu'il aura ainsi pris en compte les possibilités d'évolution des productions et des infrastructures.



Électricité



Service Électricité

Entretien et développement des réseaux électriques Viteos

Les réseaux électriques de Viteos représentent un patrimoine important qu'il s'agit d'entretenir et de faire évoluer pour continuer de fournir à nos clients un approvisionnement de qualité. Ces infrastructures, constituées de kilomètres de câbles souterrains, de lignes aériennes, de stations transformatrices ainsi que d'une multitude d'installations nécessaires à l'alimentation de nos zones de desserte, font l'objet chaque année de travaux programmés pour garantir la qualité du réseau sur le long terme, grâce à des investissements optimisés.

Dans le cadre de sa mission qui est d'assurer à la population un approvisionnement en électricité optimal et sécurisé, le service de l'électricité a réalisé pas moins de 84 chantiers sur l'année en 2019. Ces travaux ont notamment permis la pose de près de 17 km de câbles basse tension, 6 km de câbles moyenne tension, la suppression de lignes aériennes, la rénovation ou la pose de nouvelles stations transformatrices. Ces travaux de mise à niveau et de modernisation des réseaux électriques ont été effectués en plus des tâches usuelles liées à la gestion de réseaux.



Entretien/maintenance des infrastructures

Tâches d'entretien et de maintenance.

Pour l'année 2019, 420 ADBT, 326 relais de protection, 16 transformateurs et 142 éléments de coupures HT, MT et BT ont été contrôlés, entretenus ou encore assainis.

Clients privés

Contrats pour la maintenance et l'entretien électrotechnique de 64 clients.

Les activités contractuelles vont des contrôles des éléments de coupures MT et BT à l'entretien des transformateurs, en passant par les analyses par thermographies pour nos clients.

Études de projets

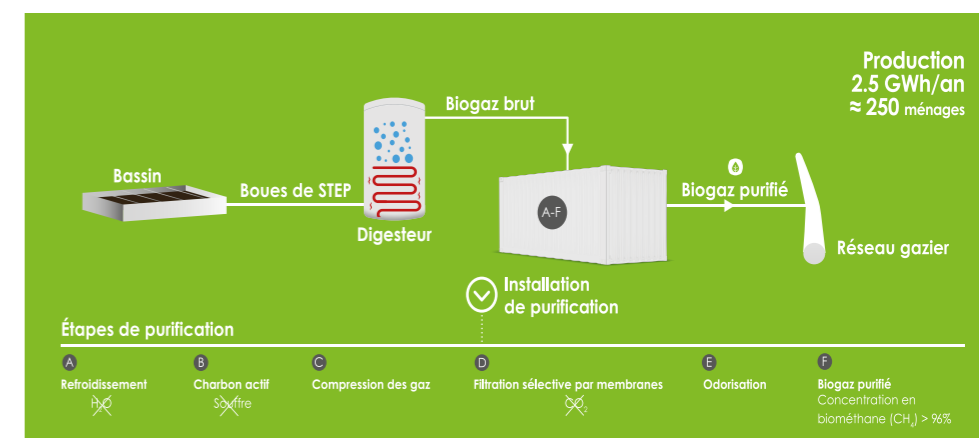
Un vaste programme de remplacement des infrastructures 8 kV par du 20 kV a débuté.

En 2019, cela représente pas moins de 17 stations MT/BT transformées et plus de 6 km de câbles 20 kV posés.

Activités particulières du service en 2019

Début de déploiement d'appareils de mesure de qualité de tension et reprise d'information dans les stations MT/BT (Depsys). Ceci dans le but de la mise en place d'un système SmartGrid généralisé sur l'ensemble de nos aires de desserte.

Gaz naturel & biogaz



L'année 2019 a été riche en projets pour le service du gaz qui prépare activement la transition énergétique.

L'objectif est l'augmentation de la part d'énergie locale et renouvelable fournie à nos consommateurs et consommatrices.



STEP de la Saunerie à Milvignes

Après avoir mis en service la première production et purification de biogaz du canton de Neuchâtel en 2018, le service du gaz, en collaboration avec le service de Productions, s'est attelé, cette année, à l'optimisation du fonctionnement de l'installation située à la STEP de la Saunerie à Colombier. Cette opération a permis l'injection de 2.7 GWh de biométhane dans notre réseau de gaz, ce qui représente environ la consommation de 270 ménages. L'apport d'énergie locale et renouvelable destinée à nos client-e-s a ainsi été augmenté. De nouvelles modifications sur cette installation vont être réalisées en 2020, afin de parfaire la gestion des pics de production et des éventuelles augmentations des quantités d'eau traitées à la STEP de la Saunerie.

Ce projet constitue la première étape d'une stratégie ambitieuse de Viteos : rendre son réseau de gaz naturel neutre en carbone d'ici 2050.

Biogaz à La Chaux-de-Fonds

Un comité de pilotage a été mis en place pour la réalisation d'une installation de méthanisation et de purification de biogaz à partir de déchets agricoles et de déchets verts, sur le site de Derrière-les-Moulins. Durant cette année, une étude géotechnique a été réalisée ce qui a permis de définir les coûts de génie civil et ainsi d'avoir un plan d'affaire consolidé. En 2020, il est prévu d'effectuer une étude d'impact ainsi que de créer une société avec les agriculteurs et les agricultrices dans le but de déposer rapidement une demande de permis de construire.

Certification Nemo

Dans le cadre du programme de l'ASIG, Viteos a fait le choix de se faire auditer sur l'application des règles édictées par la branche gazière (règles Nemo) pour les calculs de la rétribution pour l'utilisation du réseau de gaz.

