# Best starters of the year

L'IFMA et les deux formations FM belges ont décerné à Stijn Peeters et Katrien De Poorter l'award « Best Starters' Project of the Year 2008 ». S. Peeters a lancé le « property management dashboard » qui clarifie la relation locataire–gestionnaire immobilier. K. De Poorter a analysé l'évolution vers le desk sharing au sein de La Poste.

Katrien De Poorter, Haute Ecole de la Province de Liège et Stijn Peeters, Institut Kaho St Lieven.

Stijn Peeters est manager dans le service clientèle de Segro. L'expansion rapide de cet investisseur immobilier anglais lui a donné l'idée de standardiser la gestion immobilière sur le continent européen. C'est ainsi qu'est né son mémoire « Property Management Dashboard », PMD. S. Peeters est parti du postulat que les enquêtes de satisfaction de la clientèle offrent trop peu d'assise. Avec PMD, un gestionnaire immobilier peut confronter objectivement l'opinion du client à la qualité du service. Tout est exprimé en grandeurs mesurables. Les chiffres aboutissent à un index pondéral dans lequel la qualité de l'entretien ou la durabilité notamment sont reprises. Le RICS Code of Practice permet de comparer plusieurs bâtiments entre eux. Le rapport entre les coûts d'entretien et de réparation constitue un repère connu. Une norme de 75-25 est appliquée en Amérique pour les bâtiments de moins de 5 ans. L'Europe tend vers un rapport 70-30. Quoi qu'il en soit, la gestion immobilière avec PMD devient un exercice d'équilibre constant dans lequel des notions fluctuantes influenceront l'index pondéral. Entre-temps, Segro a commencé à introduire PMD. A partir de 2011, il devra être opérationnel sur tout le continent.

**« Devoir renoncer à certains acquis se heurte à de la résistance »**

## Vers un nouvel environnement pour La Poste

Katrien De Poorter est account manager RH pour la division FM de La Poste. Elle s'est retrouvée au cœur du petit monde du FM lorsqu'elle devenue membre du groupe d'orientation qui doit préparer les changements profonds dans l'environnement de travail des services centraux. Dans son mémoire « La Poste, Working Tomorrow », elle analyse ce processus. La Poste vise une utilisation plus efficace de l'espace et une optimalisation de l'environnement de travail. Le personnel devra pour cela échanger ses bureaux fixes contre un desk sharing. Un premier projet pilote avec 151 collaborateurs de la division FM a montré que le fait de renoncer à certains acquis se heurte à une résistance. La participation à des groupes de travail constitue un moyen éprouvé pour mener le personnel dans la direction voulue. C'est ainsi que les collaborateurs sont eux-mêmes arrivés à la conclusion inéluctable qu'avec le desk sharing aucun effet personnel ne peut traîner sur le bureau. Mais le desk sharing ne représente peut-être pas encore un aboutissement dans la recherche de superficies de bureaux plus petites et l'augmentation de la motivation des collaborateurs. Le télétravail constituera sans doute la prochaine étape. La collaboration entre les RH et le FM montrera là aussi toute son utilité.

Edward ADRIAENSENS ■

## Moins de coûts, plus de rendement

Stijn Peeters pense que PMD permet de mieux maîtriser les coûts d'exploitation des bâtiments Segro et que cela profite au service à la clientèle. PMD arme donc Segro contre le malaise sur le marché immobilier. Le même esprit anime le mémoire de Katrien De Poorter. La libéralisation du marché postal européen en 2011 pousse La Poste à optimaliser l'environnement de travail du personnel. Le bien-être du personnel, la motivation et, par conséquent, la productivité s'amélioreront tandis que les coûts d'exploitation (location, chauffage, entretien, etc.) doivent baisser.