

KRIS CLOOTS, ISS Belux

Interview réalisée en mars 2019

Quel a été votre premier job rémunéré (hors job d'étudiant) ?

J'ai commencé à l'armée, comme jeune officier de carrière ; j'étais responsable d'un peloton de transmission. J'y suis resté pendant dix ans, puis j'ai quitté l'armée pour aller travailler chez Group 4 Securitas (maintenant G4S).

Le « defining moment » de votre vie professionnelle ?

Le jour où le groupe m'a demandé de devenir directeur général d'ISS Belgique et Luxembourg, c'était un gros challenge avec plusieurs centaines de millions de chiffre d'affaires, 10 000 collaborateurs... J'ai tout de même réfléchi pendant 48 heures et je me suis dit que c'était un défi que je me devais d'accepter. Je ne pouvais pas dire non.

Votre plus belle réussite professionnelle ?

Après cinq ans passés à la tête d'ISS, le CEO du groupe m'a donné un prix pour saluer le trajet réalisé par la société : notre bilan marqué par une nette amélioration en termes de rentabilité et de croissance était remarquable. Cette reconnaissance m'a vraiment marqué. Depuis lors, j'ai mis en place des programmes de reconnaissance au sein de la société.

Votre plus gros échec professionnel ?

C'est d'être resté un peu trop longtemps dans un modèle classique où l'on n'a pas été assez ambitieux et innovatifs par rapport à d'autres pays dans le groupe, tels que les pays scandinaves. En effet, il y a quelques années, on se limitait à la satisfaction de notre personne de contact. Désormais, l'opinion de l'ensemble des utilisateurs du client est un aspect essentiel du travail : « les clients de nos clients sont aussi les nôtres ».

Votre super-pouvoir ?

Je suis quelqu'un d'humain ; je suis convaincu que la clé du succès est dans le « people management » !

Votre plus grand défaut ?

J'ai parfois trop le sens du détail : quand quelque chose ne se passe pas comme je le voudrais, j'ai toujours cette réaction de plonger dans le problème et de vouloir le résoudre moi-même. Ce n'est pas très efficace et cela peut être très chronophage...



Qui est votre héros? Votre modèle? Votre source d'inspiration?

Le CEO du groupe ISS, Jeff Gravenhorst. Il dirige un groupe qui réalise 10 milliards de chiffre d'affaires par an. Je ne sais pas quel genre de vie il mène, mais il voyage constamment et parvient à gérer et développer le groupe d'une manière assez remarquable. Chaque année, je le rencontre pour un entretien individuel. Je m'étonne à chaque fois qu'on ne parle quasiment pas de chiffres ; on discute principalement de stratégie, de ressources humaines et de notre avenir.

Je suis convaincu que la clé du succès est dans le « people management ».

Quels sont vos hobbies?

En dehors du travail, j'aime particulièrement les sports mécaniques : une passion que je partage avec ma fille de 17 ans.

Quel conseil donneriez-vous à votre « vous » du début de votre carrière?

«Même si cette société ne t'appartient pas, gère-là comme si c'était la tienne».

Quelle est votre devise?

«Le succès est la somme de petits efforts répétés jour après jour» : je ne suis pas quelqu'un qui va révolutionner le monde. Je n'attends pas de changements radicaux du jour au lendemain, je suis plutôt partisan de l'amélioration continue.