



## Amélioration analytique et pratique

Eva Van Raes – Facility Manager Ferranti

**E**va Van Raes est diplômée 'office assistant' et a commencé à travailler il y a quatorze ans chez la société IT Ferranti où elle a occupé diverses fonctions qui l'ont progressivement initiée aux divers aspects du Facility Management. Elle a évolué dans le monde du Facility Management mais a aussi créé concrètement la fonction de Facility Manager au sein de Ferranti.

La société Ferranti appartient à la famille néerlandaise Nijkerk qui gère trois marques. Mecoms détient avec 75% la plus grande part et se profile comme un fournisseur de produits et de services pour le secteur de l'énergie et les services publics. Silta est spécialisée dans l'infrastructure IT et FrontForce se consacre à l'IoT, à l'IA, aux assistants virtuels, aux applications intégrant des capteurs et possède un logiciel de propre conception pour la gestion globale des casernes de pompiers. Le siège de Ferranti est établi en Belgique et c'est de là que tous les développements sont organisés.

A ses débuts chez Ferranti, Eva Van Raes occupait le poste d'operations coordinator,

la division Facility Management n'existait pas encore vu le nombre restreint de travailleurs. « En 2008, nous avons déménagé vers le fameux building Ahlers à la Noorderlaan à Anvers », se souvient Eva Van Raes. « J'avais reçu pour mission de superviser le déménagement, ce qui m'a immergé dans le monde du Facility Management. »

En 2012, Eva a l'opportunité d'aller travailler à l'étranger pour Ferranti. Elle part au Canada pour une fonction en 'learning & development'. A son retour en Belgique, on lui propose de développer la fonction de Facility Manager en plus de ses activités 'learning & development'. « J'étais très motivée par la discipline et cette proposition m'a vivement intéressée », raconte-t-elle. « Le nombre de collaborateurs au siège de Ferranti était entretemps passé à 250, ce qui rendait la division de Facility Management utile à l'organisation. »

### En vélo

Chez Ferranti, le Facility Management englobe la gestion du bâtiment loué, les contrats de location et techniques ainsi que les facilités matérielles et logicielles. L'aspect 'mobility' fait également partie du Facility Management et est abordé avec les RH. « En 2016, nous avons mis en place un projet d'achat de vélos électriques », détaille Eva Van Raes. « C'était assez spécial quand on sait que dans le secteur des TIC, la voiture de société semble inévitable. Nous avons d'abord mis un groupe de vélos électriques à la disposition des collaborateurs qui, selon leurs déplacements chez les clients, pouvaient choisir entre le vélo électrique ou la voiture. De plus, nous avons proposé le vélo dans une formule de leasing comme élément de rémunération. Les collègues

des RH travaillaient à un plan cafétéria avec un vaste choix de possibilités. »

Le vélo électrique cadre parfaitement avec le concept RSE porté par Ferranti. Pour en stimuler l'usage, plusieurs mesures ont été prises. Des douches sont prévues, des vêtements de pluie sont disponibles, des boxes sur le terrain de l'entreprise permettent de garer les vélos et de les recharger, et les propres vélos des collaborateurs y sont aussi hébergés. « Nous avons même prévu un accès supplémentaire jusqu'à l'entreprise pour que les collaborateurs puissent rester sur la piste cyclable de la Noorderlaan et éviter de faire un détour par des rues où le trafic de camions est dense, comme initialement prévu », ajoute Eva Van Raes.

A côté de l'entrée de l'immeuble, des places de stationnement accueillent les voitures électriques, et des bornes de chargement sont disponibles. « Nous travaillons à la verdisation de notre 'car policy' et nous cherchons des moyens pour rendre le passage à l'électrique plus attrayant », indique Eva Van Raes.

