

Future of Work



DANS CETTE ÉDITION :

Secteur du nettoyage :
la robotique au bénéfice des clients et des travailleurs.

PAGE 6

Pour une **pause-café** durable, éthique et de qualité.

PAGE 7

L'espace de travail doit être repensé **comme un espace multifonctionnel**.

PAGE 14

Loïc Bologne (EVS) et Vincent Giot (belfa)

Facility management : entre gestion technique des bâtiments, de services et du bien-être.

© PHOTO : KRIS VAN EXEL



Be the one behind the best live moments in history

Be part of the team! We're hiring now.

→ evs.com/careers



Introduction

L'humain au centre de l'évolution des lieux de travail

Dans le secteur du facility management, plus que jamais, gérer les bâtiments et processus de manière durable, efficace et axée sur l'humain est à l'ordre du jour. Pour Tanja Barella, Directrice de la Belgian Facility Association (belfa), il convient de « voir les défis comme des opportunités ».



Tanja Barella

DIRECTRICE
DE LA BELFA

Qu'est-ce qui motive les collaborateurs à venir au bureau ? Tout ce qui a trait au bien-être !

Au vu des nombreux défis qui se posent au secteur, cette année plus encore que les autres, on m'a posé la question « comment se porte le facility management ? ». La belfa va bientôt publier un rapport de tendances pour l'année 2023, rapport qui démontre l'impact toujours plus important des nouvelles technologies et de l'importance de la durabilité dans notre domaine d'activités. Ce rapport révèle notamment que, depuis 2015 déjà, les FMIS (Facility Management Information System), le big data et l'internet des objets font partie intégrante de la gestion des bâtiments connectés. L'intérêt et l'implantation d'applications mobiles pour améliorer la qualité du travail et la qualité de vie ne datent pas d'hier non plus. Mais comment cela se concrétise-t-il en pratique ?

Voici quelques exemples d'application de ces tendances :

Un problème avec votre distributeur de café ? Aujourd'hui, une simple fonction dans l'application de votre fournisseur permet de la signaler instantanément et de résoudre le problème avant que la mauvaise humeur ne se propage parmi les employés. Dans le secteur du nettoyage, la robotisation permet aux agents de déléguer

une grande partie de leurs tâches routinières pour qu'ils puissent se focaliser sur autre chose. La restauration collective, quant à elle, a connu de sérieuses évolutions ces dernières années. De nouveaux modèles, plus durables et sains, sont explorés. Parfois, la fonction même du restaurant d'entreprise est remise en question, certaines entreprises proposant de réserver des repas en ligne notamment. Concernant le gaspillage par exemple, il existe des capteurs qui compilent tout ce qui est jeté à la poubelle, afin d'optimiser la gestion responsable de produits alimentaires.

Et qu'en est-il du lieu de travail lui-même ? Sur ce plan, la question à se poser est simple : qu'est-ce qui motive les collaborateurs à venir au bureau ? La réponse l'est tout autant : tout ce qui a trait au bien-être ! L'acoustique, l'éclairage, l'ergonomie, le bon espace pour chaque activité spécifique, la possibilité de se rencontrer et de réseauter, la créativité. Mais quelles solutions sont adaptées à mon entreprise ?

Certaines réponses se trouvent certainement déjà dans le Rapport de tendances FM 2023, compendium et ouvrage incontournable pour toute personne qui travaille dans le facility management ou veut trouver l'inspiration dans un secteur qui innove et se professionnalise fortement ! ■



5

Coworking

Un aspect humain et un esprit de communauté enrichissants.

12

Inclusion

Des formations de sensibilisation au handicap.



fr.planet-business.be

Plus de bonnes pratiques et d'expertises inspirantes sur notre site.



Planet Business Belgique

@MediaplanetBE

Mediaplanet

Mediaplanetbe

Mediaplanet Belgium

Managing Director:

Leoni Smedts

Head of Production:

Daan De Becker

Production Manager:

Nicolas Mascia

Head of digital:

Nicolas Michenaud

Digital Manager:

Sylvie Gheysen

Business Developer:

Romain Thienpont

Project Manager:

Charlotte Thisse

Tel: +32 2 421 18 24

E-mail: charlotte.thisse@mediaplanet.com

Rédaction:

Philippe Van Lil, Olivier

Clinckart, Maria-Laetitia

Mattern, Diane Theunissen

Lay-out: i Graphic

E-mail: info@i-graphic.be

Print: Roularta

Distribution:

Trends-Tendances

Mediaplanet contact information:

Tel: +32 2 421 18 20

E-mail: redaction.be@mediaplanet.com

D/2023/12.996/61

Régie des Bâtiments
www.regiedesbatiments.be





© PHOTO: PRIVE

Marché de l'emploi : il est urgent de sortir de la passivité

La tension sur le marché du travail grandit. En Belgique, on dénombre 175.000 postes vacants et on estime que ce chiffre dépassera les 300.000 d'ici à 2030. La nécessité d'activer les personnes en recherche d'emploi devient urgente, et cette seule mesure ne suffira pas. Jeroen Franssen, Senior Expert Talent, Labour Market & Organisation chez Agoria.



Jeroen Franssen

SENIOR EXPERT TALENT,
LABOUR MARKET &
ORGANISATION CHEZ AGORIA

Selon l'expert, qui analyse l'impact des changements sur le marché du travail pour le projet Be The Change, « il est étrange de constater que nos gouvernements dépensent plus d'argent pour soutenir des mesures liées au non-travail, comme le chômage temporaire par exemple, que des politiques d'activation ».

En effet, les chiffres de l'OCDE sont clairs. Ces dernières années, notre pays a investi en moyenne 2,5 % du PIB par an dans des programmes relatifs au marché du travail. Fait remarquable, 1,7 % du PIB a été consacré au soutien du non-travail, tandis que seulement 0,8 % environ a été dépensé pour des mesures d'activation. « Il est urgent de sortir de cette approche passive pour faire place à la proactivité », explique Jeroen Franssen. Selon lui, « les investissements dans les programmes relatifs au marché du travail doivent atteindre 3 % du PIB au cours de la prochaine législature. Mais surtout, au moins 2 % devraient être consacrés à l'activation et nous devrions limiter l'aide au non-travail à 1 % du PIB ».

Adopter une approche active

« Il apparaît que notre marché du travail dans son ensemble n'est pas très dynamique, les entreprises comme les talents faisant preuve d'une grande passivité. Prenons la rotation des emplois dans notre pays, qui est de 7,8 %. Si l'on compare ce chiffre au score de nos voisins directs et aux pays scandinaves, on s'aperçoit que seul le Luxembourg a un score plus bas. En effet, beaucoup de belges s'accrochent désespérément à leur emploi. Cet état d'esprit figé, souvent combiné à une faible volonté d'apprendre, conduit parfois certaines personnes à rester 'bloquées' chez un employeur ou dans un emploi qui ne les passionne plus », poursuit le spécialiste. Pour les employés qui font preuve d'une plus grande flexibilité dans leur rôle auprès d'un employeur, qui ont tendance à rester activement à la page ou qui expérimentent déjà en dehors du cadre de leur propre fonction ou département, « les chances d'une carrière durable sont déjà beaucoup plus élevées ».

Mais les employés ne sont pas les seuls à avoir leur rôle à jouer. « Les entreprises

Pour éviter l'inertie, les entreprises ont tout intérêt à offrir la possibilité aux talents de redéfinir leur emploi.

peuvent également se montrer plus actives ou proactives. Par exemple, en énonçant clairement leur vision de l'avenir et leur stratégie de développement, ainsi que les besoins en compétences innovantes et en formation qui en découlent », précise l'expert. En bref, définir et énoncer les perspectives d'une entreprise et inviter les employés à y adhérer permet d'anticiper les besoins à venir.

Pour Jeroen Franssen, il est possible d'aller plus loin encore : « Pour éviter l'inertie, les entreprises ont tout intérêt à offrir la possibilité aux talents de redéfinir leur emploi. Un employé est avant tout une personne, dont la situation personnelle, qu'elle soit physique ou mentale, varie. Il devrait donc être possible pour les employés de redéfinir les contours de leur emploi en fonction de ces changements, ou en tout cas de pouvoir en discuter ouvertement avec leur employeur. Temps et lieu de travail, autonomie, matériel : voici autant de paramètres qui deviennent chaque année un peu plus flexibles.



Les entreprises devraient ouvrir des perspectives de reconversion aux employés dont les fonctions sont appelées à disparaître.

Et pour les fonctions qui sont appelées à disparaître ? « Lorsqu'une entreprise sait qu'une fonction est appelée à disparaître, elle devrait être obligée d'ouvrir des perspectives de reconversion au moins un an à l'avance. L'idéal, bien entendu, serait que cette reconversion se fasse au sein de l'entreprise, ce qui offrirait des avantages certains aux deux parties. Mais cette reconversion peut s'amorcer dans une autre entreprise, voire dans un tout autre secteur. Le tout, c'est d'être suffisamment proactif pour éviter au maximum les situations de chômage lorsque le marché du travail est tendu », conclut Jeroen Franssen. ■

En chiffres

Selon les chiffres de l'OCDE, ces dernières années, la Belgique a investi 2,5 % du PIB par an dans des programmes relatifs au marché du travail

- dont **1,7 %** a été consacré au soutien du non-travail...
- contre seulement **0,8 %** environ pour des mesures d'activation.

Le monde du travail de demain sera inclusif ou ne sera pas

Lorsqu'on parle de l'avenir du monde du travail avec Edouard Cambier, Président de la Belgian Workspace Association, évoque ce que sont, à ses yeux, les trois fondamentaux du bureau post-covid : la communauté, l'accueil client et la formation. Penchons-nous ici sur le premier d'entre eux.

