



Faire du bien aux autres

Martine Roeges – manager facility center Randstad Group Belgium

Pour Martine Roeges, manager facility center Randstad Group Belgium, la trajectoire vers le Facility Management ne fut pas une ligne droite. Elle a emprunté divers chemins, défini son propre parcours, collecté des connaissances et de l'expérience précieuses à chaque étape, qui ont attisé un peu plus sa passion et son dynamisme pour la discipline.

A 17 ans, Martine Roeges a dû faire un choix d'études qui précède le passage à l'enseignement supérieur. « Je voulais m'intéresser à l'individu sans pour autant faire carrière dans les soins de santé », se souvient-elle. « Il y avait à Sint-Niklaas la formation 'Prestation de Service facilitaire' mais elle était très orientée sur l'opérationnel et la technique. J'ai abandonné et je me suis tournée vers les langues. En 1997, je me suis inscrite à la formation European Business Administration en Grande-Bretagne qui traitait des TIC et du Facility Management. Ma thèse de fin d'études portait sur les services dans les parcs d'activités économiques. » Une fois ses études terminées, Martine Roeges est confrontée à un marché du travail peu attrayant. Elle décroche un emploi de 'flying secretary'. Ses connaissances linguistiques et son approche interculturelle lui permettent de vivre une période passionnante. Elle entre ensuite chez Deloitte

comme event coordinator et fait, en tant que facility coordinator, ses premiers pas dans le monde du Facility Management. L'étape suivante l'amène chez Electrolux, un des plus grands fabricants d'appareils électroménagers. Les RH et le Facility Management font initialement partie du programme mais dans la pratique, elle occupe la fonction d'exécutif assistant pour 'VP HR'. C'est à Toerisme Vlaanderen, une entreprise publique ayant sa propre culture et une école d'apprentissage particulière qu'elle endosse une fonction FM à 100 %. « Lorsque j'ai commencé, le bureau bruxellois situé rue du Marché aux Herbes était en rénovation. Après trois ans de travaux, un seul étage était rénové et l'inauguration officielle était prévue six mois plus tard. J'ai donc fait un grand saut dans le Facility Management, mais mon objectif était atteint. »

Elle reçoit ensuite une proposition pour reprendre le Facility Management externalisé d'Elia. Il s'agissait du Facility Management opérationnel des sites administratifs. L'étape suivante fut LOG où elle occupe le poste de business unit manager. « J'étais très impliquée dans la politique de l'entreprise. Je participais aux réflexions lors du développement et de l'exploitation de l'activité. »

Sodexo est la halte suivante de son parcours mais les longs déplacements travail/domicile – quatre heures par jour – ont abrégé l'escalade.

Un paquet de tâches très varié l'attend chez OZ. « Le Facility Management, les achats, la logistique, la construction de maisons de vacances en Provence : la fonction était très variée, passionnante et enrichissante. Mais cela restait de l'opérationnel et je voulais plus que ça. »

Via le site web de l'IFMA, Martine Roeges

découvre un poste vacant chez Randstad Group. « L'environnement de travail et l'enthousiasme de la direction m'ont convaincu. Les valeurs et les normes me correspondent bien. Même le CEO n'a pas de propre bureau. »

Un sentiment de convivialité

Trois ans se sont écoulés. « Le défi intellectuel me comble. La personne occupe une place centrale, et cela cadre avec la philosophie d'une entreprise RH comme Randstad. Le people management m'attire et je peux voir les collaborateurs – et donc l'entreprise – se développer. »

L'apprentissage continu caractérise chaque étape du trajet qui l'a menée à Randstad Group. Il s'agit de compétences en matière d'achat, de conseils en prévention, de coordination environnementale, de gestion de bâtiments, etc. La négociation diplomatique, une communication juste et correcte sont autant de piliers qui jalonnent sa trajectoire de croissance.

