



01

Un logiciel trace la voie vers une gestion efficace

Le Boulevard Reyers et sa tour emblématique sont le visage du radiodiffuseur public depuis toujours. Gérer des bâtiments datant des années '60 pour qu'ils continuent à répondre aux exigences des programmeurs d'aujourd'hui n'est pas une sinécure. Le service facilitaire de la VRT utilise le logiciel d'Ultimo depuis dix ans. Avec les plans de déménagement prévus en 2021, il devrait être déployé plus largement.

Des îlots dispersés...

Si le radiodiffuseur public a connu plusieurs noms depuis sa première diffusion le 1er février 1931, la mission est restée la même au fil des ans. Informer le mieux possible les auditeurs et les téléspectateurs sur ce qu'il se passe dans le monde et tisser un lien. Pour arriver à cela, la maison travaille avec une équipe de 2.000 collaborateurs. Pour que ces personnes puissent faire leur travail dans les meilleures conditions possibles et mener à bien leur mission, le service facilitaire de quarante personnes travaille jour et nuit. Johnny De Meyer, Coordinateur d'Exploitation, a suivi de près la professionna-

lisation du service ces dernières années. « Quand j'ai commencé à travailler ici, l'information utile à une gestion facilitaire efficace était dispersée entre différents services et collaborateurs. Quand il y a 460 véhicules et 100.000 m² à gérer, ce n'est pas possible. Il y avait bien des logiciels pour nous guider mais ils n'étaient pas taillés pour nous. Chaque pas en avant que nous voulions faire était un exercice très coûteux. »

... à une plateforme intégrée

Le radiodiffuseur public a donc décidé il y a dix ans de se tourner vers une nouvelle manière intégrée de travailler. « Au début,

nous n'avions pas une image claire de là où nous voulions aller. Mais la convivialité et la flexibilité devaient être les mots-clés du nouveau logiciel », se souvient Johnny De Meyer. « Un appel d'offres public a été lancé et c'est finalement Ultimo qui a remporté le marché, parce qu'il excelle dans ce domaine et que la solution proposée était la plus économique. Lors d'une démonstration, nous avons perçu les portes que nous pouvions ouvrir et nous avons commencé à avoir une bonne idée de ce à quoi la gestion des facilités ressemblerait dans l'avenir à la VRT. La base devait être une plateforme intégrée qui regrouperait toute l'information fragmentée. À côté de cela, nous voulions évoluer vers une approche plus structurée de la gestion des plaintes, où chaque collaborateur peut suivre l'évolution de ses notifications. »

Convaincre avec un gant de velours

Bien que l'ambition fût là dès le départ, Johnny De Meyer et son équipe ont choisi de travailler selon une approche progressive. Les premiers pas dans Ultimo Lite concernaient uniquement les installations des bâtiments de Radio 2. « Je travaillais là-bas et donc je me suis familiarisé. L'information pouvait directe-



02



ment être importée des listes Excel vers le nouveau système. Une manière très simple de soumettre rapidement des résultats. De là, nous avons pu travailler un département à la fois. » Ce ne fut pas une sinécure, mais pas à cause des seuils technologiques. « Tout le monde doit regarder dans la même direction lors d'un tel projet », souligne Johnny De Meyer. « Il faut convaincre les personnes de transmettre leurs informations. Ce qui n'est possible qu'en leur expliquant l'utilité et les avantages d'un système intégré. En leur montrant par exemple comment les données qu'elles ont besoin pour réaliser leurs tâches sont désormais disponibles d'un clic de souris. C'est un processus continu qui est toujours actif lorsque l'on modifie quelque chose. »

Ouverture et convivialité

Comme une tache d'huile qui se répand, la plateforme logicielle d'Ultimo a été déployée à la VRT et de plus en plus de services y ont été impliqués. Aujourd'hui, les 2.000 collaborateurs travaillent avec le système dans un ou plusieurs modules : gestion de la flotte, gestion des bâtiments, gestion des clés, déménagements, projets, réservations, enregistrement des visiteurs et service desk. Johnny De Meyer : « Ce qui est bien avec ce logiciel facilitaire d'Ultimo, c'est que le système est ouvert. Nous pouvons facilement l'intégrer à d'autres programmes. En outre, la facilité d'utilisation saute aux yeux, même après toutes ces années. Chaque collaborateur peut se mettre au travail sans problème, grâce à cette facilité. C'est crucial pour la réussite de notre mission, car au plus il y a d'utilisateurs qui alimentent le système avec de l'information, au mieux nous évoluons de la situation initiale où chaque service

fonctionnait comme un îlot au sein de l'entreprise. »

