01

« Pour moi, tout est une question de personnes »

Guy Storms – Facilities Manager Telenet

Dans le hall d'accueil du siège de Telenet à Malines, un réceptionniste sympathique s'approche et me propose une boisson pendant que j'attends. Cela me donne un bon sentiment. C'est justement ce qui rend Guy Storms (Facilities Manager Telenet) heureux : « Nous étions un pionnier en Belgique en matière d'accueil proactif. Signifier quelque chose pour les individus, voilà ce qui m'anime. Je rends la vie des personnes de ce bâtiment plus agréable. Je veille à ce que l'on s'y sente bien et reste. Il n'existe pas de solutions toutes faites. Il est important que cela fonctionne pour l'entreprise et la culture d'entreprise. »

À l'issue de ses études à l'Institut supérieur provincial, Guy Storms (57) a suivi une formation de troisième cycle en facility management. Il travaille depuis 25 ans chez Telenet où, après ses fonctions de workforce manager et de purchasing officer, il est facility manager depuis 16 ans: « Via mon travail en tant que purchasing officer, j'avais des contacts avec le facility management et j'ai eu l'opportunité de me porter candidat. Le département facility de Telenet est depuis toujours bien défini car il y avait beaucoup de projets de construction au début. Nous avons connu une énorme croissance, qui a nécessité une équipe facilitaire. J'ai un esprit d'analyse et j'aime le contact avec les gens. »

Avec l'équipe Employee Services, Guy Storms est responsable de 10 immeubles de bureaux, soit 37.418 m², et 123 locaux techniques représentant 22.183 m²: « Jusqu'à récemment, j'étais responsable des soft services et de la sécurité physique, qui sont désormais hébergés dans une équipe spécifique. Actuellement, dans le cadre de la transformation du siège en une plateforme de rencontre, je travaille sur les projets d'aménagement, les services comme le catering et l'optimisation des m² (*lire plus loin, ndlr)*. Faire en sorte que les autres bâtiments gardent un lien avec le siège à Malines où travaillent 2.800 collaborateurs est un vrai défi. Ils ne doivent pas devenir des ilots ou être traités comme des parents pauvres. »

« J'estime l'interaction dans le bâtiment au moins aussi importante que le poste de travail proprement dit. »

Un pionnier de l'accueil proactif

Telenet a été un pionnier dans l'élaboration et l'introduction de l'accueil proactif. Guy Storms : « En tant qu'individu, j'ai tiré beaucoup de satisfaction de ce projet que nous avons déployé avec notre partenaire d'accueil et réception de l'époque, via notamment des visites d'entreprises aux Pays-Bas. Conformément à notre mission ACE, l'objectif est que chaque personne au sein de Telenet fournisse un Amazing Customer Experience aux clients. Au niveau du front et du back office, le grand comptoir à l'accueil a été remplacé par des kiosques. Certains collaborateurs sont focalisés sur l'accueil et le soulagement afin que les personnes obtiennent rapidement une place et une boisson. Nous avons passé beaucoup de temps au recyclage des collaborateurs. De nombreuses entreprises sont venues découvrir notre concept en tant que meilleure pratique. Je suis heureux de pouvoir signifier quelque chose pour les individus. Il y a d'autres petites choses qui me rendent heureux comme l'espace de jeux avec notamment des tables de kicker pour que les collaborateurs puissent se détendre. »

Nouvel habillage pour le catering

En 2014, le concept du catering a été revu. Guy Storms : « Sur le plan esthétique et en tenant compte des besoins du moment. Nous avons vidé les espaces et nous sommes partis de zéro. J'estime l'interaction dans le bâtiment au moins aussi importante que le poste de travail proprement dit. Sous la devise 'Make it happen', notre mission a consisté à faire bouger les collaborateurs des bureaux vers le centre du bâtiment. Nous avons notamment découplé le bar à sandwichs du restaurant et l'avons installé près des centres de contact. Nous avons introduit un bar à café qui

connait toujours un franc succès et qui a été élargi en début d'année avec un bistrot de 200 places. Je suis convaincu que de telles actions apportent une contribution dans la guerre des talents. »

