

# Le nouveau travail se 'multif

**Pour la société ICT Getronics, le 'nouveau travail' représentait une mission multifacette. Le bien-être des travailleurs, le recrutement de talents jeunes et neufs, l'optimisation du coût facilitaire avec, comme cerise sur le gâteau, un 'showcase' en guise d'exemple pour les clients de la société, constituaient le défi pour un processus évolutif plein de conviction. Un projet de déménagement a accéléré l'ensemble du processus.**

■ Eduard CODDÉ



Patrick De Waen, Infrastructure & Security Manager.

**D**ans la mesure où le contrat de location pour le siège social de Getronics Belgium à Evere arrivait à échéance le 30 novembre 2010, l'occasion était belle pour développer un projet global plus imposant qui devait donner de la substance à la notion de 'nouvel environnement de travail'. Le projet a été baptisé NWOW (New World of Work) et bénéficie depuis le début du soutien total du top management. NWOW a été inspiré par un certain nombre de problèmes sociaux comme la problématique croissante des embouteillages et les pertes de temps pour les collaborateurs qui en sont le corollaire. Le monde actuel des entreprises n'est plus concevable sans la RSE et le fait de travailler de façon plus flexible tient compte de ce paramètre.

### Respect des collaborateurs

En fait, NWOW avait déjà une forme conceptuelle avant même que l'opération de déménagement ne soit à l'ordre du jour. Le concept part de la culture d'entreprise et soutient la notion de 'travailler quand et où on veut'. En tant que société ICT, Getronics emploie un grand nombre de jeunes et souhaite tenir compte de la génération Y pour laquelle la flexibilité sur le plan des heures de tra-

vail et des postes de travail est élémentaire. L'attractivité en tant qu'employeur a joué un rôle clé dans la conception de NWOW. Le concept prévoit même que les collaborateurs adaptent leur poste de travail ou déménagent en interne dans le courant de la journée.

« Sans respect pour les collaborateurs, une telle modification de l'environnement de travail n'est pas possible », insiste Patrick De Waen, Infrastructure & Security Manager. Infrastructure & Security comprend la gestion de l'immobilier, l'infrastructure ICT, la télécom, la sécurité et les sous-traitants externes pour l'entretien et la gestion des bâtiments.

### Germé en interne

Au cours de l'étude préalable, 8 entreprises ont été visitées. Ensuite, il a été fait appel à un bureau d'étude pour donner de la substance à cette étape. Une expérience pratique a été échangée avec les collègues néerlandais, car ces derniers avaient déjà introduit le nouveau travail. L'implantation belge va cependant plus loin à ce niveau.

Après que la direction générale ait donné son fiat au NWOW, 4 groupes de travail ont été créés et la communication interne a été utilisée afin de stimuler l'implication du personnel. Isabelle De Weirdt,



Le taux d'occupation dont on a tenu compte varie d'un département à l'autre et oscille entre 50 et 80 %.

# onctionnalise'

Communications Manager : « Un large éventail de moyens a été mobilisé. Un des éléments de communication fut un blog sur lequel les utilisateurs pouvaient réagir. »

Le 'Snelbouw' néerlandais a traduit le concept en exécution et implémentation. Les plans ont été transformés en présentations 3D réalistes et le choix de la palette finale de couleurs est revenu aux utilisateurs eux-mêmes.

Une phase pilote a été prévue environ 10 jours avant la date du déménagement. Une phase dans laquelle une équipe de 40 collaborateurs a tout testé, jusque dans les moindres détails, dans le nouveau lieu. « C'est important pour supprimer au maximum les critiques possibles pendant et directement après le déménagement », constate Patrick De Waen.

## Le bureau comme lieu de rencontre

Aucun bureau de direction n'est plus prévu dans le nouvel immeuble, simplement parce que les membres de direction sont les moins présents dans leur bureau. La préférence a été donnée à davantage de salles de réunion et, par le biais d'un système de réservation, un membre de la direction peut éventuellement utiliser un meeting room comme bureau.

