



## “Je tire le plus de satisfaction des contacts humains”

Véronique Laureys – Directeur des Affaires générales du Sénat de Belgique

**S**a formation en histoire et en histoire de l'art a apporté à Véronique Laureys une méthodologie focalisée sur une orientation résultats, la précision, le contrôle des données et une attention pour la réflexion d'autrui. Autant de compétences utiles dans sa fonction de directeur des Affaires générales du Sénat de Belgique où elle travaille depuis plus de 27 ans, dont presque 13 ans dans la fonction actuelle. Un entretien avec une bonne personne à la bonne place, qui apprécie son environnement de travail particulier et estime les contacts humains.

Véronique Laureys a décroché sa licence d'histoire en 1984 et travaillé jusqu'en 1990 aux Archives de la ville de Bruxelles. Les quinze années qui suivent, elle travaille aux Archives du Sénat, donne des cours à l'école des bibliothécaires de Gand et est responsable d'un projet sur la gestion documentaire chez Belgacom. En 2005, elle est nommée directeur du service des Affaires générales du Sénat. Elle suit la formation en Facility Management à la KaHo Sint-Lieven, reçoit le prix 'Best FM Thesis 2010' et est nommée en 2012 au concours 'Facility Manager of the Year'. Elle est notamment co-auteur des ouvrages 'Le Sénat de Belgique : une histoire' et 'L'art au Sénat – Découverte d'un patrimoine'.

### Un contexte spécifique

Son travail implique de nombreux aspects liés au contexte particulier d'un environnement de travail tel que le Sénat. Chaque initiative doit être présentée aux sénateurs et approuvée, la communication doit être la plus neutre possible. Véronique Laureys : « Je tire ma motivation des nombreux contacts : c'est et cela reste un monde passionnant et fascinant. Le Sénat est actuellement moins présent dans les médias mais il gagne en pertinence en tant que plateforme ouverte pour des entretiens et des rencontres de toute nature. Il nous permet indirectement de prendre le pouls de la société. Par ma fonction, je me trouve dans une position privilégiée pour contribuer à la reconnaissance de la profession, tant via des publications que lors de conférences nationales et internationales pour des leaders d'entreprises et des étudiants, et d'entretiens avec des décideurs politiques. Bien que nos clients quotidiens internes soient des sénateurs,

des visiteurs et des membres du personnel, je pense que notre service fonctionne par extension pour tous les résidents du pays. Notre devise est 'Finissez ce que vous commencez'. Cependant, notre plus grande préoccupation est de nature éthique : l'institution qui fait les lois doit être un exemple d'intégrité et de démocratie. Chaque membre du parlement doit être aidé strictement de la même manière, quelles que soient nos convictions politiques. Ce qui signifie qu'il faut être constamment attentif et vigilant. Les relations avec les entreprises externes doivent montrer un comportement déontologique strict ».

### Réforme du Sénat

Le service des Affaires générales comprend les départements bâtiments, services et logistique. Ce service gère notamment l'infrastructure, la sécurité, le patrimoine artistique, les achats et les marchés publics, l'expédition, l'équipe technique, les restaurants, l'économat (e.a. la boutique), l'entretien, le garage et

le sport. Suite à la réforme du Sénat en 2014, avec l'Accord papillon, tout a dû être revu dans le cadre de la rationalisation et des agrandissements d'échelle. Véronique Laureys : « Suite à la réorganisation, les services facilitaires du Sénat et de la Chambre ont été ajustés. Nous nous chargeons maintenant de certaines tâches, par exemple l'entretien, en collaboration avec la Chambre. Le résultat est un service de 90 collaborateurs qui sont actifs dans des domaines très différents pour le support et la prestation de service. Cette réorganisation offre de nombreux avantages : une prestation de service meilleure, plus de synergies, une plus grande efficacité grâce à une définition plus claire des

« Chaque membre du parlement doit être aidé strictement de la même manière, quelles que soient nos convictions politiques. »

Aspects financiers	
Prix d'achat net de la centrale de cogénération (€ 120.244 - € 29.283,10)	€ 90.960,90
<b>Années 2017 - 2018</b>	
Economie sur 2 mois	€ 10.229,14
Période hivernale = 6 mois (mi-octobre - mi-avril)	€ 30.687,40
<b>Années 2019, 2020,...</b>	
Economie sur 2 mois (avec déduction des frais d'entretien de la centrale de cogénération - 0,019 €/kWh)	€ 9.321,20
Période hivernale = 6 mois (mi-octobre - mi-avril)	€ 27.963,60
Durée d'amortissement > 3 à 4 ans	

Sur la base d'un audit énergétique, divers projets ont été lancés pour diminuer la consommation énergétique, comme par exemple le placement d'une centrale de cogénération.





01

responsabilités, une communication efficace, de la motivation par la délégation et une répartition des tâches mûrement réfléchie.»

Cependant, la réforme a aussi amené de l'incertitude. Véronique Laureys : « Le Parlement est arrivé à un tournant de son histoire. Les nouveaux rôles et les responsabilités institutionnelles doivent être couplés à un leadership exemplaire dans le domaine de la gestion interne. Nous servons au mieux de nos capacités et dans un souci d'efficacité et de satisfaction du client. La durabilité, l'économie d'énergie et le bien-être sont les priorités. Le défi est de surmonter les obstacles inévitables et de garder une coopération enthousiaste par une gestion du changement inspirante. Cela nécessite des connaissances, de l'expérience et de la détermination. C'est une question d'adaptation pour chacun, et un processus d'apprentissage de la transformation pour emmener le mieux possible les personnes dans la démarche. La communication, en particulier l'écoute et le respect des collaborateurs, est une nécessité en l'espèce. La sagesse grecque dit que la patience est une vertu et qu'au final, cela en valait la peine. Via des entretiens de fonctionnement, nous essayons de placer chaque personne au bon endroit. Un bon équilibre entre la communication, la participation et le support est la clé du succès.»