Un réagencement basé sur le travail hybride

Guy Storms se focalise actuellement sur la redéfinition de l'usage des immeubles de bureaux dans le cadre du travail hybride. « La politique de Telenet est une présence à 40% au bureau sur une base trimestrielle. Il est important que la stratégie hybride s'intègre à la culture d'entreprise. Durant la période de coronavirus, nous avons remarqué que notre productivité, dans un contexte hybride, était au moins aussi élevée. Le travail à domicile est une question de confiance. »

Le travail basé sur l'activité est introduit depuis 2011 chez Telenet. Début 2020, l'accent est mis sur la manière agile de travailler. Guy Storms : « Après la crise du coronavirus, il a fallu repenser et réagencer l'ensemble. La rencontre est essentielle dans le cadre du travail hybride et le bureau devient une plateforme de rencontre. Les individus s'y retrouvent de manière informelle. Ce qui ne veut pas dire qu'ils travaillent moins dur. »

Dans l'optique du travail hybride, Telenet a réduit la surface de 8.000 m². Guy Storms : « Nous avons décidé de centraliser les différents bureaux à Malines et d'optimiser le siège. La capacité a été étendue de 2.200 à 2.800 personnes. Pour le moment, entre 1.600 et 1.700 collaborateurs viennent chaque jour au bureau, principalement les mardis et les jeudis. Au second trimestre, nous lancerons en parallèle la mise à niveau d'un certain nombre de sites externes. »

Guy Storms : « Je crois fermement dans l'aspect humain du facility management. Il s'agit bien plus que d'allonger la durée de vie des matériaux ou des bâtiments. Le cycle de vie des collaborateurs est un élément crucial. Cela concerne tant les 140 personnes internes et externes qui relèvent de ma responsabilité que le personnel de Telenet. Ma force en tant que facility manager réside dans l'interaction avec les gens qui sont nos collaborateurs, les membres du personnel, la direction, les fournisseurs, etc. Je les côtoie souvent et je veux d'abord être à l'écoute. Il faut être suffisamment alerte et ne pas attendre que quelque chose devienne un problème, ce qui nous épargne également du travail. Je me fie à mon bon sens et j'ai les pieds sur terre. »

« Une politique correcte et durable selon mes propres 3P – people & planet if payable et non people, planet & profit – est essentielle. Bien entendu, les objectifs de l'entreprise de rendre les opérations neutres en CO2 d'ici 2030 jouent un rôle. Nous plantons par exemple des arbres en Equateur, plus de 430.000 depuis 2011. Nous participons au Dow Jones Sustainability World Index où nous avons été classés plusieurs fois parmi les meilleurs du secteur. Et l'énergie au siège est verte à 94%. Nous incluons la durabilité dans chaque décision. »

Qu'est-ce que le prix du Facility Manager of the Year pourrait signifier pour Guy Storms ? « Une reconnaissance de professionnels. C'est principalement sur base de mon expérience de plusieurs années en tant que facility manager que je participe. J'aime participer à des activités et des événements d'associations professionnelles et je trouve fascinant de pouvoir partager des meilleures pratiques : comment avez-vous fait, peut-on en tirer quelque chose pour nous, ou comment puis-je vous aider ? »

Par Tilly Baekelandt

www.telenet.be

01. *Guy Storms (Facilities Manager Telenet): « Je crois fermement dans l'aspect humain du facility management. Il s'agit bien plus que d'allonger la durée de vie des matériaux ou des bâtiments, le cycle de vie des collaborateurs est un élément crucial. »*

02. *Une 'Amazing Customer Experience' envers les clients et le bureau comme lieu de rencontre sont des éléments centraux chez Telenet.*

02