



## “Ce travail m’apporte une très grande satisfaction”

Vincent Giot – Facility & Security Management à la Loterie nationale

**L**a comparaison avec le secteur de l’hôtellerie n’est jamais loin lorsqu’on aborde avec Vincent Giot son métier de Facility & Security Manager à la Loterie Nationale. Selon lui, il faut plus que jamais mettre l’accent sur le bien-être et l’hospitalité. Deux valeurs qui s’inscrivent parfaitement dans la philosophie de la Loterie Nationale qui se veut être une ‘entreprise à taille humaine’. Un entretien avec Vincent Giot à l’aube de son cinquantième anniversaire le 1er juin.

### De l’hôtellerie au facility

Après sa formation en Hotel Management à Namur (et ultérieurement une formation en conseiller en prévention niveau 2 à l’Ichech Brussels Management School), Vincent Giot entre chez Hilton où il occupe plusieurs postes opérationnels et commerciaux : « Ce fut une bonne école d’apprentissage pour se faire une idée du client et définir là où il est possible d’offrir de la valeur ajoutée. J’ai appris à travailler à divers niveaux, avec différents profils de collaborateurs. Je considérais déjà le bien-être et l’hospitalité importants, dans ma vie professionnelle mais aussi dans ma vie privée. Mon épouse et les deux enfants attachent eux aussi une grande importance à l’hospitalité. Nous aimons recevoir. J’ai poursuivi dans cette voie lorsque je me suis intéressé au monde facilitaire. J’ai suivi une formation à La Haute Ecole de la Province de Liège et puis je suis entré chez Eurest. J’ai ensuite travaillé chez PwC durant environ neuf ans en tant que Facilities Senior Officer où j’ai tout appris du facility management. La gestion hôtelière et le facility management ont finalement beaucoup de choses en commun. »

### “Gagné le gros lot”

Vincent Giot travaille depuis 2018 à la Loterie Nationale où il gère une équipe de 11 personnes au département Facility & Security Management (une section de la direction Technologie). Il est responsable de la gestion, de la maintenance, du nettoyage, de l’accueil et de la sécurité de tous les bâtiments de la Loterie Nationale (qui emploie 450 collaborateurs). Le siège abrite 300 collaborateurs et est établi à la rue Belliard. Le bâtiment à la place De Brouckère comprend notamment le studio de tirage. Le centre logistique se

trouve à Jette. Au total, il y a 8 shops et 3 hubs (les anciens bureaux régionaux). Vincent Giot: « Je suis arrivé au moment où il y a eu un grand virage stratégique (*lire plus loin*) qui a eu un impact majeur sur les bâtiments. J’étais littéralement fasciné. Je me considère chanceux d’avoir pu rejoindre l’organisation à ce moment-là. C’est comme si j’avais moi-même gagné le gros lot (*rires*). Je venais d’une grande entreprise structurée où de nombreux outils étaient mis en oeuvre, ce qui n’était pas encore le cas de la Loterie Nationale. J’estime qu’il est intéressant d’inventorier, de standardiser et d’élaborer des procédures. En tant que généraliste, je m’entoure d’experts qui ont une grande expérience pratique, notamment dans le domaine technique. »

### Une nouvelle stratégie pour plus de visibilité

La Loterie Nationale est connue pour être une ‘entreprise à taille humaine’. Vincent Giot: « Tout le monde se connaît. L’aspect humain, informel est primordial. En 2018, une nouvelle vision stratégique a été déployée, focalisée sur la visibilité et le renforcement de la réputation de la Loterie Nationale. Il s’agissait de rapprocher le cœur de métier de la Loterie Nationale – le soutien de bonnes causes dans toute la société belge grâce aux mises modestes de nos nombreux joueurs – de la population via de nouveaux emplacements. Une stratégie qui se traduit par le déploiement de hubs, des projets ‘Lotto in the city’ et ‘Welcome’ et de 8 shops Lottery. »

### Hubs et shops

Le premier projet de Vincent Giot fut la réorganisation des bureaux régionaux en des hubs et des shops. Vincent Giot: « Nous sommes passés de huit bureaux régionaux à trois hubs régionaux (Gand, Liège et Bruxelles) et 8 shops. Nous ne visions pas de réorganisation mais une transformation de nos bâtiments. Nous avons recherché des bâtiments adaptés pour les aménager conformément

à la nouvelle stratégie. Les shops sont de véritables ‘experience shops’ dont la perception est exclusive. Ils offrent une plus grande visibilité, tant pour la Loterie Nationale que les différentes marques. L’objectif est d’avoir une proximité avec les joueurs, les gagnants et les autres parties intéressées. »

