Upgrade communicationnel via ALD Lounge

L'espace restauration accueille des événements plus festifs, comme ce fut le cas lors de Coupe du monde de football.

ALD Automotive Belgium est le premier loueur long terme de voitures et véhicules utilitaires du pays. Le département Office Management vient de mener à son terme le projet ALD Lounge, une importante transformation des espaces accueil et restauration, au siège d'Evere. Un projet d'architecture intérieure qui vise à améliorer la communication, le bien-être et l'engagement des collaborateurs dans l'entreprise.

Rue Colonel Bourg, à Evere. Les bureaux d'ALD Automotive fleurent bon l'architecture de la fin des eighties. Mais l'impression change dès la réception. Thierry Haesen, Facility Operator nous accueille. Sur ses lèvres se succèdent un sourire et une proposition pour un honnête petit café dans l'espace de restauration. Sur quelques mètres nous est dévoilé le cœur du projet ALD Lounge : oublié, le bâtiment des années 80 et son béton un tantinet austère. Ici, on est résolument en 2015, avec du blanc, du rouge, de l'organique, et – surtout – de la lumière. L'infrastructure a changé en profondeur et cette agréable atmosphère déteint sur les collaborateurs qui vont se croiser, se parler, échanger tout au long de notre séance café, puis photo.

Accueil et restauration revisités

Pascale Huppertz, Office Manager d'ALD Automotive Belgium, nous raconte la genèse de l'ALD Lounge : « Le cœur du projet, c'était l'aménagement et l'extension des zones accueil et restauration, qui sont devenues des espaces de rencontre pour nos équipes, mais aussi pour nos clients et fournisseurs. Les travaux ont été menés entre octobre 2013 et juin 2014 en association avec le bureau d'architecture Admos. Mais pour bien comprendre la philosophie du projet, il faut remonter à sa genèse. En 2012, nous menons une enquête de satisfaction interne, qui révèle la perfectibilité de la communication interne et la nécessité de favoriser les échanges informels entre collaborateurs. Cette enquête a également mis en lumière leur souhait de bénéficier d'un endroit convivial pour le déjeuner, sans être contraints de sortir de l'entreprise pour acheter un repas. »

L'enquête va trouver une oreille attentive chez Miel Horsten, qui dirige depuis 3 ans la branche belge d'ALD Automotive. Elle fait écho à son souhait d'amélioration de la communication dans l'entreprise. « C'est de la sorte qu'a germé l'idée de faire se côtoyer collaborateurs et managers lors de la pause-café ou de midi, en un endroit commun, poursuit Pascale Huppertz. Adieu départements cloisonnés autour de leurs propres coffee corners, adieu machines à café individuelles. Les collaborateurs ont besoin de déconnecter de temps à autre et de faire des pauses. Leur bien-être en dépend. »

One, Ready, Smile

Le projet ALD Lounge s'inscrit dans le programme *One, Ready, Smile* mis en œuvre chez ALD Automotive Belgium et qui vise à transformer l'entreprise en une organisation centrée sur le client, plus accessible, avec qui il est facile de collaborer. Une organisation favorisant l'expérience-client.
Le *One* renvoie à la collaboration interne pour offrir un service unique. *Ready* à l'expertise, à la rapidité d'exécution et à la proactivité. Quant au *Smile*, il fait écho au sourire et à la motivation qui doivent caractériser le travail chez ALD.
Pascale Huppertz : « Ces trois axes, on les retrouve dans le projet ALD Lounge. La dimension *One*, avec la création d'un lieu où les collaborateurs peuvent se rencontrer et passer du temps ensemble.

Le FM chez ALD

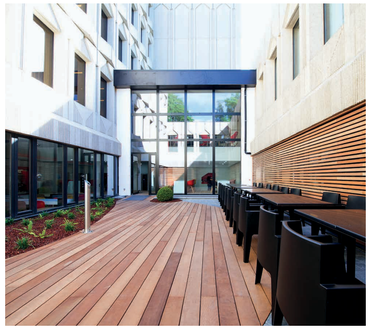
Chez ALD Automotive Belgium, l'organisation Facilities est intégrée dans le département Office Management, une des activités du département Operations. L'Office Management (11 collaborateurs) englobe les départements Réception, Mailroom, Gestion documentaire et Qualité des données (data).
À la tête de l'Office Management, Pascale Huppertz. C'est à elle que rapporte Thierry Haesen, le Facility Operator de l'entreprise. Le département Facilities assure la gestion de trois bâtiments situés à Evere, Asse et Ternat, et se charge de tous les aspects liés à l'environnement de travail.

