

Profacility *guide* 2012

9^e édition

Efficiency in buildings, workplace, facilities & mobility management



www.profacility.be/guide



Infodesk
+600
FOURNISSEURS RÉFÉRENCÉS

SIKKENS, LE PARTENAIRE IDÉAL DE VOS PROJETS DURABLES

Un projet réussi se doit aujourd'hui d'être durable. Les produits durables de Sikkens se distinguent par leur empreinte écologique minimale et la certification dont témoigne l'Ecolabel européen. Ils se reconnaissent au logo EcoSure et apportent une solution à d'innombrables projets. Sikkens est adepte d'une définition large du concept de durabilité et s'engage de ce fait non seulement dans la formation des professionnels de la peinture mais aussi dans la vitalisation des communautés par le recours à la couleur. Envie d'en savoir plus ?

Contactez le Sikkens Account Team ou consultez la rubrique 'Sustainability' du site Web :

WWW.SIKKENS.BE

Sensations

A BRAND FROM
AkzoNobel

sikkens

Le facility manager à la croisée des chemins

L'Union Européenne est en pleine effervescence. La révolte des indignés contre un capitalisme débridé où les marchés financiers et les banques dictent leurs lois ne sera pas sans incidence sur la génération actuelle et les générations futures. Dans le monde de l'entreprise et des administrations publiques, face à cette (r)-évolution les missions qui seront assignées au facility manager seront plus que jamais multiples.

La recherche du meilleur équilibre entre vie et travail aura, et à déjà, des répercussions sur l'aménagement des lieux de travail. Grâce aux avancées ICT, ces lieux deviennent multiples (bureaux, domicile, business centres,...). L'agencement des 'traditionnels' bureaux centraux de l'entreprise évoluent pour assumer mieux leur fonction de lieu de rencontre, d'échanges et de discussions. A la mission première de 'cost killer' dévolue depuis toujours au facility manager, s'ajoute celle d'architecte, visionnaire des espaces de travail voulus collaboratifs et lieux agréables à vivre. Face au 'papy boom' et au départ massif à la retraite dans les années à venir, la guerre qui s'annonce pour le recrutement de jeunes talents donnera plus d'importance à la fonction 'Hospitality' du FM. Tout comme dans un hôtel, soigner les hôtes - les occupants - et l'environnement de travail rendra l'entreprise plus attrayante pour recruter ces nouveaux talents, faciliter leur adhésion aux valeurs de l'entreprise et les fidéliser.

Et 'mister Green'? L'habit vert est souvent revêtu par le facility manager lorsque l'entreprise décide d'agir pour diminuer l'empreinte écologique de ses activités : pour assumer sa responsabilité sociale et environnementale, pour être en règle face aux obligations de performance énergétique des bâtiments, ou pour éviter des taxations lourdes liées aux émissions de CO2 engendrées par les transports et déplacements de sa flotte de véhicules.

'Smart green buildings', PDE, New World of Work', integrated FM, smart mobility, PEB, cloud computing, PRAS démographique, CSR, Flex office, Cradle2Cradle, CEN 15221, PPP ... derrière ces mots et abréviations, autant de concepts à comprendre et à assimiler par le facility manager avant qu'il ne puisse traduire en actions les plans stratégiques définis par son entreprise en ces domaines. En tant qu'éditeur, nous voulons répondre à ce besoin d'(in)-formation continue. Pour favoriser la mutualisation des connaissances du FM nous avons développé la plateforme d'information et d'échanges Profacility. Avec cette 9^e édition, le Profacility Guide en est devenu la pièce maîtresse. Vous y découvrirez de nombreux retours d'expériences et bonnes pratiques de professionnels exerçant le métier de facility manager. Ces études de cas sont assorties des nécessaires clés de lecture : explications et analyse des nouvelles législations, normes, labels, études et recherches.

Bonne lecture

Didier VAN DEN EYNDE
Directeur des publications
redaction@profacility.be





Facility Management: A Global Responsibility – Local Acting

- The soft Values in CSR and Sustainability – in Relation to Economy
- Energy, Carbon Footprint and Energy Service Companies (ESCO)
- Operation-Simulation of Buildings (3D) and operational Buildings
- Information and Communication Tools (ICT)
- Future Workplaces
- Sustainable FM
- People, Planet, Profit – The Triple Bottom Line
- Leadership and Communication in FM
- FM as a support of the core Business (in Terms of Quality, Cost Efficiency, added Value)
- Implementing and Working with the European (and national) Standards
- Risk management and Crisis Management in FM

Presented by



With the support of



Organiser

informa
business communication

EUROFORUM
Quality in Business Information

Do you have further questions?

Please contact
Vanessa van der Mark
(Project Manager)
Phone: +49/2 11/96 86–37 61
vanessa.vandermark@informa.com

- Kindly send me the detailed **conference brochure** (available from February 2012).
- Kindly inform me about **sponsoring and exhibition** opportunities.

Name: _____

Position: _____ Departement: _____

E-mail: _____

Phone: _____ Fax: _____

Company: _____

Address: _____

EUROFORUM Deutschland SE may inform me about any type of offer from themselves, group companies or partner companies for promotional purposes:
e-mail: Yes No fax: Yes No

Date, Signature: _____

Préface



IFMA, votre association facilitaire professionnelle !

Le Facility Management est un nom générique et, comme toujours dans ce cas, il ne recouvre pas la totalité du phénomène. Conséquence : ceci génère souvent une image un peu floue. C'est justement la raison pour laquelle l'association facilitaire professionnelle IFMA s'est donné une première mission : la promotion d'une image claire du Facility Management pour ses membres et l'ensemble du secteur. Une mission ni simple, ni évidente car un petit tour de table auprès des professionnels les plus aguerris peut mener à beaucoup d'interprétations différentes. Et c'est normal puisqu'ils définissent le Facility Management sur base de leur propre vision de la profession et du secteur.

La richesse de ces visions est une base de départ forte pour une description complète du Facility management. Tant les événements réseaux au contenu riche que les formations opérationnelles et stratégiques ou encore les 'Best Case Projects' qui vous sont présentés lors de la remise des Facility Awards, constituent pour notre association professionnelle la base d'un support solide du secteur FM et de tous ceux qui y sont impliqués.

On attend du Facility Manager un accomplissement toujours plus complexe de la fonction. Il/elle est toujours plus important(e) stratégiquement au sein de l'entreprise. Les formations à tous les niveaux méritent dès lors d'être prioritaires pour IFMA. IFMA propose une offre étendue de formations, de la demi-journée en gestion propre, au Post-graduat Facility Management au KaHo Sint-Lieven de Sint-Niklaas en passant par la Formation Post-graduat Facility Management à La Haute Ecole de la Province de Liège ou la formation Post-graduat en Facility Management stratégique développée en collaboration avec la Haute Ecole Erasme de Bruxelles.

Un Facility Management efficient contribue en outre directement aux résultats opérationnels, sociaux et financiers d'une entreprise. La reconnaissance du Facility Manager au niveau du top management constitue pour IFMA un défi important. Un rapport récent indique ceci : « Facility Managers today are expected to understand their company's core business and contribute to the bottom line, not only by reducing facility costs, but also by improving the productivity, revenue generating capacity and image of the entire organization. Evolving trends indicate that FM professionals have greater opportunity to add value to their organizations through efficient management, improved technology, and strategic planning. » La mission d'IFMA est claire : permettre à ses membres de mener cette mission à bien par le biais d'une offre de contenu complète et professionnelle sur base de toutes les sources scientifiques pertinentes complétées par toute l'expérience professionnelle possible.

Facilitairement vôtre,
Gilles RASSON
Président IFMA Belgique
www.ifma.be

Les médias Profacility sont des publications de



Editeur: Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 - 1050 Bruxelles
Tél. +32(0)2 669 77 65 - Fax +32(0)2 626 37 17
info@bimedia.be - www.bimedia.be

Directeur de la publication
Didier VAN DEN EYNDE - dvandeneynde@bimedia.be

PUBLICITÉ & MARKETING
Key Account Manager
Sigrid NAUWELAERTS - snauwelaerts@profacility.be

Marketing & Business Development
Didier VAN DEN EYNDE - dvandeneynde@profacility.be

Tarifs publicitaires disponibles sur
www.profacility.be/advertising

RÉDACTION
Rédacteurs en chef
Patrick BARTHOLOMÉ - redaction@profacility.be
Eduard CODDÉ - redactie@profacility.be

Journalistes
Axelle DEMOULIN, Isabelle GRILLET, Bruno HODITTE,
Tim HARRUP, Stéphanie KOPLOWICZ

Traducteurs
Michel BUCKINX, Luc FRANCO,
Annelies VERBIEST

Photographe
Bernard DE KEYZER, www.bdkz.net

Adressez vos communiqués de presse à
redaction@profacility.be (FR)
redactie@profacility.be (NL)

PRODUCTION
Graphisme
Kurt THYS - Str8 - www.str8.be

Imprimeur
Van der Poorten SA - www.vanderpoorten.be



ABONNEMENTS

Formulaire d'abonnement sur
www.profacility.be/abo
contact : abo@profacility.be

Editeur responsable :
Didier VAN DEN EYNDE,
Avenue Louise, 475 - 1050 Bruxelles

© Droits de reproduction (textes, publicités, illustrations) réservés pour tous pays. Les documents reçus ne sont pas rendus et leur envoi implique l'accord de leur auteur pour leur libre publication.

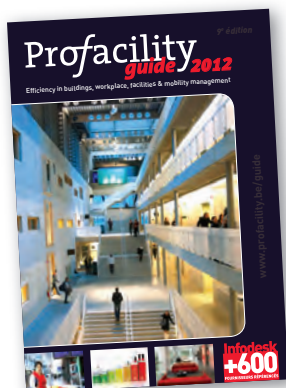


Photo en couverture :
Campus - Haute école catholique de Bruges-Ostende
Client : Katholieke Hogeschool Brugge Oostende vzw
Architecte : s.a.r.architectenvenootschap - De Vloed
Entrepriise générale : STRABAG SA
Photographie : Christine Deboosere

Baromètre

En six thématiques, le Profacility Guide identifie et analyse les tendances, menaces et opportunités pour la gestion de l'immobilier, des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires, parc automobile et mobilité.



photo: FIM congres in de zop
photographe Bernard De Keyzer

8 > 31

FACILITY MANAGEMENT : STRATÉGIE, ORGANISATION ET CONTRÔLE

Achats | Pilotage et gestion facilitaire | Outsourcing | Formation continue |
FMIS | Risk Management | Développement durable | Corporate Social
Responsibility (CSR) | Labels de qualité et normes



photo: Siège social STIB - doc Global
photographe Marc Daelffe

32 > 67

WORKPLACE

Space management | Concept, aménagement et design des environnements
de travail | Mobilier de bureau | Bureautique | Classements et archivage |
Audiovisuel | ICT | Télé-travail

AGENDA : 12 RENDEZ-VOUS CLÉS pour partager vos connais

→ 12 > 22/01 | **90° Salon de l'auto**
Brussels Expo

→ 06 > 09/03 | **Mipim**
Cannes (FR), Palais de Festivals

→ 18 > 20/01 | **Salon Facilitair**
14^e édition
s'Hertogenbosch (NL), Brabanthallen

→ 19/04 | **Séminaire IFMA**
'FM & Pouvoir publics'

→ 19/01 | **Réception de Nouvel An**
IFMA / UPSI / RES / Solvay
Bruxelles, Hôtel Conrad

→ 26/04 | **23^e Facility Night**
Château d'Enghien

des tendances

Vous découvrirez dans ce guide de nombreuses études de cas mettant en évidence des retours d'expériences et bonnes pratiques de gestion dans ces domaines.



BÂTIMENTS, ÉNERGIE & TECHNIQUES

68 > 83

Rénovation, aménagement et équipement des bâtiments | ImmoTique | Sécurité des bâtiments | Contrôle d'accès | Automatisation, gestion et maintenance des installations techniques | Efficience énergétique des bâtiments et installations | Gestion de l'eau | Gestion des déchets | Production d'énergies renouvelables.



IMMOBILIER

102 > 115

Property & Asset management | Fiscalité | Marché immobilier | Partenariat Public Privé (PPP) | Relocalisation | Financement | Urbanisme | Certification environnementale



SERVICES

84 > 101

Nettoyage et entretien | Catering & Vending | Hospitality | Event Management | Housekeeping | Gardiennage | Archivage | Entreposage | Déménagement | Transport & Logistique



FLEET MANAGEMENT & MOBILITÉ

116 > 125

Gestion du parc automobile | Leasing | Assurances | Fiscalité | Car policy | Solutions de mobilité | Plans de déplacement d'entreprise (PDE) | Intermodalité des transports | Carburants | Assistance et dépannage

sances et expériences, et développer votre réseau

→ 22 > 24/05 | **Realty**
Bruxelles, Tour & Taxis

→ 23 > 27/10 | **Orgatec**
Cologne (DE), Koelnmesse

→ 22/05 | **IFMA
Facility Awards 2012**
Bruxelles, Tour & Taxis

→ 14 > 15/11 | **Energy Forum**
Bruxelles, Brussels Expo

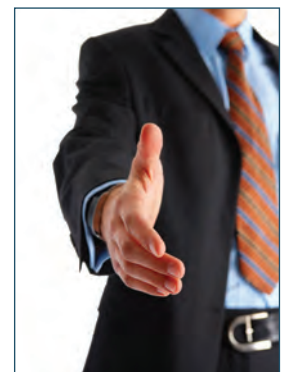
→ 23 > 25/05 | **European Facility
Management Conference 2012**
Copenhagen (DK)

→ .../12 | **Congres HFDV
'FM in de zorg'**
Anvers

Plus d'informations sur www.profacility.be/agenda

GUIDE DES FOURNISSEURS

Cette section du Profacility Guide publie la liste des principaux fournisseurs et prestataires de services qui vous proposent une expertise complémentaire, et leur savoir-faire, pour optimiser la gestion de l'immobilier, des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires, parc automobile et mobilité.



126 > 138

L'actualité, les tendances, références et bonnes pratiques du Facility Management, de l'organisation, des achats et de la gestion des contrats > www.profacility.be/fm

Le partage des connaissances et retours d'expériences de la gestion facilitaire sont des éléments clés de la formation continue des facility managers.



Un helpdesk équipé d'un FMIS performant pour le suivi des demandes d'interventions et prestations fournira les KPI nécessaire pour l'évaluation de la qualité des services facilitaires.



Le facility manager a un rôle important à jouer dans la mise en place de la stratégie de l'entreprise pour assumer sa responsabilité sociétale et environnementale.



















FACILITY MANAGEMENT: STRATÉGIE, ORGANISATION ET CONTRÔLE

SOMMAIRE

- 10 Stratégie | Outsourcing des facilities dans le secteur hôtelier
- 13 Développement durable | ISO 2600 : lignes directrices pour la RSE
- 14 Risk management | Assurances pour la prévention et couverture des risques (Part II)

Sur le même thème, téléchargez via www.profacility.be/biblio, les meilleurs articles du magazine Profacility. Tous les articles y sont classés par date de publication.

-  Profil | Mobistar, FM durable et hospitalier (24/10/2011)
-  Risk Management | Quand le Facility Manager sort couvert (Part I) (29/08/2011)
-  Formation | Premier Master belge en FM (25/07/2011)
-  Profil | Frank Roosen - Carglass : un facility management transparent comme le verre (13/06/2011)
-  Stratégie | Global outsourcing - un défi permanent pour tout facility manager (16/05/2011)
-  Profil | Véronique Laureys - Sénat : le FM "au train de sénateur" ? (28/04/2011)
-  FM Best practice | UZA : insourcing, oser le changement (28/03/2011)
-  FM Best practice | BNP Paribas Fortis: reliability Centered Maintenance, un enjeu vital (21/03/2011)
-  FM Best practice | Solvay : le FMIS au service de la transparence (14/03/2011)
-  Fiscalité | TVA et outsourcing dans le secteur hospitalier (31/01/2011)
-  Normalisation | Standard FM international, une norme universelle (17/01/2011)
-  Stratégie | Lean management mis en pratique chez GSK Biologicals (07/02/2011)
-  Profil | Luc Vanhaverbeke, responsable du service facilitaire - UZ Leuven (30/09/2010)
-  Stratégie | Le Facility Management en renfort des prestations de soins (28/09/2010)
-  FM en milieu hospitalier | Outsourcing : mouvement de rattrapage (23/09/2010)
-  Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) : nouvelle dimension de l'entreprise (13/05/2010)

COMPANY PROFILES

Integrated Facility Services Management

- 20 Atalian Group
- 23 Euresst Services
- 25 Facilicom Services Group
- 27 ISS
- 30 Sodexo
- 31 Vinci

Consultance en Facility Management

- 22 Aremis

Fédération Professionnelle

- 29 IFMA

Ces profils d'entreprises sont consultables en ligne dans le guide des fournisseurs > www.profacility.be/guide



Une tendance qui progr

Le marché hôtelier belge a, sur le plan de l'outsourcing des services ménagers, un retard de 5 à 7 ans sur les Pays-Bas. Mais un grand nombre d'hôtels montrent aujourd'hui de l'intérêt pour cette formule. Une formule qui suppose un équilibre constant entre les coûts d'exploitation et le taux d'occupation. L'hôtel Sir Plantin à Anvers a décidé, dès l'ouverture, de procéder à l'achat intégré de services facilitaires auprès d'un seul partenaire. Après 10 mois d'exploitation, nous jugeons les expériences du client et du partenaire ISS. De plus, nous constatons, du côté fournisseur, que davantage de candidats ont le secteur hôtelier dans le collimateur.



Wim Van Respaille, General Manager de l'hôtel Sir Plantin.

Pour un hôtel qui débute, le taux d'occupation constitue la grande inconnue. Du coup, il est quasi impossible d'effectuer une évaluation précise des coûts et de disposer du personnel requis pour les prestations de service attendues. Wim Van Respaille, General Manager de l'hôtel Sir Plantin : « Nous avons connu un démarrage assez fluide avec un taux d'occupation qui était nettement au-dessus du plan budgétaire, mais aussi avec de très fortes fluctuations des réservations. Un taux d'occupation variant de 40 à 100 % a évidemment des conséquences sur le personnel nécessaire pour les services ménagers. »

Le staff propre est limité à un strict minimum et se concentre sur le core-business de l'hôtel : la réception, la vente & marketing et la gestion de l'hôtel.