Texte : Philippe Van Lil

« Si on veut engager et garder des talents en entreprise, il faut inclure davantage de gens dans la prise de décisions », estime d'emblée Edouard Cambier. « Les mauvaises décisions sont prises le plus souvent par des personnes isolées. Mieux vaut impliquer le plus possible de collaborateurs pour résoudre une problématique. »

Les profils de ces talents doivent en outre être très variés. « Lorsque les décideurs se ressemblent trop, ils ont tendance à prendre des décisions qui leur ressemblent. Diversifier les profils est un gage de richesse et de réussite. Dans la communication et la prise de décision, il faut inclure des hommes et femmes, des ingénieurs et des commer-

ciaux, des flamands et des francophones, etc. Il en va de l'avenir d'un bureau, d'une industrie et même d'une ville. »

« Inclure ne suffit pas. Il faut surtout écouter attentivement les collaborateurs, se soucier d'eux », poursuit-il. « De nos jours, il est normal d'évoquer au bureau des sujets qui, il y a une vingtaine d'années, étaient rarement abordés. Un collaborateur qui ne va pas bien psychologiquement, a des problèmes de santé ou de couple, etc., doit pouvoir être entendu. Il faut donc créer les conditions permettant aux opinions de s'exprimer, puis en tenir compte. »

Trois éléments ressortent encore des 20 ans d'expérience en coworking de notre interlocuteur. Un : « Le bureau doit être aussi un lieu de bienveillance et de soutien, car les temps sont déstabilisants et beaucoup de gens fragilisés ont besoin de motivation et de sécurité psychologique. » Deux : « Le coworking permet à des gens d'horizons divers d'échanger des idées et de créer des projets puissants. » Trois : « Même si elle fait parfois peur, la technologie est un formidable accélérateur de business ; il s'agit de l'appriivoiser. » ■



Edouard Cambier

PRÉSIDENT DE LA BWA

Lorsque les décideurs se ressemblent trop, ils ont tendance à prendre des décisions qui leur ressemblent.

Inclure ne suffit pas : il faut surtout écouter attentivement les collaborateurs, se soucier réellement d'eux.



Grégory Luaba Déome

COFONDATEUR
DE KEEP DREAMING



Maryse Sam

COFONDATRICE
DE KEEP DREAMING

Plus d'équité pour plus de méritocratie

Pour beaucoup d'entreprises, compter dans leurs rangs des collaborateurs compétents issus d'origines ethniques différentes constitue un atout de poids. Grégory Luaba Déome et Maryse Sam, Cofondateurs et Administrateurs de Keep Dreaming, multiplient les actions pour accompagner les sociétés vers cet objectif souvent difficile à atteindre.

Texte : Philippe Van Lil

À l'heure où l'on parle de plus en plus de diversité et d'inclusion, force est de constater que les personnes d'origine non belges peinent à progresser dans le monde de l'entreprise. « Certaines catégories d'individus, en particulier les Afro-descendants, ne parviennent pas à accéder à des postes à responsabilité en adéquation avec leurs compétences », déplore Grégory Luaba Déome. « Même quand elles/ils occupent un emploi, la majorité reste souvent sous-qualifié par rapport à leur profil

et leurs contrats de travail sont précaires. Ces freins entravent leur progression hiérarchique », renchérit sa collègue Maryse Sam.

Ce phénomène est d'autant plus paradoxal que nombre d'entreprises déclarent vouloir plus de diversité et rencontrer des difficultés pour trouver des candidats. « Les multinationales affichent généralement une stratégie ambitieuse en la matière. Dans le même temps, elles nous confient ne pas trouver les profils adéquats, alors qu'ils existent », pointe Maryse Sam.

L'équipe de Keep Dreaming entend relever ce défi. « Nous ne sommes cependant pas une agence de recrutement », précise d'emblée Grégory Luaba Déome. « Notre mission est d'accompagner les entreprises qui souhaitent diversifier leur personnel, en jetant des ponts entre les personnes qui ne sont pas d'origine belge et les entreprises qui désirent les embaucher. Via notre projet You BELong notamment, nous organisons des rencontres

et des événements qui favorise ce matching. » Aussi salutaire que soit cette démarche, « elle reste insuffisante devant l'ampleur des difficultés », reconnaissent nos interlocuteurs. « Dans chaque entreprise où nous œuvrons, nous rencontrons des responsables personnellement impliqués pour faire bouger les choses. Malheureusement, dans les faits, les personnes d'origine étrangère sont souvent écartées lors du processus de recrutement. Si l'on désire aller au-delà des slogans marketings, les entreprises doivent se demander où résident ces blocages qui revêtent un caractère systémique et institutionnalisé, et sortir de certains processus de recrutement opaques. » ■

Les multinationales affichent une stratégie ambitieuse en matière de diversité mais nous confient ne pas trouver les profils adéquats, alors qu'ils existent.



Pour plus d'informations :
keep-dreaming.org

Coworking :

Un village d'entrepreneurs au cœur de la ville



Gaël Van Gijsegem

MANAGER CHEZ
HIVE5 COWORKING

Même s'ils se sentent épanouis dans leur vie professionnelle, les travailleurs indépendants peuvent occasionnellement éprouver un sentiment d'isolement. Pour eux comme pour d'autres, les espaces de coworking représentent l'endroit idéal pour se sentir entouré et inspiré.

Texte : Philippe Van Lil

Selon Gaël Van Gijsegem, Manager chez Hive5 Coworking, « l'engouement pour le coworking dérive de l'essor du travail à distance et de la hausse du nombre de personnes travaillant à leur propre compte. » C'est d'ailleurs bien dans cet esprit que le groupe RH Securex a lancé Hive5 Coworking en 2016 : « Securex proposait déjà une série de services de soutien administratif aux indépendants. Nous avons voulu étoffer notre offre en mettant également des espaces de travail partagés à la disposition de notre clientèle. À ce jour, nous accueillons

plus de 400 professionnels au sein de nos deux sites de coworking à Bruxelles, auquel un nouveau s'ajoutera prochainement à Louvain-la-Neuve. »

Ces lieux de travail, insiste notre interlocuteur, s'adressent à des profils variés : « Nous accueillons tout le monde avec bienveillance : chefs d'entreprise, influenceurs, nomades digitaux... C'est une ambiance professionnelle mais chaleureuse, quasi familiale et, pour tout dire, très inclusive. On s'y sent comme chez soi ; on a la possibilité de faire de multiples rencontres et de partager des projets ou des expériences. »

Pour favoriser cet esprit de communauté, « nous avons choisi par exemple de n'installer qu'une seule machine à café au centre du bâtiment. C'est devenu de facto ce que nous appelons 'la Place du Village' ; il s'y noue des contacts professionnels... et parfois même des amitiés ! En outre, nous organisons chaque mois un petit-déjeuner, durant lequel



© PHOTO : PRIVÉ

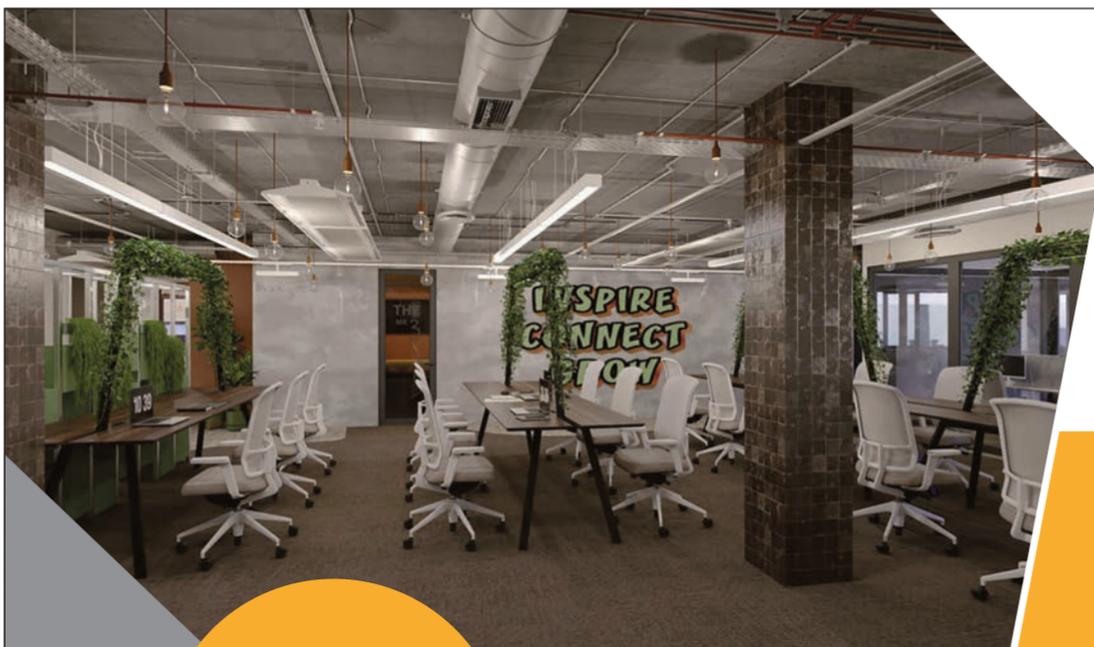
les nouveaux venus peuvent se présenter et où chacun peut prendre la parole. On a aussi nos soirées after-work, avec par exemple des jeux ice-breakers – 'casser la glace' littéralement -, pour apprendre à mieux se connaître. »

Au-delà de l'aspect humain, faire partie d'un tel écosystème, constitué de professionnels aux compétences diverses, présente évidemment de nombreux avantages professionnels. « On peut rencontrer des personnes de son secteur et se lancer dans des projets communs, ou faire appel à la communauté pour un soutien dans un domaine qu'on ne maîtrise pas. Par exemple, un de nos clients voulait ajouter à son site internet la possibilité d'effectuer des réservations, mais il ne savait pas par où commencer ni à qui s'adresser. Grâce à la communauté, la solution a été trouvée... le jour même ! » ■

L'aspect communautaire permet de rencontrer des personnes de son secteur et de se lancer dans des projets communs.



Pour plus d'informations :
hive5.be



Découvrez votre nouvel espace de croissance à Louvain-la-Neuve

Jusque

-30 %

de réduction*



- Coworking
- Bureaux Privatifs
- Siège Social
- Salles de réunion
- Studio podcast



Promo de lancement ! *Voir conditions sur www.hive5.be



! Certaines autolaveuses se remplissent, se vident d'eau, se chargent en électricité et exécutent des tâches de façon entièrement autonome.

