

# Solutions pour la petite mai

Le facility manager est chaque jour confronté à toutes sortes de petits incidents qui perturbent le fonctionnement optimal d'un bâtiment et qui provoquent parfois un grand agacement chez les utilisateurs. Souvent, une petite intervention suffit, mais en tout cas, une solution efficace doit être trouvée et de préférence rapidement.

■ Eduard CODDÉ



Après l'intervention, le client signe pour accord avant la facturation automatique.

La situation est encore plus complexe lorsque le facility manager ne doit pas gérer un seul bâtiment, mais un certain nombre de bâtiments. C'est le cas en particulier dans le secteur bancaire, du retail (chaînes de magasins), du travail intérimaire et aussi chez les gestionnaires de bâtiments (syndics). Il s'agit alors généralement d'un grand nombre de bâtiments avec une superficie relativement petite. Evidente à l'époque, l'utilisation d'un homme à tout faire ne l'est plus aujourd'hui. Ceci est dû aux coûts, aux statuts liés au droit du travail, mais encore plus à la multiplicité des tâches et à la complexité technique croissante des interventions.

Guy Mertens, Operations Director de BuildingMaintenance, qui fait partie de One Belgique, a été lui-même actif en tant que facility manager pendant plus de 20 ans, même si ce titre devait à l'époque encore être adopté. « Il y a à peu près 3 ans, je me suis basé sur toutes mes expériences de facility manager, avec les tracasseries quotidiennes et petits incidents, pour créer BuildingMaintenance », explique-t-il pour débiter. « Nous assurons des interventions aussi bien curatives que préventives et ceci pour des incidents techniques simples et/ou complexes. Nous proposons ce service sur tout le Benelux avec un accent sur le marché des filiales et, si possible, dans les 2 à 4 heures. »

### Le bricolage, c'est du passé

Ce n'est pas le crédo omniprésent qui veut que l'entreprise 'se concentre sur son core-business', mais bien la législation du travail qui a mis fin aux interven-

tions – souvent louables – de l'homme à tout faire. Le remplacement, en soi aisé, d'une ampoule peut avoir des conséquences dramatiques s'il entraîne un accident. L'employé qui pense bien agir en grimant sur sa chaise de bureau pour remplacer l'ampoule et qui tombe malencontreusement, sera en incapacité de travail pendant un certain temps avec les pertes pour l'entreprise qui en découlent. Mais ce n'est pas tout. L'accident ne sera pas reconnu comme accident de travail car l'employé effectuait une tâche qui n'appartient pas à sa description de fonction. Ceci peut avoir des conséquences importantes tant pour l'employé que pour l'employeur.

« Il y a un tas de petits boulots banals – par exemple pendre un cadre – qui tournent mal à cause de la mauvaise utilisation d'un outil ou d'un outil inapproprié », souligne Guy Mertens. « Ce phénomène de bricolage apparaît surtout dans les petits bâtiments ou petites filiales avec un nombre limité d'employés. Mais l'homme à tout faire traditionnel est lui aussi, en dehors de considérations purement économiques, toujours difficile à cerner dans la législation du travail ».

### Brigade volante d'anges gardiens

Guy Mertens : « Aujourd'hui, il y a dans chaque région suffisamment de personnes opérationnelles, tenant compte des besoins des sociétés et de leur présence. Ils travaillent avec une très grande autonomie et viennent rarement au siège principal d'Aartselaar. »

Le portefeuille de BuildingMaintenance dénombre plus de 8500 sites, pour lesquels 60 personnes sont sur la route et

# ntenance

une quarantaine en stand-by mais mobilisables en cas d'urgence. Annuellement, 35 à 40.000 interventions sont effectuées. Tous les techniciens possèdent une agrégation BA4 pour pouvoir remplacer les lampes sous tension. Ce n'est qu'un exemple de l'encadrement professionnel des services techniques. La formation minimale est A2 (EST).

## Le bon intervenant au bon endroit

Les collaborateurs sont divisés en 'généralistes' et en 'spécialistes' pour certaines techniques. La 1<sup>ère</sup> catégorie représente en fait l'homme à tout faire moderne et doit, dans à peu près toutes les situations, pouvoir fournir une solution, au minimum provisoire. « Lors de l'engagement, nous faisons attention à la vraie mentalité de 'bricoleur' », commente Guy Mertens. « Des gens qui ont eux-mêmes construit leur maison, par exemple, conviennent particulièrement bien pour ce job. »

Les 'spécialistes' ont un niveau de formation A1 (enseignement supérieur) ou A2 (EST) avec perfectionnement ou spécialisation dans, par ex., le HVAC, le contrôle d'accès, etc.

