



Un statut de clients pour les utilisateurs

Mi 2007, Concentra a pris la décision de développer un « bâtiment média » après une analyse approfondie des besoins d'un immeuble d'exploitation censé abriter, outre le journal *Gazet van Antwerpen*, des activités multimédias à forte croissance. Ce nouveau bâtiment est opérationnel depuis octobre 2009.

■ Eduard CODDÉ

Ce nouveau bâtiment n'opère pas seulement en tant que siège des différentes sociétés et/ou business units de Concentra lui-même. Il est également ouvert aux entreprises externes.

Le concept de « centre d'entreprises » avec des services centralisés constitue une caractéristique importante. Cela signifie avant tout que les utilisateurs propres comme les business units doivent prendre leurs responsabilités au sein de l'ensemble. « Chaque business unit est confrontée aux coûts d'utilisation du bâtiment, de l'équipement technique et du service offert », souligne Jos Verlinden, Property Consultant. « Ce qui a donné lieu à une baisse considérable du nombre de mètres carrés par division. Soudain, chacun pouvait se contenter de moins. »

A l'origine, l'utilisation du système « flex-plek », selon lequel plus personne ne dispose d'un poste de travail attribué, n'était pas prévue dans le concept. En l'intégrant, un espace important a été libéré.

Le centre d'entreprises est conçu de telle manière qu'un grand nombre de services forfaitaires soient mis à disposition des utilisateurs. Des services facultatifs sont également proposés et facturés séparément. Tous les utilisateurs reçoivent une facture trimestrielle avec un aperçu détaillé de tous les services facultatifs utilisés et des coûts liés aux biens de consommation. Il s'agit aussi bien des coûts de communication que des frais d'utilisation des photocopieuses, des imprimantes ou de la machine à café. Chacun reçoit un « token » qui donne accès à certains services. En programmant le « token », il est possible d'ajuster précisément, pour chaque utilisateur, l'accès aux services et ceci en fonction de la politique du personnel. C'est ainsi que le café peut être mis à disposition des collaborateurs gratuitement ou non. Mais aussi la permission de faire des copies couleurs ou la limitation au noir/blanc peuvent être réglées via le « token ». La facturation automatique de chaque aspect du coût d'utilisation a assuré-



L'ensemble apparaît comme très spacieux grâce à une conception aérée de l'aménagement et à la généreuse luminosité.



Les diverses salles de réunion sont également mises à disposition de personnes extérieures.



Le nouveau bâtiment avec architecture représentative est conçu comme un « centre d'entreprises » avec des services centralisés.

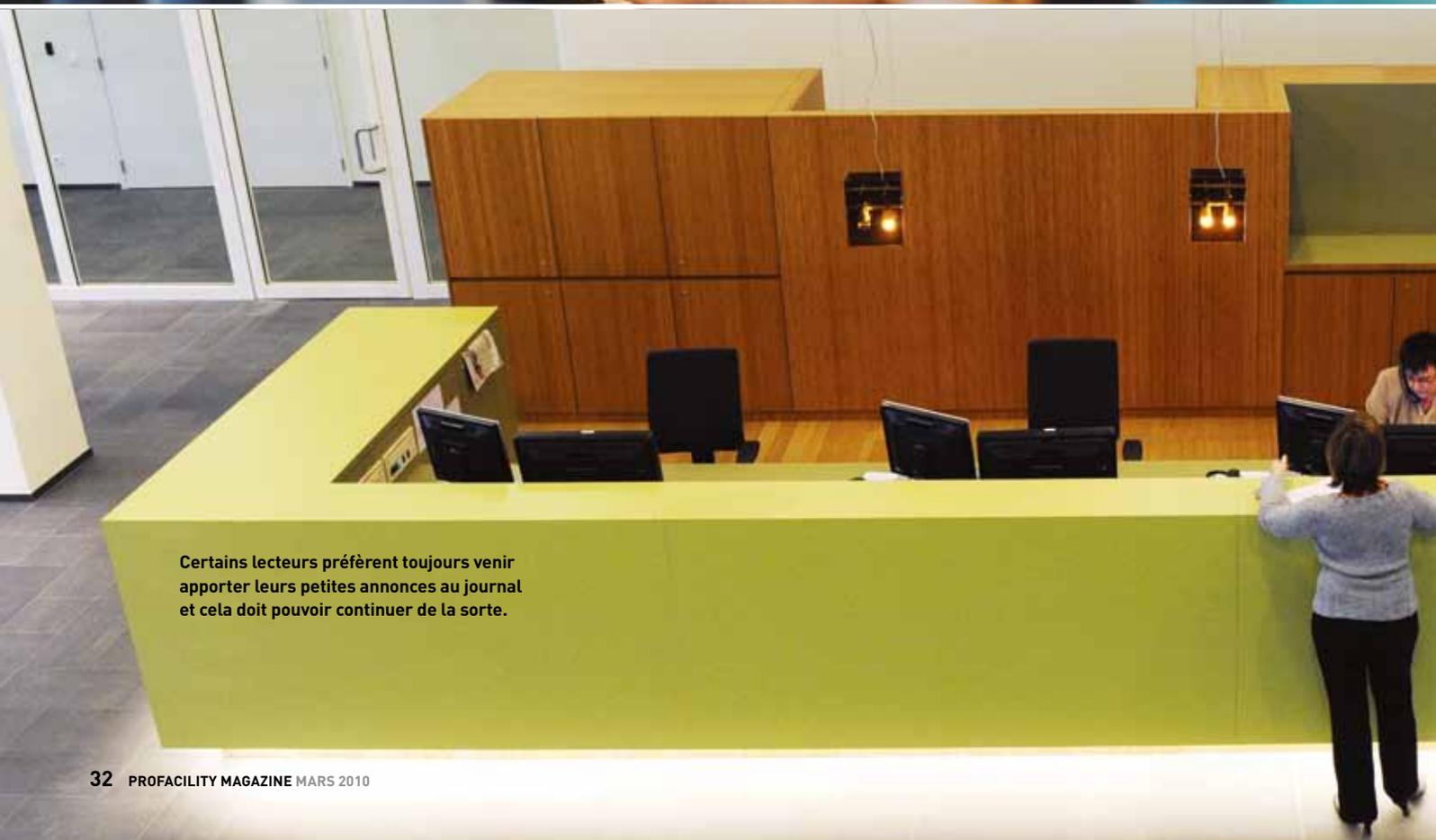
ment demandé un peu de préparation, mais se déroule sans accroc depuis la mise en service du bâtiment. Elle offre en outre un instrument de mesure parfait pour surveiller rigoureusement les coûts de fonctionnement par division. Les expériences concluantes avec la facturation automatique constituent aussi l'occasion pour introduire ce système au siège de Concentra à Hasselt.