Secteur du nettoyage :

La robotique au bénéfice des clients et des travailleurs

Dans le secteur du nettoyage, la robotique permet certes des gains de temps et des économies. Mais, comme le relève Michael Platteau, Sales Manager chez Global Net, qui fait partie du Groupe Bunzl, elle est aussi d'un grand secours pour lutter contre la pénibilité du travail et les troubles musculosquelettiques. **Texte :** Philippe Van Lil



Michael Platteau

SALES MANAGER CHEZ
GLOBAL NET

Problème de santé publique

Le secteur du nettoyage est confronté à un réel problème de santé publique. Nombre de ses travailleurs sont victimes de troubles musculosquelettiques. Comme le détaille Michael Platteau, « très souvent, au bout de plusieurs années, les agents ne gardent que 30 % de mobilité au niveau des épaules et ne savent plus lever les bras qu'avec beaucoup de difficultés. »

D'autres travailleurs rencontrent des soucis au niveau du canal carpien et ont du mal à bouger les poignets. On peut aussi citer les épicondylites, soit les inflammations du nerf du coude, les problèmes de lombaires, de cervicales et de genoux. « En raison de ces douleurs, un technicien de surface qui a travaillé à temps plein de ses 20 à ses 30 ans passe ensuite en général à mi-temps et continue progressivement à diminuer son temps de travail avec les années, pour une carrière qui va rarement au-delà de 50 à 60 ans. »

Généralisation de la robotique

Heureusement, la robotique commence à se généraliser dans le secteur. Elle permet de contrer ce phénomène, qui impacte aussi fortement le coût opérationnel des entreprises et les caisses de la sécurité sociale. « Il est essentiel de disposer de machines automatisées pour diminuer la pénibilité du travail. Apparues il y a quelques années, certaines autolaveuses, par exemple, se remplissent,

se vident d'eau, se chargent en électricité et exécutent des tâches de façon entièrement autonome », explique notre interlocuteur.

Pour être précis, il y existe deux catégories d'autolaveuses : celles entièrement automatisées et celles qui demandent une intervention humaine. « Dans ce dernier cas, on en distingue encore trois types. Un : les autolaveuses 'stand on', équipées d'un volant et conduites en position debout. Vu qu'il n'a pas d'amortisseur, ce modèle impacte directement la colonne vertébrale. Deux : les machines autoportées, sur lesquelles les utilisateurs sont assis comme sur un fauteuil de voiture. Ayant très peu d'amortisseurs, elles impactent aussi la colonne. Trois : les machines accompagnées, à l'arrière desquelles marchent les utilisateurs. »

À l'ère de la cobotique

Michael Platteau précise encore qu'« un technicien de surface bien équipé nettoie une surface de l'ordre de 300 m² par heure, alors qu'un robot autonome peut réaliser jusqu'à 3.000 m². » Dans ce dernier cas, la société Bunzl a choisi de travailler avec des robots Gausium Robotics munis de logiciels d'intelligence artificielle. « Un robot autonome livré chez un client continue de s'éduquer et d'optimiser ses tâches pendant les 6 à 10 semaines qui suivent, notamment en fonction de nouvelles contraintes ou pour diminuer sa consommation électrique. »

Pour lui, il ne fait aucun doute que « la robotique est une véritable lame de fond dans le secteur du nettoyage. Les normes d'hygiène ne cessent d'évoluer et il est dès lors impératif de pouvoir mieux s'organiser pour gagner du temps, tout en améliorant la qualité du nettoyage. Il faut arriver à optimiser le travail des agents afin qu'ils puissent se charger de tâches plus précises aux endroits encore non accessibles aux machines. »

La robotisation est d'autant plus nécessaire que les prix dans l'industrie du nettoyage sont en permanence tirés vers le bas par la clientèle ; les rendements sont donc plus faibles au mètre carré. « Mais, comme on le voit, la robotique ne remplace pas non plus entièrement l'opérateur humain. Aujourd'hui, nous sommes à l'ère de la cobotique, c'est-à-dire de la robotique collaborative, où la technologie est là pour assister l'humain dans ses tâches quotidiennes. » ■

Un technicien de surface bien équipé nettoie une surface de l'ordre de 300 m² par heure, alors qu'un robot autonome peut réaliser jusqu'à 3.000 m².



Pour plus d'informations :
teamrobot@globalnet.be



L'entreprise Global Net a officiellement obtenu la certification 'Great Place to Work', synonyme de leur engagement à proposer un environnement de travail inclusif, innovant et motivant à leurs employés.

Pour une pause-café durable, éthique et de qualité

Boire du bon café au bureau figure dans les priorités des employés. La société belge Torrefactory en a fait sa mission : proposer aux entreprises un café de qualité, avec un impact positif aussi bien sur l'homme que sur l'environnement. **Texte :** Maria-Laetitia Mattern



Florent Henry

CO-FONDATEUR DE TORREFACTORY

Au bureau, le café joue non seulement un rôle stimulant pour la concentration et la performance, mais il favorise aussi la rencontre et la convivialité. Florent Henry, co-fondateur de Torrefactory, l'a constaté : « d'après les retours de nos clients, le Coffee Corner et la mise à disposition d'un café de qualité est dans le top 3 des souhaits des employés ».

Des artisans modernes

Ce café de qualité, c'est le cœur du projet de Torrefactory. Chez eux, la torréfaction – étape essentielle pendant laquelle les grains de café verts sont cuits, libérant tous leurs arômes – est réalisée de manière artisanale, en Belgique. « Notre café est sourcé

de façon équitable et durable, et proposé à un prix accessible », ajoute Florent Henry.

Côté service, l'entreprise belge mise sur une approche humaine et agile, aussi personnalisée qu'efficace. Du producteur de café au client final, Torrefactory privilégie les relations de long terme. « Nous sommes en permanence en contact avec nos clients, cette disponibilité est très importante pour nous. Outre le café, nous mettons également des machines à café à disposition des entreprises, en leasing ou à l'achat, en nous adaptant à leurs besoins. »

Roasting for impact

Le café de Torrefactory se veut avant tout éthique, avec un impact positif sur l'homme et l'environnement. Une mission



i Au bureau, le café joue non seulement un rôle stimulant mais il favorise aussi la rencontre et la convivialité.

que l'entreprise prend très au sérieux, avec un engagement sociétal et environnemental fort. « Par exemple, nous travaillons avec une entreprise de travail adaptée à 5 km de chez nous, où des personnes en situation de handicap se chargent du conditionnement de notre café. » Depuis 2019, l'entreprise reverse également 25 cents par kilo de café vendu à une fondation qui redirige les sommes récoltées vers les pays producteurs. « Enfin, la moitié de notre gamme est certifiée bio et notre nouveau packaging est 100 % PMC et recyclable. » ■

TORREFACTORY

Pour plus d'informations :
torrefactory.coffee



Dimitri Van Meerbeeck

COFONDATEUR DE FRIGO LOCO

Des produits frais, locaux et accessibles à tous au bureau

Avec ses frigos connectés, Frigo Loco propose une alternative saine, abordable, conviviale et accessible aux cantines habituelles. Interview avec Dimitri Van Meerbeeck et Mathieu Verhaeghe, cofondateurs de Frigo Loco.

Texte : Diane Theunissen

Il y a deux ans, les deux associés fondaient Frigo Loco. Leur mission ? Offrir un service de restauration locale et durable accessible à toutes les entreprises en y installant des frigos intelligents, vitrés et fermés à clés, remplis d'excellents plats à se mettre sous la dent. « Pour ouvrir les frigos, l'utilisateur peut soit utiliser notre application soit une carte de banque, » explique Dimitri Van Meerbeeck. Dans ces frigos, on retrouve des produits frais, des plats chauds, des salades, des wraps, des sandwiches, des desserts et des boissons que l'équipe de Frigo Loco sélectionne avec la plus grande attention. « Tous les produits sont préparés par des traiteurs et des restaurateurs locaux. On a un panel d'une vingtaine de partenaires en région

bruxelloise et dans les alentours proches, » ajoute notre interlocuteur. « En plus des traiteurs réguliers avec lesquels on travaille, on collabore également avec certains restaurateurs de manière ponctuelle pour offrir à nos utilisateurs une grande diversité de produits, » précise Mathieu. Pour choisir leurs partenaires, les deux associés suivent des critères bien précis comme la qualité, la fraîcheur et la durabilité des produits. « Pour nous, il est très important d'avoir un contenu du frigo qui suive nos valeurs, mais qui soit aussi démocratique et accessible pour que toutes les personnes d'une même équipe puissent se retrouver autour de la table », ajoute Mathieu Verhaeghe.

Vecteur de convivialité

Mis sur pied pendant la période Covid, Frigo Loco s'inscrit dans la transition sociétale et répond aux besoins des petites et grandes entreprises : véritables vecteurs de convivialité et de bien-être, ces frigos connectés rassemblent les troupes et permettent aux employeurs d'encourager leurs équipes à (re) fréquenter le bureau. « Grâce à Frigo Loco,



tout le monde se sert au même endroit, et mange ensemble sur place. Cela évite aux employés de partir chercher leur sandwich et de manger dans leur coin, » note Dimitri Van Meerbeeck. Autonome et accessible 24h/24, ce concept permet également de pallier les besoins de flexibilité des plus grandes entreprises : « Désormais, il y a moins de présences, les gens n'ont plus d'horaires fixes. Notre solution est donc idéale pour répondre à cette flexibilité, qui est dorénavant prépondérante dans le monde du travail. » ■

Grâce à nos frigos, tout le monde se sert au même endroit, et mange ensemble sur place, au bureau.

Frigo Loco
LOCAL HEALTHY HUMAN

Pour plus d'informations :
frigoloco.be

Workplace

Le facility management, un métier de passion à multiples facettes

Le facility management est un métier de passions... au pluriel ! Comme le soulignent Loïc Bologne, Head of Workplace & Procurement chez EVS Broadcast Equipment, et Vincent Giot, Facility & Security Management à la Loterie Nationale et Président de la Belgian Facility Association (belfa), il est en effet désormais à la croisée des chemins entre la gestion de bâtiments, celle de services et celle du bien-être.

Texte : Philippe Van Lil

Vu la succession des crises, le secteur cherche à maximiser à titre préventif le bien-être des travailleurs dans tous les domaines.

