



« Le Facility management donne le ton »

[Stijn Van den Acker – Facility manager Belgique & Pays-Bas de DPG Media](#)

DPG Media atteint un taux d'occupation de ses bureaux de 80%. Un chiffre élevé à une époque où de nombreuses entreprises se demandent comment motiver les collaborateurs à revenir au bureau. Stijn Van den Acker (Facility manager Belgique et Pays-Bas): « Nous créons un lieu de travail dynamique, une expérience totale, un lieu où les collaborateurs se sentent chez eux. » Et cela inclut le robot de nettoyage Billie qui arpente joyeusement l'allée centrale en journée.

Stijn Van den Acker (33) est un mordu de la technique et une bête sociale : « J'ai étudié l'électronique, et pendant mon temps libre, j'étais actif dans un mouvement de jeunesse. J'ai intégré le conseil d'administration de Young belfa durant quatre ans dont trois ans en tant que président. Idéalement, je souhaitais combiner mon bagage technique à un emploi orienté projet où je pouvais rencontrer des gens. Après un test en ligne, la fonction d'enseignant est ressortie en premier suivie du facility management. La première option ne m'attirait pas spécifiquement, la seconde me plaisait énormément et j'ai donc suivi la formation de facility management à l'ancienne KaHo Sint-Lieven. À l'issue de mes études, je suis entré chez la société immobilière de la Ville de Leuven où j'ai d'abord été gestionnaire d'un seul bâtiment. Après trois ans, je coordonnais la gestion facilitaire et j'étais responsable de plusieurs bâtiments et d'une grande équipe. En 2016, je me suis tourné vers le privé. Le dynamisme de DPG Media m'attire énormément. L'entreprise a subi une métamorphose et une incroyable croissance par des acquisitions dans le pays et à l'étranger. À mes débuts, MEDIALAAN était une société de divertissement avec une radio et une télévision sur le site de Vilvoorde où 600 personnes travaillaient. Anno 2023, DPG Media réalise des journaux et des magazines et c'est le plus grand acteur média au Benelux. Nous avons plus de 5.800 collaborateurs

répartis dans trois pays (Belgique, Pays-Bas et Danemark) et le siège international à Anvers. 1.600 collaborateurs travaillent à Vilvoorde et à Anvers, et 3.000 aux Pays-Bas. »

Optimiser, innover et créer de l'impact

Stijn Van den Acker est responsable de 41 bâtiments en Belgique et aux Pays-Bas, soit une surface totale de plus de 200.000 m².

Si le facility management était jusqu'à récemment fortement organisé par pays, Stijn Van den Acker est depuis novembre dernier facility manager pour la Belgique et les Pays-Bas et responsable de l'organisation BeNe : « Nous sommes dans une période transitoire et nous faisons l'exercice d'organiser le niveau local ou central. La nouvelle fonction me plaît beaucoup parce qu'avec les collègues, je crée de l'efficacité et de la valeur ajoutée qui a de l'impact. Ceci d'une part pour les Finances et d'autre part pour les collègues. Qu'ont-ils besoin et comment porter notre prestation de services à un niveau supérieur ? Je coache l'équipe pour nous concentrer sur des aspects où l'on peut innover ou optimiser. Cela permet de rester sur le qui-vive. On peut citer comme exemples notre vision facilitaire et le catalogue de services transparent, un centre d'accueil 24/7 sous la devise 'Facility @your service' et l'intégration de diverses entreprises. »

« Beaucoup ont une mauvaise image du facility management. Nous avons un job merveilleux. Il y a énormément de variations, nous travaillons avec un budget assez conséquent et il se passe beaucoup de choses dans l'ombre qui influencent directement le fonctionnement quotidien et le bien-être des collaborateurs. Nous avons des contacts avec chaque personne de l'organisation. Pour réaliser tout cela, je crois en un concept équilibré et hybride, avec des collaborateurs internes et des intervenants externes. Notre payroll interne se compose de collaborateurs qui sont proches de notre activité, qui savent ce qui se passe et comment réagir. D'autre part, nous avons besoin de professionnels et d'experts qui veillent à une prestation de services fonctionnelle. L'interaction est intéressante. »