### Une manière durable de penser

Le service des Affaires générales a réalisé au fil des ans divers projets, allant des publications d'ouvrages et d'articles sur l'activité, jusqu'à l'organisation d'expositions en collaboration avec la commission Art au Sénat, le plan d'action pour la sécurité, un audit des bâtiments et un plan catastrophe. Un des plus grands défis de

ces dernières années fut de créer un mode de pensée écologique et durable dans toute l'organisation et à travers tous les organes politiques. Véronique Laureys : « D'un autre côté, on remarque que le terme durable est déjà sujet à inflation. À partir de notre conviction, nous voulons essayer de charger le concept avec des actions concrètes visibles et convaincantes, et des résultats. Nous essayons de motiver le plus possible les responsables, les décideurs et les membres du personnel. C'est toute une équipe qui essaie d'atteindre les objectifs, définis ensemble, toujours dans l'intérêt de l'institution.»

### Des projets de développement durable

Le Sénat dispose depuis 2009 d'un conseiller en Politique énergétique (qui est aussi architecte) et depuis 2016 d'un conseiller en Développement durable (qui est aussi conseiller en prévention). Dix-sept ODD (objectifs de développement durable) forment la base des projets. Ils englobent le travail législatif, l'énergie (voir plus loin), la mobilité (l'achat d'une voiture électrique, la diminution du parc automobile, la mise à disposition de vélos, ...), la nature (la pose d'un toit vert, l'installation de ruches, l'usage de produits respectueux de l'environnement, ...), les forêts (la diminution d'imprimantes, la diminution de la consommation de papier, ...), le bien-être (l'organisation de cours de yoga et de *mindfulness*, des séances d'information sur la santé, des activités de team building et d'implication sociale, ...), la consommation et l'alimentation (focus sur nos délicieux fruits et légumes de saison, ...), les déchets (tri, éviter le plastique), le social (produits équitables, Les Petits Riens, ...), les actions et formations (en rapport avec une conduite durable et



02

écologique, prendre l'escalier au lieu de l'ascenseur, ...).

L'aspect « énergie » a reçu une attention particulière ces dernières années. Le *heated floor area* au Sénat est de 20.420 m<sup>2</sup>. À cela, il faut ajouter 22.500 m<sup>2</sup> de la Maison des Parlementaires qui abrite les bureaux des élus, leurs collaborateurs et les membres du personnel. Le budget pour les travaux de rénovation dans les bâtiments s'élève à environ 750.000 euros par an. La politique éner-



03



04

« Élargissez le plus possible vos intérêts mais visez aussi l'excellence dans un domaine spécifique. »

gétique repose sur trois stratégies d'intervention : l'amélioration des performances énergétiques de l'enveloppe du bâtiment, l'amélioration des performances énergétiques des installations techniques et la sensibilisation des utilisateurs finaux. Véronique Laureys : « Sur la base de l'audit énergétique, nous avons lancé divers projets qui font baisser la consommation énergétique, notamment l'isolation de la toiture, le placement d'un double vitrage et l'installation d'une centrale de cogénération. L'eau de pluie est utilisée pour l'entretien des voitures et les sanitaires, l'usage de l'air conditionné et du gps dans les voitures est limité, des capteurs led et un éclairage led sont placés dans les bâtiments, des protections solaires pour limi-

ter l'usage de la climatisation. Nous avons aussi installé des panneaux solaires. »

### Une vision évolutive

Véronique Laureys donne le conseil suivant aux jeunes professionnels FM débutants : « Élargissez le plus possible vos intérêts mais visez aussi l'excellence dans un domaine spécifique. Le Facility Management implique une vision évolutive avec des objectifs qui sont continuellement ajustés. Pour réussir, il est important d'aller de l'avant avec un objectif en tête. Un processus de changement ne peut pas être dicté depuis une tour d'ivoire, et il doit recevoir le soutien de tous, à tous les niveaux et dans toutes les activités de l'organisation. Le manager doit préparer la voie et augmenter la confiance que chacun doit montrer chaque jour et trouver en lui. »

Par Tilly Baekelandt

Pour d'autres faits et chiffres : [www.senate.be](http://www.senate.be)

**01.** Au sein du service des Affaires générales du Sénat, l'accent est mis sur le bien-être. Un exemple est la rénovation de la salle de sport et la promotion de la salle de fitness par le moniteur de sport.

**02.** Le bâtiment du Parlement fédéral est considéré comme l'un des principaux sites de Bruxelles. Par sa formation en histoire et en histoire de l'art, Véronique Laureys apprécie son environnement de travail particulier. Lors des travaux de rénovation, elle veille à la sauvegarde du caractère du bâtiment.

**03.** Suite à la réorganisation, les services facilitaires du Sénat et de la Chambre ont été ajustés. Le résultat est un service de 90 collaborateurs qui sont actifs dans des domaines très différents dans le support et la prestation de service.

**04.** Au coin café, des boissons durables/écologiques sont proposées.

**05.** Le Sénat et la Chambre des représentants abritent des œuvres d'art anciennes et contemporaines. À la passerelle, l'œuvre 3 x Bruxelles de Bert De Keyser donne, selon le sens dans lequel vous empruntez la passerelle, une vue ancienne, actuelle et nouvelle de Bruxelles.

À partir de novembre 2018, le Sénat commémorera les 100 ans de l'Armistice avec une exposition 'Les couleurs de la libération - la tapisserie raconte' ([www.22nov1918.be](http://www.22nov1918.be)).