Le bureau n'est plus un lieu de travail,

mais un lieu de rencontre attractif permettant aux employés de continuer à conserver le lien avec l'entreprise. Chez Getronics, il n'y a pas de règles fixes pour la répartition du temps entre le travail à la maison ou la présence au bureau. « Ceci exige une gestion de l'agenda qui fonctionne bien afin de savoir qui on peut trouver où », ajoute Patrick De Waen.

« Un grand nombre de facettes du projet NWOW sont invisibles parce qu'ils font partie des adaptations ICT effectuées », remarque Patrick De Waen. « Un câblage IBIS propre est tiré dans tout le bâtiment en guise de colonne vertébrale pour tous les systèmes. »

Chacun dispose d'un badge personnel qui règle le management complet de l'accès et de la sécurité. Le badge gère en outre toutes les possibilités jusqu'au 'print-to-demand'. L'impression elle-même a aussi été étudiée en profondeur avec un choix pour des imprimantes qui utilisent wax au lieu de cartouches à

encre classiques. « La pollution est ici 10 x moindre ! », souligne Patrick De Waen. A noter aussi une détection de présence et un éclairage maximal avec des LED économisant l'énergie.

## Valeur ajoutée pour employés et clients

Ce qui est propre à Getronics et au projet NWOW, c'est que le concept n'a pas seulement été imaginé pour les employés, mais est aussi un concept commercial présenté aux clients de l'entreprise.

« L'implémentation de NWOW a en effet été communiqué vers l'extérieur aux clients », signale Isabelle De Weirdt.

Patrick De Waen : « L'avantage que MWOW présenterait pour le seul facility management était déjà vu comme trop limité. Les démonstrations de toutes les possibilités que notre entreprise a à offrir dans un environnement de travail réel et l'aspect social qui y est lié constituaient une valeur ajoutée importante afin d'obtenir le feu vert pour le projet. » ■

## Points forts du projet

Le projet NWOW combine la gestion facilitaire avec l'ICT (le core-business de l'entreprise), la culture d'entreprise et la communication interne & externe. L'attention pour les aspects sociaux et l'attractivité en tant qu'employeur vis-à-vis d'un potentiel d'employés (ICT) essentiellement jeune. L'opération de déménagement et l'implémentation de NWOW est allée de pair avec les interventions sur un bâtiment existant et loué à Diegem pour optimiser les prestations écologiques. Le nombre de m<sup>2</sup> de superficie de bureau loués a considérablement

baissé alors que le nouveau lieu de travail donne une impression d'espace bien plus grand que l'ancien. L'organisation facilitaire est libérée des déménagements internes et peut se concentrer sur l'analyse des nouvelles technologies, le benchmarking avec d'autres entreprises, la simplification des processus, la remise en question des contrats d'outsourcing. Une économie de 24 % a été réalisée au niveau du phénomène facilitaire. L'entrelacement de toutes les techniques disponibles chez Getronics pour créer un showcase unique et pratique.

## Portrait d'entreprise

Getronics est le plus grand prestataire ICT du Benelux. Dans le monde, l'entreprise compte 13.000 collaborateurs (FTE) et est ainsi un acteur de référence au sein du secteur ICT. Depuis le 23 octobre 2007, la société fait partie de KPN. Getronics Belgium propose une quarantaine de services répartis en 4 catégories : Workspace Services, Connectivity Services, Datacenter Services et Consulting Services avec une équipe d'une

centaine de consultants pour le conseil sur mesure. Au total, Getronics Belgium emploie 800 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires annuel de 100 millions d'euros en Belgique et au Luxembourg. Parmi les principales références, on compte des Institutions européennes, des organismes publics, des banques et compagnies d'assurance et des grandes entreprises industrielles, internationales ou pas.



Les utilisateurs ont eux-mêmes défini la palette finale de couleurs.