



“People management wordt alsmaar belangrijker binnen ons beroep”

Nicolas Hulpiau – Facility & Fleet manager Europ Assistance

Toen Nicolas Hulpiau (44) in 2013 bij Europ Assistance van start ging, stond hij meteen voor een hele uitdaging: de afdeling facility management uitbouwen, die tot dan ‘general services’ heette. Als Facility & Fleet manager is hij momenteel verantwoordelijk voor het drieluik gebouwbeheer, general services en fleet: “Een facility manager moet vaak verschillende petjes opzetten: die van facility manager, fleet manager, preventie-adviseur, mobility manager en niet in het minst people manager.”

Nicolas Hulpiau volgde vanuit zijn brede interesse de toenmalige opleiding facilitaire dienstverlening aan de KaHo Sint-Lieven. Nadat hij 12 jaar bij een grootbank werkte, waar hij binnen facility management verantwoordelijk was voor het contractbeheer van onder andere de catering en office supplies maakte hij in 2013 de overstap naar Europ Assistance, sinds december 2021 gevestigd in het iconisch gebouw Central Gate aan het station Brussel-Centraal (zie verder). Het bedrijf telt circa 240 medewerkers, waarvan ongeveer de helft bijstandmedewerkers.

Van ‘general services’ naar ‘facility management’

Nicolas Hulpiau: de functie van facility manager bestond in 2013 nog niet binnen Europ Assistance. Facility, toen ‘general services’, zat zoals nu onder HR maar was weinig bekend. We maakten vanuit een helikopterview een oefening met het oog op het samenbrengen van de diverse domeinen, het aanpassen van processen en procedures, en een single point of contact naar de medewerkers toe. De benaming facility management werd gecreëerd met het drieluik gebouwbeheer, general services en fleet.

Onder gebouwbeheer zit onder andere het technisch gedeelte, het onderhoud, de toegang enz. De general services omvatten het onthaal, dataverwerking, het economaat (print room) en dergelijke meer. Slechts een klein deel wordt nog ‘in house’ geprint. De bancaire en verzekeringswereld hebben sowieso een enorme versneling doorgemaakt, niet in het minst op het

vlak van automatisering en digitalisering. Dankzij een automatiseringsproject van de inkomende communicatie verloopt de verdeling naar de verschillende betrokken departementen veel efficiënter met een betere customer experience als gevolg. Hierdoor werd het mogelijk om facility medewerkers te heroriënteren naar andere supportfuncties waar ze meer toegevoegde waarde kunnen leveren. Wat digitalisering betreft wil ik wel een kanttekening maken in die zin dat we rekening moeten houden met de bestaande medewerkers en klanten. Europ Assistance staat immers voor een vertrouwd merk waarbij quality of service en ‘beschikbaarheid’ zeer belangrijk zijn. Je kan niet zomaar alles blindelings digitaliseren zonder voorafgaand goed je klanten te analyseren, zowel intern als extern. We bieden bijvoorbeeld e-claims aan via onze EA-app. Niettemin zijn er klanten die verkiezen om bepaalde documenten nog per post op te sturen. We mogen de ‘digitale’ trein niet missen, maar moeten er ook voor zorgen dat we de klanten de tijd geven om mee te gaan in het verhaal.”

Op dat vlak is de missie van Facility ietwat gelijkaardig aan die van Europ Assistance zelf, namelijk: ‘From distress to relief anytime, anywhere’. Nicolas Hulpiau: “Ook binnen Facility trachten we om onze medewerkers zoveel mogelijk te faciliteren op een continue en proactieve wijze zodat zij comfortabel hun werk kunnen uitoefenen.”

Outsourcebeweging

Waar de facility afdeling in 2013 zes medewerkers telde, bestaat het team van Nicolas Hulpiau anno 2022 uit vier mensen: een facility officer en drie logistieke medewerkers. Een bewuste strategische

keuze: “We zetten in op outsourcing. In 2013 werd bijvoorbeeld nog intern gefrankeerd en werden grote volumes geprint. We evolueerden niet enkel naar een uitbesteding van onze printjobs maar ook naar een systeem van printing on demand, wat gezien de recente gebeurtenissen zoals de covidpandemie en de oorlog in Oekraïne zijn nut meer dan bewezen heeft. Het komt er op neer om te blijven meedenken door enerzijds zorgvuldig processen te her-evalueren en waar mogelijk uit te besteden en anderzijds toch de supervisie over het geheel te behouden.”