Randstad Group est leader du marché en Belgique et leader mondial depuis août 2018. Le groupe englobe Randstad, Tempo-Team, RiseSmart, Ausy et Sourceright. Cela représente 164 sites en location soit 61 200 m² et 160 à 200 points inhouse chez les clients. La 'perception', tant du siège principal que des bureaux est un élément important du Facility Management qui collabore avec le marketing mais aussi les services financiers, les TIC et la sécurité. « Des plans sont élaborés pour le positionnement d'une marque et la perception doit correspondre. »

Lors du déménagement vers le siège à Berchem-Sainte-Agathe, le RWOW – une version interne du NWoW (New Way of Working) a été déployée, même vers les services non centralisés. Les collaborateurs possèdent un laptop et un smartphone car ce sont des outils de travail évidents pour leur fonction. « Le RWOW consiste à améliorer et à rationaliser les processus, mais avec une bonne dose de liberté. L'amélioration continue est prise au sens littéral du terme. C'est un défi personnel que de changer quelque chose chaque semaine, même si c'est infime, le but est de toujours faire mieux. »

Le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises prennent une importance croissante dans le Facility Management. Voilà pourquoi Martine

Martine Roeges

Âge: 43

Formation: Office Management et European Business Administration

Fonction actuelle: manager facility center Randstad Group Belgium

Fonctions précédentes:

- FM, achats et logistique chez OZ
- project manager IFM chez Sodexo
- business unit manager chez LOG
- outsourced FM pour Elia
- FM à Toerisme Vlaanderen
- RH et FM chez Electrolux
- event coordinator et responsable du helpdesk chez Deloitte
- 'flying secretary' chez DHL



01

Roeges participe au groupe de travail Mobilité à l'IFMA, même si la mobilité n'incombe pas Facility Management chez Randstad Group.

Martine Roeges cherche à développer un partenariat à long terme avec les prestataires de services, pas nécessairement avec les plus grands mais avec ceux qui réalisent des SLAs (Service Level Agreement) et qui évoluent avec Randstad Group. L'analyse comparative est donc une évidence.

Trèfle à quatre feuilles

Les compétences de Martine Roeges sont réparties dans quatre départements.

Le département 'Building' couvre tout ce qui touche à l'exploitation et il est hébergé au siège de Randstad Group. Il y a un helpdesk externalisé à Securitas qui est opérationnel 5/7 jours. Le nettoyage est confié à ISS et la qualité est assurée via les contrôles VSR. Deux coordonnateurs tech-

niques y sont actifs et deux collaborateurs administratifs/juridiques se chargent, outre de l'exploitation, de rechercher des sites adaptés, des contrats de location, des dossiers d'assurance, de la mise en service des bâtiments, des opérations de déménagement et de la fermeture des bâtiments, y compris la remise en l'état.

Dans le domaine de la mobilité, le 'facility center' au département 'Building' se charge de la gestion du stationnement car 80 % des collaborateurs possèdent une voiture pour se rendre en clientèle. En 2020, un plan cafétéria sera mis en place, ce qui pourrait entraîner des modifications.

« Nous avons divisé le pays verticalement, ce qui signifie que tous les collaborateurs doivent être bilingues. L'équipe FM est en service depuis une quinzaine d'années et est très hétérogène. »

Le second département FM est la réception du siège principal. La branche 'Supportdesk' est assez inhabituelle. « Elle rassemble la gestion des diverses adhésions et abonnements de l'organisation et des collaborateurs, la bibliothèque, tout ce qui a trait aux voyages d'affaires, à l'hospitalité, la gestion de la téléphonie mobile, le support administratif pour les achats et l'aspect juridique, l'exécution et la coordination des travaux de traduction. »

'Warehouse', un autre département du Facility Management, pourrait aussi bien s'appeler 'logistique'. « Il s'agit du traitement du courrier et des colis, des mailings, de la distribution des boissons, du matériel de bureau et du marketing vers les différents bureaux, mais aussi la fourniture de vêtements de travail pour nos em-

ployés intérimaires. Les vêtements de travail sont livrés et enlevés pour l'entretien dans plus de 300 sites. Un mini-catalogue établi pour Randstad Group présente les vêtements de travail, les boissons et le matériel de bureau. »