Vincent Giot

Quelles sont les tendances majeures dans votre secteur ?

Vincent Giot : « Une enquête réalisée auprès de nos membres confirme qu'à la fin de la crise sanitaire, le facility management a participé activement au développement de la stratégie du lieu de travail hybride. Objectif : offrir plus de flexibilité aux collaborateurs. Plus globalement, vu la succession des crises - sanitaire, énergétique, climatique, etc. -, le secteur cherche clairement à maximiser à titre préventif le bien-être des travailleurs dans tous les domaines. Cela va de la performance des bâtiments à la mobilité durable, en passant par tous les autres critères ESG - Environnement, Sociétal, Gouvernance. »

Loïc Bologne : « Je vous rejoins totalement sur ces aspects de travail hybride et de critères ESG. Aujourd'hui, on parle d'ailleurs de plus en plus de 'workplace manager' au lieu de 'facility manager', vu qu'il gère surtout des modes de travail. Je reprendrai aussi une citation de Mélanie Mestdagt, CEO de EyeD Pharma, qui résume très bien l'évolution de la finalité des bâtiments : 'Le bâtiment est un facilitateur d'interactions'. Chez EVS Broadcast Equipment, nous constatons effectivement que les employés ne viennent plus au bureau uniquement pour travailler ; ils recherchent de la socialisation, de la créativité et le partage des valeurs de l'entreprise avec leurs collègues. »

Le facility manager est-il aussi devenu un spécialiste en ressources humaines ?

L. B. : « Le rôle du facility manager est de passer d'un centre de coûts à un poste d'investissements, tout en portant une attention accrue au bien-être au travail, source d'attraction et de rétention de talents. Cela varie bien sûr d'une entreprise à l'autre, mais globalement les interactions avec les RH sont plus beaucoup fréquentes qu'auparavant et il est crucial que facility management et RH soient alignés. La mission du facility manager évolue aussi d'un rôle de gestionnaire technique de bâtiment à celui de gestionnaire de services, de bien-être et d'hospitality, tout en gardant évidemment une grande expertise technique et énergétique. »

V. G. : « Le 'happiness at work' fait effectivement partie aujourd'hui de la culture d'entreprise. Je retrouve aujourd'hui dans le facility management ce que j'ai connu dans le métier d'hôtelier, que j'ai exercé durant une dizaine d'années pour de grandes enseignes. L'environnement de travail, la capacité d'accueil et la dimension humaine représentent incontestablement de la valeur ajoutée. Ces aspects font désormais partie intégrante de l'ADN du facility manager. »

L. B. : « Nous vivons cela aussi dans nos bureaux à Liège, mais également ailleurs dans nos bureaux du monde entier. Cepen-

La mission du facility manager évolue d'un rôle de gestionnaire technique de bâtiment à celui de gestionnaire de services, de bien-être et d'hospitality.

Loïc Bologne



dant, imposer le même modèle partout n'est pas réaliste. D'abord car la culture, les spécificités ou les situations sont différentes selon les régions ; par exemple, certaines personnes implantées dans des villes où l'immobilier est extrêmement cher n'ont pas la possibilité d'aménager un espace de travail à domicile. Ensuite car les besoins d'un service à l'autre diffèrent également ; par exemple, un bâtiment dont la finalité est la recherche et développement ne fonctionne pas comme un bâtiment de support ou de vente, où le taux d'occupation et les besoins diffèrent. »

À quels aspects êtes-vous particulièrement attentif ?

L. B. : « Nous sommes attentifs à l'aménagement d'environnements de travail modernes,



© PHOTO: KRIS VAN EXEL

i Vincent Giot et Loïc Bologne, respectivement Président de belfa et Head of Workplace & Procurement chez EVS Broadcast Equipment.

sécurisés, remplis de services et adaptés aux besoins réels de chaque collaborateur ou équipe. En plus des espaces de travail habituels, nous avons aménagé une salle de sieste, des vestiaires pour les personnes qui pratiquent du sport à midi ou viennent au travail à vélo, une terrasse extérieure dans un cadre verdoyant, une cafétéria où l'on peut aussi avoir des discussions informelles entre collègues, des espaces de concentration et une salle de créativité ou de brainstorming.

Les lettres 'BBB', pour 'Bricks, Bytes, Behavior' résumant bien l'équilibre que le facility ou workplace manager doit maintenir : 'Bricks' pour la mise à disposition de bâtiments et d'infrastructures ; 'Bytes' pour la partie technologique dans les bâtiments ; 'Behavior' pour la référence aux comporte-

ments des employés. Une fois ces trois 'B' alignés, la magie opère au niveau du facility management. »

Cela exige pas mal de compétences...

V. G. : « Il est évident que le facility management est un métier de passion à multiples facettes. On a souvent tendance à réduire sa fonction à quelqu'un qui travaille dans l'ombre ou derrière des installations techniques. Or, il apporte bien plus en termes de services, de bien-être et de valeur ajoutée aux organisations. Les critères ESG sont aujourd'hui devenus primordiaux. Cette passion est d'ailleurs 'contagieuse' : belfa organise régulièrement des activités qui permettent d'échanger, de stimuler, de challenger, notamment via ses 'Inspiring Lunches' et

ses formations courtes dans des domaines spécifiques. Le 5 décembre, par exemple, nous déployons une formation spécifique sur l'éclairage LED en lien avec les notions de durabilité et de bien-être. »

L. B. : « C'est tout à fait exact : on doit être passionné à la fois par l'immobilier, la technique, l'environnement... et surtout l'humain ! Il n'y a pas plus satisfaisant pour un facility manager que voir un collaborateur ravi de son environnement de travail. C'est un travail tout aussi exigeant que challengeant. » ■

”

Nous sommes attentifs à l'aménagement d'environnements de travail adaptés aux besoins réels de chaque collaborateur ou équipe.



Pour plus d'informations :
evs.com

Combattre les absences en créant un environnement de travail sûr et sain

La Belgique compte un demi-million de personnes en incapacité de travail de plus d'un an. Les entreprises ont leur rôle à jouer pour faire baisser ce nombre. Ann Cattelain, CEO de Federgon.

Le nombre croissant de personnes en incapacité de longue durée est non seulement inacceptable d'un point de vue humain, social et économique, mais il pèse aussi très lourdement sur notre système de sécurité sociale. Nous devons tout mettre en œuvre pour inverser cette tendance.

Prévenir vaut toujours mieux que guérir. Il faut veiller à la faisabilité du travail et accorder suffisamment d'attention au bien-être des collaborateurs. Investir dans la prévention est donc une priorité. Les entreprises ont un rôle important à jouer à

cet égard : elles doivent faire en sorte de ne pas perdre de talents en cours de route et de choyer les talents qu'elles ont en interne. Le talent est en effet la seule « matière première » dont nous disposons en Belgique. Mais, avec des collaborateurs motivés et qui se sentent bien à leur place, les entreprises seront en mesure de faire la différence.

La nécessité d'un plan d'action

Le rôle de la fonction RH dans la prévention de l'incapacité de longue durée est avant tout de veiller à ce que les travailleurs restent en bonne santé et puissent continuer à accomplir leur travail. Pour cela, il faut garantir un environnement de travail sûr et sain, aider les travailleurs à gérer le stress et leur apporter un soutien en cas de problèmes de santé. Investir dans le bien-être des collaborateurs



© PHOTO : KRIS VAN EXEL

Investir dans le bien-être des collaborateurs ne se résume pas à proposer une séance de yoga à la pause de midi ou une corbeille de fruits par semaine.

Ann Cattelain

CEO DE FEDERAGON

ne se résume pas à proposer une séance de yoga à la pause de midi ou une corbeille de fruits par semaine. Investir dans le travail faisable et le bien-être nécessite un plan d'action stratégique. Mais à quoi ressemble une politique stratégique en matière de bien-être au travail ? Et par où commencer ?

Les partenaires professionnels, membres de Federgon – Network for work, garantissent des services de qualité en matière de coaching, de formation et de conseil qui contribuent à la faisabilité du travail pour tous les travailleurs.

La plateforme Well-being de Federgon a pour objectif de servir de repère et de guide

pour les entreprises qui souhaitent s'engager en faveur du bien-être au travail et qui sont à la recherche de l'expertise et/ou du partenaire adéquat(e) dans ce domaine.

La plateforme Well-being souhaite également proposer sa collaboration aux autorités en vue d'élaborer un plan d'action pour le retour au travail des nombreuses personnes en incapacité de longue durée. Les membres de Federgon ont acquis avec le temps une grande expertise et sont donc idéalement placés pour proposer des solutions tant en termes de prévention que d'aide au retour à l'emploi. ■



TRAINING & COACHING SQUARE

L'AVENIR DU TRAVAIL ET L'ESSENCE DU COACHING

Dans un monde en constante évolution, comprendre les tendances qui façonnent l'avenir du travail est essentiel pour toute organisation ou individu souhaitant rester compétitif et pertinent. Un article fascinant réalisé par la coach professionnelle Kathleen Bosman (PCC), intitulé "Le Futur du Travail et le Rôle du Coaching", aborde justement ce sujet brûlant. L'article met en lumière cinq tendances majeures qui redéfinissent le paysage professionnel, offrant des perspectives cruciales pour les professionnels, les coaches et les entreprises.

La première tendance soulignée est l'évolution des comportements humains sous l'influence des médias sociaux et de l'internet. Cette ère numérique a révolutionné notre façon de communiquer, d'acheter et de travailler, favorisant une interaction accrue à travers des canaux virtuels. La technologie, en particulier les big data, la 5G, l'intelligence artificielle et

l'Internet des objets, représente la deuxième tendance. Ces avancées technologiques ont un impact profond sur nos vies, redéfinissant non seulement le travail lui-même mais aussi les compétences requises sur le marché du travail.

L'arrivée des « millennials » sur le marché du travail constitue la troisième tendance. Avec leur approche unique et leur vision du monde, ces jeunes professionnels exigent des changements significatifs dans les méthodes de gestion, la culture d'entreprise et la structure organisationnelle. La mobilité, quatrième tendance, a permis de travailler de n'importe où, sur n'importe quel appareil, tandis que la globalisation, cinquième tendance, a renforcé l'interdépendance économique et culturelle à l'échelle mondiale.