Location de services

Actuellement, le 3^e et la moitié du 2^e étage sont encore disponibles pour des utilisateurs externes. La superficie minimum proposée est de 120 m² environ tandis que le plateau total supérieur s'étend sur 2800 m². Des faux plafonds et des sols rehaussés sont prévus partout avec, à l'esprit, une implantation et une distribution aussi flexibles que possible de toutes les techniques de bureau

modernes. « Nous ne louons cependant pas de superficie de bureau », souligne J. Verlinden. « En tant que centre d'entreprises, nous mettons à disposition un éventail global de services et de possibilités. Celui-ci peut être étendu avec des services facultatifs qui sont ensuite facturés très précisément en fonction de leur utilisation. »

Cinq agents immobiliers explorent le marché pour le centre d'entreprises qui



Certains lecteurs préfèrent toujours venir apporter leurs petites annonces au journal et cela doit pouvoir continuer de la sorte.

peut présenter de nombreux atouts dont une très bonne desserte en transport public au départ du centre ville anversois et la présence d'une facilité « P+R » à proximité. Autre atout, la possibilité d'ajouter à l'éventail de services l'utilisation d'espaces magasin limités.

Ouverture sur le monde extérieur

Le « bâtiment média » Concentra est conçu comme une maison ouverte, une

« maison de l'Anversois ». Cela apparaît surtout dans la mise à disposition de salles de réunion pour des externes. C'est ainsi notamment que le business club A12 utilise cette possibilité. Le bâtiment permet d'organiser des réceptions accueillant jusqu'à 300 invités. « Il s'agit de maximaliser l'utilisation du bâtiment », déclare J. Verlinden. « En raison du fonctionnement du journal et de certains autres médias, le bâ-

timent est opérationnel 24h/24. Ce qui rend évidente l'ouverture à d'autres utilisateurs. »

Transfert sans faille

Le déménagement du bâtiment existant, qui date des années '70, vers le nouvel immeuble média Concentra totalement axé sur la flexibilité, s'est déroulé sans faille. « En fait, nous n'avions qu'un week-end pour être opérationnel », commente Alfred Cruyl, Manager Achat & Logistique. « Une communication interne très intense, entamée longtemps à l'avance, n'y est certainement pas étrangère. »

En avril 2008, au moment où ont débuté les travaux de terrassement, le « groupe des apôtres » a été formé. Une double tâche attendait le groupe de travail : intervenir en tant qu'informateur se faisant l'écho des travailleurs pour aider au développement du projet et, d'autre part, informer leurs collègues de l'évolution du concept. Ceci s'est révélé particulièrement utile pour faire tomber les barrières, d'autant que les utilisateurs du nouveau bâtiment affichaient de grandes différences d'âge et étaient souvent des familiers de longue date de leur environnement de travail traditionnel.