La certification présente les avantages suivants :

Meilleure transparence des coûts et prix

Plus grande crédibilité vis-à-vis de nos client-e-s éligibles

Ajustements de nos pratiques avant l'entrée en vigueur de la loi fédérale sur l'approvisionnement gaz.

Avenir des réseaux de gaz

Durant l'année 2019, le service du gaz a également œuvré pour le plan des énergies de la Ville de La Chaux-de-Fonds. Ce travail de réflexion sur l'avenir des réseaux permet de mettre en place les stratégies pour un développement coordonné entre les réseaux de gaz et les réseaux de chauffage à distance (CAD). Le but de la démarche d'un développement coordonné des réseaux de solutions de chaleur est d'assurer tant pour le gaz que pour le chauffage à distance des coûts de réseaux maîtrisés et optimisés. Ceci implique notamment de limiter une compétition contre-productive entre les deux réseaux et d'assurer une densification par rapport au nombre de branchements en fonction.

La pérennisation des réseaux de gaz est pour Viteos un objectif hautement stratégique. L'infrastructure de distribution du gaz naturel peut, en effet, être utilisée pour l'injection d'énergies renouvelables, telles que le biogaz neuchâtelois et potentiellement aussi à terme l'hydrogène produit localement grâce à de l'énergie solaire.

Branchements

La SSIGE a, en 2019, révisé la Directive G2 sur les conduites de gaz. Celle-ci apporte des changements importants notamment liés à la sécurité des branchements gaz. Ceci a été l'occasion pour Viteos de redéfinir sa stratégie sur les branchements gaz, étant donné que la nécessité de désaffecter un branchement sans consommation doit désormais être réexaminée tous les 6 ans.



Chauffage à distance



Service CAD (Chauffage à distance)



Faits marquants 2019

En 2019, le service du chauffage à distance (CAD) est intervenu sur plusieurs installations techniques existantes afin de garantir l'approvisionnement et d'offrir les meilleures prestations à ses client-e-s. Ce secteur a également entamé plusieurs projets de construction et de densification des réseaux prenant ainsi le pas sur la stratégie énergétique 2050. Résolument tourné vers l'avenir, le service du CAD se renouvelle, se renforce et développe ses prestations pour permettre la transition énergétique.

Contexte

Viteos exploite différents réseaux de chaleur à distance dans le canton de Neuchâtel, un réseau dans le Jura ainsi qu'un réseau de froid à distance à Neuchâtel, alimenté par l'eau du lac. L'équivalent de 37'100 habitant-e-s sont chauffé-e-s par les CAD de Viteos.

Nos réseaux principaux se trouvent dans les trois villes du canton : La Chaux-de-Fonds, Le Locle et Neuchâtel. Des chauffages à distance, issus de sociétés créées avec les communes, ont également vu le jour ces dernières années dans le Val-de-Ruz (Vivaldis) et à La Grande-Béroche (BéroCAD).

Au total, ces réseaux représentent 115 km de conduites pré-isolées aller-retour, soit près de 58 km de fouilles.

Les réseaux de Viteos sont très majoritairement alimentés par de la chaleur provenant de sources renouvelables. Pour ce faire, diverses sources de chaleur sont utilisées telles que la récupération de chaleur de l'usine d'incinération des déchets de VADEC à La Chaux-de-Fonds, la production dans des centrales au bois, la biomasse, ainsi que de la cogénération de biogaz produit par la station d'épuration de Neuchâtel.

Au travers de son programme de gestion des actifs (asset management), Viteos gère le renouvellement de ses installations. Chaque année des conduites arrivées en fin de vie ou présentant un état dégradé sont remplacées. Il en va de même pour les composants des sous-stations et des chaufferies.

À titre d'exemples, au cours de cette année, la chaudière n°5 de 10 MW de la centrale sise Industrie 37, à La Chaux-de-Fonds, a été assainie et les tubes du premier parcours des fumées ont été remplacés. En outre, l'installation du système de supervision pour les centrales des montagnes a débuté et se terminera courant 2020.

Extension et densification des réseaux

De nombreux projets visant à étendre et densifier nos réseaux de chaleur à distance sont en cours de conceptualisation. Certains d'entre eux se concrétiseront déjà en 2020.

Le projet Bellavista, à Neuchâtel, a débuté en 2019. Ce chantier, qui s'étendra sur plusieurs années, assurera le raccordement d'un complexe d'environ 300 appartements, ainsi que le raccordement de nouveaux client-e-s le long du tracé, au CAD du Mail. Au cours de l'année 2019, la traversée du pont du Mail a été réalisée avec la pose de conduites flexibles dans le trottoir est du pont. Le chantier se poursuit en 2020 avec la pose de plus de 600 mètres de conduites sous les avenues des Portes-Rouges et du Vignoble.

Des travaux conséquents sont en cours de réalisation à l'intérieur de la centrale d'appoint et de secours, sise à Industrie 37, à La Chaux-de-Fonds. Ceux-ci ont commencé au mois d'avril 2019 et se termineront à l'automne 2020. Ils consistent à créer un nouveau groupe hydraulique qui aura pour but d'alimenter le nouveau départ réseau du nom de «Charrière». Cette nouvelle artère alimentera la zone nord-est de la ville qui n'est actuellement pas desservie par le thermo-réseau.

Viteos apporte dans le canton, au travers du développement des chauffages à distance, des solutions de chaleur utilisant des énergies

renouvelables produites localement et offrant une excellente efficacité énergétique. Notre entreprise contribue ainsi à soutenir les objectifs de réduction des émissions de CO2 et participe ainsi à la réalisation des stratégies énergétiques tant fédérale, cantonale que communale.