Ces évolutions ne sont pas sans implications. Elles présentent à la fois des opportunités et des défis pour les entreprises et les individus. Alors que l'automatisation menace certains emplois, elle offre également des possibilités d'efficacité et d'innovation. L'intégration de la technologie dans nos vies soulève des



questions sur la déshumanisation potentielle des interactions, en particulier dans les services. Les individus sont donc appelés à développer des compétences centrées sur la créativité, l'empathie et la pensée critique, des atouts distinctement humains. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à lire l'article en entier.

Dans ce contexte, la formation de coach professionnel devient primordiale. Le programme ROOT-GROW de Training & Coaching Square, accrédité par l'ICF, est conçu pour former les futurs coaches à naviguer dans ces tendances complexes. Le programme vise à développer des compétences essentielles pour les coaches, telles que l'écoute active et empathique, la pensée créative et innovante, et la capacité à faciliter les processus de réflexion. Ces compétences sont cruciales non seulement pour aider les individus et les organisations à s'adapter à l'avenir du travail, mais aussi pour transformer les défis en opportunités.

Contactez-nous : contact@coachingsquare.be

ENVIE DE DEVENIR COACH OU MANAGER COACH ? DÉCOUVRIR NOTRE PROGRAMME ROOT GROW



TÉLÉCHARGER LE LIVRE BLANC GRATUIT



Le bien-être au travail offre une vision à large spectre

Pour les entreprises, œuvrer au bien-être de leur personnel est désormais un impératif. Cela ne se limite toutefois plus à la prévention des seuls risques professionnels. Petit tour d'horizon des mesures qui ont le vent en poupe, avec Morgane Merveille, Avocate associée chez Yelaw.

Texte : Philippe Van Lil

Dans nos sociétés hyperconnectées, la problématique du stress et de son impact sur la qualité du travail est désormais au cœur de la question du bien-être. Morgane Merveille le constate au quotidien : « Le bien-être des salariés passe avant tout par un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Beaucoup d'employeurs l'ont compris et fournissent des efforts en la matière. On peut rendre un lieu de travail plus agréable tout simplement en offrant par exemple des cours de yoga ou de méditation. Le télétravail et des horaires flottants garantissent aussi bien sûr une plus grande flexibilité, à la fois pour l'employé et l'entreprise. »

Droit à la déconnexion et formations

Autre mesure phare : depuis début 2023, les employés des entreprises de plus de 20 salariés jouissent d'un droit à la déconnexion. « Le législateur a laissé aux entreprises une grande latitude d'application en la matière. Il s'agit donc d'une opportunité pour promouvoir des mesures utiles comme l'envoi différé de mails. »

Le renforcement de la formation est également source de bien-être ; il donne des perspectives aux salariés. Et cela ne concerne pas seulement les compétences techniques : « Proposer une formation en management aux chefs d'équipes ou de gestion du temps aux employés leur permet de réduire la pression et le stress, de mieux composer entre vie personnelle et obligations professionnelles, et généralement d'améliorer la productivité. »

La politique salariale, outil d'équilibre

Last but not least, une autre tendance qui porte ses fruits est de faire de la politique salariale un instrument pour mieux gérer la « work-life balance ». Si, en l'occurrence, les démarches doivent être bien encadrées, elles



La rémunération ne doit pas forcément être entièrement liée à la notion de performance : certaines entreprises récompensent leurs salariés avec des jours de congé.

Morgane Merveille

AVOCATE ASSOCIÉE
CHEZ YELAW

offrent néanmoins de multiples variantes : « La rémunération ne doit pas forcément être entièrement liée à la notion de performance. On peut par exemple permettre aux employés d'échanger une partie de leur salaire contre des jours de congé. Certaines entreprises récompensent même la loyauté de leurs salariés en leur offrant trois mois de

congé payé après cinq ans d'ancienneté. C'est une façon efficace de les motiver et de les retenir », conclut notre interlocutrice. ■



Pour plus d'informations :
yelaw.be

Stratégie

Définir ses valeurs, un investissement à long terme



Johan Buck

MANAGING PARTNER
CHEZ QUORSUM

Nous sommes nombreux à vouloir insuffler davantage d'éthique dans le monde des affaires. Pour Johan Buck, Managing Partner chez Quorum, cela constitue une occasion rêvée pour les entreprises de s'interroger sur leurs valeurs et de se projeter dans le futur.

Texte : Philippe Van Lil

Face aux incertitudes du marché, les dirigeants s'interrogent sur la direction à prendre pour faire prospérer leur business. Selon Johan Buck, il faut inverser la problématique et en revenir aux fondamentaux : « Les valeurs sont à la base de la stratégie d'entreprise. Sur elles, on va pouvoir bâtir la vision et la mission de la compagnie. Si elles sont solides, toutes les autres décisions concernant l'avenir seront limpides. »

Une telle démarche profite tant à l'entreprise qu'à ses collaborateurs. « Les valeurs conditionnent notre identité, à la fois ce que nous sommes et ce que nous voulons devenir. Pour le salarié, se connaître soi-même représente la garantie de prendre la bonne direction en vue de s'épanouir professionnellement. Pour la firme, favoriser le bien-être de ses employés est synonyme d'une meilleure productivité et d'une plus grande rétention de son personnel. Dans le contexte actuel de chasse aux talents, c'est vital. »

Quelles valeurs adopter pour cette opération gagnant-gagnant ? « Tout ce qui touche à la famille, au bien-être et à la question du sens est largement plébiscité aujourd'hui. Pour autant, il n'existe pas de valeurs intrinsèquement supérieures à d'autres pour une entreprise. Ce qui compte, c'est d'être hon-

nête et transparent quand on communique sur ses principes... et de tenir ses promesses ! Sans cela, on attire des personnes qui ne donneront pas le meilleur d'elles-mêmes. »

Pour une entreprise, le choix de ses valeurs justifie largement de faire appel à des spécialistes pour se faire accompagner et sélectionner les bonnes options. Ces valeurs détermineront en effet ses actions à moyen et à long terme. « Quorum a créé un jeu de cartes pour guider les chefs d'entreprise et faciliter la réflexion sur les valeurs, ainsi qu'une application mobile dénommée 'ValueCompass'. » ■

Il n'existe pas de valeurs intrinsèquement supérieures à d'autres pour une entreprise : ce qui compte, c'est de faire preuve de transparence.



Pour plus d'informations :
quorum.be





Cette stratégie est interfédérale, ce qui semble significatif quand on sait à quel point notre lasagne institutionnelle peut parfois ralentir certaines avancées ?

K. L. : « Ce plan a agi comme un détonateur au développement d'une vision bien plus vaste, favorisant ainsi une collaboration accrue avec les entités fédérées. À ma prise de fonctions, le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées m'avait interpellée sur le fait qu'il n'y avait pas de conférence interministérielle handicap. J'ai donc contacté mes collègues des différents niveaux de pouvoir, qui ont tous collaboré à ce projet, ce qui est assez remarquable. Cette approche a guidé, avec succès, l'élaboration de la stratégie interfédérale, adoptée en mai dernier par l'ensemble des ministres belges compétents en matière de handicap. »



Une campagne de communication a permis, en l'espace d'un an, de passer de 1,5 % à 3,2 % de personnes en situation de handicap qui travaillent au sein du SPF Sécurité sociale.

Plan Handicap 2021-2024 : pour une Belgique plus inclusive



Karine Lalieux
MINISTRE EN CHARGE DES
PERSONNES HANDICAPÉES

Conçu en concertation avec tous les secteurs concernés, ce plan ambitieux développe de nombreuses mesures pour les personnes en situation de handicap. Entretien avec Karine Lalieux, Ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, et Peter Samyn, Président du Comité de direction du Service public fédéral Sécurité sociale. **Texte :** Olivier Clinckart



Peter Samyn
PRÉSIDENT DU COMITÉ
DE DIRECTION DU SPF
SÉCURITÉ SOCIALE

Quelle est l'origine de ce Plan Handicap ?

Karine Lalieux : « Après avoir rencontré de nombreux acteurs du secteur, nous avons constaté que la Belgique n'était pas un des pays des plus inclusifs en la matière. Il était donc indispensable d'introduire le handistreaming : la prise en compte systématique du handicap dans l'ensemble des décisions politiques. D'où l'idée d'une politique transversale, co-construite avec des acteurs de terrain, en phase avec la philosophie de la convention des Nations-Unies, pour laquelle les personnes en situation de handicap sont les mieux à même de dire de quoi elles ont besoin et comment on peut répondre à ces besoins. »

Comment avez-vous agi concrètement ?

K. L. : « En rencontrant les référents de chaque administration et de chaque cellule stratégique des ministres pour savoir quelles actions ils allaient mener. L'idée était de développer cette coresponsabilité de tout le gouvernement, afin de s'engager dans une société plus inclusive. Un ensemble de 145 mesures ont été établies, en collaboration avec l'ensemble des ministres et secrétaires d'État, soutenus par les organisations représentatives des personnes en situation de handicap. »

Au sein du SPF, quelles mesures ont été mises en œuvre pour une meilleure inclusion ?

Peter Samyn : « Une première étape a été d'inciter les personnes en situation de handicap à postuler au SPF. Ensuite, avec des procédures adaptées, nous avons pu recruter un certain nombre de candidats. Parallèlement, chaque service public fédéral a pour objectif de mettre au travail des personnes en situation de handicap à concurrence de 3 % de son effectif. Ce quota est très important et constitue une richesse qui nous permet d'offrir un service de meilleure qualité à notre public-cible. »

K. L. : « Environ 600.000 personnes sont reconnues au niveau fédéral comme étant en situation de handicap. Pour recruter ces personnes, le SPF Sécurité Sociale a organisé une campagne personnalisée qui a donné de très bons résultats, précisément parce qu'elle était adaptée au public-cible, en termes d'examen, d'accessibilité au lieu d'examen, etc. Résultat : en l'espace d'un an, on est passé de 1,5 % à 3,2 % de personnes en situation de handicap qui travaillent au sein de ce SPF. »

Il était indispensable d'introduire le handistreaming : la prise en compte systématique du handicap dans l'ensemble des décisions politiques.