La fibre média

En 2016, Stijn Van den Acker avait déjà lancé un projet pour adapter le volet bureau en un concept de travail basé sur l'activité et rendre la fibre média plus sensible dans les bâtiments, ce qui a un effet inspirant sur les collègues, les clients et les visiteurs. Cela se traduit par des bureaux accueillants, des salles de régie transparentes, des studios radio dans le hall d'entrée et l'allée centrale, une radio audible depuis les sanitaires, les ascenseurs et le parking. « Nous créons une expérience totale. Dans le cadre du projet récent 'The

« En personnalisant notre robot de nettoyage Billie, le nettoyage qui ne bénéficiait pas d'une image sexy retrouve un visage. »

Four' à Anvers, nous avons transformé et agrandi le restaurant pour en faire un lieu de rencontre sur un étage, où la connexion et l'inspiration sont centrales. Et il est possible de se restaurer. The Four a un propre logo et branding qui sont travaillés dans les moindres détails. Toutes nos marques sont présentes comme à la maison ou dans le salon. La télévision est allumée, les journaux sont là, etc. Nous rendons le processus de notre activité tangible sans logos, par une perception dès que vous entrez. Nous abordons l'espace de bureaux comme une expérience hôtelière. À Anvers, un étage est également dédié à un projet scolaire externe, socialement responsable. »

Que signifie le travail hybride chez DPG Media? Stijn Van den Acker : « Nous ne considérons pas cela sous l'angle d'une politique de coûts stricte mais dans la manière de travailler à l'avenir et ce dont nos collaborateurs ont besoin. Il est possible de travailler deux jours à la maison mais cela doit être adapté au département. Nous voulons faire en sorte que les collaborateurs se retrouvent lorsqu'ils viennent au bureau. Nous atteignons un taux d'oc-

cupation de 80% parce que nous créons un chouette environnement et une expérience totale, un lieu de travail qui vit. À mon avis, le FM évolue vers la gestion des postes de travail et des services car nous nous focalisons sur l'expérience totale. »

Billie, le visage du nettoyage

Le robot de nettoyage Billie traverse le hall d'entrée. Une innovation nécessaire suite à la pénurie de personnel dans le secteur. Mais Billie n'est pas qu'un robot. Stijn Van den Acker: « Nous voulons innover dans la prestation de services et donc le nettoyage. On peut discuter sans fin sur les problèmes ou faire quelque chose. Nous demandons à nos fournisseurs d'être innovants. Nous donnons le ton en personnalisant le robot avec un prénom unisexe, un petit uniforme et un badge affichant un code QR pour demander à Billie comment il va ou nous raconter une blague. Le nettoyage qui ne bénéficiait pas d'une image sexy a de nouveau un visage. Tout le monde connaît Billie qui travaille la nuit et reste dans l'allée centrale en journée. Billie est tellement bien intégré qu'il raconte régulièrement des blagues à la radio. Qu'une telle intervention facilitaire simple soit au cœur de notre activité me rend heureux. »

Un concept de borne de recharge innovant

Stijn Van den Acker: « Chaque fois que je vois des bornes de recharge mal utili-

sées, j'en suis malheureux et je veux faire mieux. Nous avons donc réfléchi à une manière innovante de placer nos bornes de recharge. Une quarantaine de bornes desservent 80 parkings. Les panneaux d'information, les codes QR et le petit film d'instruction détaillent le concept et donnent des réponses aux questions posées. Nous travaillons dans l'ombre mais cette application nous met à l'avant-plan. Une voiture est rechargée en quelques heures et la borne peut en principe servir à un autre voiture. Dans notre concept, les bornes de recharge sont installées au milieu du parking. Quand le feu est vert, la voiture est rechargée et le câble peut être déverrouillé en toute sécurité. Une autre voiture peut alors venir se placer à côté pour être chargée. Une application avertit l'utilisateur quand le véhicule est chargé. » Qu'est-ce que le prix FM of the Year pourrait signifier pour Stijn Van den Acker ? « Une reconnaissance particulière pour toute l'équipe qui travaille dans les coulisses 24/7 afin d'offrir une prestation de services dynamique, ceci grâce à un employeur qui donne carte blanche. »

Par Tilly Baekelandt

www.dpgmediagroup.com

01. Stijn Van den Acker (Facility manager Belgique et Pays-Bas de DPG Media): « Nous gérons l'espace de bureaux mais nous l'abordons comme une expérience hôtelière. »

02. L'ambiance média, The Four à Anvers et Billie, le robot de nettoyage



02