Optimisation énergétique

Le service du CAD travaille en permanence afin d'optimiser l'efficacité énergétique des installations CAD existantes. Le premier axe d'amélioration consiste à réduire les températures de départ et optimiser la modulation des CAD. Un autre axe est de pouvoir abaisser les températures de retour des réseaux au travers de programmes d'optimisation des réglages et d'assainissement des sous-stations chez les client-e-s. Ces programmes ont été élaborés grâce à une collaboration active entre services à l'interne de l'entreprise.

Le bureau technique du CAD a également mis en place, en étroite collaboration avec le service Géomatique, le système de calcul de réseau NEPLAN. Celui-ci permettra, après une phase de paramétrage, de modéliser nos réseaux et de prévoir leur comportement, les potentiels non exploités ainsi que les goulets d'étranglement en prévision des densifications et des extensions futures.

| | La Chaux-de-Fonds | Le Locle | Neuchâtel |
|------------------------------------|-------------------|--------------|--------------|
| Bois (GWh) | 24.0 | 8.9 | 6.7 |
| Gaz (GWh) | 36.6 | 14.8 | 31.2 |
| Biogaz (GWh) | - | - | 0.9 |
| Mazout (GWh) | 0.03 | 0.003 | 0.14 |
| Déchets ménagers (GWh) | 68.9 | - | - |
| TOTAL (GWh) | 129.5 | 23.7 | 38.9 |
| Part d'énergie renouvelable | 71.7% | 37.6% | 19.5% |

868 bâtiments chauffés

37'100 équivalents habitant-e-s chauffé-e-s

57.7 km de fouille (115.4 km de tuyaux)

42'175 tonnes de CO2 économisées (équivalent mazout)



Eau potable

Le service des Eaux a relevé en 2019 de nombreux challenges techniques pour optimiser et sécuriser la distribution de l'eau des communes.

2019 a vu la réalisation d'une étape importante du programme de remplacement du système d'adduction de la ville de La Chaux-de-Fonds.

L'achèvement de la 2ème étape : l'inauguration de la galerie de Jogne

Réseau d'eau de la ville de Neuchâtel

Le projet de Champ-Bougin consiste en la rénovation complète de la station de traitement d'eau du lac de Neuchâtel. La nouvelle chaîne de traitement sera composée d'une filtration monocouche, d'une ultrafiltration, d'une ozonation, d'une filtration sur charbon actif et enfin d'une faible chloration électrolytique à des fins de protection du réseau.

Une demande de crédit d'investissement hors taxe de CHF 23 millions a été acceptée par le Conseil général de la ville de Neuchâtel le 7 septembre 2015. Sous la présidence de la commune, un comité de pilotage a été créé et s'est réuni à quatre reprises en 2019. La direction générale du projet est assumée par le bureau technique du service des Eaux de Viteos.

A la suite de la réalisation du projet d'exécution par des bureaux d'ingénieurs mandatés selon le droit des marchés publics, les travaux ont démarré début 2019.

Les phases de chantier suivantes ont été réalisées :

Arrêt de la production d'eau à la station de traitement de Champ-Bougin et basculement sur la production d'eau provisoire par des containers installés au réservoir des Valangines.

- » Démantèlement de la station (évacuation des éléments électriques, électromécaniques et de la tuyauterie).
- » Déconstruction de la moitié de la station, côté est.
- » Montage de la grue, puis reconstruction de la nouvelle partie extérieure.
- » Travaux sur les filtres existants avec la construction de nouveaux planchers filtrants.
- » Fin des travaux de gros-œuvre et mise sous toit de la station en décembre.

Durant toute l'année, conformément à nos obligations de gestionnaire de réseau, le suivi de la qualité de l'eau potable traitée par les systèmes de traitement provisoires aux Valangines a été réalisé par le laboratoire de l'eau de Viteos. Aucun problème de qualité n'a été décelé.

Ce projet présente des défis techniques importants :

- » Garantir en tout temps la production d'eau potable en quantité et qualité suffisante tout en réalisant des travaux lourds de génie civil.
- » Réaliser des travaux en zone construite avec un espace disponible pour le chantier très limité (bord du lac, falaise, route nationale, ligne de tram, maintien de places de parc et de passages piétonniers, etc.) entraînant un défi logistique permanent.

Réseau d'eau de La Chaux-de-Fonds

Dans le cadre du mandat de gestion du réseau d'eau confié par la Ville de La Chaux-de-Fonds, Viteos est chargée de gérer un important programme d'assainissement du système d'adduction. Ce programme de près de CHF 34 millions, réparti sur treize ans, de 2011 à 2024, vise le renouvellement complet sur les quelque 20 km de conduites séparant La Chaux-de-Fonds, des captages de l'eau aux abords de l'Areuse (Champ-du-Moulin).

Depuis 1886 un ouvrage ambitieux permet d'acheminer l'eau captée dans des sources et des nappes situées sur la rive gauche de l'Areuse (à proximité de la centrale hydroélectrique des Moyats à Champ-du-Moulin) jusqu'à la ville de La Chaux-de-Fonds. Pour que l'eau coule à La Chaux-de-Fonds, à une altitude de plus de 1000 m, chaque goutte de «l'or bleu» commence son voyage par une ascension de près de 500 m depuis l'usine à Champ-du-Moulin, puis parcourt quelque 20 km au gré de la force gravitationnelle. Les travaux d'assainissement du système d'adduction ont été répartis sur treize ans, de 2011 à 2024 et divisés en trois grandes étapes :

Étape 1 : Galerie à la Corbatière

Étape 2 : Galerie à Jogne et conduite ascensionnelle

Étape 3 : Usine de filtration aux Moyats

Les anciennes conduites ascensionnelles, datant respectivement de 1886, 1898 et 1958, déversent l'eau potable en amont de l'historique galerie de Jogne. Afin de sécuriser cette portion de l'adduction, les anciennes conduites ascensionnelles ont été remplacées par une conduite neuve en acier et ce jusqu'à l'entrée de la nouvelle galerie de Jogne.

