

L'utilisateur final : la clé pour le projet d'externalisation de demain ?

Bien-être de l'utilisateur, confiance partenariale, co-construction de projet, mesure et expérience d'usage sur l'ensemble du parcours... Pour Elior Services, créer de la valeur autour d'un projet d'externalisation nécessite le concours et la collaboration de toutes les parties prenantes, et exige de remettre l'utilisateur au cœur des démarches d'innovation et de l'optimisation de qualité de service.

CONTENU PROPOSÉ PAR ELIOR SERVICES ET RÉDIGÉ PAR STÉPHANIE SANTERRE

L'approche servicielle du marché du FM a permis aux entreprises d'intégrer pleinement l'externalisation sur leur feuille de route stratégique, sous l'angle de l'efficacité opérationnelle, mais aussi du bien-être apporté aux utilisateurs. L'essor de l'externalisation de services, qui a contribué à redéfinir les notions de mesure de la

performance, de la valeur et des résultats, a également encouragé les opérateurs à repenser le schéma traditionnel des relations donneurs d'ordres/prestataires, dans une volonté de pousser encore plus loin l'innovation servicielle au bénéfice de toutes les parties prenantes, et de tirer leur épingle du jeu sur un marché très concurrentiel.

Expert historique de l'hôtellerie de santé, de la propreté et du FM, Elior Services fait aujourd'hui partie des acteurs dont les initiatives d'innovation œuvrent à une véritable professionnalisation de service, dans l'objectif de permettre à chacun de se concentrer sur son cœur de métier. « Cette professionnalisation repose naturellement sur



« Cette professionnalisation repose naturellement sur l'expertise technique, mais surtout sur la capacité à piloter un contrat dans une logique d'accompagnement, de conseil et de partenariat, au-delà même de la gestion de projet dans son environnement »
Nolwenn Pigault,
responsable marketing & digital au sein d'Elior Services



l'expertise technique, mais surtout sur notre capacité à piloter un contrat dans une logique d'accompagnement, de conseil et de partenariat, au-delà même de la gestion de projet dans son environnement», explique Nolwenn Pigault, responsable marketing & digital au sein d'Elior Services. « Dès que la logique partenariale s'enclenche bien et que la confiance est établie, l'idée est d'aller encore plus loin dans l'accompagnement des évolutions du client, de challenger le cahier des charges, et de co-construire une offre de services visant toujours plus de bien-être, de satisfaction et d'efficacité »

Co-construire le référentiel

Si chacun s'accorde sur le fait qu'évoluer vers un FM réellement serviciel et créateur de valeur nécessite une structure de contrat à la fois claire et souple au niveau du plan de progrès, la réalité peine encore à satisfaire les enjeux. En effet, la dynamique de prix et d'optimisation budgétaire demeurent des variables incontournables des appels d'offres, et ne favorisent pas la création d'un nouveau référentiel de contrat « serviciel ». Pour Nolwenn Pigault, tendre vers ce référentiel partagé

INITIATIVES D'ELIOR SERVICES POUR UN PROJET D'EXTERNALISATION EFFICACE ET AU SERVICE DE L'UTILISATEUR

- Livre Blanc : « De la professionnalisation à la confiance pour le bien-être en Ehpad » – Juin 2019

- Un comité digital impliquant toutes les directions d'Elior Services pour renforcer l'innovation, le pilotage et la transversalité

- L'organisation de groupes de travail dédiés au FM de demain et de la qualité de services.



demeure un enjeu clé pour le FM, afin d'orienter les objectifs et les efforts dans une nouvelle direction. Une remise en question du modèle actuel qui implique également une mutation du profil des pilotes FM, ajoute-t-elle : « Historiquement très technique, ce métier doit aujourd'hui absorber de nouvelles expertises (data management, digital...), afin d'orchestrer efficacement la convergence de différents métiers ».

L'expérience utilisateur, sur tout le parcours

Tendre vers la professionnalisation de service, bien-être et confort de l'usager en fil d'Ariane, consiste en outre pour Elior Services à passer d'un modèle BtoB au BtoB-toC en associant l'utilisateur

final au projet. « Aujourd'hui, nous travaillons à répondre aux besoins d'utilisateurs variés, qui créent des usages particuliers dans leurs différents environnements, et sur lesquels le marché n'était jusque-là pas assez focalisé », relate Nolwenn Pigault. « Pour maîtriser ces usages, il faut être capable de considérer la myriade d'attentes et de besoins que peuvent cacher un profil type, les actions à mener pour les cerner au mieux, et cadrer le tout via un projet de service adapté ». Plusieurs projets concrétisent cette approche : après l'édition d'un livre blanc intitulé « De la professionnalisation à la confiance pour le bien-être en Ehpad » en juin 2019 – qui a mobilisé différentes directions d'Elior Services,

des partenaires (directeurs/ rices d'établissements), des acteurs influents et des résidents – Elior Services tend désormais vers l'organisation de groupes de travail et d'études sur les enjeux du FM impliquant concurrents, donneurs d'ordres et utilisateurs finaux.

Répondre aux attentes en temps réel

Une fois les attentes identifiées sous différents leviers, la qualité de service passe avant tout par une connaissance précise de l'expérience utilisateur. Impérative, la mesure de la satisfaction client qu'opère Elior Services par le biais d'enquêtes traditionnelles fait aujourd'hui l'objet d'une nouvelle approche : « nous nous appuyons sur le déploiement d'offres telles que la conciergerie, un « touch point » de l'utilisateur au quotidien, pour mesurer la performance sur différents stades du parcours utilisateur, détaille Nolwenn Pigault. Enfin, la création d'un comité digital mobilisant l'ensemble des directions d'Elior Services a pour objectif de favoriser la transversalité des services, de consolider l'approche technique et l'innovation, et *in fine*, de travailler à édifier le FM de demain. ✕

20 000
COLLABORATEURS

3 500
CLIENTS

QUI SOMMES-NOUS ?



Spécialiste de l'hôtellerie de santé, de la propreté et du facility management, Elior Services est un acteur de référence qui s'engage à prendre soin d'environnements variés (locaux tertiaires et administratifs, stades sportifs, musées, industrie sensible et de pointe, hôtellerie et monde de la santé.) en délivrant des services d'excellence au bénéfice de celles et ceux qui les occupent. .



SITE WEB



WWW.ELIOR-SERVICES.FR

