

Économiser des coûts? Oui, mais de façon organisée

Vos collaborateurs se plaignent que la corbeille à papier du bureau n'est pas vidée ou que les toilettes ne sont pas nettoyées? Et vous répondez que ce service ne faisait plus partie du portefeuille de votre nouveau fournisseur? Une externalisation réussie passe d'abord par la communication, puis par le choix d'un bon partenaire, tel que Honegger SA. Le PDG Ariste Baumberger et Adrian Bugmann, directeur du marketing et des ventes, expliquent comment réussir durablement une externalisation.



Ariste Baumberger

Adrian Bugmann

Honnêtement, est-il fréquent que les corbeilles à papier débordent au siège de Honegger?

Ariste Baumberger: Très rarement. En tant que prestataire suisse des services digitalisés pour les bâtiments, nous travaillons en grande partie sans papier à notre siège social. Et nous savons quand nos agents de nettoyage nettoient les bureaux. Mais si les collaborateurs n'ont pas cette information, des contestations internes peuvent rapidement survenir.

Adrian Bugmann: C'est souvent le cas lorsque des services jusqu'alors réalisés en interne sont externalisés. Ou lorsqu'un partenaire de service est remplacé et que la portée du nouveau contrat a été réduite. On oublie souvent d'en informer ses collaborateurs. Mais une corbeille débordante est souvent le moindre des problèmes.

Quels sont les principaux défis de l'externalisation?

Ariste Baumberger: L'écart entre les économies souhaitées et un service de qualité ne peut pas toujours être comblé. Il faut lutter activement contre cette situation conflictuelle. En tant que prestataire de services, il est donc essentiel de sensibiliser dès le départ à ces modalités. Nous pouvons réduire la fréquence de nettoyage, mais cela a des conséquences. Nous l'indiquons clairement aux prospects, afin d'éviter toute surprise désagréable ensuite.

Il est normal que les clients souhaitent maintenir des coûts bas?

Ariste Baumberger: Surtout en période de défis économiques. Et comme dit, nous sommes

heureux de présenter à nos clients toutes les options possibles. Cela fait partie de notre identité et s'applique non seulement à l'attribution d'un mandat, mais aussi aux mandats en cours. Mais revenons à l'attribution des marchés: si un client cherche à augmenter son retour sur investissement en achetant des services à bas prix, je pense qu'il raisonne à trop court terme. D'une part, les bons services ont une valeur. Depuis plus de 75 ans, nous sommes garants d'une qualité élevée et nous nous efforçons de tenir cette promesse. D'autre part, nous voulons payer des salaires équitables à nos collaborateurs. Ils sont notre ressource essentielle; il nous incombe d'en prendre soin, ce que nous faisons sans compromis.

Quelles peuvent être les conséquences négatives d'une économie excessive dans la gestion d'un bâtiment?

Adrian Bugmann: Négliger le Facility Management coûte cher plus tard: une gestion immobilière de qualité est essentielle pour préserver la valeur des biens. Sans un nettoyage et un entretien réguliers, celle-ci n'est pas garantie durablement; les bâtiments et les installations s'usent plus vite, entraînant à terme des coûts supérieurs. De plus, le nettoyage n'est pas notre seul objectif. Nous nous considérons comme un partenaire de service intégral de A à Z. Par exemple, un état opérationnel optimal et une faible consommation d'énergie font partie de nos missions.

En tant que prestataire suisse des services digitalisés pour les bâtiments, vous utilisez certainement des outils intelligents?

Adrian Bugmann: Nous considérons la numérisation dans le Facility Management comme un grand tout et complétons donc nos processus FM classiques avec des solutions logicielles telles que la gestion des installations assistée par ordinateur. Ainsi, les biens immobiliers et les installations sont surveillés et gérés. Le client a accès en temps réel à l'état d'avancement des travaux en cours ainsi qu'aux preuves de performance et aux coûts.

Ariste Baumberger: Il en va de même pour le Smart Cleaning: grâce à cette planification basée

sur des données, nous pouvons réagir aux fluctuations de l'utilisation des bâtiments et adapter nos services de manière flexible en fonction de l'occupation et de l'utilisation des bâtiments. De plus, nos solutions de Smart Cleaning apportent d'autres avantages aux clients: transparence, sécurité d'exécution et contrôle de la qualité.

Pour finir, un petit conseil: où est-il le plus facile de réduire les coûts dans la gestion des bâtiments aujourd'hui?

Adrian Bugmann: L'utilisation des bâtiments a considérablement évolué avec le télétravail et le partage de bureaux. Plus les collaborateurs ont besoin de flexibilité pour les bureaux ou les salles de réunion, moins ceux-ci doivent être administrés fréquemment. Dans une entreprise où les collaborateurs travaillent plutôt à distance, il n'est donc plus nécessaire de vider les corbeilles à papier quotidiennement. Grâce à la numérisation et à notre longue expérience, nous sommes le partenaire idéal pour trouver les solutions optimales pour cette évolution.

Le prestataire suisse des services digitalisés pour les bâtiments

Du Smart Cleaning à la gestion des installations assistée par ordinateur: Honegger SA est le partenaire idéal pour gérer des bâtiments de manière optimale, durable et intelligente, dans l'intérêt des propriétaires et des utilisateurs. L'entreprise familiale est active dans toute la Suisse, avec 23 succursales. Outre le Facility Management, son portefeuille comprend des mandats dans les domaines Clean-room, Healthcare et Food.

honegger

Informations complémentaires:
honegger.ch