L'ancienne galerie de Jogne faisait l'objet d'infiltrations d'eau non maîtrisées induisant un risque de contamination de l'eau potable. La deuxième phase de l'étape numéro 2 a donc consisté au percement d'une nouvelle galerie de Jogne remplaçant la galerie historique et conçue pour recevoir une conduite sous pression neuve. Ce chantier relatif à la nouvelle galerie de Jogne a représenté un coût d'environ CHF 10 millions.

Après la phase de minage (avril 2016 - août 2017), l'année 2018 a été consacrée à la poursuite des travaux de gros-œuvre qui ont permis l'équipement de la galerie durant l'année 2019. Le chantier a débuté par l'installation du chemin de câbles supportant les luminaires et s'est poursuivi par la pose de la conduite en fonte DN400, dont les éléments unitaires avoisinent 520 kg. Les équipes Viteos ont relevé des défis techniques majeurs dans le cadre de la manutention, le transport et le montage des éléments en raison d'une pente de 11% sur une longueur de 770 mètres, ainsi que d'un environnement obscur, froid et humide. L'inauguration officielle de cet ouvrage a eu lieu le 4 octobre 2019. La mise en service de cette portion de l'adduction est prévue au printemps 2020.

L'intégralité du projet se déroule en étroite collaboration avec la Ville de La Chaux-de-Fonds, maître d'ouvrage. Avec l'inauguration de la galerie de Jogne, les deux premières étapes du projet d'assainissement du système d'adduction pour la ville de La Chaux-de-Fonds ont été menées à bien. Viteos se réjouit de passer à l'étape 3 du projet, la construction de l'usine de traitement de l'eau. Les études sur la nouvelle usine de filtration de l'eau aux Moyats ont débuté.

En 2024, un système d'approvisionnement en eau potable sécurisé et pérenne garantira alors aux Chaux-de-Fonniers une eau de qualité et en suffisance.



Éclairage Public

Viteos se mobilise de jour comme de nuit afin d'illuminer le canton de Neuchâtel.

Le service Éclairage Public et Installations Électriques assure notamment un soutien technique aux communes dans le cadre de leur nouvelle politique d'éclairage public et électrifie les diverses manifestations.

Manifestations

En 2019, le service a alimenté plus de 190 événements dans le canton de Neuchâtel.

Il a notamment mis en place l'éclairage de Noël des villes de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel, ainsi que les infrastructures électriques liées à la Fête des Vendanges, Rock Altitude Festival et la Trotteuse Tissot. Lors de ces manifestations, il a également assuré un service d'intervention en continu.

Éclairage public

Viteos SA gère les réseaux d'éclairage public des villes de La Chaux-de-Fonds, Neuchâtel et Le Locle, ce qui représente plus de dix mille points lumineux.

Le service opère une gestion active du réseau et un entretien permanent. Il intervient régulièrement afin de résoudre des pannes liées à des ampoules défectueuses, ruptures, courts-circuits sur les câbles, problèmes sur le système d'allumage ou accidents de la circulation. La gestion du cycle de vie de nos dix mille points lumineux repose sur une politique de renouvellement à long terme conforme aux standards de gestion d'actifs modernes.

En outre, bien conscient des enjeux liés à la transition énergétique, le service Éclairage Public et Installations Électriques propose régulièrement à ses mandantes des solutions de diminution de la consommation d'électricité et apporte son expertise technique dans leur souhait d'éteindre ou de réduire l'éclairage public sur leur territoire.

Installations intérieures

Outre ses prestations aux collectivités, le service Installations Électriques met à disposition son savoir-faire et son expertise d'installateurs-électriciens au service de projets de particuliers, des gérances, des commerces et industriels.

Installations à courant faible ou fort, installations télématiques, réseaux informatiques et fibre optique, câblage, gestion du temps, multimédias, domotique, climatisation, mise en conformité après contrôle OIBT, solutions d'éclairage, sécurité et surveillance, alarmes et détection d'incendie, paratonnerre, réseaux et éclairage de secours, installations de bornes mobilité électriques sont des exemples de prestations réalisées en 2019.