“Fleetmanager wordt meer en meer people manager”

Het beheer van de bedrijfswagens is in de huidige tijden ook bij Europ Assistance, dat een 45-tal wagens heeft, een hele uitdaging. Nicolas Hulpiau: “Een facility manager is tevens een beetje een mobility en een people manager. De functies groeien naar elkaar toe. Vroeger waren er weinig wijzigingen qua type brandstof, merken, modellen,... . Nu is fleetbeheer veel minder

evident, onder meer door de veranderende regelgeving vanaf januari. Dit brengt strategische keuzes met zich mee: waar willen we naartoe? De Belg heeft een baksteen in de maag, maar zijn auto blijft ook zeer belangrijk. Niettegenstaande moeten we out-of-the box durven denken, bijvoorbeeld inzake andere merken en de manier waarop we ons verplaatsen. Nu zitten we in een fase dat de prijzen alsmaar duurder worden en de modellenlijst per categorie kleiner. We merken dat medewerkers zeer veel vragen hebben, waarop we niet altijd meteen een antwoord hebben. De prijszetting is totaal veranderd. Er is de omslag naar elektrisch rijden, het gebrek

“Bij overwegingen inzake investeringen is het belangrijk om je af te vragen of het een must-have of een nice-to-have is.”

01. Nicolas Hulpiau (Facility & Fleet manager Europ Assistance): “Ik denk dat het voor de facility manager nog meer dan vroeger belangrijk is om zich bij te scholen, bewustzijn te creëren en zaken te vertalen naar de medewerkers om er op die manier voor te zorgen dat ze meegaan in het verhaal.”



02

02. Het nieuw kantoor fungeert als een ontmoetingsplaats, waarbij er geen vaste werkplekken meer zijn met uitzondering van het HR-departement en een 'IT-bar'. © Captif Office Architects

03. De medewerkers van alle huurders in het Central Gate gebouw kunnen genieten van het rooftop terras met prachtig uitzicht op Brussel.

aan deelcomponenten, de oorlog in Oekraïne, de rentestijging enzoverder. Al die factoren maken het er niet gemakkelijker op. We moeten dit alles vertalen naar de medewerkers, aangeven welke al dan niet alternatieve keuzes er zijn, wat het fiscaal en duurzaam verhaal is enzoverder. We willen geen haantje de voorste zijn en op elke nieuwe ontwikkeling springen, maar stap per stap en goed overdacht bekijken wat we kunnen doen."

Verhuis naar nieuw kantoor

Europ Assistance verhuisde in december 2021 van haar kantoor in Oudergem naar Central Gate in hartje Brussel. Een bewuste keuze waarbij de medewerkers betrokken werden, met het oog op de bereikbaarheid en work-life balance. Het cosy, transparante kantoor staat volledig in het teken van hybride werken, comfort, well-being en ergonomie.

Waar het vorig kantoor vier verdiepingen telde, huurt Europ Assistance nu één verdieping. Een doordachte zet met het oog op communicatie en interactie tussen de verschillende departementen. Vroeger hadden bijstandmedewerkers bijvoorbeeld weinig contact met de andere supportfuncties. Door de nieuwe setting is alles centraal georganiseerd en loopt men

de collega's van andere departementen veel vaker tegen het lijf.

Het aantal m² werd van 3.000 m² naar 2.100 m² geoptimaliseerd, met 143 werkplekken voor ongeveer 240 medewerkers die hybride werken. Nicolas Hulpiau: "Een goede bereikbaarheid voor alle medewerkers, op diverse uren, is key voor ons. We hebben op voorhand gevraagd hoe de medewerkers zich zouden verplaatsen. De overgangsfase is tot mijn verbazing redelijk vlot verlopen. De coronacrisis betekende trouwens op veel vlakken een katalysator voor de change naar het nieuwe kantoor."

Europ Assistance wil zoals in de vorige vestiging volgend jaar opnieuw het label 'Ecodynamische onderneming' behalen. Nicolas Hulpiau: "We zijn het dossier nu volop aan het samenstellen. Dit gaat van mobiliteit tot leveranciers, afvalsortering en dergelijke meer. We kijken steeds een stap verder. Zo introduceerden we bijvoorbeeld een weegschaal om het afval per categorie te meten."

Tip

Welke tip Nicolas Hulpiau nog heeft voor collega's? "Communiqueer en visualiseer binnen het bedrijf en tijdens onderhandelingen met het management. Ik denk aan een overzicht met een aantal sleutelgegevens binnen facility waarvan de exacte impact binnen de onderneming niet altijd gekend is. Dit kan gaan van volumes en kosten met betrekking tot de outsourcingactiviteiten, de verbruiksgegevens voor de bedrijfswagens tot het percentage van digitalisering en dergelij-



ke meer. Zet Facility management ook regelmatig in de kijker. In volle coronacrisis, waarbij er wel permanentie van facility was, heb ik bijvoorbeeld regelmatig naar alle medewerkers gecommuniceerd over onze activiteiten in het gebouw en een overzicht gemaakt van wie voor welke zaken verantwoordelijk is binnen het team. Daar zijn veel positieve reacties op gekomen. We hebben een aparte mailbox voor onze afdeling, vermelden 'facility' en onze contactgegevens duidelijk op communicatie enzoverder, wat de bekendheid van ons beroep alleen maar ten goede komt."

Door Tilly Baekelandt

www.europ-assistance.be

*Meer weten over het nieuw kantoor van Europ Assistance?
Zie ook het artikel in de Profacility workplace special 2022 via
<https://www.profacility.be/workplace-projects.asp?L=nl>.*



02



03