### ‘Lotto in the city’

Le projet ‘Lotto in the city’ (De Brouckère) est considéré comme ‘la vitrine de la Loterie Nationale’. Un concept unique en Europe. Vincent Giot: « Le bâtiment que nous louons fait environ 2.000 m<sup>2</sup> et se compose de quatre étages (dont deux étages de bureaux, une salle d’événement, un studio et le shop). Le tirage organisé jadis dans un studio à Vilvoorde a aujourd’hui lieu au cœur de Bruxelles dans le studio au rez-de-chaussée. C’est en quelque sorte un aquarium visible au public. Il a fallu relever de nombreux défis en termes de sécurité. Le bâtiment, et spécifiquement l’endroit où a lieu le tirage, est équipé de caméras de haute technologie et d’équipements de pointe. »

### ‘Welcome’

Le siège à la rue Belliard, propriété de la Loterie Nationale, est en cours de rénovation sous le dénominateur ‘Welcome’, conformément au bâtiment De Brouckère. Le bâtiment compte dix étages, dont quatre doivent encore être rénovés. Vincent Giot: « Nous avons renouvelé l’éclairage avec un système de détection led, ainsi que la sécurité incendie. Dans le cadre du projet Welcome et COVID-19, nous avons adapté l’installation HVAC. Les murs intérieurs ont aussi été récupérés. Si jadis les collaborateurs travaillaient dans des bureaux séparés, le concept du poste de travail est aujourd’hui fondé sur l’Activity Based Working. Il y a des espaces créatifs, des salles de projet, des coffee corners, des cabines téléphoniques, etc. Chaque étage a sa couleur spécifique et reflète nos produits et notre philosophie. Les collaborateurs gardent cependant

01. Vincent Giot (Facility & Security Management Loterie Nationale): « En 2018, une nouvelle vision stratégique a été déployée, focalisée sur la visibilité et le renforcement de la réputation de la Loterie Nationale. »



02



03 04



leur bureau. Les managers ne travaillent plus dans un bureau à part mais au sein de leur équipe. »

### What's next?

Vincent Giot: « Début 2022, nous lancerons vraisemblablement 'Project One'. La rénovation du centre logistique à Jette comprend 3.300 m<sup>2</sup> de surface d'entrepôt et 1.200 m<sup>2</sup> de bureaux. La centralisation et l'optimisation de la chaîne logistique sont essentielles. Nous étudions actuellement l'option d'équiper le bâtiment en panneaux solaires. »

### Communication, bien-être et hospitalité

D'après Vincent Giot, ces trois aspects vont gagner en importance dans le métier de facility manager: « Il est important d'établir une bonne communication et interaction avec les différents profils qui com-

posent l'environnement de travail, tant externes qu'internes. Il peut s'agir de la direction, des collaborateurs du département ou encore des représentants syndicaux. Les individus ont besoin de sécurité. La Loterie Nationale, en tant qu'entreprise publique, joue un rôle d'exemple. Outre les dispositions obligatoires, nous avons intégré des solutions de portes automatiques, un système de surveillance de CO<sub>2</sub>, de mesure de l'occupation et une nouvelle ventilation. Il faut aussi accorder de l'attention au bureau à domicile. Je pense que le télétravail va rester une constante. A la Loterie Nationale, nous l'avons appliqué progressivement et c'est aujourd'hui une évidence pour toute l'organisation. Cependant, il faut de temps en temps revenir au bureau pour entretenir la créativité et la connexion. Nombre d'entreprises pensent à réduire leur nombre de m<sup>2</sup>. Je pense que l'espace disponible doit plutôt être adap-

té et réagencé au lieu de le diminuer. La Loterie Nationale résiste bien à cette crise. Ce travail m'apporte une très grande satisfaction et ma mission est de faire en sorte que tout le monde se sente bien. »

Par Tilly Baekelandt

[www.loterie-nationale.be](http://www.loterie-nationale.be)

**02.** Si jadis les collaborateurs travaillaient dans des bureaux séparés, le concept du poste de travail est aujourd'hui fondé sur l'Activity Based Working.

**03.** Le siège à la rue Belliard dispose depuis peu d'une nouvelle installation HVAC.

**04.** Vincent Giot et Estelle Van Opdenbosch (Workplace Designer chez YWOW)

**05.** Le projet 'Lotto in the city' (De Brouckère) est considéré comme 'la vitrine de la Loterie Nationale'. Le tirage a lieu au rez-de-chaussée et est visible au public.

**06.** Les shops sont de véritables 'experience shops' dont la perception est exclusive. Ils offrent une plus grande visibilité, tant de la Loterie Nationale que des différentes marques.



05



06