Le Locle

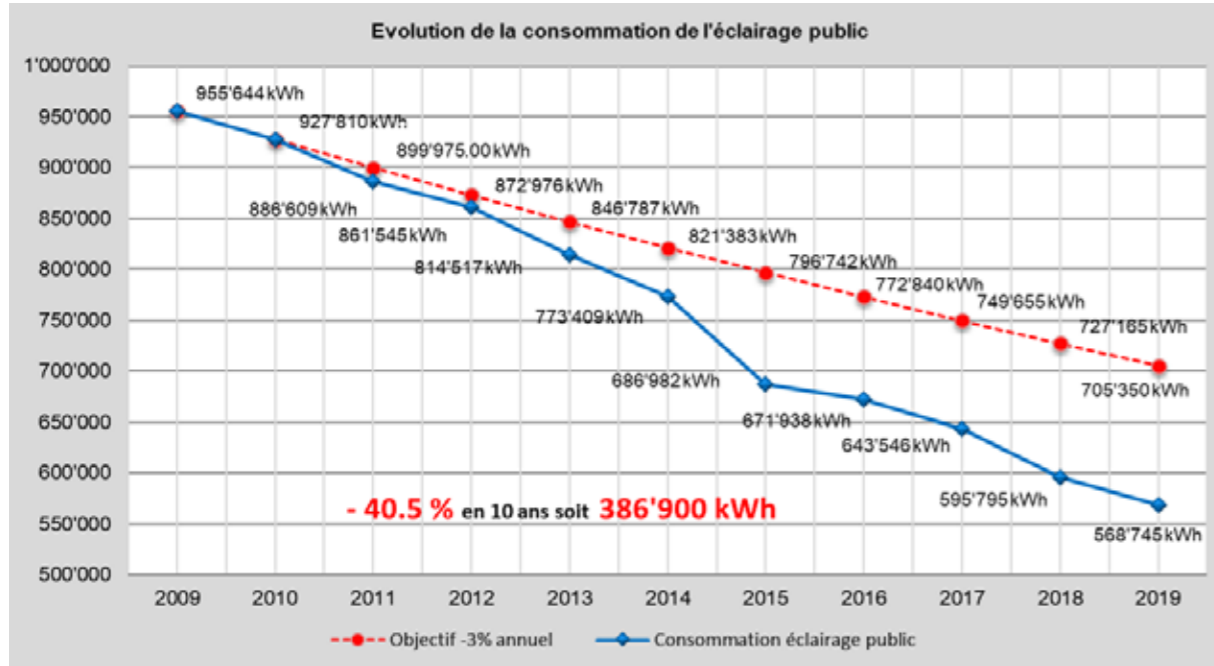
1'400 points lumineux

L'ensemble des 68 lampes à mercure encore en fonction en début d'année 2019 a été changé.

Les lampes à mercure n'existent donc plus sur le territoire de la ville du Locle.

L'éclairage public du Locle est composé à fin 2019 à 50% de sources lumineuses LED.

Sur 10 ans, la consommation électrique de l'éclairage public de la ville du Locle a été diminuée de 40.5%, soit une économie correspondant à la consommation annuelle de 110 ménages.



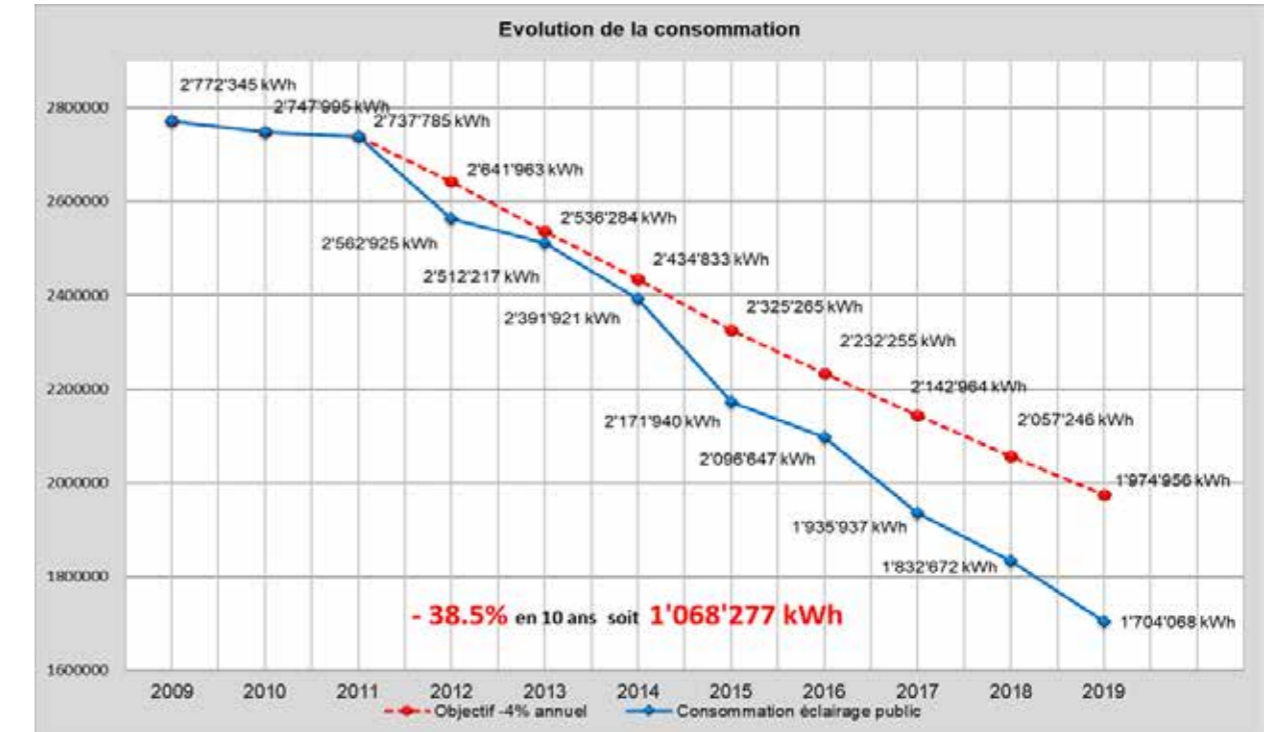
La Chaux-de-Fonds

3'530 points lumineux

L'ensemble des 149 lampes à mercure encore en fonction en début d'année 2019 a été changé. Les lampes à mercure n'existent donc plus sur le territoire de la ville de La Chaux-de-Fonds.

L'éclairage public de La Chaux-de-Fonds est composé à fin 2019 à 44% de sources lumineuses LED.

Sur 10 ans, la consommation électrique de l'éclairage public de la ville de La Chaux-de-Fonds a été diminuée de 38.5%, soit une économie correspondant à la consommation annuelle de 300 ménages.