Gérer les inconnues

« L'outsourcing des services ménagers est, dans les grandes lignes, un succès », commente Wim Van Respaille avec satisfaction après 10 mois environ d'exploitation de l'hôtel. « L'occupation nécessaire du personnel a toujours été en phase avec l'occupation des chambres. Y compris pendant les week-ends. Un véritable apaisement. »

Cela ne veut pas dire que tout s'est toujours déroulé sans problème. Notamment dans la phase de démarrage, au cours de laquelle réagir rapidement et anticiper sont très importants, les lignes de contacts étaient ressenties comme trop longues. Les plaintes de clients devaient toujours passer par le management de l'hôtel pour arriver au management du partenaire sous-traitant ISS avant de retomber ensuite sur ses collaborateurs affectés à l'hôtel. De plus, on ajoutait plutôt foi aux collaborateurs propres plutôt qu'à la direction de l'hôtel, ce qui avait un effet ralentissant et frustrant. « La direction de l'hôtel ne pouvait pas intervenir directement, ni faire de remarques ni d'ailleurs récompenser les bonnes initiatives », regrette Wim Van Respaille.

Après le nettoyage, toutes les chambres sont totalement contrôlées par un superviseur du partenaire sous-traitant. « Cela coûte plus cher et c'est repris dans le contrat, mais cela nous apaise », explique Wim Van Respaille. « Les chambres sont équi-

pées d'un serrure électronique, qui enregistre aussi avec quelle carte – celle de l'hôte, de la femme de chambre, du superviseur – on est entré dans la chambre, histoire de garantir un contrôle complet. Avant, en cas de faible occupation des chambres, on discutait sur le fait de procéder à un contrôle total du nettoyage, ce qui s'écartait du même coup des SLA fixés. Entre-temps, la situation a été corrigée et les SLA fixés contractuellement sont mieux respectés. »

L'hôtel Sir Plantin a été un projet pilote pour l'outsourcing aussi complet que possible des services facilitaires. Ceci exige – et c'est logique – une grande flexibilité pour l'adaptation du service, un aspect particulièrement critique. « La compétence du personnel affecté n'est pas toujours en ligne avec les accords fixés contractuellement », remarque Wim Van Respaille. « La concertation reste cruciale pour une collaboration optimale, pour la concrétisation des SLA définis contractuellement et pour atteindre un objectif commun. »

La flexibilité, mot-clé du personnel et du service

« Un hôtel est quelque chose de complexe. Il doit tourner 24h/24 et réunir de nombreuses compétences qui doivent s'élever au plus haut niveau de service », entame Guy De Laender, Operations Director ISS Facility Services, qui s'appuie sur une expérience de 17 ans dans divers hôtels haut de gamme comme le Holiday Inn, le Crowne Plaza, l'Hôtel Métropole et l'Intercontinental.

Au sein du monde hôtelier, on applique la classification 'Berendschot' qui propose une description de fonction stricte pour les collaborateurs. Un échange flexible et un fonctionnement tonique entre les fonctions sont ainsi soumis à certaines règles et, parfois, l'évolution personnelle de la carrière professionnelle est plus difficile. C'est la CCT 302 qui prévaut ici. Pour le secteur du nettoyage, c'est la CCT 121 et une plus grande flexibilité est permise. Pour autant que les tâches complémentaires soient indemnisées selon les dispositions du CCT, c'est légal. Guy De Laender : « Le modèle intégré est accepté par les partenaires sociaux, qui sont contents dans la mesure où le nettoyage des chambres d'hôtel a tou-



Guy De Laender, Operations Director ISS Facility Services.



Kris Calle, directeur EW Facility Services Belgique.



Le service effectué par les femmes de chambre est pour EW Facility Services la base de tout contrat hôtelier.

jours lieu en journée. Le nettoyage dans le monde hôtelier diffère profondément du nettoyage dans les bureaux. Les collaborateurs ne veulent pas changer et sont d'ailleurs peu interchangeables. Le nettoyage de l'hôtel suppose de travailler avec d'autres matériaux et produits ; cela exige une approche plus technique et une formation des collaborateurs et de l'encadrement. »

ISS part du principe que ce sont toujours les mêmes personnes qui, dans un hôtel donné, sont actives et sont d'ailleurs formées et coachées pour cela. L'équipe est toujours briefée et dirigée selon les attentes et règles internes du client, mais les profils des personnes mobilisées doivent aussi correspondre aux attentes liées à la fonction et posées par le donneur d'ordre. Cela a évidemment un coût. C'est différent dans, par ex., le travail intérimaire pour lequel un modèle total n'est, jusqu'à aujourd'hui, pas possible. Pour un bon fonctionnement des services sous-traités, un dialogue entre le client (hôtel manager) et le fournisseur de services est d'une grande importance. Une telle collaboration doit se développer, ce qui peut donner lieu à un peu d'irritation au début. Du côté du client, le contenu du contrat est souvent interprété strictement tandis que le prestataire de services doit aussi veiller au rendement propre. Idéalement, une personne dirigeante – appelée gouvernante par ISS – est présente dans l'hôtel en qualité d'interlocutrice centrale. Une masse critique est importante ici, surtout si l'on travaille avec un prix de revient par chambre et pas sur base d'un coût forfaitaire pour les dirigeants. « Un projet évolue constamment et cela suppose que les profils des collaborateurs et le taux d'occupation doivent être adaptables », ajoute Guy De Laender.

Dans d'autres pays – plus spécifiquement en Scandinavie – une plus grande flexibilité est permise en termes de mobilisation des collaborateurs. C'est ainsi que quelqu'un peut passer du service petit déjeuner au nettoyage des chambres ou même à de petits travaux d'entretien. En Belgique, toutes les tâches sont strictement réparties. ISS voit cependant ici un grand potentiel de croissance et des opportunités. « Nous proposons un éventail de services modulaires, avec une approche sur mesure pour l'hôtel, comme si l'hôtel réglait lui-même le service », argumente Guy De Laender. « Nous prônons l'outsourcing total des services. Ceci n'est cependant pas une condition absolue au départ d'un projet, mais peut en principe évoluer dans le cadre du fonctionnement existant de l'hôtel. La bonne collaboration sur un aspect donné du service accroît spontanément la demande à ce niveau et le contrat de collaboration évolue progressivement vers un outsourcing complet. Pour un fournisseur global tel qu'ISS avec une multitude de services facilitaires professionnels possibles et en gestion propre, ce modèle reste l'objectif final. Notre base de départ est toujours qu'un hôtel se soucie de son activité de base, la vente des chambres », conclut Guy De Laender.

Services ménagers au centre des services facilitaires

EW Facility Services trouve ses origines aux Pays-Bas et est spécialisée depuis 1992 dans les 'services axés sur les hôtes'. Cela signifie que les services facilitaires sont réglés en fonction de la présence de l'hôte. « EW Facility Services est consciente du fait que le nettoyage dans sa totalité influence l'expérience hôtelière de l'hôte », explique Kris Calle, directeur. « Pour apporter une contribution posi-

Mesure anticrise

L'hôtel Sir Plantin fait partie de Grand City Hotels & Resorts, une société de management allemande du secteur hôtelier qui ne se présente pas comme une chaîne d'hôtels. En Europe, Grand City Hotels compte plus de 100 implantations. En Allemagne, le coût du personnel pour une équipe de services ménagers est considérablement plus bas qu'en Belgique, notamment en raison de l'absence d'un salaire minimum et d'une durée strictement limitée du droit aux allocations de chômage. Pourtant, la formule de l'outsourcing maximal des services facilitaires suscite de plus en plus d'intérêt, en raison de la sécurité intégrée en matière de maîtrise des coûts. Wim Van Respaillie : « Si une nouvelle crise économique frappait et entraînait un taux d'occupation faible ou très fluctuant des chambres d'hôtels, le coût d'exploitation resterait alors, en cas d'outsourcing, proportionnel au nombre d'invités. »

tive à cette expérience, nous effectuons une sélection précise et formons nos collaborateurs. Nous recrutons et sélectionnons les collaborateurs sur base d'une bonne mentalité – nos valeurs – et nous attachons beaucoup d'importance à une image professionnelle et représentative. Les collaborateurs sont techniquement formés au nettoyage. De plus, ils bénéficient d'une formation à 'l'hospitalité'. Ce qui fait de nous le leader de marché du nettoyage axé sur les hôtes. »

Kris Calle a étudié le facility management à la KaHo Sint-Lieven de Sint-Niklaas et a travaillé pour EW Facility Services notamment dans l'hôtel Marriott d'Amsterdam. Ensuite, il a été promu directeur du district sud des Pays-Bas avant de mettre sur pied, fin 2006, la branche belge d'EW Facility Services. EW Facility Services réalise une expérience positive des services facilitaires via son 'Facilitair Belevingsconcept'® (concept d'expérience facilitaire). Il s'agit d'un concept spécifique pour le client, un travail sur mesure en ligne avec les objectifs des donneurs d'ordre. Le 'Facilitair Belevingsconcept'® repose sur 3 piliers : les services facilitaires avec une dimension hospitalité, la collaboration entre les parties et l'Operational Excellence (satisfaction des hôtes). La fourniture de services facilitaires avec une dimension hospitalité trouve, pour une bonne part, sa concrétisation dans le comportement et l'image des collaborateurs. Ils doivent correspondre aux attentes du donneur d'ordre. Cela concerne ici aussi bien les vêtements de travail soignés que le contact aimable avec les invités de l'hôtel ou encore le traitement proactif.

« Le nettoyage des chambres et général au sein de l'hôtel constitue idéalement, pour EW Facility Services, la base d'un contrat hôtelier », souligne Kris Calle. « Nous visons un contrat plus large au niveau des services facilitaires, mais nous y allons progressivement. Outre les femmes de chambres, nous proposons e.a. la gestion du linge, du mini-bar, l'entretien des espaces verts, le petit entretien technique, le lavage des vitres et le stewarding. Si le nettoyage se déroule bien, la base est jetée pour ensuite proposer avec succès des services complémentaires ». « Dans tous les hôtels où nous effectuons notre service facilitaire, un 'housekee-

per' exécutif d'EW Facility Services est présent », explique Kris Calle. « C'est le cerveau, la personne de contact pour l'hôtel. Elle dirige nos collaborateurs et maintient un contact étroit avec notre management régional ». Ce fonctionnement permet à EW Facility Services d'avoir constamment un œil sur la satisfaction du donneur d'ordre et des collaborateurs. Donc, la qualité est garantie dans sa totalité. Dernière priorité pour le 'housekeeper' exécutif : le contrôle du niveau de productivité de l'équipe EW Facility Services dans l'hôtel.

EW Facility Services offre aux donneurs d'ordre une flexibilité maximale. Ceci concerne aussi bien l'occupation du personnel que la maîtrise des coûts. Les services facilitaires sont acquittés en fonction du prix fixe de la chambre. L'occupation de l'hôtel fluctue quotidiennement et l'implication des collaborateurs est réglée là-dessus. De cette manière, la facturation d'EW Facility Services suit les revenus du donneur d'ordres. Kris Calle constate que la demande pour un package plus large de services facilitaires augmente sans cesse en Belgique. « Notre concept axé sur l'hôte est une donnée importante dans le secteur hôtelier et nous voyons l'avenir avec confiance. Aux Pays-Bas, le principe est déjà bien intégré dans le secteur hôtelier, ainsi que dans celui des bureaux, des soins et des loisirs. Il ne fait aucun doute que les marchés belges s'ouvriront aussi bientôt à ce concept distinctif. »

Conclusion

Outre les Pays-Bas et les pays scandinaves, la Grande-Bretagne est le précurseur absolu dans le domaine de l'outsourcing des services ménagers. Le Facility Management dans le secteur hôtelier a un potentiel fantastique et permet, dans l'organisation, de professionnaliser les services facilitaires possibles. La formule bénéficie d'un intérêt croissant dans le secteur hôtelier, mais chaque cas exige une étude individuelle et du travail sur mesure. Une empathie maximale du fournisseur est nécessaire, mais le client doit, lui aussi, être ouvert aux solutions flexibles.

Eduard CODDÉ ■



Réception de nuit

La surveillance de nuit était reprise dans le package d'outsourcing initial, mais dans la pratique cela ne fonctionnait pas comme prévu. Wim Van Respaille : « Trop de missions diverses étaient confiées à une seule personne, entraînant le renvoi de gens qui étaient bons dans une tâche précise, mais qui négligeaient les autres missions. » Guy De Laender, Operations Director ISS Facility Services : « La fonction de réceptionniste de nuit s'écarte fortement de ce qui est possible dans la CCT des agents de nettoyage. Le personnel de nettoyage ne peut pas faire la caisse ni réserver des chambres. Le réceptionniste de nuit bénéficie aussi d'un contrat d'employé. Remplir cette fonction via le nettoyage semble être, surtout dans la phase de démarrage d'un hôtel, une alternative attractive, mais n'est, le plus souvent, pas longtemps applicable. » L'hôtel Sir Plantin a décidé de sortir la surveillance de nuit du package d'outsourcing et de travailler avec une formule de détachement sous le contrôle du management de l'hôtel. Wim Van Respaille : « Le service répond désormais à nos attentes et nous pouvons imposer nous-mêmes les tâches que nous estimons nécessaires ! »

Lignes directrices pour la RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ou Corporate Social Responsibility (CSR) est la contribution des entreprises au développement durable. La norme ISO 26000:2010 « Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale », une norme d'application volontaire, offre une marche à suivre aux organisations soucieuses de leur RSE.

L'élaboration de la norme ISO 26000:2010 a débuté en 2005. Elle est l'œuvre du groupe de travail le plus important et le plus diversifié jamais constitué pour élaborer une norme ISO, avec une représentation géographique équilibrée et une parité hommes-femmes.

L'ISO 26000 est une norme d'application volontaire qui offre des lignes directrices pour tous types d'organisations, quelle que soit leur taille ou leur localisation et a pour vocation d'aider les organisations à contribuer au développement durable. Elle n'est pas destinée à des fins de certification. Elle vise à encourager les organisations à aller au-delà du respect de la loi, tout en reconnaissant que le respect de la loi est un devoir fondamental pour toute organisation et une partie essentielle de sa responsabilité sociétale. Elle promeut une compréhension commune dans le domaine de la responsabilité sociétale et ne cherche pas à remplacer les autres instruments et initiatives existants. Pour l'ISO 26000, lorsqu'une organisation aborde et pratique la responsabilité sociétale, son objectif primordial est de maximiser sa contribution au développement durable.

Sept questions centrales

L'ISO 26000 aborde sept questions centrales de responsabilité sociétale définies dans le texte de la norme et représentées dans le schéma ci-contre : gouvernance de l'organisation, droits de l'Homme (devoir de vigilance, prévention de la complicité, la discrimination, droits sociaux et culturels...), relations et conditions de travail (santé et sécurité, développement du capital humain, dialogue social...), environnement (prévention de la pollution, utilisation durable des ressources, biodiversité...), loyauté des pratiques (lutte contre la corruption, concurrence loyale, engagement politique responsable, respect des droits de propriété...), questions relatives aux consommateurs (protection de la santé, de la sécurité et de la vie privée des consommateurs, consommation durable...), communautés et développement local (éducation et culture, création d'emploi...).

Comment mettre en œuvre l'ISO 26000 ?

Après un examen des caractéristiques de la respon-



sabilité sociétale et de son rapport avec le développement durable (Article 3), l'organisation revoit les principes de la responsabilité sociétale décrits dans l'Article 4. Dans leur pratique de la responsabilité sociétale, les organisations doivent alors respecter les principes propres à chacune des questions centrales (Article 6). Avant d'analyser les questions centrales et les domaines d'actions de la responsabilité sociétale, de même que chacune des actions et attentes associées (Article 6), l'organisation étudiera ensuite deux pratiques fondamentales de la responsabilité sociétale : l'identification de sa responsabilité sociétale dans sa sphère d'influence, et l'identification de ses parties prenantes et le dialogue avec elles (Article 5). Cela fait, l'organisation intégrera la responsabilité sociétale dans l'ensemble de ses décisions et activités en utilisant les lignes directrices données dans l'Article 7. La norme peut être commandée sur le site de l'ISO (www.iso.org).

Le groupe de travail de la norme ISO 26000

Le groupe de travail ISO sur la RSE était composé d'experts, de membres de l'ISO et d'organisations en liaison (associations représentant le monde des affaires, les consommateurs ou le monde du travail, et organisations intergouvernementales ou non gouvernementales). En juillet 2010, le groupe comptait 450 experts et 210 observateurs de 99 pays membres de l'ISO et de 42 organisations en liaison. Plus d'informations sur www.iso.org/sr_archives

« Dear Prudence¹ »



Jorg Hulpio (Marsh & McLennan Companies, Inc) : "Le standard ISO 31000 est bien adapté à la PME belge. Moyennant une brève formation, il pourra souvent être exécuté en interne."

Deuxième partie de l'article consacré aux résultats de travaux du Groupe de travail de l'IFMA consacré à la couverture assurances des Facility Managers. Nous nous penchons cette fois sur la prévention des risques et sur les assurances pour les propriétés mobilières ou immobilières en liaison avec les activités de Facility Management.

La première question que se posera raisonnablement tout Facility Manager à propos des assurances sera de savoir... comment minimiser la probabilité d'y avoir recours !

Pour ce faire, la première chose est de bien appréhender et mesurer quels sont les risques réellement encourus. Si les plus évidents sont bien connus de tous les Facility Managers, il faudra également couvrir le terrain des risques moins évidents. Au-delà de l'identification précise des risques, il s'agira ensuite d'appliquer des règles de prudence élémentaires dans l'exercice de ses fonctions. Il existe une myriade de méthodes d'évaluation et de gestion des risques. Le groupe de travail Assurances de la section belge de l'International Facility Management Association en a mis deux en lumière : le cadre COSO et la méthode ISO 31000.

cières et la conformité aux lois et règlements. Si ces objectifs correspondent en grande partie aux préoccupations des investisseurs, ils couvrent également celles de Facility Managers.

Le contrôle interne défini par le COSO comporte cinq éléments : l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques (à l'aune de leur importance et fréquence), les activités de contrôle (matérialisation factuelle des contrôles), l'optimisation de l'information et de la communication, et enfin la supervision (ou contrôle du contrôle).

Si le système COSO présente l'intérêt d'être accepté par tous les grands auditeurs (PwC, Deloitte, BDO, E&Y...), il se révèle également un système administrativement lourd, exigeant une administration de pointe, ce qui peut entraîner des coûts pour le moins élevés et confine le cadre COSO à des entreprises de (très) grande taille.

Le rapport Assurances et Facility Management est disponible

Le groupe de travail assurances de l'IFMA poursuit ses travaux afin de développer un produit spécifique pour Facility Manager qui pourrait, idéalement, couvrir chaque affilié IFMA. Il se compose de Kris Bernauw (U. Gent), Yves Bertholomé (Belgacom), Freddy Cruyl (Concentra), Wim De Dobbeleer (Vanbreda), Paul Hendrickx (ISS), Jorg Hulpio (Marsh), Gunther Keppens (The 5 Star Q Corporation), Laurent Lippens (Vanbreda), An Van Damme (Assumax), Christian Van de Walle (Brainmaster), Yves Van Hooland, Rudy Van Santfoort (Pfizer) et Danny Vandecastelle (Banque Nationale de Belgique).