« La possibilité de pouvoir disposer d'un autre véhicule quelques semaines par an, en vacances notamment, a certainement fait baisser le seuil d'acceptation. »

« Le Facility Management crée du Fun@Work, un bien-être en entreprise et apporte une contribution importante à la 'guerre des talents'. »

### Stimuler la durabilité

La RSE et par conséquent la durabilité sont importantes pour Ferranti. « Nos collaborateurs sont aussi préoccupés par la durabilité et ils se demandent pourquoi on utilise encore aujourd'hui certains produits, si nous n'avons pas l'une ou l'autre alternative à cela », commente Eva Van Raes.

Une des mesures récentes concerne la collecte sélective des déchets pmd. « Nous avons opté pour un tri sélectif avec des communications sur la manière d'agir correctement », poursuit Eva Van Raes. « Mais dans la pratique, ce n'était pas concluant. Nous avons alors proposé une solution ludique : la poubelle parlante, comme on

### Eva Van Raes

**Age :** 37

**Formation :** management assistant international business

**Fonction actuelle :** Facility Manager et Learning & Development chez Ferranti depuis 2017

**Parcours :**

- 2016. Training & internal marketing coordinator chez Ferranti
- 2012. Internal business applications executive (au Canada)
- 2008. Project manager déménagement au Ahlers building
- 2005. Operations coördinator chez Ferranti

**Membre IFMA et pour quelle raison :** Oui, l'IFMA m'aide à mieux gérer le bureau par l'inspiration, de nouveaux contacts et de nombreux événements / formations.



01

en trouve au parc d'attractions Efteling. » Quand on parle de durabilité, on pense souvent à l'éclairage des immeubles de bureaux, et c'est aussi le cas chez Ferranti. « Le remplacement des lampes tl par un éclairage led semblait évident mais il fallait le faire en concertation avec le propriétaire car les armatures d'éclairage font partie intégrante du bâtiment », continue Eva Van Raes. « Finalement, nous avons réalisé un relamping qui consiste à placer des alternatives led dans les armatures existantes. »

### Fun@Work

Une équipe interne avance des propositions au Facility Management pour agrémer l'environnement de travail. Ferranti ne prévoit pas de catering, à l'exception de fruits et de soupe le midi. Le réfectoire au dernier étage, équipé d'une cuisine, a évolué en un espace de rencontre et de détente multifonctionnel. « Rien que la vue panoramique sur le port est une attraction en soi », fait remarquer Eva Van Raes. « Il y a une table de kicker,

une table de ping-pong et un jeu de fléchettes. La décoration est personnalisée par les collaborateurs via un concours de photos que nous avons lancé. Nous stimulons les initiatives pour faire de l'environnement de travail un chez soi dans l'entreprise. »

Les coffee corners sont un autre exemple de l'importance du 'wellbeing@work'. Ces espaces ont été réaménagés et le bois présent offre un décor chaleureux. Ce sont des mini-salons, il y a même une bibliothèque. « Et il y a aussi le café, bien entendu », souligne Eva Van Raes. « Nous avons pertinemment décidé de proposer un café de qualité et c'est très apprécié. La consommation a augmenté à environ quatre tasses par jour et par collaborateur et les coffee corners sont régulièrement utilisés pour des réunions informelles. » Outre le concept Fun@Work, il est possible de travailler à domicile. Chaque collaborateur possède un laptop et un smartphone et Ferranti prévoit une intervention pour la connexion internet. « Le travail à domicile est toujours lié à une concertation au sein des équipes », souligne Eva Van Raes. « Bien souvent, il s'agit de travailler quelques heures chez soi et puis de se rendre au bureau après les heures de pointe. »

### Optimalisation du poste de travail

Les étages de bureaux sont emménagés en open space, mais il y a encore quelques bureaux fermés. Il y a une grande diversité de salles de réunion dont la capacité varie de deux à quatre personnes, de