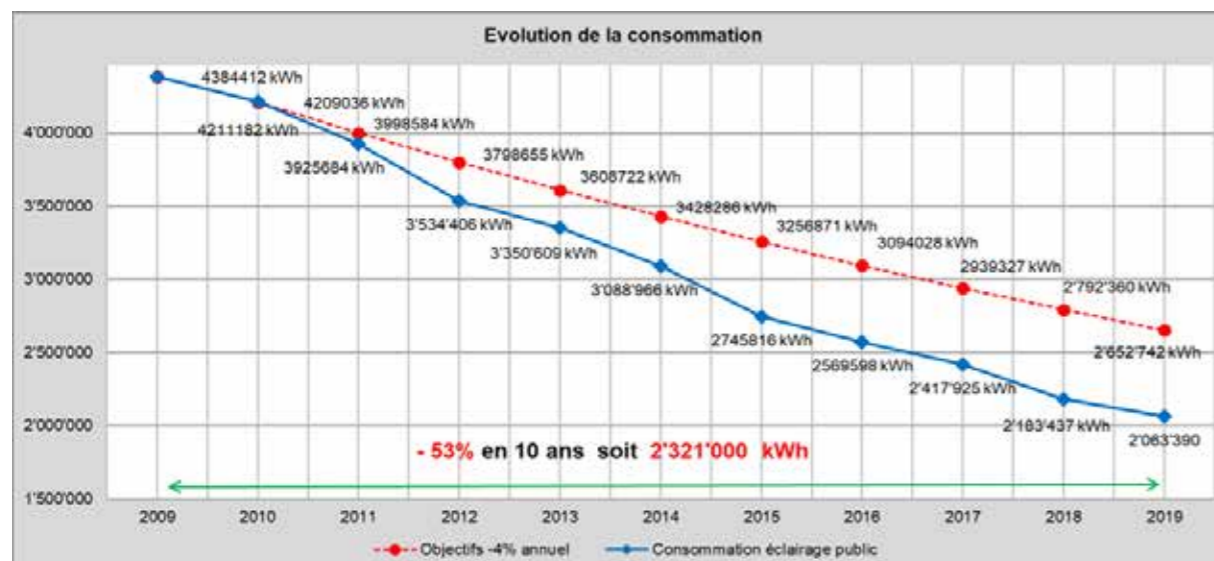
Neuchâtel

5'474 points lumineux

L'ensemble des 338 lampes à mercure encore en fonction en début d'année 2019 a été changé. Les lampes à mercure n'existent donc plus sur le territoire de la ville de Neuchâtel.

L'éclairage public de la ville de Neuchâtel est composé à fin 2019 à 42% de sources lumineuses LED.

Sur 10 ans, la consommation électrique de l'éclairage public de la ville de Neuchâtel a été diminuée de 53%, soit une économie correspondant à la consommation annuelle de 633 ménages.



Défi de la numérisation du processus de gestion des données

DIGITAL TRANSFORMATION

Viteos met aujourd'hui en place les outils nécessaires à la transition écologique de demain.

Défis majeurs

Pour l'ensemble des acteurs du marché des énergies, l'un des défis majeurs de ces prochaines années consiste en la mise en place d'une nouvelle infrastructure numérique d'acquisition et de traitement des données énergies, ainsi que l'intégration de ces nouveaux logiciels de gestion à l'environnement informatique existant. Cet ensemble homogène et totalement intégré, de l'appareil de mesure aux logiciels de gestion concernés (par ex. facturation des énergies ou EDM), est déterminant pour répondre aux défis posés par la branche, soit l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz ainsi que les objectifs énergétiques 2050 de la Confédération.

Plateforme smart metering

Le service Métérologie a eu la responsabilité de la mise en place de la plateforme smart metering multifluide. Tous les acteurs de la chaîne de traitement des données énergies, de l'acquisition à la facturation des données énergies en passant par les systèmes d'information, se sont investis dans ce projet stratégique.

Le groupe de travail "smart metering", incluant la météologie, le GRD électricité, l'IT, la facturation et les achats, a acquis l'outil selon le droit des marchés publics pour ensuite implémenter et intégrer la nouvelle infrastructure d'acquisition des données (HES / MDM) durant l'année 2019. Les procédures de travail ont été adaptées et le personnel s'est formé à cette nouvelle technologie. Ce résultat a été atteint grâce à l'ensemble des compétences internes existantes et acquises durant cette année, ainsi qu'à la précieuse collaboration des éditeurs et intégrateurs des solutions choisies.

Viteos a commencé le déploiement des smart meters (1'000 en 2019). 2020 verra la pose de 8'500 smart meters ainsi que les premières connexions avec les compteurs eau, gaz et CAD. Le timing est parfaitement aligné sur la feuille de route validée en 2017 par la Direction de Viteos.

Outil du futur

La solution smart metering multifluide déployée ouvre aussi de nouveaux champs d'application pour les gestionnaires de réseaux Viteos (GRD), notamment dans la perspective des réseaux intelligents (smartgrid).

Dans un futur proche, il sera également possible de valoriser cette plateforme auprès de GRD tiers en proposant tout ou une partie de l'infrastructure ainsi que les prestations liées au déploiement et à la gestion de leurs propres smart meters.

SERVICE CLIENTS



Viteos en tant qu'entreprise multiénergie se veut être la partenaire de référence cantonale pour tous projets énergétiques.

Cet objectif implique de pouvoir, en tout temps, délivrer des prestations et des conseils de première qualité.

Pour le réaliser, Viteos compte sur l'engagement de l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs. Des employé-e-s, expert-e-s dans leur métier, qui s'investissent au quotidien afin d'assurer leur mission avec passion et précision, pour la satisfaction de nos client-e-s.