Le rapport Assurances et Facility Management, issu des travaux de ce groupe, est disponible auprès de l'IFMA au prix de 35 € pour les membres IFMA et 100 € (TVAC) pour les non-membres.

Commandes :

Annemie Van Goethem,

tél. : 02/424.12.80

secretary@ifma.be - www.ifma.be

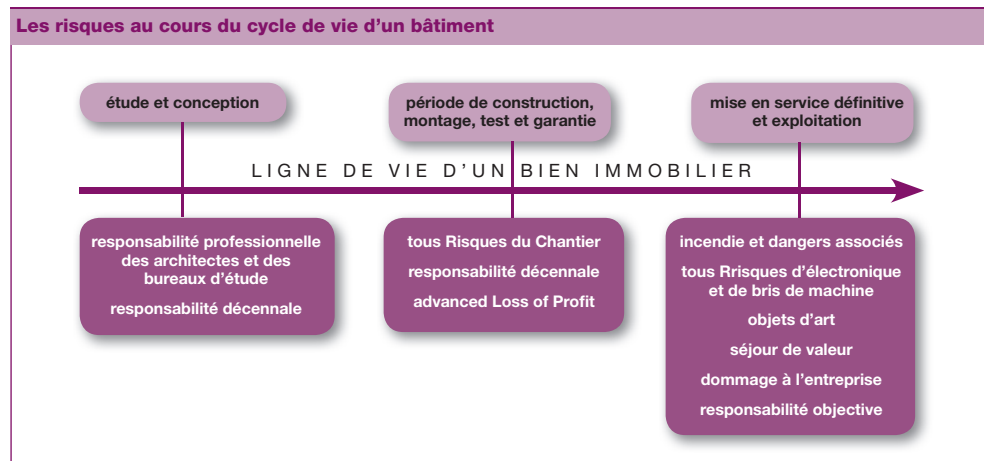
Le cadre COSO

Dénoté d'après le nom de l'organisme créateur (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO), ce standard de contrôle interne et d'évaluation a été généralisé grâce à l'adoption d'une loi spécifique du Congrès américain en réponse aux scandales financiers et comptables (Enron, Worldcom...) du début des années 2000.

Le référentiel COSO définit le contrôle interne comme un processus destiné à fournir une assurance raisonnable à tous les niveaux de l'entreprise pour réaliser les objectifs d'efficacité et d'efficience des opérations, de fiabilité des informations finan-

L'ISO 31000

L'autre système de prévention évoqué dans l'étude de l'IFMA se révèle plus léger, moins élaboré et bien adapté à la PME belge typique. Il a été présenté par Jorg Hulpio (Marsh & McLennan Companies, Inc) : « Il s'agit du standard ISO 31000 de mise en place de la gestion du risque, codifié par l'International Organization for Standardization. Pour la PME belge, le système ISO 31000 devrait s'avérer amplement suffisant et, moyennant une brève formation, il pourra souvent être exécuté en interne, par les ressources propres des entreprises elles-mêmes. »



La norme ISO 31000 est structurée en trois parties, à savoir les principes (1), le cadre organisationnel (2) et le processus de management (3). Les principes répondent à la question du pourquoi du management des risques. Le processus d'intégration de ces principes se fera ensuite aux niveaux décisionnel et opérationnel.

Le cadre organisationnel détaille la manière d'intégrer le management des risques dans la stratégie de l'organisation, tandis que le processus de management précise comment intégrer le management des risques au niveau opérationnel de l'organisation.

Jorg Hulpio : « L'ISO 31000 développe un cadre qui permet aux entreprises d'intégrer opérationnellement le management des risques. Le point d'entrée est d'aligner les objectifs de l'organisation, la politique de management des risques et les responsabilités légales et contractuelles. Le cadre du management des risques doit être intégré dans les processus de décisions et d'organisation de toutes les activités de l'entreprise, en veillant aux contextes internes et externes, aux responsabilités de chacun et aux ressources disponibles au niveau stratégique et opérationnel. »

Que le Facility Manager opte pour la méthode COSO, ISO 31000 ou pour une autre méthode de prévention des risques, son rôle de implique de prendre très au sérieux une mission qui peut venir menacer – au-delà même de sa seule rentabilité – la pérennité de l'entreprise où il officie.

FM & construction

Une des responsabilités récurrentes du Facility Manager est la gestion des risques liés aux patrimoines immobilier et mobilier et l'assurance contre les dommages à ces patrimoines : incendie, dégâts des eaux (soit les assurances traditionnelles). Mais les assurances peuvent couvrir bien plus. Par ailleurs, le patrimoine peut être à la base de dommages aux tiers, corporels, matériels et financiers. Ces responsabilités relèvent du dénominateur commun de responsabilités civiles et/ou professionnelles liées aux activités du Facility Manager. Elles diffèrent des responsabilités personnelles du Facility Manager même s'il existe des chevauchements.

Dans le schéma repris ci-contre, nous découvrons un aperçu des différentes phases de la construction d'un bâtiment, jusqu'à la gestion finale de celui-ci et les polices spécifiques qui sont en vigueur pour chacune des phases, de la construction à la mise en exploitation du bâtiment.

Le Facility Manager veillera à vérifier que tous les opérateurs soient effectivement couverts, tout au long des phases de construction.

Une fois la construction complète, on songera à l'assurance en cours du patrimoine. Le Facility Manager devra veiller, avec l'aide du service juridique de son entreprise et le professionnalisme de son courtier à contracter une police incendie, pour laquelle le groupe de travail assurances IFMA préconise une couverture sous forme de formule Tous risques, sauf, offrant davantage de garanties, éliminant les lacunes liées à un listage qui se voudrait exhaustif, assurant la transparence entre assuré et assureur et assurant le renversement de la charge de la preuve à l'avantage de l'assuré.

En fonction de l'activité de l'entreprise, on vérifiera également la pertinence d'assurances spécifiques, type bris de machine ou électronique, ou encore séjours de valeurs qui couvre la perte de valeurs pécuniaires, notamment en cas de vol. Le même type de couverture existe également pour les œuvres d'art.

Bruno HODITTE ■

Petite typologie exemplative de prévention

Prévention des risques de cambriolage

- port du badge visible
- portes closes, sauf en cas d'accompagnement
- documents étiquetés
- destruction des documents organisée
- prévention vol (clean desk, locaux d'archivage fermé)
- utilisation du matériel avec bon sens

Prévention des risques matériels (machine, par exemple)

- vérification des fréquences d'entretien
- vérification des risques de corrosion
- contrôle de l'accroissement des risques liés aux éléments naturels
- suivi des contrats

Prévention des risques corporels

- surveillance des équipements de protection individuelle (EPI)
- surveillance du respect des règles générales de sécurité sur la voie publique et sur site propre
- vérification des appareils liés à la santé (conduites de l'air conditionné, conduites de douches, utilisation de produits chimiques)
- formations régulières et/ou sensibilisation du personnel concernant les appareils, les méthodes de travail et la connaissance des produits.

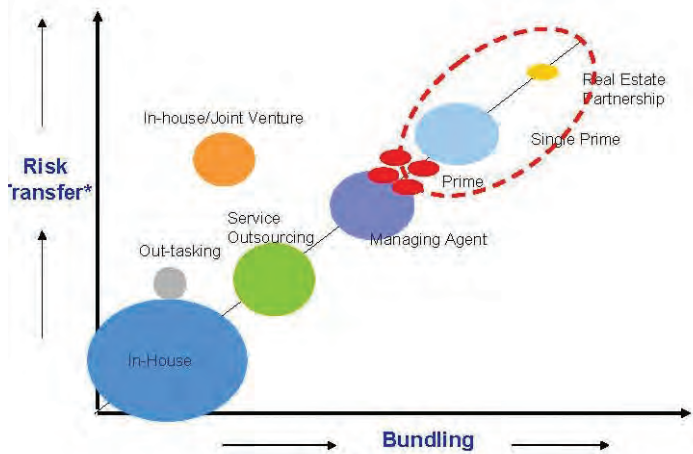
¹Excusez notre audace, M. Lennon...

Tendances et évolutions de la gest

Global outsourcing : un défi permanent pour tout facility manager !

Marnik Vermeulen, Real Estate & Site Operations Italy and SPGI Countries chez IBM, jette un regard sur 10 années de facility management. La base du Facility Management était, et est toujours, la compression des coûts sans toucher au service. Pour Marnik Vermeulen, le potentiel d'économie de l'immobilier dépasse le seul phénomène FM. Sur le budget total de fonctionnement, 20 à 25 % sont à classer dans les coûts purement facilitaires. Le reste est constitué par 'd'autres coûts' (location, énergie, amortissement,...) et c'est là que les économies peuvent être réalisées. Négocier le prolongement de la durée du contrat de location des bâtiments permet de baisser le prix de la location, mais aussi d'allonger le délai d'amortissement des coûts. C'est pourquoi, en plus des aspects techniques, le facility ou real estate manager se doit de parfaitement comprendre la structure de coûts et de maîtriser un arsenal de règles financières et comptables. La professionnalisation du FM implique aussi que les fournisseurs de services relèvent le défi de participer à la mission commune d'économie de coûts sans mettre en péril le service ou, mieux encore, d'associer les économies de coûts à un service meilleur. La forme de contrat contribue au renforcement du sens des responsabilités chez les fournisseurs. En standardisant au maximum et à grande échelle, on peut comprimer les frais généraux. La compression des coûts, sans toucher au service, constitue un défi permanent pour chaque facility manager !

FM strategic Options - Facilities Management Contracting



La forme de contrat appliquée contribue grandement au renforcement du sens des responsabilités des fournisseurs.

 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 16/05/2011

Lean Management chez GSK Biologicals



Benoît SCHMITS, Director General Services Global Real Estate & General Services, GSK Biologicals
« En étant très présent sur le terrain, aux côtés des opérateurs le management se donne l'occasion d'expliquer sa stratégie et de mesurer la manière dont elle est comprise et mise en place.

Les services facilitaires de GSK vivent selon la doctrine managériale lean (maigre). Un mode de fonctionnement participatif, évolutif, induisant une amélioration continue des performances.

Le 'Lean management', issu du système de production Toyota, est une philosophie d'entreprise. L'amélioration continue et les changements se font en étroite collaboration avec le personnel. Le lean - et donc l'amélioration continue - doit faire partie du comportement normal de tout employé au quotidien, contribuant à conférer à l'entreprise une vision commune à moyen et long terme. Le département FM a intégré cette dynamique en adoptant la démarche eXcellence, reposant sur les quatre piliers de la culture Lean :

- une activité qui s'appuie sur des processus standardisés et simplifiés/optimisés dont la performance est mesurée et suivie grâce à des indicateurs (KPI),
- le recours à la communication visuelle (visual company),
- la présence du Management directement sur le terrain
- l'identification/correction systématique et en profondeur des problèmes afin d'obtenir une amélioration continue.

Les résultats sont probants : un service de qualité élevée et constante avec des coûts rigoureusement maîtrisés.

 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 06/01/2011

ion facilitaire



La norme EN 15221 tient compte de toutes les approches possibles du marché

EN 15221 : une norme universelle pour comparer les coûts et les prestations

La question d'une norme internationale et pratique, instrument indispensable pour pouvoir comparer les coûts et les prestations, se pose de plus en plus, surtout pour les entreprises présentes à l'international. La norme EN 15221 est une norme évolutive et utile aux nombreuses facettes du FM. Sa base a été établie il y a 4 ans avec les volets 1 et 2. Le contenu a été accepté par tous les pays européens. La version actualisée offre tout ce qui est nécessaire à la normalisation de la qualité, des processus et de l'espace. La norme tient compte de toutes les optiques du marché et convient aussi bien aux facility managers qu'aux managers immobiliers actifs sur le plan international. Des experts et de grands prestataires de service ont été impliqués dans son développement. La norme 'EN 15221', parfois appelée 'FM 6-pack', comprend 6 volets : définition, accord, qualité, classification, processus et détermination de la superficie. Les volets 3 à 6 établissent un lien avec les normes ISO pour la qualité, pour la durabilité dans les bâtiments, pour les coûts tout au long du cycle de vie d'un bâtiment et pour la détermination de la superficie au sol. Le cycle 'Plan-Do-Act-Check' est également greffé au champ d'activité facilitaire. La norme EN 15221 établit une distinction claire entre la partie demanderesse et le fournisseur, afin que la relation client/fournisseur soit, elle aussi, définie plus précisément.

📄 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 17/01/2011

RSE : Une nouvelle dimension de l'entreprise

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) est une vraie évolution dans la vie des sociétés. Comme un passage de la 2D (profit, croissance) à la 3D (+ responsabilité). La RSE doit contribuer à retrouver un meilleur équilibre entre les intérêts des différentes parties prenantes du monde économique. Vittorio Colao, CEO du groupe Vodafone, déclarait récemment : « Pour moi, agir de façon socialement responsable est aussi une manière de préserver la stabilité sociale dans un pays, et donc de préserver la rentabilité et la croissance du marché concerné. (...) Ensuite, s'il s'avère que mes concurrents ne suivent pas la même logique que moi, c'est clair que je pourrais éventuellement en retirer un avantage concurrentiel. » Après tout, l'objectif seul compte. Y a-t-il de mauvaises raisons pour se lancer dans la RSE ? Tout au plus de mauvaises façons de le faire. C'est pourquoi la norme ISO 26000 a été mise en place. Elle vise à définir et clarifier le concept de responsabilité sociétale et à le rendre applicable à tout type d'organisation (entreprises, collectivités, syndicats, associations...). Elle repose sur deux volontés fondamentales de l'entreprise : assumer la responsabilité des impacts de ses activités sur l'environnement et la société, et en rendre compte. Des efforts sont encore à faire, si on en croit une étude qui interrogeait les employés sur les performances RSE de leur entreprise. Leur message aux entreprises est clair : faites ce que vous dites et dites ce que vous faites !

📄 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 13/05/2010



Bonnes pratiques du Facility mana

Le FM « au train de sénateur » ?

Situé au sommet des institutions de notre pays, le Sénat peut donner l'image d'un milieu figé dans la tradition. Mais même dans cette organisation vénérable, les principes d'un facility management professionnel et moderne parviennent à percoler. Quand une équipe de 115 personnes motivées et un leader dynamique décident de changer les choses, rien ne peut leur résister. Pas même le poids de la tradition. Véronique Laureys dirige le service des Affaires générales du Sénat. Elle a relevé le défi de faire fonctionner tous les services dont elle a la charge d'une façon nouvelle. Ce changement était motivé principalement par le fait que le service des Affaires générales a reçu au cours des dernières années un grand nombre de missions. Jusqu'en 2005, ce service n'était chargé que des tâches relatives au service. Par la suite, l'Expédition, l'Historiographie, les Archives, la Section artistique, la Sécurité, les Marchés publics, le Service technique, l'Économat et l'Entretien, le Garage, les Restaurants et la section Sport s'y sont ajoutés ! Cet élargissement réclamait donc une restructuration.

Licenciée en histoire, Véronique Laureys a travaillé comme archiviste aux Archives de la ville de Bruxelles puis au Sénat depuis 1990. Elle a aussi été chargée de cours à l'École de Bibliothéconomie de Gand et responsable d'un projet de gestion de documents chez Belgacom. En 2005, elle a été promue au poste de directeur d'administration du service des Affaires générales et l'an dernier elle a suivi la formation en Facility Management délivrée à KAHO Sint Lieven.

 Disponible sur www.profacility.be/biblio > 28/04/2011

Pour ses déplacements et ceux du personnel en cours de journée, Véronique Laureys n'hésite pas à enfourcher un des vélos du service... rouge comme le veut la tradition du Sénat.



Luc Vanhaverbeke, responsable du service facilitaire à l'UZ Leuven



Luc Vanhaverbeke : « Le nettoyage, le linge et l'alimentation sont les 3 domaines essentiels de notre service facilitaire. »

Il s'appuie sur une carrière de 32 ans au sein de ce qui est communément appelé le 'Gasthuisberg', mais qui recouvre en fait l'organisation de l'UZ Leuven répartie sur 4 campus. La variété offerte par le facility management dans un établissement de soins de cette ampleur et la contribution que ses services apportent au bien-être d'un groupe diversifié de clients, constituent la motivation pour progresser, jour après jour. Le Facility Management a longtemps été un 'service hôtelier' pour l'UZ Leuven. Aujourd'hui, le FM englobe les soft facilities pour un établissement de soins qui a enregistré, en 2009, pas moins de 536.613 journées d'hospitalisation, 64.930 admissions et 620.763 consultations. Outre les patients, le FM se soucie aussi du bien-être de 8.535 membres du personnel ! Le service technique, la gestion du matériel, la logistique et la mobilité sont les autres composantes des services logistiques.

Luc Vanhaverbeke : « Le nettoyage, le linge et l'alimentation sont les 3 domaines essentiels de notre service facilitaire. La quantité et la variété de nos clients constituent une spécificité. Certains patients ne restent ici que 2 heures alors que d'autres séjournent des mois. Les médecins et le personnel ont tous leurs propres attentes et besoins par rapport à nos services. » Le service facilitaire de l'UZ Leuven travaille de façon totalement indépendante et en régie propre.

 Disponible sur www.profacility.be/biblio > 30/9/2010

gement

Carglass® : un Facility management transparent comme le verre

Carglass® est réputé en tant que spécialiste de la réparation et du remplacement de vitres automobiles. En Belgique, la société possède un réseau de 43 filiales en plus d'une flotte de véhicules de montage qui se rendent sur place, au bureau ou à domicile, en cas de bris de vitre. Le facility management et la totalité de la gestion immobilière y sont étroitement liés et confiés à Frank Roosen.

Le facility management dépend chez Carglass® de la division « Operations ». Celle-ci est subdivisée en quatre régions avec, chacune, un « Regio Manager » qui rapporte à « l'Operations Director ». « Le facility management s'occupe chez Carglass® du fonctionnement facilitaire complet des implantations à l'exception de l'ICT et de la Sécurité qui font l'objet de divisions séparées », entame Frank Roosen. L'infrastructure ICT des filiales relève de la responsabilité du département IT. ACS signifie Audit Carparc and Safety et s'occupe de la protection des bâtiments. Nathalie Gilson, PA du CEO Jean-Paul Teysen, se charge de tout l'aspect facilitaire pour le Customer Support Center, le siège principal de Carglass® à Hasselt. Des ateliers idéalement aménagés donnent des collaborateurs « delight ». Ce n'est pas un hasard si Carglass® s'est classée en 2011, pour la 2^e fois (1^{re} fois en 2009) dans le top 10 des Meilleurs Employeurs.

Le service mobile constitue un outil stratégique important de Carglass® : plus de 100 véhicules sont prêts à offrir aux clients un service supposé « inoubliable », où et quand ils le veulent, 24h/24 et 7j/7.



De gauche à droite : Greta Biesmans, facility assistant, Maarten Van Wesenbeeck, partenaire externe, et Frank Roosen, facility Manager Carglass® Belux.