Le défi de la technique

« La technique a beaucoup de choses à offrir au Facility Management mais les avantages visés doivent être réalisables dans la pratique. Le retour sur investissement est par exemple peu prouvé avec la mesure de l'occupation du poste de travail via IoT. Nous utilisons des capteurs dans le garage pour attribuer via une app les places disponibles aux collaborateurs, sur base du 'first come, first served'. »

Un autre objectif consiste à optimiser l'usage des salles de réunion car l'impression actuelle est qu'il n'y en a pas assez.

« Je perçois un avenir avec les big data mais indépendamment de IoT. Le défi consiste à extraire de l'information utile des techniques présentes dans nos bâtiments. La mesure de l'occupation du poste de travail est certainement pertinente pour optimiser la surface de bureau utile mais cela peut se faire sans IoT. L'analyse des bâtiments n'est pas uniquement un défi pour les techniques. Les processus et la gestion du stock de nos vêtements de travail devraient aussi bénéficier d'un support technique adapté. »

Un train de projets

Quel est le dernier projet et/ou grand projet de Martine Roeges ? « Je ne peux pas avancer de grand projet car il s'agit d'un train de nombreux projets qui se

Adhésion à l'IFMA

« Rassembler les connaissances est essentiel. L'IFMA propose de nombreuses possibilités et est une pierre de touche pour nos propres connaissances. Les tables rondes sont une excellente initiative. L'IFMA encourage la réflexion out-of-the-box et à regarder au-delà de notre propre organisation. Enfin, l'IFMA en tant qu'organisation est nécessaire pour défendre les intérêts de la discipline du Facility Management. »

01. La 'perception', tant du siège principal que des bureaux est un élément important du Facility Management chez Randstad Group.

02. Martine Roeges voit comme un défi personnel le fait de changer quelque chose chaque semaine, dans le but de faire mieux.

03. Lors du déménagement au siège social de Berchem-Sainte-Agathe, RWOW a été entièrement déployé comme sa propre version de NWoW.

04. Pour chaque marque, des plans spécifiques de positionnement sur le marché sont développés, et la perception doit également s'inscrire dans cette logique.

succèdent. Chaque année, nous réalisons environ 20 projets. Dernièrement, nous avons transformé un réfectoire obsolète en un salon confortable. Nous travaillons constamment à l'amélioration de l'environnement de travail pour les collaborateurs. »

La résolution de situations d'urgence relève aussi de sa compétence. Il s'agit de

gérer des moments de crise comme l'attentat à Zaventem, des manifestations autour des bâtiments avec des personnes au comportement agressif, ...

Un projet particulier est la mise en service d'Axxerion comme système de Property et Facility Management et la migration du système Planon qui date de 2011. « L'objectif est de tout centraliser en un seul système. Cela concerne la gestion des bâtiments, du Facility Management, le FMIS, ... Nous prévoyons une année transitoire pour tout finaliser. Le nouveau progiciel doit aussi nous permettre d'établir des budgets sur cinq ans. »

Ce qui rend le Facility Management si passionnant aux yeux de Martine Roeges, c'est la flexibilité requise, les défis permanents tant au niveau opérationnel que stratégique, la réactivité face à des situations et la motivation pour continuer d'apprendre. Chez Randstad Group, l'équi-

Le conseil aux collègues

« Soyez curieux, suivez la presse, réseautez et apprenez en continu. Le monde qui nous entoure évolue rapidement et le Facility Management peut apporter une contribution au niveau stratégique en détectant les opportunités et en y répondant. »

libre compte aussi entre les partenaires internes tels les partenaires financiers et externes, et les clients et les demandeurs d'emploi. « Je suis positivement impatiente », se résume-t-elle.

Par Eduard Coddé

Photos Randstad Group Belgium

www.randstadgroup.be



02



03



04