



▲ Le marché des bureaux évolue : à l'avenir, les superficies seront réduites de 10 à 15 %, l'aménagement proprement dit sera repensé et le restaurant d'entreprise fera office de lieu de rencontre accessible à tout moment de la journée.

## Les prestataires de Facility Management participent à l'évolution des espaces de bureaux

Sous l'effet de la crise du coronavirus, les espaces de bureaux subissent une mutation profonde et durable. Les prestataires de services de Facility Management (gestion d'installations) peuvent contribuer à répondre aux nouveaux besoins qui en découlent. Explications avec Wouter Ommeslag, directeur général de Facilicom Solutions. **Texte** : Joris Hendrickx



Wouter Ommeslag

Directeur général de Facilicom Solutions

### À quoi ressembleront les espaces de bureaux à l'ère post-coronavirus ?

« Il est clair que le télétravail restera partiellement de mise une fois la crise sanitaire terminée. Dès lors, toutes les entreprises travaillent actuellement d'arrache-pied à l'élaboration d'une vision et d'une politique en la matière. Dans le domaine du Facility Management, cette évolution aura une incidence considérable, car les espaces de bureaux rempliront en grande partie une autre fonction. Leur superficie sera réduite de 10 à 15 %, et l'aménagement proprement dit sera lui aussi repensé. Les bureaux deviendront des lieux de rencontre à part entière où les collaborateurs se rendront pour se voir en chair et en os, faire du brainstorming et avoir des conversations importantes auxquelles un environnement en ligne se prête moins. »

### Quelle réponse Facilicom peut-elle apporter à ces évolutions ?

« Outre les services purement opérationnels que nous fournissons sous le nom de Facilicom, tels que la restauration, la sécurité, le nettoyage et la réception, notre département de consultance met désormais encore plus l'accent sur la réflexion et la fourniture de conseils en matière de travail fondé sur les activités, ou Activity-Based Working en anglais. Dans ce cadre, nous déterminons à l'aide de mesures et d'interviews à quelle fréquence les personnes sont présentes, de quel type d'espace elles ont besoin, combien d'heures elles consacrent aux réunions ou au brainstorming, etc. Nous nous appuyons ensuite sur toutes ces informations scientifiques pour élaborer un plan qui indique clairement la superficie nécessaire en mètres carrés et la meilleure façon d'aménager cet espace pour répondre aux nouveaux besoins de l'entreprise et de ses collaborateurs à l'ère post-coronavirus. »

### **Quel en sera l'impact sur l'organisation de la restauration ?**

« Le restaurant d'entreprise deviendra un lieu de rencontre qui pourra être utilisé tout au long de la journée. Bien entendu, ce changement aura non seulement une incidence sur les heures d'ouverture, mais aussi et surtout sur la restauration proprement dite. Nous passerons ainsi du libre-service classique avec un plateau à une gamme plus large de repas et de snacks variés. »

*« Investir dans un lieu de travail hygiénique et sain est payant :*

*ces mesures permettent de réduire l'absentéisme et de rendre l'entreprise plus attractive dans le contexte de la guerre des talents. »*

### **Comment Facilicom peut-elle contribuer à l'aménagement d'espaces de travail à l'épreuve du coronavirus ?**

« Nous pouvons mettre en place un système de reconnaissance des plaques d'immatriculation lors de l'entrée des véhicules dans le parking afin que les conducteurs n'aient plus à appuyer sur un bouton pour ouvrir la barrière. Nous pouvons installer une colonne de désinfection à la réception et des caméras thermiques qui mesurent par la même occasion la température corporelle. Si elle est trop élevée, notre agent de sécurité peut alors s'adresser à la personne en question. Nous pouvons équiper la réception d'écrans en plexiglas, d'autocollants au sol et de la signalisation requise. Dans les salles de réunion, nous appliquons désormais des programmes de nettoyage adaptés et utilisons des pulvérisateurs qui désinfectent tout le local conformément aux normes hospitalières. Le nettoyage est lui aussi basé sur les activités : il est désormais effectué après chaque utilisation et non plus à des moments fixes. En outre, en raison du taux d'occupation plus faible, nous pouvons par exemple fermer un bloc sanitaire afin de libérer du temps pour nettoyer plus en profondeur d'autres endroits très fréquentés ou des objets souvent utilisés, tels que les poignées de porte ou les claviers. »

### **Quelle est l'importance de la technologie à cet égard ?**

« Tout le concept de nettoyage fondé sur les activités repose sur des capteurs IdO qui détectent si un poste de travail a été utilisé, à quelle fréquence et pendant combien de temps, etc. Mais cette technologie ne se limite pas au nettoyage. Les données permettent aussi à l'entreprise de dégager

des connaissances qui l'aident à quantifier le besoin de postes de travail et de salles de réunion. Outre l'automatisation des processus IdO, nous avons également développé une application mobile qui permet à l'utilisateur d'indiquer quel poste de travail il a occupé, en vue d'en prévoir la désinfection immédiate. »

### **Ces précautions seront-elles encore nécessaires après le coronavirus ?**

« Depuis l'épidémie de coronavirus, les travailleurs attachent nettement plus d'importance à l'aspect hygiénique et sanitaire de leur lieu de travail. Les entreprises ne doivent donc plus le considérer comme un coût, mais comme un investissement. Les mesures d'hygiène évitent d'une part aux collaborateurs de tomber aussi souvent malades et réduisent par conséquent l'absentéisme. D'autre part, elles renforcent l'attractivité de votre entreprise en tant qu'employeur, un must au vu de la guerre des talents qui fait rage pour certains profils. »

### **Pourquoi est-il plus intéressant de travailler avec un partenaire unique ?**

« En tant que fournisseur unique, nous pouvons garantir une meilleure qualité et des coûts plus faibles dans le cadre d'un concept IFM (Integral Facility Management ou gestion intégrale des installations). Notre force tient dans le fonctionnement hautement collaboratif de notre équipe. Par exemple, si un agent de sécurité constate que quelqu'un a renversé une tasse de café, il en avertit immédiatement son collègue de l'équipe de nettoyage. S'il remarque une fenêtre cassée pendant sa ronde de fermeture, il en informe sur-le-champ l'équipe technique. Vous bénéficiez donc d'une prestation de services intégrée, fondée sur le partage des responsabilités. Lorsque vous faites appel à plusieurs fournisseurs distincts, vous devez à chaque fois payer des frais administratifs et généraux. Chez nous, vous ne payez ces frais qu'une seule fois grâce à notre gestion centralisée. Vous traitez avec une personne de contact attitrée qui assume en outre la responsabilité et l'autorité budgétaires, ce qui lui donne les coudées franches pour assurer la gestion de A à Z. » ■

AVEC L'AIMABLE COLLABORATION DE

facilicom.be