Tant dans l'enseignement que dans la vie professionnelle, il semble important de bien cerner les compétences de chacun ?

P. S. : « Pour vraiment avancer vers une société plus inclusive, on ne peut pas négliger l'importance de l'enseignement. Les personnes en situation de handicap disposent moins souvent d'un diplôme du supérieur et restent souvent cantonnées à l'enseignement spécialisé, ce qui les freine dans leurs démarches sur le marché de l'emploi. Et lorsque ces personnes trouvent un emploi, le défi réside dans le fait que leurs compétences soient utilisées au mieux, ce qui nécessite des adaptations des process de travail, mais aussi de notre culture de travail, afin que chacun se sente épanoui. Au SPF, l'idéal, d'ici quelques années, serait qu'il ne soit plus indispensable de faire appel à un fonctionnaire d'inclusion car les choses iront tout simplement de soi. »

Avec les élections qui approchent, comment envisagez-vous l'avenir ?

K. L. : « Pour garantir la continuité du Plan Handicap, un avant-projet de loi a été adopté le vendredi 15 décembre par le Conseil des ministres, afin d'ancrer dans la loi l'obligation pour les futurs gouvernements d'adopter un Plan d'action fédéral Handicap dans les 12 mois suivant leur installation. Tant en matière d'accessibilité physique que numérique, une dynamique irréversible s'est enclenchée dans nos administrations et poursuivre dans cette voie constitue un devoir envers les personnes concernées, pour une société avec davantage de cohésion sociale et d'inclusivité. » ■





Les mises en situation permettent de prendre la mesure des difficultés auxquelles sont confrontées les personnes porteuses d'un handicap.

La sensibilisation au handicap dans les organismes publics

Au sein de la Régie des Bâtiments, un plan d'action ambitieux a vu le jour, y compris en situation réelle. **Texte :** Olivier Olinokart



Stéphanie Leclère

RESPONSABLE DIVERSITÉ À LA RÉGIE DES BÂTIMENTS

Validé en 2021, le Plan d'Action Fédéral Handicap a comme objectif l'accessibilité structurelle des espaces et des services publics, notamment sur le plan des infrastructures. Directement concernée, la Régie des Bâtiments a développé un plan d'action interne.

Comme l'explique le Référent Handicap de la Régie, « après avoir mis au point des documents réglementaires et des procédures, il s'est avéré assez rapidement qu'une des grosses difficultés résidait dans l'applicabilité de ces documents par des employés n'étant pas formés en la matière. Il était donc cohérent que les collègues travaillant sur les questions de conception, de gestion de bâtiments et de contrôle de chantiers puissent avoir au minimum une journée de sensibilisation au handicap, tant en matière de législation qu'en ce qui concerne la mise en situation réelle. »

Car, dans le domaine du handicap, il est essentiel de comprendre dans la pratique pourquoi, par exemple, il est recommandé de prévoir une salle de réunion avec une table ronde où chacun peut se voir. Et ce, pour les personnes malentendantes, qui doivent pouvoir lire sur les lèvres des autres intervenants lors d'une réunion.

Une formation pour tous

Stéphanie Leclère, Responsable Diversité à la Régie, évoque l'évolution du plan d'action : « À la base, le public-cible concerne

plutôt les métiers techniques. Sur base de l'input des collaborateurs ayant suivi la formation, le souhait a été émis que la hiérarchie puisse, elle aussi, suivre la même formation. Dans cette optique, le Comité de direction et les directeurs régionaux y sont conviés fin janvier 2024 et les autres niveaux de hiérarchie suivront dans le courant de l'année. D'autres formations seront prévues pour le personnel travaillant dans le relationnel (service RH, services social et interne de Prévention et de Protection au travail et personnel de l'accueil), afin que, progressivement, chacun soit sensibilisé au sein de l'organisation. »

Le Référent salue l'enthousiasme manifesté par les collaborateurs ayant déjà suivi la formation : « Ils expliquent avoir beaucoup mieux pris conscience non seulement des difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap, que ce soit dans l'espace public ou sur le lieu de travail, mais aussi de la diversité des handicaps. Les réglementations existantes, déjà assez anciennes, faisaient surtout allusion aux personnes en chaise roulante et accessoirement aux personnes malvoyantes ou malentendantes, mais pas du tout aux personnes en situation de handicap intellectuel, qui requièrent un langage facile à lire et à comprendre. D'où l'intérêt pour un service de communication d'être sensibilisé à ce type de langage simplifié, chose d'autant plus complexe lorsqu'il s'agit de termes techniques. »

Mises en situation

Stéphanie Leclère, dans son rôle de Responsable Diversité, a elle aussi participé à la formation : « J'ai dû traverser un boulevard les yeux bandés, en binôme avec un collègue qui pouvait voir mais ne pouvait intervenir qu'en cas de danger. Cette expérience a été révélatrice, par exemple concernant les feux de signalisation, censés émettre un son différent selon que le feu est au rouge ou au vert. Or dans mon cas, ce son ne fonctionnait pas. Ajoutez à cela les pistes cyclables, les travaux, un trou mal rebouché sur le parcours : l'expérience a été particulièrement révélatrice ! »

Ce qui met en évidence un autre problème relativement récent : celui des trottoirs, très embarrassantes pour les personnes en chaise roulante et les non-voyants qui rencontrent ces obstacles sur les trottoirs », souligne le Référent Handicap. Et de poursuivre : « Ce ne sont pas les personnes en situation de handicap qui doivent s'adapter à l'environnement, mais bien la collectivité qui doit adapter l'environnement pour ces personnes. Il est à souligner que c'est la première fois qu'un plan pluriannuel a été établi par un gouvernement fédéral et il faut souhaiter qu'il en sera de même pour les prochaines législatures. L'Union Européenne et l'ONU encouragent vivement ces avancées. »

Récemment récompensée du Premier Prix fédéral de l'Inclusion 2023 pour son projet « Le handicap : en parler c'est bien, le comprendre c'est mieux », la Régie montre la voie à suivre en matière de sensibilisation. ■

La formation permet de prendre conscience non seulement des difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap mais aussi de la diversité des handicaps.

Ce ne sont pas les personnes en situation de handicap qui doivent s'adapter à l'environnement, mais bien la collectivité qui doit adapter l'environnement pour ces personnes.

L'entreprise, un espace en mutation

La crise sanitaire a modifié en profondeur nos habitudes de travail, rendant le homeworking quasiment incontournable. Selon Julie Willem, International Executive Manager chez Atenor, si le bureau reste un espace physique indispensable, il s'agit néanmoins d'en repenser l'utilisation. **Texte** : Philippe Van Lil



Julie Willem

INTERNATIONAL EXECUTIVE MANAGER CHEZ ATENOR

Ces dernières années, les évolutions technologiques, le télétravail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ont connu une forte accélération. Comme le résume justement Julie Willem, « grâce au smartphone, notre bureau tient désormais quasiment dans notre poche, avec à la clé plus de mobilité, plus de liberté. »

Pour autant, la dématérialisation de certaines tâches n'implique pas la disparition totale du travail en présentiel. « Se rencontrer en face à face, collaborer avec nos collègues reste un besoin essentiel, car certains échanges n'ont tout simplement pas le même impact en ligne. Souvenez-vous de vos e-apéros à l'époque du confinement... Ils se finissaient au bout d'une demi-heure, pas de quatre comme dans la vraie vie ! »

Ces nouvelles conditions de travail entraînent évidemment aussi une révolution dans les espaces de travail. « Nous

avons besoin de créer des lieux multifonctionnels, à l'intérieur desquels de multiples espaces sont dédiés à des activités spécifiques. Au domicile, une seule pièce peut être réservée à l'activité professionnelle, tandis qu'au bureau, on a affaire à une série de bulles, l'une pour effectuer des calls, l'autre comme salle de réunion... Le but est de rester flexible et de continuer à provoquer des occasions d'échanges et de rencontres entre collègues. »

Julie Willem souligne que la dimension spatiale du travail doit aussi être appréhendée à l'échelle du tissu urbain. « Pour se distinguer dans la guerre des talents, une entreprise ne peut plus se contenter d'offrir un bon salaire avec voiture de société. D'autres éléments sont attendus, comme une entreprise implantée en centre-ville, proche de services et facilement accessible en transport multimodal, synonyme de durabilité. Chez Atenor, nous avons fait ce choix depuis longtemps. » ■

Une entreprise implantée en centre-ville, facilement accessible en transport multimodal, est synonyme de durabilité et permet de se distinguer dans la guerre des talents.



Pour plus d'informations :
atenor.eu

Des espaces au service de la culture de l'entreprise



Julie van de Put, Workplace & Change Management Consultant et Steven Valkeniers, directeur créatif chez Global.

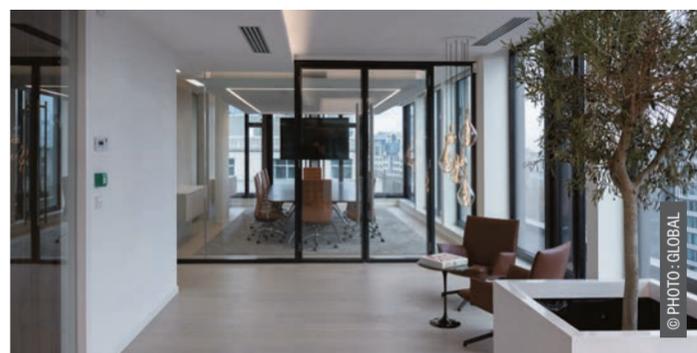
Un environnement de travail unique et adapté aux besoins des employés : la clé d'une entreprise qui marche ? C'est en tout cas une des missions de Global Change, Design & Build, qui optimise vos espaces professionnels de manière personnalisée. Entretien avec Julie van de Put, Workplace & Change Management Consultant et Steven Valkeniers, directeur créatif chez Global.

Texte : Maria-Laëttitia Mattern

La pandémie et le développement du télétravail ont-ils changé le rapport au bureau ?

Julie van de Put : « Oui, la question du présentiel et du sens à 'être au bureau' est une préoccupation majeure des employeurs aujourd'hui. Personnellement, quand j'ai vu évoluer les mentalités sur la perception de l'environnement de travail, je me suis dit : 'Enfin !'.