Mais les 'généralistes' aussi ont leurs domaines de prédilection et leur 'spécialité'. C'est noté précisément sur les fiches du personnel, de manière à ce que les gens puissent être mobilisés le plus efficacement possible par le dispatching en fonction de leurs compétences. Chaque technicien dispose d'une camionnette bien équipée. Par ailleurs, ils bénéficient tous d'un budget leur permettant d'acheter, le cas échéant, du matériel. « Ceci peut se dérouler rapidement au coin de la rue du bâtiment où a lieu l'intervention, sans perte de temps en déplacements vers un des grossistes où nous disposons d'une compte », explique Guy Mertens.

Il est en principe exclu de dire 'non' au client. BuildingMaintenance essaie toujours de trouver une solution, même si cela peut signifier que le technicien doit confier la mission à une entreprise spécialisée comme par ex. une société de débouchage. « Nous assurons toujours le suivi jusqu'à la solution », insiste Guy Mertens.

## Service Desk

Plaque tournante des prestations : le service desk avec un logiciel 'Close Client System' de conception propre. Il s'agit d'une application logicielle basée sur Internet où toutes les demandes d'inter-

vention sont centralisées. L'intervention reçoit un numéro de ticket unique de manière à garantir le suivi.

En principe, un client se manifeste par le biais de l'ordinateur avec un login personnel, même si les appels téléphoniques sont aussi possibles via un numéro vert gratuit. Une sélection multi-choix sur l'écran permet au client d'indiquer le type d'intervention souhaité, par exemple : plomberie, menuiserie, électricité, problèmes d'accès... Ensuite, le client indique le délai dans lequel il espère bénéficier d'une solution. Une solution est prévue – c'est la norme – dans les 5 jours ouvrables. Mais en option, une intervention dans les 24h et même dans les 4h est possible. Le client décrit le problème dans un champ ouvert.

Le service desk transmet l'appel à un technicien dont la compétence correspond le mieux au problème à résoudre et tient compte de la disponibilité et de la proximité. Par le biais d'un module track and trace dans la voiture, le service desk sait quel technicien se trouve à proximité de l'intervention demandée. Une fois déterminé qui va intervenir, la mission est transmise via le réseau UMTS vers une espèce de smartphone qui intègre aussi un lecteur de codes à barres, un appareil photo et un GPS. Sur l'écran, le technicien peut examiner toutes les missions, mais ne peut les traiter que dans l'ordre imposé par le service desk.

Le client peut à tout moment suivre le statut de son appel. Le technicien lance l'intervention sur son smartphone dès qu'il est arrivé. Il peut prendre et envoyer des photos qui sont stockées dans le dossier de l'intervention et qui peuvent être consultées en temps réel par le client via le 'Close Client System'. Les pièces jus-

tificatives comme les tickets de caisse pour les achats peuvent aussi être photographiées et stockées dans le dossier. Après avoir résolu le problème, le technicien clôt le dossier au départ de son smartphone. S'ensuit alors la facturation automatique.

Le facility manager reçoit un relevé clair – en ligne – des coûts par intervention, mais peut aussi consulter les coûts par filiale ou pour une technique spécifique (électricité, HVAC). La plage de fonctionnement est délimitée par client – par ex. des interventions à partir d'une certaine valeur requièrent l'accord du FM – et des SLA sont fixés.

## Support du FM

« Nous sommes un peu les yeux du facility manager », remarque Guy Mertens. Intervenir préventivement dépasse le HVAC habituel. Quelques exemples : services d'accès (portes, portails...), électricité, protection anti-incendie et installation d'alarmes, suivi des contrôles techniques, etc. Mais cela peut tout aussi bien être le contrôle des gouttières et des tuyaux d'écoulement. Une check-list est établie avec le donneur d'ordres et une marche à suivre déterminée. L'intervention peut se limiter à du pur reporting (y compris les photos de la situation constatée) ou être prolongée par des mesures appropriées.

L'épandage de sel, le déneigement et même le placement d'arbres de Noël font partie des possibilités étonnantes.

« BuildingMaintenance peut soulager le facility manager, mais certainement pas prendre sa place », conclut Guy Mertens. « Il faut donner le temps au facility manager de se concentrer sur son propre core business. » ■

