

“Donner aujourd’hui un sentiment de sécurité aux collaborateurs”

Bart Mariman, ISS

Dès qu’un vaccin sera disponible, nous reviendrons probablement dans une large mesure à la manière normale de travailler, certes avec quelques adaptations, avance Bart Mariman (Chief Commercial Officer ISS): « Aujourd’hui, il s’agit de faire en sorte que les collaborateurs qui reviennent au bureau se sentent en sécurité. Nous remarquons aussi que les entreprises tournées vers l’avenir vont plus loin sous le dénominateur ‘Work as an experience’ dans le but de motiver et de fidéliser les collaborateurs. »



Bart Mariman (Chief Commercial Officer ISS): « Je pense que le rôle du facility manager évolue à un point tel qu’il devient opportun pour lui de rapporter aux RH plutôt qu’au CFO. »

Retour au bureau

La crise corona a aussi eu un impact majeur sur ISS mais Bart Mariman prône la réflexion positive: « Il faut attendre le vaccin. Je pense que l’on pourra alors revenir à la manière normale de travailler, certes avec quelques adaptations. La grande difficulté actuellement est de motiver les collaborateurs à revenir au bureau. Je pense qu’il est important de leur donner un sentiment de sécurité via une combinaison de mesures. On remarque par exemple un glissement du nettoyage en soirée et nocturne vers des prestations de jour. Une plus grande attention est accordée au nettoyage des surfaces comme

les rampes d’escalier ou les panneaux de commande d’une imprimante, etc. Nous avons analysé les points de contact clients d’un point de vue de l’utilisateur final et la manière de les sécuriser. Pour le nettoyage, nous travaillons avec des délégués à l’hygiène. Nous avons aussi lancé Pure Space, un programme complémentaire au nettoyage quotidien de bureaux axé sur la prévention de la transmission du virus dans l’environnement de bureau. »

L’impact sur l’utilisateur final

Il y a environ six mois, ISS s’est orienté vers un nouveau positionnement ‘people

make places and places make people’. Bart Mariman: « Nous évoluons de plus en plus d’une activité B2B vers un modèle B2B2C. Si auparavant, nous ne communiquions qu’avec le facility manager, nous essayons aujourd’hui d’avoir un contact avec l’utilisateur final, le client ou le collaborateur. Cela nous permet de mesurer l’impact de nos services sur l’utilisateur final. Selon moi, il y a un changement dans le sens où le facility manager ne s’occupe plus uniquement des facilities mais joue aussi un rôle dans le concept global de la stratégie d’entreprise. Je pense que le facility manager fait mieux de rapporter aux RH plutôt qu’au CFO, puisque l’objectif est finalement d’offrir une bonne expérience au consommateur. »

« Les Facility managers doivent clairement démontrer la valeur ajoutée. Cela va au-delà des pures tâches facilitaires et des économies de coûts. »

Work as an experience

Les bureaux paysagers sont remis en question depuis un certain temps. La crise a accéléré cela, poursuit Bart Mariman: « La tendance du travail basé sur l’activité se poursuit, et je remarque que de nombreuses entreprises vont un pas plus loin sous le dénominateur ‘Work as an experience’. La ligne entre le travail et la vie privée s’estompée, et le télétravail va dans ce sens. Il faut donc veiller à ce que les collaborateurs apprécient le retour au bureau. Cela peut se faire en les soulageant. Nous parlons de ‘places that work, places that think and places that give’. Il faut qu’ils se sentent à ce point bien dans leur entreprise qu’ils en retrouvent le chemin. »

Par Tilly Baekelandt

www.be.issworld.com