Aujourd'hui, les entreprises prennent conscience qu'il faut récolter les besoins de façon la plus participative possible, avec un cadre très clair sur le 'pourquoi' du changement qui est demandé, créer des espaces diversifiés en termes de fonction, d'ergonomie. Il s'agit donc en plus de créer un design inspirant, de faire évoluer la culture et les



i Aujourd'hui, l'environnement de travail a tendance à être plus flexible, plus agile et adapté aux besoins humains.

habitudes de travail. Le projet de changement d'espace est une vraie opportunité à créer une dynamique d'équipe et de changement autour d'un projet qui fasse le plus possible sens pour tout un chacun. L'environnement de travail se doit d'être plus flexible, plus agile et adapté aux besoins humains. »

Quels sont justement les besoins actuels des entreprises à ce niveau ?

Steven Valkeniers : « Chaque entreprise a besoin de solutions différentes, d'où notre approche personnalisée. Global Design existe depuis 30 ans. Le marché a évolué depuis ! Le plus important pour nous est d'être à l'écoute de nos clients, d'instaurer un rapport de confiance et de valoriser leur culture d'entreprise. »

Pourquoi cette approche « sur mesure » fait-elle sens ?

S. V. : « Parce que l'optimisation des espaces de travail est un enjeu propre à chaque entreprise qui demande une écoute tout comme un

processus d'accompagnement et un design particulier. Nous sommes une équipe de passionnés avec une approche humaine. Ce qui nous anime, c'est d'accompagner nos clients dans leur changement, de A à Z. Et cela paye : on obtient en général une adhésion au projet de la part des collaborateurs de l'ordre de 90 % et une réduction des coûts d'exploitation, des surfaces et des besoins d'une valeur de 15 à 25 %. »

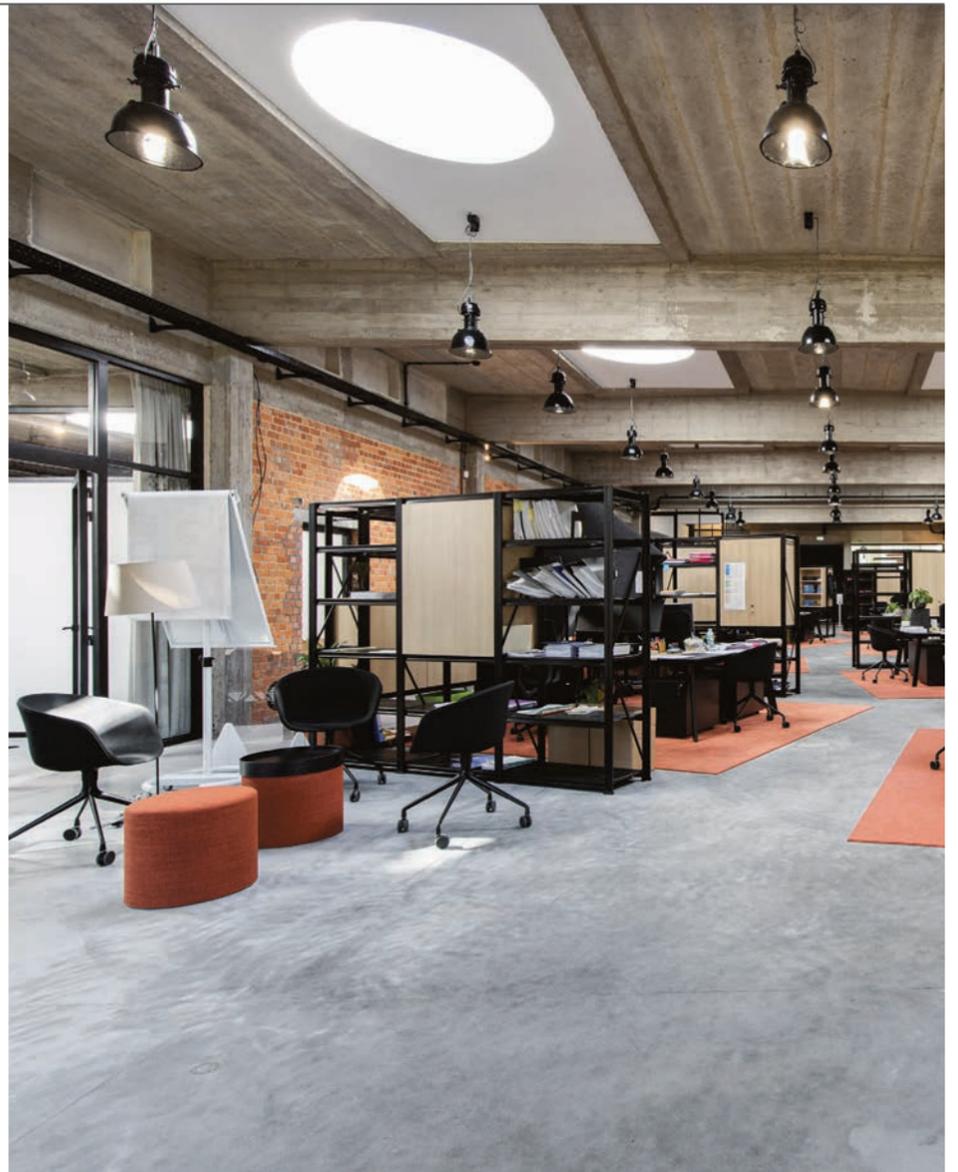
Quel conseil adresseriez-vous aux chefs d'entreprises ?

J. v.d.P. : « Une optimisation d'espace demande une réflexion systémique de l'entreprise, avec un processus d'accompagnement adapté. Il est donc essentiel de clarifier les objectifs humains et financiers en amont, pour donner du sens au changement. Nous sommes là pour ça : aider les entreprises à choisir la solution qui répondra le mieux à leurs objectifs et souvent, nous allons jusqu'à la réalisation des travaux selon une enveloppe et un timing convenus. » ■

Workplace

En 2024, pourquoi investir dans l'environnement de travail ?

Flexibilité, recherche de sens, digitalisation : comment aménager le bureau d'aujourd'hui pour rencontrer les aspirations des individus ? Cette question est le leitmotiv de Bedimo, concepteur d'espaces de travail qui crée avant tout des « lieux de vie », et de Pierre Vreuls, son administrateur délégué. **Texte :** Maria-Laetitia Mattern



Pierre Vreuls

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ
DE BEDIMO

Aujourd'hui, on n'appréhende plus l'environnement de travail de la même manière qu'autrefois », affirme Pierre Vreuls. « Dans nos aménagements, nous veillons à ce que les espaces s'adaptent aux besoins des personnes et à la culture de l'entreprise, qui évolue très vite. » En analysant les demandes de leurs clients, Bedimo a décelé les trois principaux enjeux de l'avenir du travail.

La digitalisation, un train en marche

« Le premier enjeu est la digitalisation. Les outils et l'environnement de travail se digitalisent à toute vitesse », explique Pierre Vreuls. « L'intelligence artificielle a fait une entrée fracassante dans le milieu professionnel, elle est déjà omniprésente et nécessite de la formation continue au sein des entreprises. » En termes d'aménagement de bureau, cela se traduit notamment par l'inclusion des nouvelles technologies dans les espaces de travail.

La flexibilité : comme à la maison, en mieux

« Le deuxième enjeu est la flexibilité », poursuit Pierre Vreuls. « La crise sanitaire y a mis un grand coup d'accélérateur. Le télétravail est entré dans la norme, et les gens ont besoin de davantage de flexibilité dans les horaires. Aujourd'hui, c'est le temps qui s'adapte aux personnes, plus l'inverse. Dans cette vision, on ne s'approprie plus les espaces de travail de la même manière. On voit se développer des environnements modulés en fonction du type d'activité qu'on y pratique. »

C'est l'ère des espaces multi-usages. « Une cafétéria n'est plus seulement une cafétéria, elle devient aussi salle de réunion, zone de socialisation... » Pourquoi ? Pas forcément pour des raisons financières, estime l'administrateur délégué de Bedimo - même si l'argument entre certainement en compte pour les entreprises. Mais avant tout pour rendre le bureau « au moins aussi confortable que la maison. »



© PHOTOS: PRIVÉ

« Après la crise sanitaire, il a fallu attirer à nouveau les employés au bureau. Aujourd'hui, le travailleur y recherche avant tout un aspect convivial. Il s'attend à ce que le bureau soit aussi confortable que la maison, avec des exigences d'ergonomie en plus. Dans cette dimension 'home', on va créer une atmosphère cosy qui lui rappelle son chez-soi, avec des étagères pleines de livres ou de bibelots. On voit aussi apparaître de nouvelles générations, qui ont une vision moins conventionnelle du bureau, qui vont par exemple s'installer avec un coussin par terre. »

La recherche de sens

Le troisième enjeu ? Le sens. « Les collaborateurs ont besoin de comprendre la stratégie de l'entreprise, sa vision, sa mission. Ils doivent savoir pourquoi ils se lèvent le matin. » Les critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance) - qui évaluent la responsabilité sociétale d'une entreprise - se sont accrus.

« Le S de ESG est devenu particulièrement important », explique Pierre Vreuls. « Depuis que le télétravail s'est étendu, on se déplace au bureau avant tout pour sociabiliser, pour se connecter à d'autres personnes. »

Quel retour sur investissement ?

D'après Pierre Vreuls, l'aménagement de l'espace de travail mène à quatre impacts majeurs. « D'abord, le bien-être des collaborateurs. Ensuite, leur performance, grâce à un environnement qui stimule la productivité des équipes. Troisièmement, le fait que le lieu reflète et soutienne l'image et la culture de l'entreprise. Et enfin, l'acquisition et la rétention des talents, qui est une véritable problématique aujourd'hui. Quand un candidat est accueilli dans une entreprise, il doit pouvoir se dire : 'waouh, c'est ici que je veux travailler.' Et l'environnement de travail a un rôle-clé à jouer à ce niveau », conclut l'administrateur de Bedimo. ■

Aujourd'hui, le travailleur s'attend à ce que le bureau soit aussi confortable que la maison, avec des exigences d'ergonomie en plus.