🖱 Disponible sur www.profacility.be/biblio > 13/6/2011



Karel Boussu (chef du service FM), Katherini Michelis, Nathalie Mistiaen et Doris Vispoel gèrent les facilities pour près de 2.000 personnes (dont 1.600 employés Mobistar et 400 externes) en sous-traitant l'exécution de toutes les missions à des partenaires spécialisés.

FM durable et hospitalier

Installée dans un bâtiment précurseur en termes de performance énergétique et de durabilité, Mobistar ne s'est pas contenté de cet acquis. Depuis 2 ans, c'est une politique intégrée de responsabilité sociétale et environnementale qui mobilise les efforts du service facilities de l'opérateur téléphonique. « Servir et sensibiliser » pourrait être sa devise et la couleur de son blason : le vert !

« Aucun de nous n'est un "pur ingénieur" : nous sommes venus de mondes différents, avec des expertises très diverses. » Celui qui d'emblée parle ainsi pour présenter l'organisation de son service est le facilities et real estate manager de Mobistar, Karel Boussu, un économiste de formation. « Je viens du monde de l'achat et de la logistique, mais mes trois collaboratrices possèdent chacune un domaine d'expertise différent et particulier. L'ensemble permet de créer le tableau complet de nos services orientés vers un concept global que nous appelons "hospitality". Bien sûr les facilities et le real estate font partie de ces services, mais il y a une dimension supplémentaire à ce que nous faisons : au sein de Mobistar, la gestion facilitaire, c'est bien plus que le nettoyage, l'entretien technique du bâtiment, la sécurité... » Concrètement, le service compte quatre personnes sous pay-roll Mobistar, mais en emploi bien plus.

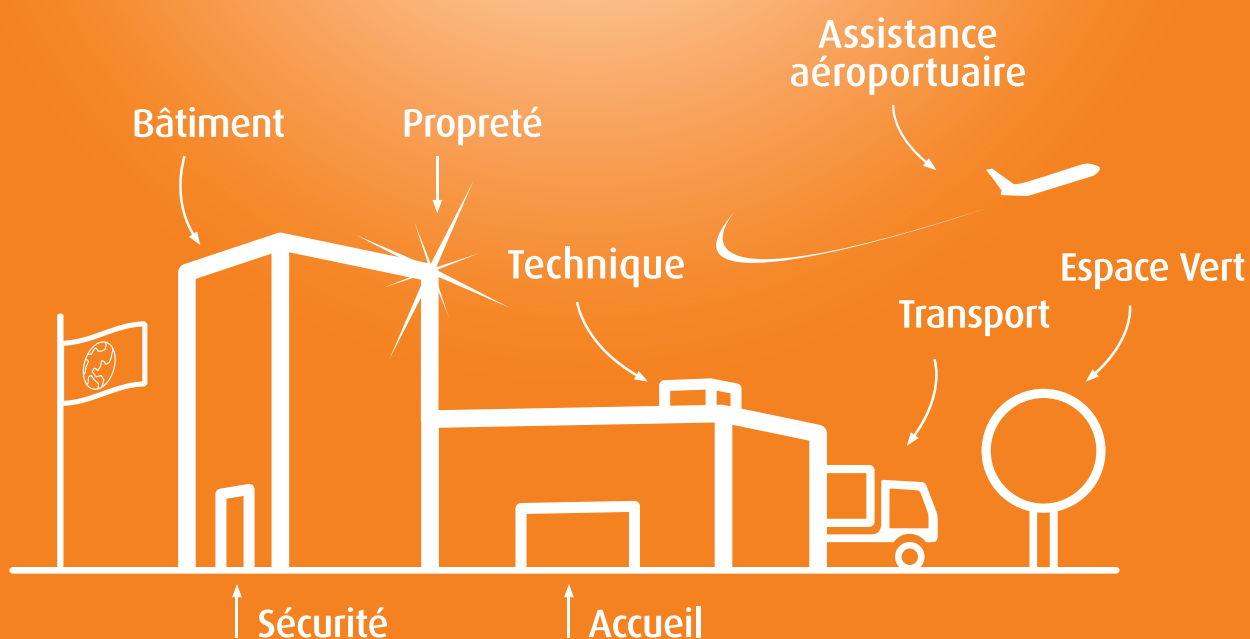
🖱 Disponible sur www.profacility.be/biblio > 24/10/2011

🖱 Les articles publiés précédemment dans le magazine Profacility sont consultables et téléchargeables sur www.profacility.be/biblio. Ils sont classés par ordre décroissant de leur date de publication en ligne.



ATALIAN

GLOBAL SERVICES



Le multimétier, c'est notre métier.

Leader européen du multiservice, ATALIAN permet à votre entreprise de se concentrer sur son cœur de métier en mettant l'énergie et le savoir-faire de ses 46 000 collaborateurs à votre disposition. L'organisation d'ATALIAN permet en effet d'externaliser plus de 85 % des fonctions support de votre entreprise.

Avec ATALIAN, découvrez un nouvel univers de services !

Le service gagnant des entreprises

www.atalian.com

CONTACT

Gina VAN LEIJSEN
Administrateur déléguée
TEL 0032 (0)3 651 21 01
info@atalian.be

STRUCTURE

Implantations/Belgique

Atalian - 1030 Bruxelles
Atalian - 2030 Antwerpen

Implantations/Internationales

Croatie
Espagne
France
Hongrie
Île Maurice
Liban
Luxembourg
Maroc
Pologne
République Tchèque
Roumanie
Slovaquie

Effectif

Nombre de personnes : 46.000

Chiffres d'affaires

2010 : 1.095.000.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

L'externalisation des services permet à l'entreprise de consacrer ses ressources, uniquement à développer ses compétences clefs de manière à consolider son cœur de métier en toute liberté.

Ceci est devenu un impératif incontournable, dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Ces services délégués concernent les prestations multiservices et multitechniques : Propreté, Multitechnique et Facilities Management, Sécurité, Espaces Verts.

Services

Propreté

Nous intervenons dans la plupart des secteurs d'activité et mettons en oeuvre les techniques de nettoyage les mieux adaptées aux spécificités et contraintes de chaque environnement.

Expertise multisectorielle : agroalimentaire, industrie, santé, tertiaire, réseaux de transports...

Savoir-faire spécifiques : cryogénie, salles blanches, pelliculage, préparation de véhicules...

Services associés : traitement antiparasitaire (3D), hygiène de l'air, assainissement, gestion sur site des déchets, petite maintenance, manutention, gestion de l'environnement de travail...

Multitechnique et Facilities Management

Multitechnique : génie climatique, GTC et équipements de sécurité...

Multiservice : second oeuvre bâtiment, couverture, éclairage, petits travaux...

Utilités industrielles : vapeur, air comprimé, traitements des eaux industriels...

Sécurité

Surveillance sécurité sûreté : accueil en entreprise, contrôle d'accès...

Sécurité incendie : extincteurs, RIA, désenfumage...

Espaces verts

Mise en oeuvre de projets variés tels que travaux neufs et entretien : terrassements, plantation, aménagements...

Espaces sportifs et récréatifs : cours de tennis, installations d'espaces multisports, structures de jeux...

Accueil

Accueil en entreprise
Accueil culturel
Accueil événementiel
Promotions et animations des ventes
Accueil aéroportuaire
Accueil VIP et corporate...

Références

Katoen Natie
DP World
Mutualité chrétienne
SCA Packaging
Holcim
Antwerp Euro Terminal
AGC Glass
Grimaldi
Allen & Overy
Groep S
Muhka
...





AREMIS SA/NV

Avenue Charles Schaller 54 - BE-1160 Bruxelles
 TEL 0032 (0)2 775 95 12
 FAX 0032 (0)2 775 95 14
 info@aremis.com
 www.aremis.com

CONTACT

Xavier Orts
 Managing Director
 TEL 0032 (0)2 775 95 12
 x.orts@aremis.com

**STRUCTURE
 Management**

Xavier Orts
 Managing Director

Réginald Thomas
 Management Services Director

Axel Tasiaux
 Sales Director

Bart D'heer
 Major Accounts Director

Implantations/International

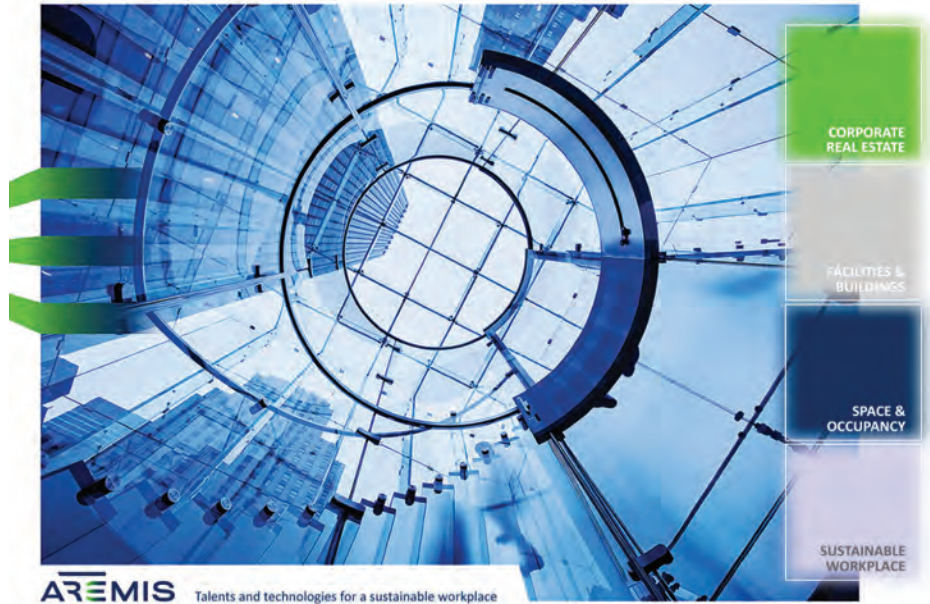
AREMIS - France
 AREMIS - Luxembourg
 AREMIS - Suisse

Effectif

Nombre de personnes : 81
 Année de création : 2010

Chiffres d'affaires

2007 : 7.300.000 €
 2008 : 7.400.000 €
 2009 : 7.700.000 €
 2010 : 7.800.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

AREMIS
Des talents et des technologies novatrices au service de l'optimisation d'un environnement de travail durable :

Dans le cadre de son activité *Management Services*, AREMIS apporte un appui aux équipes Facility Management et Real Estate de ses clients en proposant des profils spécialisés : architectes, project managers, space planners, move coordinators, facility et site managers, building managers, experts HVAC et performance énergétique, etc.

Dans le cadre de son activité *Information Systems*, AREMIS déploie des solutions de gestion basées sur des systèmes d'information éprouvés et des bonnes pratiques pour optimiser l'environnement de travail et réduire l'empreinte écologique des grands occupants tertiaires et des grands propriétaires.

Le groupe AREMIS a été créé en juillet 2010 dans le cadre du management buy-out des activités Aremis d'AOS en Belgique, France, Luxembourg et Suisse.

Les consultants et les solutions actuellement déployés par AREMIS gèrent plus de 25 millions m² en Europe et dans le reste du monde.

Grâce à son réseau de partenaires, AREMIS peut accompagner ses clients internationaux sur les cinq continents.

Services

Management Services :
 AREMIS sélectionne, développe et encadre divers profils spécialisés dans l'immobilier et le facility management pour qu'ils renforcent vos équipes.

Information Systems :

AREMIS déploie des solutions de gestion de l'immobilier et de l'environnement de travail en proposant des bonnes pratiques pour optimiser les coûts et la qualité de l'espace tout en réduisant l'empreinte écologique des grandes organisations.

Consulting Services :

Les consultants d'AREMIS fondent leur approche sur une expérience pratique de l'immobilier et du facility management.

Nos solutions supportent vos processus opérationnels pour délivrer des indicateurs stratégiques particulièrement fiables.

AREMIS dispose de l'équipe la plus expérimentée en Europe continentale avec des spécialistes des processus de l'immobilier et du facility management, des ingénieurs et chefs de projets IT, des experts Web, CAO et bases de données.

Références

3M, AXA, Banque Cantonale Vaudoise, BMW, BNP PARIBAS Fortis, Brussels Airport, Cofely Services, Communauté Française Wallonie-Bruxelles, Corelio, Delhaize, DEXIA, European Commission Luxembourg, European Investment Bank, European Patent Office, European Space Agency, FOREM, GlaxoSmithKline Biologicals, IATA, IBM, KBC Bank, KBC Real Estate, Linklaters, Ministère des Finances à Luxembourg, Nestlé, Philip Morris International, Police d'Evere, Région Bruxelles Capitale, RTBF, RTL, Sanofi-Aventis, SITA, SNCB, Sodexo, SPF Sécurité sociale, TOTAL, Tractebel, UBS, UCB, UEFA, Université Catholique de Louvain, Veolia, Bayer, AGC Glass Unlimited.

CONTACT

Pierre Marchant
 Operations Director
 TEL 0032 (0)2 243 22 11
 pierre.marchant@compass-group.be

STRUCTURE Management

Marc Van Handenhove
 Managing Director

Romain De Glas
 Finance Director

Katty De Keyzer
 Sales & Marketing Director

Marc de Bernardin
 HR Director

Kurt Vander Elst
 Procurement Director

Pierre Marchant
 Operations Director Eurest Services

Implantation/Belgique

Compass Group
 Chaussée de Haecht 1179, 1130 Bruxelles

Effectif

Nombre de personnes : 1900
 Année de création : 1971

Chiffres d'affaires

2009 : 131.817.824 €
 2010 : 128.190.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Eurest Services - Des services facilitaires sur mesure, calqués sur vos exigences -

Une offre complète de services facilitaires.

Eurest Services est votre partenaire privilégié pour la gestion technique complète et intégrée de vos bâtiments. Une seule équipe, un seul responsable, une seule administration. La transparence et la centralisation optimales des processus sont pour vous le gage d'un contrôle à nul autre pareil. Eurest Services vous offre la certitude de la transparence et de la sécurité.

Un atout - pour vous !

Travailler avec Eurest Services, c'est être assuré de bénéficier d'une offre combinée en services de restauration et en services techniques. L'intégration des back et front offices débouche sur une performance accrue, ne fût-ce que parce que vous disposez d'un pool complet, de collaborateurs flexibles et d'une facturation simplifiée.

Grâce à son réseau international de collaboration, Eurest Services est également en mesure de vous garantir la mise en œuvre des meilleures pratiques, telles qu'elles ont été reconnues dans d'autres pays. Nous avons toujours une longueur d'avance en matière de développement, nous vous signalons les opportunités, nous détectons rapidement les risques et sommes capables d'y réagir de manière adéquate. A votre niveau, cela se traduit concrètement par une amélioration de la qualité, de la satisfaction de vos collaborateurs et de la satisfaction interne de vos clients, ainsi que par des économies de coûts.

Services

Une offre complète de services facilitaires. Des services que nous gérons pour que vous n'ayez plus à y penser.

Voici les services que nous vous proposons :

- Nettoyage
- Services business & bureau
- Services de restauration
- Bâtiments et entretien
- Sécurité

Nouveautés

CSF : Compass Service Framework

Le modèle de gestion CSF est une plateforme internationale intégralement conçue pour permettre des améliorations continues. Il regroupe notre expérience mondiale en une seule plateforme d'exploitation. On trouvera dans le référentiel des exemples de personnes confrontées aux mêmes défis ou problèmes, ayant mis en œuvre telle ou telle solution, avec tel ou tel résultat – le CSF nous permet de partager systématiquement notre expérience mondiale au niveau local.

Objectifs du CSF :

- Garantir que nos services répondent aux exigences actuelles et futures de nos clients
- Proposer une amélioration continue en tant que composante de notre service journalier

Références

Références et présentation sur simple demande via :
 info@compass-group.be





Aussi à la recherche d'une expertise facilitaire?

Facilicom Services Group peut vous fournir les bonnes personnes au bon endroit dans presque tout domaine. Nous prenons soin du nettoyage dans votre bâtiment, de la surveillance du site, du déjeuner délicieux que nous préparons tous les jours pour tous vos collaborateurs, de la mise à disposition du personnel temporaire ou de la reprise total de certains activités. Vous pouvez également nous confier des projets de déménagement ou de gestion. Nous pouvons combiner tous ces services afin de vous faire profiter, non seulement de notre expérience au fil des années mais également des synergies possibles. Chez Facilicom nous pensons avec le client, aussi au niveau de la gestion des coûts. Voudriez-vous savoir ce que Facilicom pourrait signifier pour vous ? Pour plus d'information regardez vite sur www.facilicom.be ou appelez le 03/224.38.00. Nous sommes volontiers à votre service.



Les bonnes personnes au bon endroit



FACILICOM NV/SA
 IJzerlaan 11 - BE-2060 Anvers
 TEL 0032 (0)3 224 38 00
 FAX 0032 (0)3 226 56 34
 info@facilicom.be
 www.facilicom.be

CONTACT

Claudine Decorte
 Directeur Général Facility Solutions
 TEL 0032 (0)3 224 38 00
 claudine.decorte@facilicom.be

**STRUCTURE
 Management**

Alain Vandenbrande
 CEO

Claudine Decorte
 Directeur Général Facility Solutions

Luc Van Sande
 Directeur Général Prorest

Bart Baré
 Chef d'entreprise Trigion

Alex Cardenas
 Directeur Commercial Gom Sud

Ronny Verept
 Directeur Opérationnel Gom Nord

Frank Erkens
 Directeur Commercial Gom Nord

Peter Vrancken
 Directeur Opérationnel Gom Sud

Implantations/Belgique

Facilicom HQ - IJzerlaan 11, 2060 Antwerpen
 Facilicom - Aartselaar, Aarschot, Bruxelles,
 Charleroi, Drongen, Gent, Gullegem,
 Hoboken, Liège, Zaventem

Implantations/Internationales

Facilicom - Pays-Bas
 Facilicom - France
 Facilicom - Royaume-Unie

Effectif

Nombre de personnes : 4.000 (Belgique),
 + 30 000 (international)
 Année de création : 1974

Chiffres d'affaires

2009 : Belgique : 92.098.086 €
 2010 : Belgique : 102.953.000 €



IJzerlaan 11 - 2060 Anvers
 Tél 03/224 38 00 - info@facilicom.be
 www.facilicom.be

- Votre partenaire en :
- facility management
 - nettoyage
 - restauration collective
 - gardiennage
 - recrutement et sélection

Les bonnes personnes au bon endroit

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Facilicom Services Group est une société holding dont les entreprises facilitaires se présentent sous leur propre nom: Gom (nettoyage), Prorest (restauration collective), Facilicom Facility Solutions (facility management), One Fleet Services, One Building Maintenance, Axxicom (intérim, recrutement et sélection) et Trigion (sécurité). Facilicom prend, avec ces différentes divisions et sociétés, tous les soucis facilitaires en main afin que le client puisse se concentrer sur son propre business.

