



**Fluvius**

Photo © Dries Luyten

## Fluvius simplifie sa stratégie immobilière pour aboutir à un concept de postes de travail optimal

**L**e gestionnaire de réseau Fluvius est né d'une fusion, ce qui a immédiatement présenté un défi : le regroupement du patrimoine immobilier, soit 80 sites au total. Habituellement actif en coulisses, le département Gestion Facilitaire est devenu un acteur stratégique en sein de l'entreprise. La nouvelle stratégie d'hébergement globale mérite bien une nomination aux FM Awards.

Fluvius emploie 5.400 collaborateurs dans les villes et les communes flamandes. L'entreprise construit et gère le réseau de distribution d'électricité et de gaz ainsi que l'égouttage et les réseaux de chaleur. Fluvius gère les raccordements aux réseaux pour un trafic fluide de l'énergie et des eaux usées, et l'éclairage public des villes et des communes flamandes. Ces dernières années, l'entreprise a connu une évolution impressionnante de son patrimoine immobilier. Après avoir simplifié et structuré le portefeuille, le département Gestion Facilitaire a déployé une nouvelle stratégie.

### Un patrimoine diversifié

« Le patrimoine immobilier comprend cinq types de sites adaptés aux activités de Fluvius », déclare Caroline Depoorter, responsable du service Stratégie hébergement et patrimoine. « Nos services de support sont par exemple répartis sur quatre campus : Torhout, Melle, Mechelen et Has-

selt. Cette répartition à travers la Flandre est un choix délibéré pour attirer des talents, travailler plus efficacement et plus près de chez nous. » Fluvius est également présent au niveau régional avec douze bureaux depuis lesquels les équipes opérationnelles exercent leurs activités. Outre le centre de distribution central à Lokeren, chaque région possède trois points de collecte logistiques. « Les techniciens y récupèrent chaque semaine le matériel nécessaire. Ce réseau a été optimisé en termes d'accessibilité depuis la création de Fluvius. Nous avons recherché des emplacements proches du lieu de résidence des techniciens ou de leur zone d'intervention. Les déplacements sont efficaces. Les collaborateurs itinérants sont très importants dans l'activité principale de Fluvius. Pour qu'ils puissent travailler optimalement, nous leur fournissons toutes les ressources en matière d'hébergement et de mobilité, et pour rester agiles dans la répartition géographique des

points de collecte, nous optons pour des locations au lieu de propriétés. »

Les clients sont accueillis dans les divers bureaux. « Ces cinq dernières années, nous avons constaté que notre système 'click-call-face' est si efficace et convivial et que nous pouvons facilement les aider en ligne. Nous avons donc pu réduire progressivement le nombre de bureaux physiques de 35 à 15. »

Un cinquième type de bâtiment est le meeting center à Bruxelles. « Il est aisément accessible avec les transports publics, à cinq minutes à pied de la gare de Bruxelles Nord. Comme les collaborateurs d'une équipe travaillent sur plusieurs campus, il faut un emplacement central pour le travail collaboratif. »

### Stratégie du poste de travail

L'une des grandes ambitions de Fluvius est d'offrir un excellent poste de travail. « Cela s'inscrit dans notre stratégie d'entreprise dont l'un des piliers est une approche

centrée sur l'employé. Nous sommes très fiers d'avoir obtenu le label 'Great Place to Work' en 2023. Pour l'implémentation de la nouvelle manière de travailler, nous misons sur la participation des collègues. Les départements Gestion Facilitaire, Ressources Humaines et TIC ont travaillé ensemble pour accorder toute l'attention utile aux 3 B's (bricks, bytes, behaviour). Notre culture d'entreprise est axée sur le leadership partagé. Nous donnons notre confiance aux collaborateurs de bureau et l'opportunité de pratiquer largement le télétravail. Bien qu'il n'y ait qu'un seul jour de travail obligatoire au bureau, ils optent souvent pour deux à trois jours. Ils ont besoin de connexion. Cette approche a augmenté la satisfaction des collaborateurs et contribué à une culture d'entreprise plus moderne et plus flexible. »