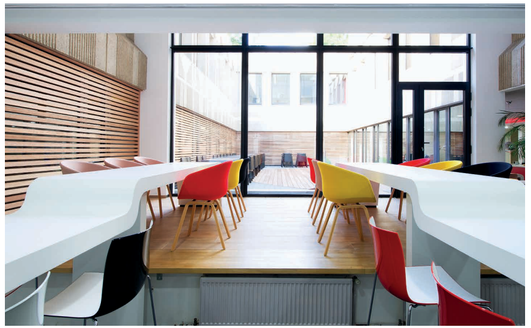
Tant pour des réunions internes qu'externes, ou encore pour des événements plus festifs, comme la Coupe du monde de football. La dimension Ready, dans un environnement écologiquement bien pensé, adapté aux défis de demain. Quant au Smile, il se retrouve dans l'environnement moderne, agréable et inspirant, dans le large service de restauration. J'aime à penser qu'il se matérialise aussi sur les visages des collaborateurs que vous croiserez dans notre ALD Lounge. »

Pendant les travaux, l'exposition continue

Près de 200 personnes se sont mobilisées autour de ce projet sur Evere. Cinq collaborateurs internes se sont attelés à la gestion et à l'implémentation du projet, en collaboration avec les partenaires externes, le bureau d'architecture Admos et le service traiteur Horeservi.

Pascale Huppertz, Office Manager, ALD Automotive Belgium :
“ Le projet ALD Lounge vise surtout à favoriser la communication au sein de l'entreprise ”





Le bureau d'architecture intérieure Admos a conçu un espace d'accueil lumineux, chaleureux, organique grâce à l'utlisation de importante du bois et au prolongement de l'espace de restauration intérieur vers une terrasse en bois et jardin extérieur.

« Continuer de travailler dans le bâtiment en travaux constituait un véritable défi, se souvient Pascale Huppertz. Le bruit, la poussière, la disponibilité des services… Mais tout a été bien géré par les gens d'Admos, y compris le timing. Le personnel était immergé dans le projet, de par les travaux que chaque collaborateur était amené à vivre. Nous avons aussi énormément communiqué afin d'assurer l'adhésion de tous les collaborateurs au projet. La communication a impliqué toutes les parties : direction, personnel et fournisseurs, via les newsletters internes, et à travers notre réseau social propre, l'ALD Buzz. »

Au total, près de 500 m² ont été entièrement rénovés. L'espace restauration a été agrandi, et donne désormais à travers une nouvelle verrière sur un jardin très apprécié par le personnel dès que les beaux jours reviennent. L'offre de restauration a été revue en profondeur, elle intègre à présent un choix de repas chauds et froids à base de produits sains, ainsi que des produits équitables.

Quant à la satisfaction du personnel, elle est au rendez-vous.

Pascale Huppertz : « Concrètement, la satisfaction du personnel a grimpé de 88 à 94 % entre 2012 et 2014 selon notre enquête de satisfaction bisannuelle. Quant à l'indice bien-être (PPI Care), il est passé de 75 % à 81 %. Autre mesure de satisfaction : à la mi-mars, notre entreprise a de nouveau été récompensée dans le cadre des *Best Workplaces* organisées par l'association *Great Place to Work*, avec une huitième place dans le top 10 belge. Voilà qui devrait également contribuer à attirer de nouveaux talents dans l'entreprise. » La conception et la réalisation de l'ALD lounge figuraient également cette année parmi les six projets nominés pour l'élection du « Facility Management Project of the Year » organisée par la fédération professionnelle IFMA.

De bien beaux résultats pour un beau projet FM.

Bruno Hoditte ✍ Yvan Glavie 📷

ALD Automotive : 1er loueur de Belgique

ALD Automotive Belgium (Axus SA) est le leader du marché belge pour la location à long terme de voitures et de véhicules utilitaires. L'entreprise a enregistré la plus forte croissance sur le marché belge du leasing au cours des douze dernières années. Elle célèbre son cinquantième anniversaire cette année. Depuis 2003, elle fait partie du groupe Société Générale, dont elle constitue la ligne de métier « Location longue durée et Gestion de parcs automobiles ». Numéro deux en Europe et numéro trois au niveau mondial, ALD Automotive est aujourd'hui présente dans 39 pays avec 4.500 collaborateurs et gère une flotte totale de plus d'un million de véhicules.

En Belgique, ALD Automotive c'est :
- 230 personnes employées
- 68.000 véhicules en leasing
- 12.300 voitures achetées
- 10.144 voitures vendues.

Le cœur du projet, c'était l'aménagement et l'extension des zones accueil et restauration, qui sont devenues des espaces de rencontre pour nos équipes, mais aussi pour nos clients et fournisseurs.