Facilicom offre à de plus en plus de clients une combinaison de services liés à un seul package intégral. Plusieurs services peuvent s'intégrer dans un concept multiservices.

Facility Solutions cherche la synergie entre les différents services facilitaires et vous aidera à mieux gérer vos frais. Facilicom pourra prendre en charge non seulement l'exécution mais aussi la gestion des services facilitaires, même la gestion totale real estate sur long terme, par exemple sous forme d'une collaboration publique-privée.

Facilicom est aussi intéressée par la gestion de projets à court terme: l'audit et l'optimisation de votre structure facilitaire, l'analyse de vos services facilitaires, la coordination des travaux de rénovation ou de déménagement, les projets d'études ou consulting en FM.

Facilicom est une entreprise autonome et innovatrice qui applique une attitude orientée sur le résultat où la collaboration est essentielle. Ces valeurs font la culture de l'entreprise. Facilicom utilise au niveau de toutes ses sociétés des lignes de communication courtes afin de garantir un contact direct entre les clients et les collaborateurs exécutants.

Toutes les divisions du Facilicom Services Group se caractérisent par la mentalité "no nonsense" du management et l'attitude orientée sur le résultat.

Produits

- Facilicom dispose d'un FMIS (Facility Management Information System)
- Helpdesk Facilities
- Facility Scan
- Service 24h/24h

Services

- Nettoyage de bureaux, industries, hôpitaux, salons
- Nettoyage spécialisé
- Nettoyage de vitres et façades
- Restauration collective
- Gardiennage
- Facility Management
- Recrutement et sélection
- Services Réception
- Maincontracting et Multiservices
- Building Maintenance
- Fleet Services

Nouveautés

- Building Maintenance
- Fleet Services

Références

- Pétrochimie
- Le secteur bancaire
- Le gouvernement
- Retail
- Hôpitaux
- Ecoles
- Salons
- Transport
- ...





A World of Service

Numéro 1 mondial des services facilitaires, ISS offre des solutions de services intégrés dans les domaines du nettoyage, de la restauration, du support et de l'entretien technique des bâtiments et installations.

Integrated Facility Services (IFS) signifie pour vous:

- Un Project Manager comme point de contact unique
- La synchronisation des services
- Moins de charge de travail interne et d'administration
- Des processus structurés
- Une garantie de résultats
- Des coûts variables vs coûts fixes

ISS vous guide et vous conseille à chaque étape des IFS.

Plus d'info?

Tél.: 02/263 67 00

E-mail: mandy@be.issworld.com



www.iss.be





ISS NV/SA
 Athena Business Center
 Steenstraat 20-1 - BE-1800 Vilvorde
 TEL 0032 (0)2 263 66 11
 FAX 0032 (0)2 263 66 12
 info@be.issworld.com
 www.iss.be

CONTACT

Dirk Van den Steen
 Marketing & Communication Manager
 TEL 0032 (0)2 263 66 11
 dirk.van.den.steen@be.issworld.com

**STRUCTURE
 Management**

Kris Cloots
 Country Manager

Pierre-Eric Nandancé
 Chief Commercial Officer

Philippe Evrard
 Fin. Adm. & ICT Director

Christine Chaltin
 HR Director

Implantations/Belgique

Anderlecht, Antwerpen, Destelbergen,
 Estaimpuis, Floreffe, Gent, Heusden-Zolder,
 Heverlee, Lokeren, Roeselare, Spiere-Helkijn,
 Vilvoorde, Wolveterem, Zwijndrecht.

Effectif

Nombre de personnes :
 Belgium > 10.000
 Worldwide > 520.000

Année de création :
 Copenhague : 1901
 Belgium : 1975

Chiffres d'affaires

2010 :
 Belgium : 427.000.000 €
 Worldwide : 9.949.000.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Fournisseur de services facilitaires intégrés
 Fondé en 1901, le fournisseur de services danois ISS exerce actuellement ses activités dans 53 pays et emploie 520.000 collaborateurs dans le monde, dont 10.000 en Belgique.

ISS fait figure de pionnier en matière de services facilitaires intégrés car l'entreprise confie la coordination et la réalisation des diverses tâches à ses propres collaborateurs. Son modèle de gestion est très efficace grâce aux équipes sur site qui mettent tout en œuvre pour que les activités chez les clients se déroulent au mieux.

L'approche de ISS est très intéressante pour les organisations et ce, qu'elles soient internationales, nationales ou régionales. Plutôt que de sous-traiter le travail à plusieurs prestataires sans garantie de qualité, il est fait appel à un seul et unique partenaire. Un cadre rationalisé basé sur un seul point de contact est ainsi défini pour la gestion des services facilitaires. Résultat : moins de frais, un service plus rapide et une qualité irréprochable.

Services

ISS se tient à votre disposition pour les services suivants :

Property Services

Entretien des bâtiments et des lignes de production
 Projets de rénovation
 Landscaping Service et lutte contre les nuisibles

Support Services

Gestion de l'accueil, de la mailing room, des bureaux et des infrastructures informatiques

Cleaning

Nettoyage général, nettoyage industriel, Washroom Services, lavage des vitres

Catering

Catering d'entreprise, catering d'événements

Integrated Facility Services

Facility Management





Facility awards 2012



Qui sera le facility Manager de l'Année ?

Le trophée Facility Manager de l'Année sera décerné par IFMA pour la première fois à un homme, ou à une femme, qui par sa réflexion, sa vision, son engagement et ses actions a fait mieux (re)-connaître le métier de Facility Manager et à contribuer à sa professionnalisation.

L'élection du 'Facility Manager of the Year' se déroulera en alternance, une année sur deux, avec celle du 'Facility Management Project of the Year'. Le Facility Manager de l'année sera élu pour la première fois le **22 mai** prochain lors de la cérémonie de remise des trophées 'Facility Awards 2012' à **Bruxelles sur le site de Tours & Taxis**, dans le cadre du salon de l'immobilier REALTY. Lors de cette cérémonie, IFMA lancera l'appel à candidature pour l'élection du 'Facility Management Project of the Year' qui aura lieu en 2013.



Un duo de choc de présentateurs vedettes, Kathleen Cools et Frédéric Deborsu animera cette soirée avec brio.



Plus d'informations via www.facility-awards.be ou www.ifma.be

Les Facility Awards sont organisés annuellement par IFMA avec le support de nombreux partenaires



Event Partner

Professional Partners

Media Partners

Fair Partner



CONTACT

Annemie Van Goethem
 Office Manager
 TEL 0032 (0)2 424 12 80
 secretary@ifma.be

STRUCTURE Management



Gilles Rasson
 Président



Yves Stevens
 Development &
 Marketing Manager



Michel Adriaens
 Membre du
 comité de direction



Dirk De Cuyper
 Membre du
 comité de direction



Mieke Loncke
 Secrétaire



Yves Bertholomé
 Trésorier

Annemie
 Van Goethem
 Office Manager



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

IFMA est en Belgique la seule association destinée aux professionnels du monde du management facilitaire. L'organisation existe depuis 15 ans en Belgique et est à la base du développement de cette discipline professionnelle dans notre pays. IFMA est un important 'chapter' européen de l'organisation IFMA International présente partout dans le monde. IFMA Belgique fédère aujourd'hui plus de 6500 professionnels et fournisseurs au sein du secteur.

En tant qu'organisation, IFMA construit l'avenir sur 3 piliers : les événements spécialisés en braquant les projecteurs sur un aspect spécifique du facility management, un focus inconditionnel sur le contenu de la discipline et l'accent sur ses membres.

Groupes de travail et professionnels

Etant donné que le facility manager et le facility director prennent des décisions stratégiques, ils endossent de nouvelles responsabilités et ont un impact toujours plus important sur la vie de l'entreprise dans son ensemble. De plus, les CEO ont conscience qu'un facility management optimal peut faire une différence importante sur le résultat final opérationnel, social et financier de l'entreprise. L'IFMA en tient compte avec des recherches ciblées par le biais de groupes de travail et groupements professionnels au sein de l'organisation. Quelques exemples :

- La responsabilité juridique du facility manager et les assurances professionnelles pour le facility manager ont été définies au sein de groupes de travail.
- Les responsabilités du facility manager sur le plan énergétique, le facility management dans le secteur des soins et une collaboration optimale entre les architectes et les utilisateurs d'un bâtiment, les facility managers, occupent cette année une place de choix dans l'agenda.
- IFMA Belgique suit également de près la nouvelle normalisation FM européenne afin de la traduire dans la pratique de façon aussi transparente que possible.

IFMA Facility Awards

Nouveau : 'Facility Manager de l'année'

Chaque année, IFMA organise une compétition qui couronne le meilleur 'Facility Management Project of the Year'. Il s'agit du plus grand événement annuel au sein du monde facilitaire. Les IFMA Facility Awards sont synonymes de projets innovants, de réalisations qui font avancer la discipline et qui remplissent ainsi une fonction d'exemple vis-à-vis des collègues professionnels. Le facility manager qui a participé au 'Facility Management Project of the Year' partage ses expériences avec ses collègues.

Le 'Facility Management Project of the Year' est désormais organisé tous les deux ans afin de mettre davantage de projets encore en évidence. Le 'Facility Management Project of the Year' alternera une année sur deux, avec une nouvelle initiative : le 'Facility Manager de l'Année'. L'événement se déroulera pour la première fois en mai 2012.

Formation

IFMA est à la base de la mise sur pied d'une formation professionnelle pour le métier de Facility Manager. Plus de 500 personnes, réparties en Flandre, Wallonie et à Bruxelles, ont aujourd'hui déjà suivi une formation FM spécialisée, en post-graduat ou comme bachelier dans un programme d'enseignement à temps plein.

Nouveau chez IFMA, la formation en 'Facility Management Stratégique' et les formations thématiques d'une demi journée.

Devenez membre IFMA

L'association professionnelle propose à toute personne qui s'occupe de facility management une plate-forme unique pour les événements, les contenus, les formations et le networking. IFMA constitue le complément logique de tout facility manager professionnel. Une affiliation IFMA devrait dès lors être un réflexe naturel pour celui qui est fier de son travail, qui veut partager ses expériences avec des collègues et qui perçoit le caractère indispensable de la formation continue.





SODEXO BELGIUM NV/SA

Rue Charles Lemaire 1 - BE-1160 Bruxelles
TEL 0032 (0)2 679 12 11
FAX 0032 (0)2 679 14 56
reception@sodexo.com
www.sodexo.com

CONTACT

Anne De Rede
Projects Assistant
TEL 0032 (0)2 679 11 39
support.sales.OSS@sodexo.com

STRUCTURE Management



Albert Cohen
Corporate Services Sales
Director



Carine De Strooper
Global Solutions Director



Stéphane Clement
Implementation Director



Ed Elfrink
General Manager Division
Corporate Services



Jacques-Olivier Vandenhende
Business Strategy Director

Implantation/Belgique

Altys, Sodexo IFM Technical Services
Av. de la Libération 8 - 1932 Woluwe St Etienne

5 continents, 80 pays, 34.000 sites

Effectif

Nombre de personnes : 4000 en Belgique
Année de création : 1971 en Belgique

Chiffres d'affaires

2010 : Belux 445.000.000 €

COMPANY PROFILE



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

« Making every day a better day »

Vocation et missions

En tant qu'expert de la Qualité de Vie au Quotidien, notre vocation est de concevoir, aménager, gérer et entretenir vos lieux de vie, de travail, de soins et d'apprentissage.

Fondées sur un partenariat stratégique, les solutions globales de services dessinées pour vous par nos équipes d'experts créent de la valeur ajoutée et contribuent durablement à votre performance, à votre efficacité et au bien-être de toutes les parties prenantes de votre environnement.

Services

Services et pilotage

Du design à la gestion quotidienne des services, nous accompagnons, simplifions, harmonisons et rendons accessibles les services et les indicateurs de performances ; nous facilitons le progrès et l'optimisation permanente des services et des coûts.

Chez Sodexo, nous veillons à faire de vos services facilitaires un moyen stratégique de plus pour optimiser et booster la réalisation de vos objectifs.

L'exécution des services, la mise en place des outils tactiques et l'accompagnement stratégique reposent sur notre méthodologie de travail laquelle s'inscrit dans l'Excellence opérationnelle.

Remodelées et revisitées en fonction de vos priorités stratégiques, nos solutions combinent une gamme large de services

- accueil & réception, conciergerie, gestion des salles de réunion, service desk et help desk, gestion administrative et service de courrier
- hygiène et propreté, espaces verts et plantations, décoration florale,
- gestion des déchets,
- catering et vending, restaurants de direction,
- maintenance multi technique
- maintenance des équipements de laboratoire,
- motivation solutions : Lunch Pass, Cadeau Pass, Sodexo Card
- gestion de l'espace et déménagement

En nous confiant également le pilotage de l'ensemble des services ainsi regroupés, nous renforcerons :

- votre flexibilité opérationnelle
- la simplicité de votre dispositif administratif et de gestion
- votre visibilité managériale
- le contrôle sur vos coûts.

Et vous aurez accès à tout le savoir-faire de nos experts et chefs de projets en la matière.

Approche et méthode

L'analyse et la bonne compréhension de votre environnement, de vos activités, de votre culture et de vos spécificités : vos enjeux stratégiques sont au centre de notre proposition et constituent la base de notre solution globale de services. Du diagnostic de niveau 1, sans engagement de votre part, en passant par l'établissement d'un nouveau modèle innovant et adapté aux attentes et exigences de votre cœur de métier jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle, notre méthode vous assure transparence et contrôle à chaque niveau du processus du changement.

Sodexo, une entreprise citoyenne

- projet STOP Hunger pour lutter contre la faim et la malnutrition dans le monde
- charte de la Diversité
- membre de Business & Society
- notre Better Tomorrow Plan : we are - we do - we engage

Pour répondre à votre environnement et à vos attentes, Sodexo déploie un monde de différences et fait évoluer les activités en place au rythme de vos enjeux.

Nos valeurs : esprit de Service, esprit de Progrès, esprit d'Equipe

Nos principes éthiques : la loyauté, le respect de la personne, la transparence, la lutte contre la corruption et la concurrence déloyale

Références

Références et présentation sur simple demande (anne.derede@sodexo.com).

Pour plus d'informations:

Better Tomorrow Plan et Rapport du Développement Durable: <http://flipflashpages.uniflip.com/2/52056/97640/pub/index.html>

Sodexo Web Site: www.sodexo.com



VINCI FACILITIES (FACEO BELGIUM) NV/SA
 Avenue du Port 86c boîte 201 - BE-1000 Bruxelles
 TEL 0032 (0)2 422 26 11
 FAX 0032 (0)2 422 26 45
 info@vinci-facilities.com
 www.vinci-facilities.com

CONTACT

Philippe van Hasselt
 Directeur Commercial
 TEL 0032 (0)2 422 26 18
 philippe.vanhasselt@vinci-facilities.com

**STRUCTURE
 Management**



Bruno Rees
 Managing Director



Philippe van Hasselt
 Directeur Commercial

Implantations/Internationales

- Belux
- France
- Allemagne
- Royaume-Uni
- Italie
- Portugal
- Irlande
- Autres

Effectif

VINCI Facilities Group

International

Nombre de personnes : 7500

Belgique

Nombre de personnes : 95

Année de création : 1997

Professionals supporting your core business

MULTI-TECHNICAL MAINTENANCE Technical excellence in facilities operation	DOCUMENT MANAGEMENT Optimisation of the document chain
SAFETY, SECURITY AND RECEPTION SERVICES Organisation and monitoring of both people and material flows within your building	WORKSPACE DEVELOPMENT Design and arrangement of efficient workspaces
MULTI-SERVICE PROVISION Dedicated end user services	INTEGRATED FACILITY MANAGEMENT Outsourcing of all building and end user services to a single provider

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Notre valeur ajoutée

Notre proposition de valeur représente un levier de performance impactant en moyenne entre 5 à 10% de votre chiffre d'affaires, ce qui vous permet de :

1. réduire les coûts directs et indirects et rendre variables les coûts fixes;
2. améliorer l'efficacité de l'organisation et accroître la valeur de vos biens;
3. travailler avec un partenaire qui opère dans autant de pays, parle autant de langues et opère dans autant de devises, permettant ainsi une homogénéisation de services à travers vos sites;
4. profiter d'un unique fournisseur pour vous simplifier la gestion et la rationalisation de service et donc éviter d'avoir à traiter avec plusieurs fournisseurs et de gérer de nombreux contrats;
5. être assuré d'une gestion du risque et du respect des réglementations par le biais d'un partenaire qui stimule l'efficacité au niveau international;
6. gérer votre processus FM au niveau international à travers un système d'informations international qui fournit une visibilité sans frontière de vos données liées au Facility Management.

Services

Modèle de service

Mainstream FM Services consiste à aider des groupes multinationaux à se concentrer sur leur cœur de métier en confiant à Vinci Facilities leurs services de Facility Management (externalisation des services généraux), totalement ou partiellement. Notre modèle de gouvernance et de prestation de services est basé sur les piliers fondamentaux suivants :

Think Global

Notre approche vise à offrir une capacité de service de classe mondiale encadrée par des centres d'excellences. Nous vous proposons une gouvernance miroir à votre organisation au travers d'un contrat cadre unique, et des niveaux de services (SLA et KPI) homogènes. Vous suivez l'exécution de services grâce à notre système FM de reporting ISILINK. Nous dédions pour vous un directeur international grand-compte en charge d'assurer notre performance financière et opérationnelle et de minimiser les risques.

Act National

Grâce à notre connaissance de la réglementation nationale (RH, Santé & Sécurité, Environnement, Finances), nous adaptions notre modèle global aux exigences nationales.

Deliver Local

L'exécution locale des services (technique, sécurité, nettoyage, accueil, restauration...) se fait par nos équipes oeuvrantes et qualifiées ou via des partenaires locaux. Nos collaborateurs et nos partenaires travaillent en étroite collaboration avec vos responsables de site pour adapter les besoins locaux de vos opérations.

Références

AB-InBev / Thales / Touring / Base / Orange Business Services / Alcatel Lucent / TBP / GE / RealDolmen / SKF / BASF / ArcelorMittal / Delphi / Elia / Electrolux Europcar ...



L'actualité, les tendances, références et bonnes pratiques de la planification, design, aménagement et gestion des espaces de travail et du mobilier
> www.profacility.be/workplace

A l'intérieur du hall de réception de l'hôpital O.L.V. d'Alost, les patients sont rapidement dirigés vers un des 14 guichets d'accueil pour les inscriptions.



Lounges dans les bureaux de la tour Dexia à Bruxelles : des espaces de réunion conviviaux.



Dans les bureaux de Philips à Bruxelles, les lambris nus au plafond créent une ambiance presque domestique.













WORKPLACE

SOMMAIRE

- 34 Législation | Téléworking
- 35 Space management | Favoriser les échanges
- 36 ICT | Télécollaborer : une demande générale

Sur le même thème, téléchargez via www.profacility.be/biblio, les meilleurs articles du magazine Profacility. Tous les articles y sont classés par date de publication.