« Le transfert IT s'est, lui aussi, déroulé sans accroc », indique A. Cruyl satisfait. « Cela n'a pas été une sinécure dans la mesure où le journal est imprimé à un autre endroit, à Beringen. » La satisfaction générale des utilisateurs est très grande. L'ensemble des bureaux donne une impression d'espace grâce à une conception aérée des postes de travail et de la généreuse luminosité qui contribue à une ambiance de travail agréable. La confrontation avec



les collègues, inconnue auparavant car chacun restait dans son petit coin, constitue une toute nouvelle expérience pour les collaborateurs. Cela renforce le sentiment de groupe. Dans le cas du basculement d'un aménagement de bureau traditionnel à une formule desk-sharing, l'essentiel de la critique porte surtout sur l'abandon de son propre poste de travail. Après 3 mois, les collaborateurs de Concentra ressentent cependant l'échange quotidien des postes de travail comme un paramètre rafraîchissant. C'est comme si on investissait chaque fois un nouveau lieu de travail. Les perspectives et les collègues aux alentours changent constamment. Même les collaborateurs plus expérimentés réagissent positivement. « Un groupe important de personnes entre 50 et 65 ans travaille ici », remarque Alfred Cruyl. « Avec le nouvel aménagement, nous voulons diffuser une image plus jeune et aussi attirer de jeunes forces vives. On remarque déjà, au grand nombre de réunions qui se tiennent ici, que le bâtiment exerce un important pouvoir d'attraction, alors qu'auparavant notre implantation Concentra de Hasselt avait la préférence. »

Ce qui requiert une certaine accoutumance de la plupart des utilisateurs, c'est la prise en considération de la confidentialité. Un coup de fil a désormais plus de chance d'être écouté par un collègue que dans l'ancien environnement de travail.

Amélioration constante

La pratique de ce nouveau bâtiment permet d'ores et déjà de tirer des enseignements qui pourront être utiles pour les autres implantations Concentra, affirment nos deux interlocuteurs. « Nous avons implanté un îlot réservé aux déchets par groupe de 25 postes de travail », précise A. Cruyl. « Ceci entraîne une collecte de déchets centralisée et séparée de la part des utilisateurs, générant une économie de 15 % en termes de cleaning. Un effet de la nouvelle situation d'entretien. »

« Le contrat de cleaning a à nouveau été négocié avec un résultat win-win pour toutes les parties », poursuit J. Verlinden. « Nous n'avons plus que des contrats avec obligation de résultat et ne commandons plus un certain nombre d'heures prestées pour mener à bien une liste de tâches. Maintenant, le nettoyage, c'est comme à la maison : d'abord penser à la manière la plus efficace possible de procéder. » ■

Centre d'entreprises Concentra Anvers

En tant que centre d'entreprises, nous proposons un ensemble forfaitaire de services, qui peuvent être complétés par des services complémentaires facultatifs. Les coûts d'utilisation et les services facultatifs éventuels sont comptabilisés avec une grande précision, en fonction de leur utilisation.

Bâtiment :

Centre d'entreprises Concentra Anvers
Adresse :
Katwilgweg 2, 2050 Anvers, rive gauche
Superficie brute/nette (m²) :
17.500 / 14.000
Nombre de postes de travail :
500 - 650
Nombre de places de parking
souterraines : 113
Budget :
> 10 millions d'euros
Délai d'exécution phase de construction :
18 mois

Partenaires Construction

Propriétaire : Concentra Media
Ingénieur projet : Jos Aerts
Utilisateurs : GvA, Radio Nostalgie,

Linkeroever Uitgevers, Concentra Classifieds (Hebbes), Havana, Cascade (éditeurs), NDC/VBK (éditeurs), Rubbens. Bureau d'architectes : ELD partnership
Architecte d'intérieur : Procos Group
www.profacility.be/procos
Accompagnement Consulting - Change : PGC Consultants sprl
Entreprises générales : Democo et Kumpen
Exploitation centre d'entreprises : J-VER bvba



Fournisseurs et sous-traitants

Acoustique : Nothward
Ascenseurs : Thyssen
Équipement A/V : Videocenter
Construction métallique : Laenen
Contrôle d'accès : syntegro
Éclairage : Etap
Électricité : AEW
Faux plafonds et parois : Jansen
Finishings
HVAC : VandenBrielle
Menuiserie : Convents

Pare-soleil : Boflex
Peintures : Gisso Bis
Sols rehaussés : Miro
Décoration de fenêtre : Silent Gliss
Revêtement de sol : Desso
Ouvrages en verre, intérieur : Meyvaert/ Maars Jansen
www.profacility.be/maars-jansen
Vitrage : Corswarem
Mobilier de bureau : Vitra/Pami

Le sentiment d'être chez soi et l'intensification du contact humain sont des données essentielles du concept.