« Avec l'IoT, la question qui se pose est de savoir comment l'approcher mais aussi et surtout s'il est pertinent pour l'organisation. »

quatre à huit personnes et de huit à vingt personnes. Chaque étage abrite cinq à sept salles de réunion qui portent toutes un nom dérivé d'anciens systèmes informatiques de Ferranti, comme Argus, Pegasus et Orion. « L'équipement technique est moderne et comprend des grands écrans multi-touch Surface Hub de Microsoft et toutes les facilités pour organiser des vidéoconférences », détaille Eva Van Raes. « L'équipement technique a un effet positif sur l'efficacité des réunions. »

Au troisième étage, une vaste salle de réunion flexible permet de la transformer en diverses configurations et un mur blanc inscriptible. Au rez-de-chaussée, une salle est aménagée pour les formations. La division Facility Management prend des initiatives en permanence pour rendre les postes de travail plus attrayants et lance à cet égard des projets pilotes. « Il y a par exemple le projet pilote de bureaux ergonomiques dont les tables de travail se règlent en hauteur », explique Eva Van Raes. « Nous testons aussi les desk bikes, ces vélos-bureaux qui permettent aux collaborateurs de faire du vélo en travaillant. Ils rencontrent un certain succès et doivent être disponibles en quantité. Presque tous nos collaborateurs

01. Le vélo électrique cadre parfaitement avec le concept RSE porté par Ferranti.

02. Le siège principal de Ferranti est établi à Anvers.

03. Les coffee corners sont un exemple de l'importance du 'wellbeing@work'. Ces espaces ont été réaménagés et le bois présent offre un décor chaleureux.

04. Chez Ferranti, le Facility Management englobe la gestion du bâtiment loué, les contrats de location et techniques ainsi que les facilités matérielles et logicielles.

travaillent en équipe et plusieurs doivent la quitter pour pouvoir travailler sur un desk bike.»

En tant que Facility Manager, Eva Van Raes établit chaque année un business plan. « Tous les ans, nous essayons de faire des choses en plus et de rendre l'environnement de travail plus agréable. » Dernièrement, les codes QR ont été introduits pour faciliter le contact avec le help desk. « Nous constatons qu'il y a plus de notifications, l'aide de collègues pour résoudre les problèmes a énormément augmenté », continue Eva Van Raes. « Il reste encore de la marge pour nous perfectionner car le système n'est pas automatisé, les messages entrants sont toujours traités manuellement. »

#### La vision du Facility Management

Eva Van Raes perçoit un avantage dans le Facility Management intégré: « Discuter avec les fournisseurs pour optimiser

« Nous avons pertinemment décidé d'offrir du café de qualité et c'est très apprécié. »

ensemble les aspects de la prestation de service me semble comporter de nombreux avantages. Actuellement, nous travaillons avec de nombreux fournisseurs de services locaux et nous étudions d'éventuelles collaborations. Une interaction est ainsi née entre l'équipe de nettoyage et Capriole Coffee Service, notre partenaire pour les distributeurs de café. Les techniciens de nettoyage ont suivi une formation et se chargent maintenant d'approvisionner les machines et de les nettoyer. »

Pour Eva Van Raes, la durabilité est un point d'attention mais aussi un challenge pour faire toujours plus : « Cela va devenir de plus en plus important, mais au plus

vous réfléchissez aux améliorations potentielles, au plus les obstacles surgissent et au plus il est difficile de poser les bons choix. »

Enfin, la digitalisation est un thème que le Facility Management ne peut plus ignorer. « Avec l'IoT, la question qui se pose est non seulement de savoir comment l'approcher mais aussi et surtout s'il est pertinent pour l'organisation », commente Eva Van Raes. « Comme exemple de digitalisation, nous avons développé une application pour l'emprunt de nos vélos électriques, leur réservation, le chargement, le suivi, etc. »

Eva Van Raes conclut notre rencontre sur ces mots : « Le Facility Management crée le Fun@Work, un bien-être en entreprise et apporte une contribution importante à la guerre des talents. »

Par Eduard Coddé

Photos Ferranti

[www.ferranti.be](http://www.ferranti.be)