-  Travailler 'green' et 'smart' en Wallonie (19/09/2011)
-  Case Study Workplace | Getronics : le change management en guise de défi (12/09/2011)
-  Case study Workplace | Electrolux mise sur l'ouverture pour son siège Benelux (04/07/2011)
-  Dynamic office & Clean desk policy (20/06/2011)
-  Case study Workplace | Aller Media, Copenhague : design durable du poste de travail (6/06/2011)
-  Case study Workplace | Baxter Europe, Parc de l'Alliance, Braine-l'Alleud (30/05/2011)
-  Case study Workplace | GDF Suez, Bruxelles : relocalisation et regroupement (23/05/2011)
-  Case study Workplace | Alken Maes, Malines : à la recherche de visibilité et de mobilité (9/05/2011)
-  Case study Building & Workplace | Hôpital O.L.V. d'Alost (27/09/2010)
-  Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE): nouvelle dimension de l'entreprise (13/05/2010)

COMPANY PROFILES

Workplace Design - concept & project management

- 45 AOS Studley
- 46 Buro International
- 48 Buroconcept
- 51 D&C Services - NNOF
- 54 K-ONCEPT
- 57 Global
- 59 Procos Group

Mobilier pour bureaux, salles de réunions et espaces d'accueil

- 47 Beddeleem
- 49 Girsberger
- 55 Kinnarps
- 60 Pami

- 61 Sedus Stoll

- 63 Steelcase
- 65 SV
- 67 Wilkhahn

Classement, archivage et stockage - Mobilier

- 52 Bruynzeel Storage Systems & Dexion

Cloisons & plafonds climatisants

- 47 Beddeleem
- 58 Maars Jansen Partitioning Systems

Protections solaires intérieures

- 62 Soliflex



Éviter l'improvisation

Entre problèmes de mobilité, aspiration à équilibrer vies professionnelle et familiale et quête d'efficacité professionnelle, le télétravail séduit. Les travailleurs surtout. Les employeurs font montre de réticence, et ceux qui osent la mise en place du télétravail y sont souvent peu préparés. Tempo Team vient de publier une étude sur ce sujet.



Didier Christiaens, HR director Tempo Team souligne l'appoint de flexibilité obtenu via le télétravail, tant pour l'employé que pour l'employeur.

En juin, Tempo Team publiait une étude consacrée au télétravail menée par InSites Consulting auprès d'un échantillon de 210 HR Managers et 517 travailleurs. Résultat : si près de 1 travailleur sur 2 (47%) souhaite travailler à domicile, près de la moitié des employeurs s'y opposent (49%). Le panel interrogé était confronté au souci du moment : la flexibilité. Les employeurs préfèrent le travail à temps partiel combiné à des heures flexibles – 63% pour le temps partiel, 62% pour les heures flexibles –, par contre, les employés préconisent un mix entre heures de travail flexibles (71%) et télétravail régulier (47%). Le temps partiel est moins prisé, avec 29% d'employés favorables. Didier Christiaens, HR director Tempo Team, commente : « Vu la pénurie sur le marché du travail, les employeurs ont tout intérêt à se pencher sur la demande d'une plus grande flexibilité. L'appoint obtenu via la flexibilité du télétravail renforcera le lien avec l'employeur. Mais il est fondamental d'envisager le télétravail avec un bon encadrement et des règles claires. Un encadrement qui passe d'abord par le cadre légal. »

Le cadre légal

Stefan Nerinckx, avocat-associé chez Field Fisher Waterhouse et professeur de droit du travail à la Hogeschool-Universiteit Brussel a commenté cette étude. Il rappelle qu'il existe un cadre légal clair assorti d'obligations pour l'employeur et qu'il convient d'opérer une distinction entre télétravail et travail à domicile.

« Le travail à domicile se distingue du télétravail d'abord par leur référent légal : le travail à domicile repose sur l'article 119.1 à 12 de la Loi relative aux Contrats de Travail (3 juillet 1978), tandis que le télétravail est seulement régi par les articles 119.1 & 2 de la même loi, ainsi que par la Convention Collective de Travail n°85. Le télétravail couvre en fait des prestations assurées régulièrement et de manière non occasionnelle en dehors du site de l'entreprise en utilisant de la technologie informatique. On ne parle pas ici des télétravailleurs mobiles (type représentants ou techniciens volants). Le télétravail s'appuie sur une législation claire, imposant des exigences spécifiques comme un contrat écrit, la mise à disposition de certains équipements tels qu'un PC et le remboursement des frais, explique Stefan Nerinckx. Par ailleurs

comment contrôler le télétravailleur ? Une annexe écrite au contrat de travail et un règlement du travail adapté sont indispensables pour que toutes les parties soient protégées contre les risques, par exemple en matière d'accidents de télétravail. Il sera important de déterminer les horaires de travail du télétravailleur afin de déterminer s'il s'agit bien d'un accident de travail. Les télétravailleurs ne tombent en effet pas sous la législation en matière de travail du dimanche, durée du travail et travail de nuit. Ces aspects sont fortement sous-estimés chez les employeurs. »

Et pourtant ça marche

En dépit d'une demande réelle, le télétravail relève encore souvent de l'improvisation, que ce soit du côté des employeurs ou des employés. Seuls 31% des employeurs interrogés confirment qu'ils disposent d'une politique claire et adaptée en matière de télétravail.

Du côté des travailleurs aussi, la désorganisation est de mise : à peine plus d'un tiers (38%) d'entre eux disposent d'un local ou d'un bureau séparé pour télétravailler. Les 62% restants télétravaillent simplement dans la maison, entre le salon et la table de cuisine.

Néanmoins, 79% des employeurs qui autorisent le télétravail constatent que le nombre de collaborateurs travaillant également à la maison a augmenté ces trois dernières années. Ces employeurs vantent également les avantages du télétravail : 68% affirment que cela profite à la vie privée des travailleurs, 63% estiment que le télétravail est idéal pour des tâches qui nécessitent beaucoup de concentration et 45% pensent même que les travailleurs sont plus productifs à la maison qu'au bureau.

Bruno HODITTE ■



Stefan Nerinckx de rappeler l'importance d'une bonne préparation et de l'adaptation du contrat de travail au télétravail.

Le télétravail, pour qui ?

Chez les travailleurs, ce sont surtout les hauts diplômés avec enfants qui souhaitent pouvoir travailler de temps à autre à la maison. Les travailleurs qui veulent télétravailler (33%) le font en premier lieu pour optimiser leurs déplacements domicile-lieu de travail (29%), pour travailler de manière plus flexible (21%), pour mieux se concentrer (17%) et pour un meilleur équilibre travail/vie privée (17%).

Favoriser les échanges

Les nouvelles technologies transforment en profondeur notre vie quotidienne. L'univers du bureau n'échappe pas à ces métamorphoses, bien au contraire. On peut désormais travailler n'importe où, ou presque. Les bureaux traditionnels, compartimentés, cloisonnés, cèdent progressivement la place à des espaces de travail hi-tech favorisant les échanges et la coopération.

Grâce aux nouvelles technologies, on travaille – à peu près – n'importe où : à la maison, dans des bureaux satellites, dans des bureaux partagés ou des business centers... Le bureau, quand on s'y rend, devient avant tout un lieu de rencontre. L'aménagement de l'espace de travail reflète cette évolution. Le temps des bureaux individuels, où chacun travaille dans son coin, est révolu. Ils font place aux espaces de travail qui favorisent l'échange, la communication et le partage des idées. C'est essentiel car la qualité des échanges au sein d'une entreprise détermine sa capacité d'innovation.

Comme l'explique Burkhard Remmers, responsable de la communication internationale et du développement chez Wilkhahn, créateur de mobilier et sièges de bureau innovants : « Dans une société du savoir, la communication et la coopération entre les individus est la source principale de valeur ajoutée. Une identité de marque se construit grâce à des rencontres, qui permettent de développer la confiance, l'engagement et un sentiment d'appartenance. Plus la concurrence mondiale est grande, plus l'identité de l'entreprise doit être forte (identité qui se retrouvera aussi dans l'agencement de bureaux reflétant les valeurs de l'entreprise). Plus une entreprise est spécialisée, plus la coopération devient nécessaire. Le savoir véritable n'est pas contenu dans des bases de données, ce sont les collaborateurs de l'entreprise qui le détiennent. Plus question donc d'envisager le bureau comme une « usine » où l'on travaille de la manière la plus productive possible. Il faut permettre aux collaborateurs de se rencontrer, d'échanger des idées, de discuter et de coopérer efficacement. »

La « place perdue » devient essentielle

Pour favoriser les échanges, il est essentiel de réaménager l'espace. Les espaces conviviaux, souvent considérés par le passé comme de la « place perdue », jouent aujourd'hui un rôle essentiel dans la capacité des bâtiments à permettre ces rencontres, parfois fortuites, et ces échanges informels. Ces espaces englobent toutes les zones qui se situent entre le poste de travail et les espaces de réunion, de formation ou de conférence: réception, coin détente, cafétéria, distributeurs... Ces zones remplissent des fonctions multiples. Il est donc indispensable de réfléchir à une configuration idéale. Leur aménagement

doit offrir la possibilité de s'asseoir ou de rester debout, de s'isoler ou de se retrouver, en favorisant la discrétion ou, au contraire, la diffusion de l'information. La souplesse, la polyvalence et la pertinence fonctionnelle sont essentiels. Par opposition à l'uniformité des postes de travail, la fantaisie est à conseiller.

Interface avec le monde virtuel

Quand on conçoit ce nouveau type d'aménagement, il est essentiel d'intégrer la technologie, en veillant à ce qu'elle ne constitue pas un frein aux échanges. C'est ici que le concept de Roomware, développé par Wilkhahn entre en jeu. Avec Roomware, l'espace réel et les éléments qui le composent – tables, murs, fauteuils – servent d'interface avec le monde virtuel. InterWall, sorte de tableau blanc interactif, permet par exemple de projeter des présentations ou des visualisations graphiques sur une dalle de verre holographique formant un écran. Autre possibilité, le DynaWall, qui occupe tout un mur et permet aux membres d'une équipe de présenter de façon interactive leur projet. Si l'accent de la réunion est mis sur la participation et l'interaction, alors les participants pourront recourir à une haute table favorisant la discussion à bâtons rompus, l'InteracTable.

Axelle DEMOULIN ■



Burkhard Remmers, directeur du développement chez Wilkhahn, est spécialiste de la conception des organisations durables et des structures de communication qui peuvent s'adapter au futur.



Sorte d'iPad géant, l'InteracTable intègre une dalle vidéo de très grand format à fonction tactile, qui sert de support interactif au travail de groupe. Plusieurs utilisateurs peuvent intervenir simultanément sur des images, des films ou n'importe quel type de données même en étant situés aux quatre coins du monde

Télécollaborer : une demande générale



L'étude dirigée par Marie Puybaraud, Ph. D., Director Global WorkPlace Innovation Johnson Controls France révèle une inadéquation entre l'espace de travail actuel des employés et leurs attentes pour 2020.



Ivan Cols, Marketing Manager Getronics : « La technologie est fiable, mais l'adoption par les utilisateurs reste en dessous des possibilités. »

Si l'on n'intègre pas les technologies collaboratives dans les nouveaux espaces de travail la productivité des entreprises baissera. C'est l'une des conclusions d'une récente étude portant sur les schémas de travail collaboratif et les performances des entreprises. Pourtant l'adoption effective de ces outils semble encore lente et partielle.

Parmi les 1.700 employés de bureau interrogés par Johnson Controls dans 7 pays, plus de la moitié d'entre eux pensent que, d'ici à 10 ans, ils utiliseront des espaces collectifs intégrant des technologies collaboratives. Ils ne sont que 20 % à le faire aujourd'hui. Ces technologies de collaboration à distance comprennent la téléconférence, mais aussi des outils plus légers et parfois gratuits : « chat », visioconférence, audioconférence, agendas et documents partagés. En dépit des résultats de l'enquête, il faut constater que les utilisateurs n'adoptent que lentement ces outils, pourtant disponibles. Ivan Cols, Marketing Manager de Getronics confirme : « La technologie est fiable, mais l'adoption par les utilisateurs reste en dessous des possibilités. La visioconférence est l'outil le moins utilisé – il reste une certaine timidité par rapport à la caméra et certains freins techniques : tous les ordinateurs ne sont pas équipés d'office. Mais le fait de se connaître et de s'être rencontré préalablement lève des barrières de façon significative. Par contre, un outil nettement plus utilisé (et utile) est le partage d'un même document à l'écran. »

Comment encourager l'adoption ?

« L'idéal est de travailler avec des groupes pilotes, recommande Ivan Cols, des "super users" qui essaieront leur savoir-faire et leur conviction dans le personnel. C'est un déclencheur majeur dans un processus de changement. »

Marie Puybaraud, Director Global WorkPlace Innovation chez Johnson Controls France a dirigé l'enquête citée plus haut. Elle constate : « En Europe, contrairement à ce que l'on pense, nous sommes très en avance sur les États-Unis dans l'utilisation quotidienne des technologies collaboratives. Bien sûr, parmi les entreprises innovantes qui ont créé ces systèmes, beaucoup sont américaines, mais dans les entreprises en général, les comportements des utilisateurs, l'aménagement des espaces de travail et l'utilisation des technologies de collaboration ont 5 ans de retard sur

l'Europe. Ils sont extrêmement "conservatifs" et la pénétration de ces outils est déficiente. »

Elle souligne aussi qu'il faut distinguer les PME des grandes entreprises : « Dans les premières, ces systèmes peuvent être mis en place en une journée. Dans une grande structure, c'est proportionnellement plus cher et plus complexe. Un calcul de ROI s'impose. Mais la prise de conscience est présente, d'autant que les utilisateurs, les "digitaliens" de la génération Y, poussent derrière. »

Joseph Carminati, Sales Engineer chez BIS estime que la lenteur d'adoption s'explique aussi par la résistance à l'effort d'apprentissage : « Un exemple : l'outil d'audioconférence le plus utilisé est la fonction haut-parleur des téléphones ! Alors qu'on peut mettre en place des audioconférences multipostes nettement meilleures en passant par un serveur ou simplement par le central de l'entreprise. Mais qui le sait ? Et qui sait s'en servir ? On ne fait l'effort de s'y mettre, de lire le mode d'emploi, que quand cela devient vraiment nécessaire. Et une fois cette adoption réalisée, les utilisateurs découvrent les avantages et deviennent des "fans". Une idée intéressante serait de créer une action dans l'entreprise pour comptabiliser les "miles" non parcourus et les ressources (temps, carburant, CO₂...) économisées grâce à une téléconférence ou toute autre technique. L'équipe championne pourrait se voir offrir un incentive et serait invitée à répandre ses méthodes de travail dans l'entreprise. »

Joseph Carminati constate une adoption de plus en plus fréquente de la téléconférence pour des télérencontres entre localisations très proches, à l'intérieur de la Belgique par exemple. Il n'est pas nécessaire d'envisager des applications transcontinentales pour engendrer des gains en temps et en coûts. Il est également favorable à la diffusion des systèmes gratuits (Skype, GoogleTalk, MSN, etc.) car ils préparent leurs usagers à l'adoption d'outils plus professionnels, tels que ceux proposés par BIS.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

Référence

"Collaboration 2020: hype or competitive advantage?", par Dr Marie Puybaraud, Director Global WorkPlace Innovation Johnson Controls et Dr Kjetil Kristensen, Collaboration Strategist Kristensen Consulting. Disponible sur www.profacility.be/references

BUREAU D'ETUDE POUR L'AMENAGEMENT DE BUREAU
CONCEPTS D'INTERIEUR ET CONCEPTIONS CREATIVES
POUR UN PROJET D'AMENAGEMENT CONTEMPORAIN

SUR BASE DE VOTRE PROGRAMME ET DE VOS SOUHAITS, NOUS
RECHERCHONS UN CONCEPT QUI CONVIENT À VOS BESOINS ET À
VOTRE CULTURE D'ENTREPRISE. NOUS PRIVILÉGIONS LES SOLUTIONS
CRÉATIVES POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FONCTIONNEL
ET ACTUEL ET LES APPLIQUONS DANS LE CADRE D'UN CONCEPT TOTAL
CENTRÉ SUR VOTRE IMAGE CORPORATE. UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
PREND AINSI CORPS PERMETTANT D'ACCROÎTRE LA PRODUCTIVITÉ DE
VOTRE ENTREPRISE ET STIMULER VOS COLLABORATEURS.



BACCARNE

DESIGN POUR ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET RESIDENTIEL

GASTON FABRÉLAAN 167 | 2610 WILRIJK | TEL 0475.85.97.93
WWW.BACCARNE.COM | PETER@BACCARNE.COM

Optimiser l'occupation des bureaux



photo Philippe Samyn and Partners, Architects & Engineers

Situé sur l'axe autoroutier européen Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg, Galaxia est un des huit Smart Work Centers qui a ouvert ses portes au mois de septembre de cette année. Il est implanté dans un parc d'activités dédié aux applications spatiales.


Smart Work Centers pour télétravailleurs et travailleurs nomades

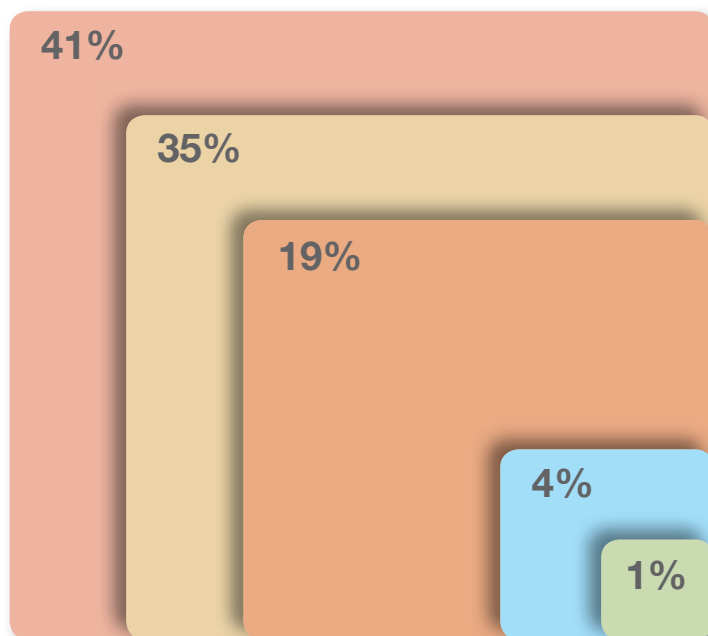
Sous l'impulsion du Plan Marshall 2.Vert, un appel à projets à été réalisé en Wallonie pour créer une infrastructure de travail innovante. Il s'agit du réseau de Smart Work Centers (SWC), qui visent à offrir aux télétravailleurs et travailleurs nomades (indépendants, professions libérales, employés de petite ou grande entreprise, fonctionnaires), des espaces de travail équipés de manière optimale, implantés à courte distance de leur domicile, et leur permettant d'effectuer efficacement leur travail. Ils pourront ainsi échapper aux affres des embouteillages sur les accès aux grandes villes ou raccourcir leur distance domicile-travail. Les travailleurs en déplacement fréquent qui seront abonnés au réseau pourront quant à eux trouver refuge pour quelques heures dans n'importe quel coin du pays et ainsi rentabiliser leur temps. La location est possible à l'heure, à la semaine, au mois, à l'année. Ce PPP rassemble plusieurs partenaires dont les intercommunales wallonnes de développement économique, l'UCL et Cisco. L'asbl Euro Green IT pilote le projet et gère les clients corporate supposés utiliser tous les points du réseau. Ils sont le plus souvent attachés à de grandes entreprises. Les clients « fixes », présents sur un seul SWC, sont quant à eux des indépendants ou des TPME et la relation clientèle est alors gérée localement par le Smart Work Center.

