

Lauréate Young Professional of the Year: Vanessa Dessein

“A la recherche de l’efficacité, en tenant compte de l’humain”

Le nouveau complexe Dobbelhof et ses 141 services flats a vu le jour sur l’ancien site de la ‘Volkskliniek’ à Gand. Vanessa Dessein a suivi le chantier de près, tout en suivant une formation en Facility Management le soir. Peu de temps après, elle s’est vue proposer un poste de responsable des Services facilitaires par l’exploitant Domino vzw. « Les travaux de rénovation ont posé de nombreux défis. Maintenant que la phase finale est achevée, je peux me consacrer au déploiement de processus meilleurs, où l’efficacité et les émotions ont leur place. »

Auteur: Elise Noyez



maintenir le tarif journalier des résidents le plus bas possible. La recherche de processus efficaces est plus qu’un souhait, c’est un must et fait partie de l’ADN de Domino. Cela demande de la créativité, de la persévérance et des investissements responsables dans de bons équipements et des personnes compétentes. »

Vanessa Dessein (42) a travaillé pendant quinze ans au WZC Sint-Bernardus à Bassevelde avant d’intégrer le département de facility management de l’AZ Sint-Lucas Gand, à un jet de pierre de Domino vzw. « J’ai commencé à travailler comme planificatrice du nettoyage. J’ai tout de suite perçu des possibilités pour optimiser les processus mais j’avais l’impression, avec mon diplôme en secrétariat-langues, de ne pas avoir assez de bagage théorique pour agir de manière fondée. C’est ce qui m’a poussé à suivre la formation en Facility Management en cours du soir. Entretemps, le chantier du Dobbelhof était lancé. Du fait de la nature et de l’emplacement des travaux, ce fut un excellent projet pour la mission immobilière de ma première année. C’est ainsi que j’ai fait la connaissance de Domino vzw. La direction recherchait à ce moment-là un responsable pour les services de nettoyage et a vu en moi un potentiel pour l’avenir. »

Établissement de soins

Vanessa Dessein a presque terminé ses études, mais en tant que responsable des services facilitaires, elle est déjà responsable de la planification et du suivi du nettoyage, de la gestion logistique des déchets, du linge et des vêtements de travail, de la gestion du magasin, de la gestion des vestiaires, de l’enregistrement et de la distribution des repas, de la gestion des salles de réunion, et même en partie de l’intégration des nouvelles recrues. Elle assure tout cela pour les 141 services flats du complexe Dobbelhof ainsi que pour deux centres résidentiels de soins, deux résidences-services adjacentes, un centre de soins de jour, une crèche et un magasin d’optique. « Les tâches facilitaires ont été élargies à plus de 600 Gantois et 320 collaborateurs. En revanche, en tant qu’organisation à but non lucratif, le budget est limité. Tout le monde fait de son mieux pour



Domino vzw gère plusieurs centres de soins résidentiels, des résidences-services et d’autres infrastructures de soins. Les tâches facilitaires sont élargies à plus de 600 Gantois et 320 collaborateurs.

Team player

Pour Vanessa Dessein, la communication est une condition sine qua non dans la recherche de l'efficacité. « Les responsabilités d'un facility manager touchent celles de nombreux autres services. Nous ne pouvons pas faire de nettoyage de sortie si nous ne savons pas quelles chambres sont disponibles, nous ne pouvons pas livrer de repas si la cuisine ne les prépare pas, etc. La communication mutuelle est donc primordiale. Si nous parvenons à communiquer correctement entre les services pour le bien des résidents, tout se déroule alors en douceur, et cela s'est vérifié pendant les travaux de rénovation. Lors des premières phases, il y a eu quelques frictions notamment parce que des ouvriers étaient entrés avec des chaussures sales dans une pièce fraîchement nettoyée. Nous avons donc progressivement commencé à conclure des meilleurs accords. Cela a permis d'éviter du travail inutile et des frustrations. » À partir d'une planification claire et de réunions régulières, Vanessa Dessein s'efforce de créer une ambiance de communication ouverte, même au sein de son équipe. « Je crois beaucoup à la collaboration en tenant compte des émotions de chacun. En nous réunissant chaque semaine, mes collaborateurs savent ce qui les attend pour la semaine à venir et nous créons un espace pour discuter de problèmes éventuels et de suggestions. »



« Des processus plus efficaces doivent maintenir les coûts bas pour les résidents. »

tels projets que les connaissances théoriques acquises pendant son bachelier s'avèrent utiles, ajoute Vanessa Dessein. « Même si la théorie n'est pas nécessairement sanctifiante. Je veux rester au plus près de la pratique dans ce genre de trajets. J'étais omniprésente au magasin les deux premières semaines pour écouter les expériences et les préoccupations des collaborateurs qui y travaillent chaque jour. Il faut être capable et oser avoir une réflexion honnête. Pour l'instant, les optimisations ont conduit à de l'amélioration, mais si les choses venaient à se passer différemment dans l'avenir, je serai la première à l'admettre et à procéder à de nouveaux ajustements. Il n'y a rien de mal à subir un échec de temps en temps. »

Que signifierait le titre de Young Professional of the Year pour Vanessa Dessein ?

« Être nominée est déjà très bien », dit-elle en riant.
« Mais une première place combinée à l'obtention de mon diplôme serait la cerise sur le gâteau. »

Un magasin centralisé

Outre la coordination quotidienne, Vanessa Dessein s'efforce de réaliser un grand projet par an. « En 2023, il y a eu la séparation des flux de déchets et en 2024 la réorganisation du magasin et son développement digital. Auparavant, le matériel médical et les produits de nettoyage étaient répartis sur deux sites, chacun avec une gestion distincte. Les stocks étaient suivis séparément et les commandes étaient passées séparément. En août, nous avons tout centralisé en un endroit unique et depuis décembre, la gestion est centralisée, digitale et basée sur des minima et des maxima par département. Tout est aux mains du FM. » C'est dans de

Liberté

Au Facility Management, Vanessa Dessein apprécie la liberté qui lui est donnée pour essayer de faire bouger les choses. « Maintenant que les travaux sont terminés et que ma formation touche à sa fin, j'ai plus de temps pour m'attaquer à d'autres projets et les mener à bien. Pour moi, 2025 sera l'année du nettoyage. Nous travaillons depuis des décennies avec les mêmes chariots, des lourds systèmes de nettoyage, etc., et la méthode humide. Que peut-on gagner en examinant tout cela sous la loupe et en innovant ? Je souhaite aborder ces questions via un audit interne et une enquête auprès d'établissements similaires, et pour y consacrer toute mon attention, j'en ai fait mon épreuve de bachelier. » ●