Pour plus d'informations :
bedimo.com

CAPITALISER SUR L'I.A. ET L'ANALYTIQUE : COMMENT LA CULTURE ANALYTIQUE FAÇONNE VOTRE STRATÉGIE DATA



Il ne fait aucun doute dans l'esprit de chacun que l'IA change profondément notre société. Avec l'avènement de nouvelles technologies révolutionnaires telles que ChatGPT et MidJourney, il n'y a jamais eu autant de Hype et de désir de lancer de nouvelles initiatives en matière d'IA et d'analytique pour exploiter toute la valeur cachée dans vos base de données.

L'IA/ANALYTIQUE DEVIENT UNE COMMODITÉ

L'analytique et l'IA sont maintenant des produits dont toutes les entreprises devraient user et abuser. Malgré cela, de nombreuses entreprises s'appuient encore sur des projets laborieux qui impliquent le développement de codes énormes et inmaintenables pour effectuer les tâches les plus simples de l'IA et de l'analyse des données. Non seulement c'est inefficace et extrêmement coûteux mais, surtout, ce n'est pas viable.

"Le taux d'échec des projets de Data Science est proche de 85%"
-Gartner

Si vous avez la chance de voir un projet de Data Science (DS) passer en production, vous devez ensuite vous poser la question : "Comment vais-je maintenir et continuer à faire fonctionner ces milliers de lignes de codes incompréhensibles ? Est-ce que c'est viable ? La réponse est : "Non, ce n'est pas viable. Les coûts de maintenance sont généralement plus élevés que les bénéfices générés par l'utilisation de votre système de DS". Les systèmes de DS sont trop chers à entretenir. Lorsqu'ils tombent en panne, personne n'est là pour les réparer. En résumé, il est actuellement presque impossible de **capitaliser** sur l'IA et l'Analytique. Les seuls grands gagnants sont les fournisseurs cloud qui vous font payer de plus en plus cher pour vos machines (tout en ne produisant aucune valeur !).

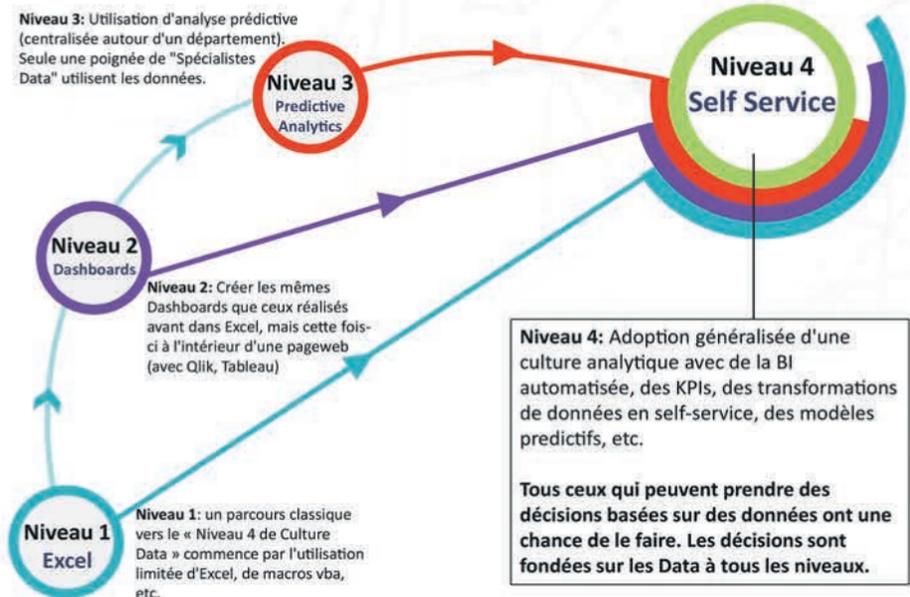
CHANGEMENT DE PARADIGME

Il est plus que temps de changer de paradigme ! De la même façon que l'IA est en train de révolutionner notre façon de travailler, nous devons aussi changer notre façon d'aborder la DS et les données en général. C'est LE moment d'adopter une méthode de travail plus facile et plus efficace. Fini les codes complexes impossibles à maintenir. Fini les "Barrières due à un manque de connaissance à l'entrée". Finies les "Architectures tordues à s'arracher les cheveux". Finies les "difficultés de rétention des Talents". Fini le "désastre" lorsqu'un technicien clé vous quitte. Finis les "Maux de tête pour interconnecter des systèmes informatiques disparates". Finis les "Lourdes factures du Cloud".

Les retardataires de demain sont les entreprises qui produisent encore maintenant des dizaines de milliers de lignes de code Scala/Python/R/Rust/Java inmaintenables : ils perdent déjà de la vitesse par rapport aux entreprises qui profitent des avantages d'une solution "No code" et Big Data, tel que TIMi ...Et si votre entreprise n'utilise pas encore de solution pour traiter ses données, c'est le bon moment pour commencer. ...Et l'une des meilleures Solutions Data pour commencer votre parcours en AI/Analytique est TIMi ! TIMi est une solution de DS entièrement intégrée qui s'adresse à la fois aux data scientists les plus expérimentés ET aux entreprises qui débutent dans la Data Science.

Lorsqu'il s'agit de DS, notre point de vue est que l'objectif devrait être "L'analytique en Self-Service". Cela signifie atteindre un point où les données sont réellement une **commodité** qui est utilisée en toute confiance à tous les niveaux de l'organisation. Cet objectif ultime est appelé le "Niveau 4 de la Culture des données".

LES 4 NIVEAUX DE LA CULTURE DATA



Il y a 4 Niveaux :

- **Niveau 1:** Excel Dashboards. En général, l'analytique semble être une tâche écrasante.

- **Niveau 2:** Dashboards sur une page web. Les données sont centralisées mais le Data Lake est lent à mettre à jour. Il y a encore plusieurs versions de la vérité.

- **Niveau 3:** Début d'utilisation de l'Analyse Prédictive : C'est à ce stade que de nombreuses organisations pensent avoir atteint la pleine maturité analytique. Elle rentrent en réalité dans la zone dangereuse. A ce stade, il existe généralement un département DS qui contrôle tous les processus liés aux données. Il y a également parfois un département BI et un département Architecture qui "préparent les données" pour les data scientists. Cette situation peut éloigner les organisations d'un véritable self-service, car elle ajoute des étapes souvent superflues et bloquantes entre les décideurs et les données.

- **Niveau 4: Self Service:** Le Niveau 4 est atteint lorsque toutes les personnes susceptibles de prendre des décisions fondées sur des données ont la possibilité de le faire. Les données sont au cœur de la culture de l'entreprise. L'utilisateur des données est le maître de ses Process Data : Les "citizen data scientists" sont présents dans l'ensemble de l'organisation. Au Niveau 4, même le travail de modélisation prédictive est en self-service et les données sont génératrices de retour sur investissement (ROI).

L'élément clé de ce "parcours vers la maturité analytique" est qu'il est **non-linéaire** : il n'est pas nécessaire de passer par chaque Niveau pour devenir une organisation de Niveau 4 en self-service. Au contraire : lorsque vous passez au "Niveau 4", tous les autres Niveaux s'activent naturellement. TIMi est conçu pour vous permettre de passer rapidement et facilement au "Niveau 4".

"MEILLEURE PRISE DE DÉCISION" GRÂCE À L'ANALYTIQUE

La décision est au cœur de tous les enjeux. Selon une enquête Deloitte de 2019¹, une "meilleure prise de décision" est le résultat le plus important des projets analytiques.

L'ANALYTIQUE EST UN FACTEUR CLÉ DANS LA PRISE DE DÉCISION



Lorsqu'il s'agit de prendre une décision, le timing est l'élément clé :

"La bonne information au moment crucial vaut bien plus que toutes les informations du monde deux semaines après les faits."

-Directeur de l'analytique d'une société de services financiers nord-américaine

Pour obtenir des résultats en temps et en heure, nous devons atteindre le "Niveau 4 de la culture analytique". Voici 5 points clés pour y parvenir :

1 - **Approche itérative** : Les analystes construisent des Process Data complexes de manière incrémentale et dynamique. TIMi agit comme un "Amplificateur Cognitif" qui fournit la clarté nécessaire pour rendre possible aisément la maintenance et l'amélioration continue des Process Data. Ainsi, TIMi garantit la pérennité et la stabilité de vos Process Data.

2 - **Self-service** : La culture des données signifie que ceux qui comprennent le problème doivent être ceux qui le résolvent. En self-service, les utilisateurs "métier" collaborent facilement avec les utilisateurs les plus techniques (codeurs R, Python et JS) pour produire une réelle valeur pour votre entreprise. Les outils et les processus doivent s'aligner sur cette idée.

3 - Un outil **fédérateur**. TIMi intègre des fonctionnalités collaboratives uniques pour permettre à tous les data workers (business analyst, data scientists, big data engineer, CDPO, DBA, C-Levels) de collaborer facilement ensemble.

4 - **L'automatisation doit être immédiate**. Selon une étude Gartner de 2018², plus de 85 % des efforts en matière de data science n'ont pas d'impact sur l'entreprise parce qu'ils restent confinés aux projets expérimentaux.

5 - **L'élimination des coûts variables** dans les questions analytiques est le seul moyen de fournir un stimulant positif pour motiver vos équipes data.

TIMI est le seul outil sur le marché qui réunit ces 5 prérequis pour permettre à votre entreprise d'atteindre le "Niveau 4 de la culture analytique".

TIMI est la solution Big Data, DS & AI/Analytics la plus efficace du marché. Mais la raison principale pour laquelle les professionnels l'utilisent, c'est parce que TIMi est **FUN**. Découvrir des insights dans ses données n'a jamais été aussi interactif, collaboratif, rapide et gratifiant ! Téléchargez TIMi (essai gratuit de 2 mois) pour découvrir pourquoi tant d'entreprises utilisent nos outils pour stimuler la créativité de leurs employés et se transformer en organisation leader de leur marché.

¹ <https://www.deloitte.com/global/en/services/consulting/analysis/the-analytics-advantage.html>

² https://www.linkedin.com/posts/tarysingh_ai-machinelearning-deeplearning-activity-6707067444608937984-qu8D

Infos et téléchargement sur fimi.eu