 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 19/09/2011

Occupancy Cost Index : 11.808 € par poste de travail

Depuis 2005, AOS Belgium publie chaque année son « Occupancy Cost Index » (OCI), une valeur calculée sur base des coûts d'occupation des bâtiments de bureaux des clients de ce consultant spécialisé dans l'immobilier d'entreprise. Ce coût est le troisième poste de frais d'une entreprise du secteur tertiaire, après les salaires et les taxes. L'OCI d'AOS compile près de 300 types de dépenses différentes pour déterminer le coût total annuel moyen d'un poste de travail. Il permet à tout décideur de comparer les coûts réels d'une implantation géographique. Les prix au mètre carré ne peuvent se comparer valablement d'une ville à l'autre car il faut tenir compte du prix local des autres services, frais et prestations. L'OCI peut aussi aider les entreprises à situer leur niveau de coût par rapport à la moyenne belge et de prendre d'éventuelles mesures de correction. L'OCI permet aussi de comparer les Régions entre elles : il intègre par exemple le fait que les taxes soient moins élevées en Flandre mais les prix au mètre carré plus bas en Wallonie. Après une baisse significative (-4,05%) en 2009, l'OCI 2010 (publié en juin 2011) est en légère augmentation (+0,38%) par rapport à l'an dernier, à 11.808 €.

 présentation des résultats de l'OCI 2010 sur www.profacility.be/references > 24/06/2011
article présentant le concept de l'OCI à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 13/12/2010



41% Immobilier (bâtiments, taxes, assurances, maintenance, eau et énergie, ...)
35% ICT
19% ressources et services supports (catering, nettoyage, sécurité, archivage ...)
4% gestion de l'immobilier & facility management
1% facilities externes (salles de réunions, hôtels et transport)

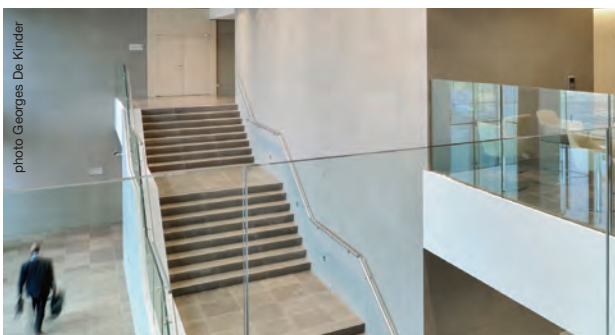
ux et des déplacements

GDF SUEZ : relocalisation et regroupement

Profitant d'une occasion imprévue, le groupe énergétique GDF Suez a trouvé au Quartier Nord de Bruxelles l'implantation correspondant idéalement à ses besoins de regroupement. Le projet « GDF SUEZ Tower », se déroule en deux phases dont l'une est complètement achevée et entrée en service, et l'autre sort juste de terre. AG Real Estate a proposé à GDF un immeuble en construction prévu à l'origine pour Fortis. Les espaces sont conçus pour être aussi polyvalents que possible. La forme en H des plateaux permet à chaque poste de travail de bénéficier de lumière naturelle. L'espace se répartit entre 50 % d'open space (où travaillent 70 % du personnel) et 50 % de bureaux cloisonnés à mi-hauteur. L'extrémité du H de chaque étage regroupe des aménagements de convivialité : coffee corner, « bubbles » pour les conversations téléphoniques confidentielles, tables de conversation à 4 places. Le rez-de-chaussée est consacré aux services : une conciergerie d'entreprise, gérée par Ekvita, une cafétéria offrant sandwiches et petite restauration et un restaurant classique. À lui seul, le volet «sustainability» mériterait un article. Citons, en vrac: la plus importante réalisation belge de géothermie ; 500 panneaux photovoltaïques en toiture ; free chilling nocturne ; triple vitrage ; chaudières à condensation ; étanchéité à l'air renforcée ; éclairage LED ; détecteurs de présence ; ascenseurs intelligents ; récupération d'eau pluviale etc.

📄 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 22/05/2011

Jean-Louis Samson (à gauche), directeur du Patrimoine et de la Logistique d'Electrabel – GDF SUEZ est le pilote du projet, chargé de la réflexion stratégique sur le choix d'une nouvelle implantation et de son implémentation sur le site finalement choisi au Quartier Nord. Philippe de Roos (à droite), du bureau d'architecture Altiplan qui a conçu et coordonné l'aménagement intérieur de la GDF SUEZ Tower.




Environnements de travail évolutifs

New World of Work chez Getronics : le change management en guise de défi

La société ICT Getronics définit 'le nouveau travail' comme une mission multifacettes : le bien-être des collaborateurs, l'attraction de jeunes et nouveaux talents, l'optimisation des coûts et l'utilisation de son propre projet comme 'showcase' et fonction d'exemple vis-à-vis des clients de la société. Le concept part de la culture d'entreprise et soutient le 'travail où et quand on le souhaite'. NWOW (New World Of Work) est composé de 3 volets : un volet de coordination qui vise à renforcer les liens entre la société et les collaborateurs, un volet ICT qui permet de travailler partout et le volet RH. L'attractivité du lieu de travail est fortement liée à l'image de la société et est déterminante dans la transmission de la 'Culture Corporate' aux collaborateurs. Un projet de déménagement fut à la base de l'intention d'introduire 'le nouveau travail' à un rythme accéléré. L'introduction du travail flexible est allée de pair avec une réflexion approfondie sur les processus. L'acceptation des principes par le top management fut le facteur déterminant pour que le projet fonctionne pleinement. Ce ne fut pas l'implémentation du nouveau travail qui constitua LE défi pour l'entreprise, mais bien la prise en compte individuelle de la nouvelle situation par chacun des collaborateurs. Lors des IFMA Facility Awards 2011, le projet 'New World of Work' de Getronics a remporté le trophée du 'Facility Management Project of the year



Pour Marc Dick, Directeur Finance & Administration, l'implémentation du « nouveau travail » n'est pas LE défi majeur pour l'entreprise, mais plutôt une démarche d'adaptation personnelle à la nouvelle situation créée.

 articles à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 12/09/2011 et 07/03/2011



Mise en œuvre du concept de bureaux flexibles avec son corollaire la 'Clean Desk policy'

Les travailleurs nomades, hôtes de passage dans un univers « flex office » ne se posent plus la question de l'ordre ou du désordre de leur bureau : quand le nombre de postes de travail est inférieur au nombre de personnes employées, quand les places dans l'open space sont attribuées temporairement, en fonction de la constitution d'équipes de projet variables, la « clean desk policy » devient une condition sine qua non de fonctionnement. Pas de bureau à soi, pas de documentation papier, d'effets personnels, de plantes vertes, de photos d'enfants et de pots à crayon... donc plus question d'ordre ou de désordre, mais un vide absolu.. Le corollaire indispensable à un tel mode de travail est évidemment la dématérialisation de quasi toute documentation, du courrier entrant, des archives, des documents de projets. S'il faut malgré tout conserver des documents imprimés, les employés ne disposent plus de « leurs » classeurs dans « leur » espace mais constituent des dossiers d'équipe. Objectif : réduire la quantité de papier, instaurer une discipline de partage de documents et de ressources et améliorer l'efficacité. Car l'avancement d'un projet n'est pas bloqué par l'absence d'une personne. La 'clean desk policy' améliore également la confidentialité, l'image de l'entreprise, et abaisse les coûts.

 articles à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 20/06/2011

Avec 8 postes de travail pour 10 employés, le travail au nouveau siège de la STIB à Bruxelles passe nécessairement par une politique de 'clean desk'



Photo Lars Kjaer

Aller Media, Copenhague : design durable du poste de travail

Le développement d'un poste de travail durable tient compte de tous les aspects : la configuration du bâtiment, son impact sur l'environnement et l'organisation de l'entreprise et ses collaborateurs. Aller Media est l'une des principales maisons d'édition de Scandinavie. Son nouveau siège, couronné par la ville de Copenhague pour sa qualité architecturale exceptionnelle, a été confié à PLH Arkitekter A/S. Le bureau a conseillé le maître d'œuvre dans le processus global, partant d'une analyse des besoins. Le lay-out tient compte autant des besoins individuels que de ceux de l'organisation. L'attention a été apportée à une acoustique agréable, une lumière naturelle, une qualité de vie saine avec un apport suffisant d'air frais et une température agréable. L'espace disponible est utilisable de façon flexible. Les postes de travail sont axés sur davantage de collaboration et de communication. Des coins détente chaleureux autorisent le travail dans des attitudes variées et non conventionnelles.

Le bâtiment s'affiche comme une oeuvre d'art totale, chaque détail est minutieusement pensé. Le choix de l'emplacement s'est fait pour limiter les déplacements. Le design opte pour une construction compacte autour d'un atrium, ce qui contribue à des prestations énergétiques meilleures et un bon apport de lumière partout. Pour le climat intérieur, l'eau de mer du port est utilisée pour le refroidissement. L'apport de lumière naturelle est régulé par des écrans externes.

📄 à télécharger sur www.profacity.be/biblio > 6/06/2011

L'atrium dessiné comme une aile s'étend à travers le bâtiment et s'ouvre sur le ciel et la mer. Par beau temps, l'utilisation de la lumière artificielle est ainsi totalement superflue.



Photo Kontrast

Le quartier général d'Aller Media : une carte de visite architecturale marquante dans le port de Copenhague.



Photo Lars Kjaer

Des coins détente chaleureux avec vue sur le port de Copenhague invitent à la communication.

Alken Maes : à la recherche de visibilité et mobilité

Après le déménagement des activités de brasseur, le siège principal d'Alken-Maes a décidé de chercher un nouveau siège principal. Le bâtiment datait des années '80, n'était pas visible, les connexions avec le transport public peu pratiques et les coûts de rénovation auraient été très élevés. La quête d'un nouvel immeuble et le space planning ont été confiés à un partenaire immobilier, MCS. Trois étages ont été loués dans le tout nouveau Stephenson Plaza sur le terrain industriel de Malines Nord. Le choix a été motivé par les solutions de mobilité (auto, bus et train), la prestation énergétique du bâtiment et l'excellente visibilité à partir de l'autoroute E19 Anvers-Bruxelles. L'ensemble du projet de déménagement impliquant quelque 150 collaborateurs a été préparé par des représentants des différentes divisions, qui ont planché sur le branding, l'IT, le poste de travail, l'archivage et la protection. Les services ont été réaménagés selon la fonction et le lieu de travail a été repensé pour une utilisation plus efficace. MCS, en collaboration avec Art Nivo Workspaces pour l'aménagement des bureaux, a imposé le poste de travail flexible et le principe du clean desk dans certaines zones. Les 2e et 3e étages rassemblent les postes de travail, complétés par des salles de réunion, des coins café, des coins imprimantes partagées, des pitstops, cockpits (pour travailler au calme) et autres lounges (pour des réunions non confidentielles). Le 4e étage regroupe la réception, les salles de réunions, la cantine et un bar pour les événements clients.

 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 09/05/2011



Photo Valerie Clarysse – Beeldpunt

Pour le nouveau quartier général, le groupe de travail « branding » sous la direction d'Eef Debeuf, architecte d'intérieur, a conçu un aménagement et habillage intérieur des bureaux reprenant les valeurs et imageries des marques d'Alken-Maes NV.

Electrolux mise sur l'ouverture



Lors du briefing initial, Electrolux avait exprimé le souhait très clair que l'ancien bâtiment reste « lisible » après l'achèvement des travaux de rénovation.

Pour son nouveau siège Benelux, Electrolux a arrêté son choix sur un immeuble de bureaux existant à Haren. Pour cette nouvelle implantation, Electrolux poursuivait un double objectif : d'une part, l'aménagement devait contribuer à une culture de travail ouverte et, d'autre part, l'efficacité énergétique des bâtiments devrait être nettement améliorée. Il fallait en outre pouvoir ajouter une aile pour le show-room et agrandir le magasin. Le fait qu'un bâtiment existant ait été adapté pour la partie bureaux a été un choix délibéré. Lors de sa construction dans les années '80, peu après les crises pétrolières des années 70, les prestations énergétiques jouaient déjà un rôle important. Il ne fallait donc pas partir de zéro. Exode et Banimmo se sont acquittés de l'extension et aménagement du site avec brio. Lors du briefing initial, le souhait explicite d'Electrolux était que le bâtiment ancien reste reconnaissable. Il était donc clair que la transparence serait le mot clé, non seulement au niveau de l'aménagement, mais aussi sur le plan de la finition. C'est ainsi que toutes les installations techniques sont restées visibles.

Les prestations énergétiques des bâtiments ont été largement améliorées par des innovations au niveau des installations techniques. 80 % de la chaleur est récupérée grâce à une unité d'extraction de chaleur avec échangeur rotatif. L'intensité des lampes est adaptée en fonction de la luminosité extérieure et de la présence de travailleurs dans les différentes zones de travail signalée par des détecteurs de mouvement.

 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 04/07/2011



Le hall de réception couvre 3 étages et laisse de ce fait une impression d'espace particulièrement marquée. Différents services y sont rassemblés comme une banque, une cafétéria et des magasins. L'entrée est au niveau de la rue et la ligne de bus s'arrête quasiment devant la porte. A l'intérieur, les patients sont rapidement dirigés vers un des 14 guichets d'accueil pour les inscriptions.



Ce qui frappe d'emblée à l'entrée de l'hôpital O.L.V. d'Alost, ce sont les panneaux solaires. Dans le hall de réception, ils laissent passer la lumière de façon diffuse. L'énergie qui est produite avec ces panneaux solaires est largement suffisante pour éclairer le parking souterrain de 30.000 m².

Hôpital O.L.V. d'Alost : services high-tech et souci du client

L'hôpital d'Alost s'est récemment agrandi en ajoutant un nouveau bâtiment en surface de 45.000 m² et une extension souterraine de 30.000 m². L'architecture et l'engineering sont aux mains de VK STUDIO. Alost se concentre sur un meilleur service dans lequel les soins et l'encadrement administratif sont organisés en fonction du client. La chambre d'hôpital ressemble toujours plus à une chambre d'hôtel : confort accru, tablette de travail, connexion Internet. Au sein de l'OLV d'Alost, de nombreuses facilités sont aménagées de manière à gommer le gouffre entre la maison et l'hôpital. Au sommet du bâtiment trône le restaurant panoramique, avec vue sur l'environnement verdoyant, les nouveaux toits verts et le jardin intérieur. Juste au-dessus du restaurant se trouve une grande salle destinée aux réunions du conseil de gestion. L'hôpital jouit d'un l'héliport sur le toit, le premier dans notre pays, pour le transport d'organes. A l'entrée de l'hôpital, des panneaux solaires produisent assez d'énergie pour éclairer le parking souterrain de 30.000 m². Un système d'évacuation de fumée et de chaleur (EFC) a été installé. Le hall de réception couvre 3 étages et laisse de ce fait une impression d'espace particulièrement marquée. Différents services y sont rassemblés comme une banque, une cafétéria et des magasins proposant des produits de soins et de bien-être. L'ensemble est conçu comme une promenade – un boulevard du soin – de l'entrée aux blocs d'hospitalisation.

📄 article à télécharger sur www.profacity.be/biblio > 27/09/2010



‘Moving On’ : Baxter Europe

Quand le géant pharmaceutique Baxter a décidé de regrouper le personnel de ses sites de Nivelles (R&D) et de Bruxelles (Sales & Marketing et support), son choix s’est porté sur le Parc de l’Alliance, à Braine-l’Alleud. Chaque aspect opérationnel a été évalué afin de garantir la continuité des activités. Toutes les attentes des collaborateurs ont été prises en compte. La localisation a été choisie sur base d’une étude géographique et en tenant compte de la mobilité et de la disponibilité de zones de parking. Baxter a développé un projet fédérateur, baptisé “Moving On”. Un magazine interne dédié a été publié et une webcam permettait de suivre en temps réel l’évolution de la construction. Des réunions régulières et des événements ont été organisés pour le personnel des deux sites, pour qu’ils se rencontrent, soient consultés pour chaque étape. Chaque plateau dispose au moins d’une salle de réunion et d’un bubble, parfois plus. Les assistants et les non-managers ont leurs quartiers sur le plateau, tandis que les Managers se partagent à deux un bureau, sans cloisonnement par service. Les bureaux privatifs sont réservés aux directeurs et au senior Management. Le bâtiment est équipé de VOIP, d’éclairage basse consommation déclenché automatiquement, d’une isolation soignée, de récupération de chaleur... Les hautes baies vitrées permettent de profiter de la luminosité naturelle. Une salle de fitness, des services divers de blanchisserie, de couture, de car-wash, ou de développement photo sont disponibles.

 à télécharger sur www.profacity.be/biblio >
22/05/2011

L’agencement des laboratoires requiert des technologies bien spécifiques. Tant au niveau du contrôle des accès pour sécuriser la ‘Recherche & Développement’, que du climat intérieur, les laboratoires étant équipés de hottes aspirantes préchauffant l’air insufflé dans le parking et l’entrepôt des bâtiments.



Baxter Europe a choisi le site du ‘Parc de l’Alliance’ à Braine-l’Alleud pour la centralisation des bureaux de Nivelles (Research & Development) et de Bruxelles (Sales & Marketing et fonctions de support au niveau belge et européen). Le ‘Parc de l’Alliance’ jouit d’une situation idéale au niveau mobilité, proche de la gare de Braine-l’Alleud, du ring de Bruxelles et des aéroports de Charleroi et Zaventem.