Viteos propose une multitude de produits et de prestations complexes, pour des client-e-s multiples aux besoins souvent très spécifiques.

Le métier de base de Viteos est d'assurer l'approvisionnement et la distribution d'énergies d'une manière fiable, économique et pérenne. L'aspect de durabilité est un élément essentiel dans l'approche de notre entreprise. Travailler pour une région, aujourd'hui et pour demain, signifie tout naturellement inscrire ses actions dans une continuité, dans le respect des ressources et de l'environnement.

Une palette de produits et de services déjà diversifiée qui continue à s'étoffer

Viteos est soucieuse d'intégrer les derniers développements technologiques et d'adapter en permanence son offre de produits et de services en anticipant les attentes de ses clients. La future libéralisation du marché de l'électricité et du gaz est vue comme une opportunité de progresser et de se diversifier tant au niveau de l'offre de produits que de l'offre de services.

Les produits Viteos

À côté de ses activités principales de gestion de réseaux et de fourniture d'énergies, Viteos poursuit le développement d'une multitude de produits et solutions énergétiques connexes, comme par exemple :

Des solutions de chaleur, telles que le chauffage à distance (CAD) et les pompes à chaleur (PAC).

Des solutions énergétiques, telles que les installations solaires pour particuliers ou entreprises, les boilers thermodynamiques ou encore les batteries de stockage.

Des solutions de mobilité, telles que les bornes de recharge commercialisées sous la marque Vmotion.

Des installations électriques, d'éclairage, de sécurité ou encore de domotique.

Les services Viteos

La transition énergétique est en marche, les sensibilités des consommateurs évoluent, ceux-ci cherchent de manière active à réduire leur empreinte environnementale soit en consommant moins soit en consommant mieux.

Le conseil pour une plus grande efficacité énergétique devient un élément central dans l'offre de services Viteos. Parmi ces prestations, notons par exemple :

- » Le plan des énergies pour les communes et collectivités, les solutions d'éclairages optimisées.
- » La convention d'objectifs universelle ainsi que le suivi des consommations énergétiques pour les entreprises industrielles.
- » L'ingénierie en conseil énergétique.
- » La certification énergétique pour les biens immobiliers.
- » Les prestations pour les gérances (ex. décomptes de charges).
- » Les services de notre laboratoire d'analyses, PROlab.

Proximité client-e

Dans son rôle important d'actrice régionale et locale de l'énergie, Viteos organise, tout au long de l'année, des événements récréatifs, culturels ou didactiques, destinés à faire connaître nos activités, nos métiers, nos réalisations et installations tant à nos client-es qu'à la population.

À titre d'exemple, citons un événement qui propose de partager une expérience originale, tant didactique que culturelle, dans un cadre grandiose : «Les visites artistiques des installations Viteos dans les gorges de l'Areuse».

L'usine hydroélectrique des Moyats et son environnement proche servent de décor principal à des mises en scène théâtrales. Les différentes sources d'eau exploitées par Viteos, sous mandat des Villes aux abords de Champ-du-Moulin, sont ainsi personnifiées par des comédiens et comédiennes de la troupe neuchâteloise des «Jardins musicaux».

Cet événement rafraîchissant dans la chaleur de l'été 2019 met en valeur de manière joyeuse et énergique mais aussi didactique, l'importance de nos missions au service du bien-être et de la qualité de vie des Neuchâteloises et Neuchâtelois.

Les visites artistiques sont la combinaison entre des balades-spectacles mises en scène par Robert Sandoz et un concert de violoncellistes du conservatoire de musique dirigés par Valentin Raymond (directeur artistique des «Jardins musicaux»). Les visites artistiques sont aussi agrémentées par des informations techniques des installations Viteos. Les équipes du service Productions de Viteos transmettent avec passion le récit de leur travail journalier au service de la population.

Viteos est dans vos vies au quotidien, pour vous fournir :

- » De l'eau : de la douche du matin, à celle de votre café, de celle qui étanche votre soif et fait bouillir vos mets.
- » De l'électricité : de celle qui alimente votre frigidaire à celle de vos appareils électroniques et multimédias, en passant par celle qui permet ou permettra de vous déplacer en véhicule électrique.
- » Des solutions écologiques de chaleur : pour réchauffer vos foyers grâce au chauffage à distance, de gaz naturel et biogaz neuchâtelois ou de vos pompes à chaleur.
- » Des installations électriques et d'éclairage qui illuminent vos rues et vos foyers également.

Initié au début de l'année 2019, le programme «Interface» est un projet interne faisant partie de notre carte stratégique et ayant pour objectif l'amélioration et la digitalisation des interactions avec nos clients.

Le départ de ce programme ambitieux a été, dans un premier temps, de redéfinir l'expérience client-e Viteos de demain.

Il est né de la constatation que le contexte énergétique dans lequel évolue Viteos s'était profondément modifié au fil des ans, et qu'ainsi les besoins et attentes de nos client-e-s se sont également modifiés.

Ce programme interne participatif et transversal a permis l'identification des processus impactant directement la relation avec les client-e-s. Des potentiels d'amélioration ont été identifiés, partagés et discutés entre les différents services et départements, dans une dynamique ouverte et constructive.

Pour résumer, le projet aboutira en 2020 avec une nouvelle approche dans la prise en charge des relations avec les client-e-s Viteos. L'objectif est un meilleur suivi des demandes des client-e-s, notamment grâce à un nouvel outil CRM et la mise en place d'un Centre de Contacts multicanal et multiservice qui permettra une centralisation de l'accueil physique et téléphonique.