Un nouveau bâtiment comme point d'orgue

Le nouveau bâtiment de 55.000 m² qui devrait être terminé d'ici 2021 sera aussi un point d'orgue pour la gestion facilitaire. « Nous voulons poursuivre sur cette voie et ajouter la gestion des actifs. Aujourd'hui, cela ne sert à rien : les installations sont amorties et une grande partie ne fera pas le déménagement. Ce serait un projet trop ambitieux pour les quelques années qui nous restent. Nous réfléchissons donc déjà pour voir comment, au départ de l'information collectée par Ultimo, nous pouvons aborder au mieux l'étape de la gestion des actifs et les données dont nous avons besoin. A terme, nous vou-

lons réaliser des analyses et générer un retour vers le management sur les coûts auxquels ils peuvent s'attendre dans les prochaines années. Le jour du déménagement, le service facilitaire comptera dix collaborateurs en moins mais il faudra gérer deux bâtiments car la RTBF reste plus longtemps. Nous étudions donc la possibilité de faire appel à Ultimo Software as a Service (service de cloud) pour soulager la gestion, mais aussi de permettre à chaque contractant travaillant dans le nouveau bâtiment d'introduire lui-même ses informations selon les règles établies dans le système. Sans la professionnalisation du logiciel d'Ultimo ce serait totalement impossible. »

Par Valérie Couplez

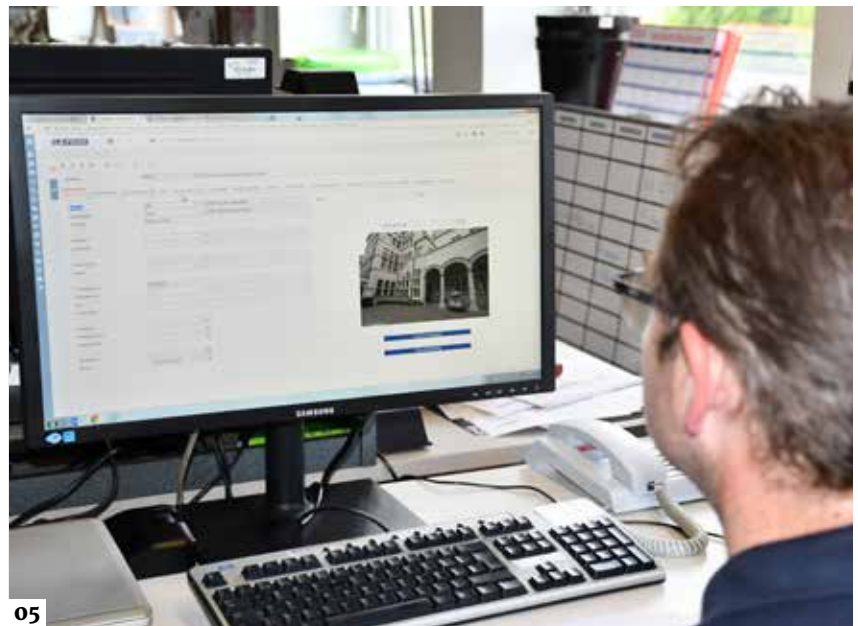
www.vrt.be
www.ultimo.com/benl



03



04



05

01. D'ici 2021, la VRT déménagera vers un nouveau bâtiment sur le site du Boulevard Reyers.

02. Un exemple avec la gestion des clés, avant (gauche) et après (droite) l'arrivée du logiciel Ultimo.

03. Quand il y a 460 véhicules et 100.000 m² à gérer, on comprend mieux pourquoi une gestion facilitaire efficace s'avère cruciale.

04. La gestion des actifs sera lancée après le déménagement car de nombreuses installations ne seront pas déménagées.

05. Pour Johnny De Meyer, Ultimo est un instrument crucial dans la réalisation des tâches quotidiennes.