### Une feuille de route pour l'hébergement

Pour parvenir à une telle structure, l'équipe facilitaire a élaboré une feuille de route. Caroline Depoorter: « L'objectif est de fournir un hébergement adapté aux sous-organisations de Fluvius. Pour ce faire, nous nous basons sur une approche de normalisation de qualité qui tient compte des besoins actuels. Nous sommes à l'écoute de chaque groupe cible et nous les intégrons au plan final. La Fluvius Academy, notre organisme de formation pour les collaborateurs et les sous-traitants, s'appuie sur une infrastructure multifonctionnelle et moderne. Pour les collègues actifs dans l'innovation et la recherche, nous construisons un environnement Living Lab hautement technologique. »

En matière de rénovation et de construction, Fluvius se focalise sur la durabilité et des postes de travail confortables pour tous les collaborateurs. « Nous partons du principe qu'un technicien doit pouvoir travailler aussi confortablement qu'un manager. » Outre la rénovation, la feuille de route prévoit l'abandon de sites et de bâtiments qui ne correspondent plus à la stratégie. Fluvius a déjà résilié plusieurs locations coûteuses. Une vingtaine de procédures de vente en cours devrait permettre l'optimisation du portefeuille immobilier.

Élaborée en 2019, la feuille de route est sujette à des changements. « Nous la considérons comme un plan vivant. Via le cycle 'Plan-Do-Check-Act' (PDCA), nous tirons des enseignements des projets réalisés. Nous construisons actuellement des nouveaux bureaux régionaux à Gand et à Bruges et nous commencerons bientôt à Lubbeek. Les campus à Hasselt, Mechelen et Melle seront développés ultérieurement. Le déploiement de la stratégie 'Nouvelle manière de travailler' est à peu près à mi-parcours. Plus de 2.000 collègues travaillent déjà indépendamment de leur lieu de travail. Nous avons fait de grands progrès et nous continuons à travailler dur pour réaliser le plan. Ce faisant, nous nous demandons toujours si de nouvelles innovations sont possibles. »

Maintenant que la structure du patrimoine et de l'exploitation qui en découle est établie, il est important pour Fluvius de l'ancrer durablement. « Pour ce faire, nous nous basons entre autres sur l'indicateur de durabilité GRO développé par Het Facilitair Bedrijf du gouvernement flamand. C'est un indicateur solide et notre ligne directrice. Nous plaçons la



« Un technicien doit pouvoir travailler aussi confortablement qu'un manager »

Caroline Depoorter –  
Responsable du service  
Stratégie hébergement et  
patrimoine chez Fluvius

barre très haut, sur 'excellent', en particulier en termes de transition énergétique. » Les ambitions de durabilité s'étendent au verdissement de la flotte automobile et aux installations de recharge. D'ici la mi-2024, tous les sites Fluvius disposeront de plus de 600 bornes de recharge.

### Une nomination qui démontre le leadership

La nomination aux FM Awards signifie pour Caroline Depoorter une reconnaissance du travail de l'équipe Gestion Facilitaire et confirme que Fluvius fonctionne comme une entreprise moderne, tant en interne qu'en externe. « Le monde extérieur s'attend à un fonctionnement moderne et efficace. La stratégie d'hébergement et la feuille de route soutiennent la culture d'entreprise où le collaborateur est au centre. La jeune génération a d'autres exigences sur le lieu de travail. Il faut donc être évolutif en termes de durabilité et en tant que 'Great Place to Work' pour les futurs collaborateurs. À une époque où il est crucial d'attirer et de retenir les talents, le département Gestion Facilitaire apporte une contribution importante à cet égard. »

Par Elke Lamens

Photos © Frank Goethals Fluvius