L'expérience client-e au centre des priorités : programme Interface

Le programme «Interface» a abouti fin d'année 2019, par l'établissement d'une liste de mesures à mettre en place, réparties en deux phases selon leur degré de complexité de réalisation. Une première phase de 5 mesures considérées comme étant des «gains rapides» ainsi qu'une deuxième phase comprenant 6 mesures dites «prioritaires» ont été définies.

Première phase

(mise en place courant 2020)

1. Règles d'or pour la réception d'une demande

Cette mesure vise un meilleur traitement et une meilleure coordination des demandes entrantes des client-e-s, notamment grâce à la mise en place d'un système de ticket (numéro) et d'un indicateur d'urgence.

2. Formation produits et services

Cette mesure prévoit une formation destinée à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs relative à l'offre de produits et services Viteos. La meilleure compréhension des différents métiers et différents produits et prestations qui en découlera devrait permettre aux employé-e-s de mieux renseigner les client-e-s ou les client-e-s potentiel-le-s ainsi que de mieux percevoir les opportunités commerciales.

3. Foire aux questions par fluide et énergies

Sur la base des questions fréquemment posées aux accueils ainsi qu'aux secrétariats, un processus de récolte d'informations sera mis en place. Ces questions-réponses seront publiées sur le site Intranet et Internet.

4. Équipements pour les collaboratrices et collaborateurs

Cette mesure vise à répertorier l'ensemble des outils et des équipements à disposition des collaboratrices et collaborateurs permettant d'améliorer leur confort de travail et leur efficacité.

5. Borne de feedback client

Une borne «questionnaire de satisfaction» permettra de collecter l'avis des client-e-s sur leur expérience dans nos bureaux d'accueil.

Deuxième phase

(mise en place 2020-2021)

1. Centre de contact multicanal et multiservice

Mise en place d'un centre de contact multicanal et multiservice permettant de donner à nos client-e-s une réponse rapide et de qualité.

2. CRM

Mise en place d'un outil de gestion de la relation client-e, une centralisation des données ainsi qu'un historique des interactions. Un outil de partage d'informations permettant de mieux suivre le client, mieux satisfaire ses besoins et ses attentes en fournissant les informations nécessaires aux diverses entités.

3. Gestion centralisée des offres

Gérer les offres multiproduits et multiservices de manière centralisée et coordonnée pour atteindre une meilleure réactivité et performance commerciale mais aussi afin d'augmenter la qualité et la perception client-e.

4. Formation continue «Orientation clientèle»

Donner à tous les collaboratrices et collaborateurs une formation relative aux produits et prestations Viteos accompagnée des bonnes pratiques et attitudes commerciales.

5. Mesure de la satisfaction de la clientèle

Mise en place d'une organisation et des outils permettant de mesurer en continu la satisfaction client-e. Augmenter l'expérience client-e grâce à l'amélioration de la qualité de nos services, le raccourcissement du temps de résolution et la diminution du nombre de réclamations. Meilleure compréhension du parcours et des besoins du client/ de la cliente.

6. Système d'information d'interventions multfluides

Introduire un système multiénergie et fluide d'information en cas d'interventions qui permettra de renseigner les clients lors de chantiers, de coupures programmées ou de pannes.

Activités et soutien sponsoring

En offrant un sponsoring dans les domaines de la culture, de la formation, du développement durable et des manifestations populaires, Viteos a soutenu financièrement, activement et énergétiquement plus de 100 événements au cours de l'année 2019.

Par son engagement local en tant que l'un des plus grands sponsors du canton de Neuchâtel, Viteos affirme son attachement à sa région et contribue à soutenir des manifestations populaires importantes dans la vie des Neuchâteloises et Neuchâtelois.

Un soutien durable

Viteos soutient les plus grandes manifestations régionales en couvrant leur consommation d'énergie avec du courant vert ou du biogaz pour les déplacements.

En 2019, Viteos a offert plus de 160'000 kWh de courant vert Areuse provenant exclusivement d'énergie hydraulique neuchâteloise.



Viteos NUC une année exceptionnelle

En 2019 VITEOS NUC a offert à ses fans un triplé gagnant exceptionnel : la Supercoupe, la Coupe de Suisse ainsi que le championnat de Suisse.

Viteos est fière de pouvoir apporter un soutien à un club qui contribue au rayonnement d'une région, à des athlètes féminines qui démontrent de brillantes manières leurs talents, leur force de travail et leur motivation, pour la concrétisation d'un projet ambitieux et d'un rêve presque fou. Des valeurs de dépassement de soi que Viteos partage et souhaite promouvoir.

Plus de 25 manifestations sportives soutenues en 2019

HCC 100 ans d'histoire

Depuis 2014, Viteos affiche son soutien au Hockey-Club La Chaux-de-Fonds en étant son plus grand sponsor. 2019 marquait une année importante pour le HCC : les 100 ans d'histoire d'un club au palmarès glorieux avec ses 6 titres de champion suisse, notamment. La victoire est un processus de construction. Viteos soutient l'effort, s'implique et s'engage dans le long terme.

Cité de l'urbanisme horloger

10 ans au patrimoine de l'UNESCO

Trail du 10ème de la Trotteuse, soirée silent party sponsorisée avec la mise à disposition des casques musicaux Viteos, concert de la nuit du 10ème aux anciens abattoirs, Viteos a souhaité apporter son soutien à de nombreux événements pour célébrer les 10 ans de l'entrée de La Chaux-de-Fonds dans l'UNESCO.





Quai Max-Petitpierre 4
Case postale 3206
CH-2001 Neuchâtel

Tél. 0800 800 012

info@viteos.ch

viteos.ch

 viteos