L’espace d’accueil dans le bâtiment Mercator. On y aperçoit un écran vidéo destiné à présenter les nouveautés Baxter ainsi que les messages corporate



AOS BELGIUM

Avenue Charles Schaller 54 - BE-1160 Bruxelles
TEL 0032 (0)2 775 95 11
FAX 0032 (0)2 775 96 00
info@aos-studley.be
www.aos-studley.be

CONTACT

Jan LECOMPTE
Managing Director
TEL 0032 (0)2 775 95 11
j.lecomppte@aos-studley.be

STRUCTURE

Implantations/Internationales

Allemagne, Bresil, Espagne, France, Italie,
Luxembourg, Maroc, Pays-Bas, Suisse, UK,
USA et Moyen-Orient

Effectif

Nombre de personnes : 40
Année de création : 1990

Chiffre d'affaires

2010 : 6.000.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

AOS Studley est une **société indépendante de conseil et services spécialisée dans l'immobilier d'entreprise**. De la sélection, en passant par la conception et jusqu'à l'exploitation, AOS Studley propose une solution à chaque étape du cycle immobilier pour les occupants. Outre la Belgique, le groupe est également présent en Allemagne, France, Italie, Espagne, Grande-Bretagne, Maroc, aux Pays-Bas et au Luxembourg. Et il y a une convention de collaboration avec le Moyen-Orient. Le groupe compte plus de 400 consultants dont 40 en Belgique. Cette équipe, composée de profils complémentaires (ingénieurs, architectes, experts immobiliers, économistes, architectes d'intérieur, facility managers, etc.), propose des solutions innovantes pour l'aménagement et l'optimisation de votre environnement de travail, pour la gestion de vos services généraux (facilities) et pour votre patrimoine immobilier.

Notre vision

Devenir votre meilleur partenaire dans le développement et l'implémentation de solutions liées à votre immobilier d'entreprise.

Notre mission

L'optimisation du patrimoine immobilier et de l'environnement de travail des occupants grâce aux conseils et solutions intégrés.

Services

- Conseil stratégique de l'immobilier
- Coordination des transactions immobilières
- Définition de l'environnement de travail (Workplace Concept - architecture d'intérieur)
- Gestion de projets de construction et d'aménagement (Project Management - clé en main)
- Conseil en Facility Management

Références

ABN AMRO - ACCENTURE - ACERTA - ALIA - ALPRO - AON BELGIUM - ARCELORMITTAL - AVIA PARTNER - BANCO SANTANDER - BEUC - BPOST - BIRD & BIRD - BNP PARIBAS FORTIS BANQUE - BRISTOL MYERS SQUIBB - BMW GROUP - COMMISSION EUROPÉENNE - DAMOVO - DELHAIZE GROUP - DE LIJN - DELOITTE - DEXIA - DHL - ERICSSON - ELIA - ETHIAS - EUROCLEAR - EUROCONTROL - EUROPEAN SPACE AGENCY - EVS - FNAC - GENERALI - GEORGIA PACIFIC - GLAXOSMITHKLINE BIOLOGICALS - HENKEL BELGIUM - IBA - IBGE - IBM - IMMOBEL - ABINBEV - INGRAM MICRO - IPM (LA LIBRE BELGIQUE) - JANSSEN PHARMA - LEVI STRAUSS - LINKLAETERS DE BANDT - MARSH - MERCER - MICROSOFT - NSIDE - NATEXIS BANQUES POPULAIRES - NUON - P&V ASSURANCES - PETERCAM - PHILIP MORRIS - PRICEWATERHOUSE-COOPERS - RENAULT - RICOH - SABCA - SANOFI-AVENTIS - SNCB - SCHREDER - SODEXO - SOLVAY - SONY IT - SPF ECONOMIE - SPF FINANCES - SPF MOBILITE - SPF SECURITE SOCIALE - STIB - STIBBE - TELENET - VANDEMOORTELE - VERLINVEST - VILLE DE LIEGE - VILLE DE LEUVEN - VLAAMSE GEMEENSCHAP - VODAFONE - WILHELM & Co - ZESPRI ...





BURO INTERNATIONAL NV/SA

Galgenveldstraat 6 - BE-8700 Tielt
 TEL 0032 (0)51 40 44 11
 FAX 0032 (0)51 40.09 91
 info@burointernational.be
 www.burointernational.be

CONTACT

Marc Van de Velde
 Sales director
 TEL 0032 (0)495 165 653
 marc@burointernational.be

**STRUCTURE
 Management**

Olivier Petit
 CEO

Marc Van de Velde
 Sales director

Jeroen Van den Bossche
 Directeur

Implantation/Belgique

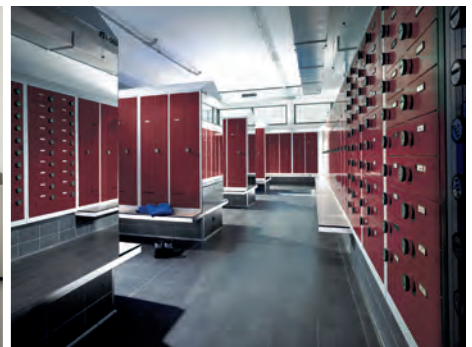
Buro International - 9031 - Drongen

Effectif

Nombre de personnes : 15
 Année de création : 1970

Chiffres d'affaires

2008 : 5.900.000 €
 2009 : 7.000.000 €
 2010 : 5.000.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Buro International est actif depuis plus de 40 ans dans l'aménagement de bureau et l'installation de meubles de bureau, tant pour les organismes publics que pour les PME ou les multinationales.

Nous sommes à vos côtés pour toute demande d'aménagement et mettons, à cette fin, notre expertise à votre disposition. Notre analyse des besoins et du lieu de travail vous aide à définir clairement le cadre dans lequel des solutions peuvent et doivent être cherchées.

La culture du travail évolue modifiant ainsi les structures de travail. Qu'il s'agisse de la création de concepts de bureaux innovants, de solutions spéciales sur mesure ou de solutions simples et sans fioritures, le fil rouge de notre méthode de travail est la recherche de la meilleure solution pour nos clients.

Le 'Concept Zone Centrale' ou la Nouvelle liberté de mouvement au bureau, un concept international d'aménagement de König&Neurath, est au cœur de notre méthode.

Produits

Buro International est le distributeur principal de KÖNIG&NEURATH (www.koenig-neurath.de), fournisseur global de systèmes qualitatifs d'aménagement de bureau et CP MÖBEL (www.cpmoebel.de), leader européen dans le domaine des armoires coulissantes et de vestiaires.

En outre, nous proposons notre propre programme de stock de meubles de qualité rapidement disponibles (www.burointernational.be).

Notre assortiment est complété par des marques de qualité telles que Globezero4, Archiutti, Fantoni, Frezza, Sitag, HAG, BMA, ARPER, Lista Office, Kastel, Kartell, Parri Design, MDF ITALIA, Moroso.

Services

Buro International a une forte orientation logistique : notre magasin (50.000 m², 4 quais de déchargement) de stockage/transbordement et notre propre équipe d'installateurs et de coordinateurs de projets constituent les atouts qui nous permettent de fournir 'clés en main' de petits et grands projets.

N'hésitez pas à nous contacter et découvrez nos services de stockage et de déménagement, d'emménagement et d'installation, de 'wire management', nos programmes d'inventaire et de gestion, d'entretien et de nettoyage de sièges et meubles de bureau...

Nouveautés

Buro International suit et promeut les dernières tendances du secteur.

Suivez les nouveautés sur le site de nos fournisseurs-partenaires : www.koenig-neurath.de et www.cpmoebel.de

Références

NIKE, BNP PARIBAS, CEA, SHAPE, DEVGEN, VOLVO, JAN DENUL, CARREFOUR, SOGETI, AUDI, GDF SUEZ, ELECTRABEL, GENZYME, BESIX...



BEDDELEEM NV/SA
 Venecoweg 14 A - BE-9810 Nazareth
 TEL 0032 (0)9 221 89 21
 FAX 0032 (0)9 220 26 25
 info@beddeleem.be
 www.beddeleem.be

STRUCTURE Management



Hendrik DANEELS
 Administrateur Délégué

Jo BEDDELEEM
 Administrateur Délégué

Koen DE BLOCK
 Administrateur Délégué

Implantations/Belgique

Beddeleem - Nazareth
 Beddeleem - Brussels

Implantation/Internationale

Beddeleem Paris - France

Année de création : 1962



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Beddeleem est une référence absolue dans le monde de la construction. Outre la production et la pose de cloisons amovibles de la marque JB® et de plafonds climatisants JB® Cool, Beddeleem s'est également spécialisé en faux-plafonds, cloisons fixes, mobilier de projet et projets de parachèvement.

Produits

JB® cloisons amovibles, une large gamme allant de cloisons de base pour les solutions les plus économiques jusqu'à des cloisons design qui répondent à toutes les exigences techniques.

JB® Cool plafonds climatisants, disponibles en panneaux métalliques auto-portants ou appliqués comme faux-plafond en plaque de plâtre.

JB® Office mobilier de projet, avec e.a. systèmes de bureaux et de rangement développés par nos bureaux d'études, chaises JB® Chair et accessoires pour la touche finale de l'aménagement de votre poste de travail.

Services

Beddeleem vous offre des produits de haute qualité dans un large choix de degré de finition et de couleurs, fabriqués, livrés et posés dans les délais les plus courts. Notre bureau de Recherche et de Développement continue à développer de nouveaux produits et apporte sans cesse des modifications et améliorations aux produits existants. En assurant nous-mêmes la pose, nous pouvons garantir tout à la fois un travail professionnel irréprochable et des prix particulièrement étudiés.

Nouveautés

La cloison amovible **JB® Sky**, à double vitrage composé de panneaux vitrés posés bord à bord, réunit transparence et élégance.

Nos ensembles de portes **JB® Door**, applicables avec des cloisons en plaque de plâtre, du béton ou de la maçonnerie, se distinguent par leur facilité de montage, leur finition détaillée, leur flexibilité et leur personnalisation. L'étude, le développement et la fabrication sont réalisés en interne.

Références

Ackermans & Van Haren, Arcelor Mittal, Atomium, AXA Belgium, Bank Van Breda, Belgacom, Besix, BMS, BNP Paribas Fortis, Borealis, Bouygues Telecom, BT, Carrefour, Coca-Cola, Cours de Justice Anvers-Mons, De Lijn, Eandis, Ernst & Young, Ethias, Exxon Mobil, Fluxys, GDF Suez-Electrabel, Glaxosmithkline, Ikea, IMEC, Inbev, ING, Janssen Pharma, KBC, La Poste, Lidl, Makro, Novartis, Robelco, RTL, Sibelga, SNCB, Solvay, Vandemoortele, Vivaqua, diverses institutions Européennes, fédérales et régionales,...



CONTACT

Christine Rillaerts
Partner

TEL 0032 (0)2 660 22 23
Info@buroconcept.be

STRUCTURE Management

Patrick Windels
Managing Director

Christine Rillaerts
Partner

David Van Gelder
Partner

Effectif

Nombre de personnes : 11
Année de création : 1992

Chiffres d'affaires

2010 : 2.875.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Buroconcept vous assiste lors d'un déménagement, d'une rénovation ou d'une réorganisation de vos espaces de bureaux.

Notre équipe créative d'architectes et d'architectes d'intérieurs expérimentés vous guide dans la recherche de votre environnement de travail idéal.

Nous vous garantissons une approche personnalisée
« **We make an office... Your office** ».

La créativité, l'empathie et l'attention apportée au respect du budget et du planning sont autant de facteurs qui ont fait de Buroconcept en 20 années d'existence un partenaire reconnu dans le domaine de l'étude et de la gestion des projets d'aménagement de bureaux.

Convaincus de l'impact que l'espace de travail a sur le bien-être des personnes, nous ferons de votre projet un succès capable de donner un nouvel élan à votre entreprise.

Services

We make an office your office

Nous vous garantissons une solution sur mesure. Un aménagement unique qui réponde en tous points à vos besoins. Vierges de tout préjugé nous prenons le temps de vous écouter...

L'Homme au centre de nos préoccupations

Le bien-être de votre personnel est un atout pour votre organisation. Nous apportons donc une attention particulière à la qualité de l'air, à l'acoustique, à l'éclairage, à l'ergonomie ainsi qu'à l'atmosphère de travail dans vos espaces.

Qualité, planning, budget

Parce que votre projet doit aussi répondre à vos objectifs en termes de coût et d'échéance, la qualité, le planning et le budget sont contrôlés et évalués en permanence par rapport aux objectifs fixés.

Créativité

Notre créativité est un atout capital. C'est elle qui nous permet d'apporter à chaque problématique, qu'elle soit d'ordre pratique, technique ou financier, une solution originale parfaitement adaptée.

**Change Management - Consulting - Programming
Space planning - Workplace concept - Interior
Design - Technical Management - Project Management - Move Management - Exit Management**

Références

ALCATEL - ANSELL - ASTELLAS - AT&T GLOBAL - AVERO - AXA - BANCA MONTE PASCHI - BANQUE DU BRABANT - BDO - BELGACOM - BESIX - BLACK BOX BOEHRINGER INGELHEIM - CENTER FOR CREATIVE LEADERSHIP - CLEAR CHANNEL - CHRISTELIJKE MUTUALITEIT - CPAS Schaerbeek - CREDIT PROFESSIONEL - CALLATAY - DEXIA - EADS - ENCARE - ESSILOR - FEDERAL EXPRESS - FIAT - FMC BIOPOLYMER - HERCULES - HONEYWELL - HUIS van de NEDERLANDSE PROVINCIES - ING - INTEL - JONES DAY - KODAK - LEO PHARMA - MERCK - OCMW Leuven - ORACLE - OTAN - PARTENA - PERNOD RICARD BELGIUM - PETERCAM - PIONEER - POLITIE BLANKENBERGE - PROXIMUS - PROTIME - SAS RADISSON HOTEL - REGUS - ROBELCO - SOLVAY - SONY - STIB - SUMITOMO - THA NIKITRA - THALYS - TICKET BBL TRAVEL - TRAXYS - VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ - VLAO - ZENITH OPTIMEDIA

girsberger

GIRSBERGER BENELUX
 Herikerbergweg 106
 NL-1101 CM Amsterdam- Z.O.
 TEL 0031 (0)20 696 81 97
 FAX 0031 (0)20 691 87 31
 amsterdam@girsberger.com
 www.girsberger.com

CONTACT

Wenke Claus
 Sales Manager BeLux
 TEL 0032 (0)475 814 306
 wenke.claus@girsberger.com

**STRUCTURE
 Management**



Harry Meijer
 Directeur Benelux

Wenke Claus
 Sales Manager BeLux

Implantations/Internationales

- Girsberger AG - Suisse
- Girsberger GmbH - Allemagne
- Girsberger France - France
- Girsberger Iberia - Espagne
- Girsberger London - Angleterre
- Girsberger Industries - Etats-Unis

Effectif

Nombre de personnes : 310
 Année de création : 1889



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

La passion pour la perfection, l'œil pour le détail
 L'entreprise suisse 'Girsberger' est spécialisée dans la fabrication de sièges pour le marché professionnel international. Depuis plus de 100 ans, Girsberger à l'œil pour le détail. La gamme variée comprend des sièges de bureau, sièges de conférence, sièges visiteurs ainsi que des meubles lounge et tables de conférence aussi bien dans la vaste collection 'Office' que dans la collection attractive 'Dining'.

Jusqu'à présent nous produisons en Suisse, Allemagne, Turquie ainsi qu'aux États-Unis.

Lorsque vous souhaitez un conseil ou un service, vous pouvez vous adresser directement à nos bureaux de vente locaux en Allemagne, Autriche, France, Espagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Angleterre, Turquie et aux États-Unis.

Chez Girsberger, design et artisanat vont de pair avec des méthodes de production des plus modernes. Avec créativité, passion et attention nous perfectionnons nos produits, de leur développement, fabrication avec des matériaux de grande valeur, jusqu'à leur montage. Cette fascination se traduit par la diversité de nos créations et la recherche de la qualité jusque dans les moindres détails. Chez Girsberger nous prenons soin de nos processus de production et nous nous engageons sérieusement envers l'environnement.

Produits

Chaises de bureau ergonomiques, sièges visiteurs et sièges de conférence, mobilier lounge.

Services

Grâce aux **Customized Solutions** faites appel à nous pour transformer vos idées en solutions uniques et sur mesure. Girsberger vous aide avec plaisir à meubler vos espaces avec élégance. La passion pour la perfection reste là aussi toujours notre première priorité.

Smart Service s'occupe du maintien de la valeur, du fonctionnement efficace et d'une apparence soignée de vos chaises de bureau pendant toute leur durée de vie. Grâce à notre atelier mobile, une réparation professionnelle pourra se faire sur place.

Nouveautés

PEPE

Le siège est doté d'une conception nette et sobre : une coque en multiplis constitue l'assise, le dossier et les accoudoirs. La coque au rembourrage fin est recouverte de tissu ou de cuir issus de la large collection de Girsberger. Un piétement traîneau filigrane qui reprend les lignes des accoudoirs soutient la coque d'assise. Le châssis est constitué d'un fil d'acier de 12 mm de diamètre et est disponible en version chromée ou en acier chromé nickelé.

PEPE, en tant que siège multiusage, convient à une utilisation dans les espaces les plus variés: comme siège visiteur dans les espaces de bureaux, comme siège de conférence dans les salles de réunion, dans les zones d'attente, cafétérias et bien d'autres usages.

SWAY Assis ou debout ? Ou les deux !
 www.sway-sway.com

Références

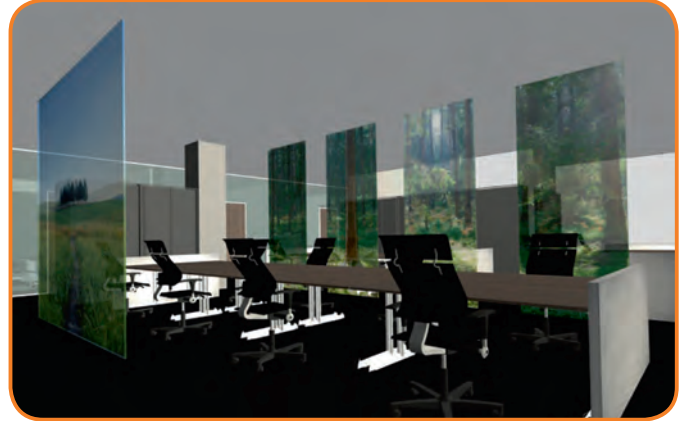
- Riziv-Inami, SAP, Booking.com, ICS, Democo,
- Voka, Chevron, Friesland Foods, Ethias, Getronics,
- Goodyear, Eurocontrol, BP, CenCenelec, SBS-EM,
- Henkel

WORKPLACE



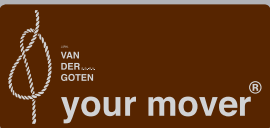
NNOF

Nearly New Office Facilities



Moving and improving your work space ...

Nnof, Nearly New Office Facilities, is an innovative concept for companies valuing environmental responsibility and sustainability. Nnof creates new designs in a cradle-to-cradle philosophy. www.nnof.be



www.yourmover.com



An ISO 9001: 2008 certified company by Dekra
www.yourmoverlogistics.be



www.remus-verhuizingen.be



www.dcservices.be



www.lesfils-vandergoten.be

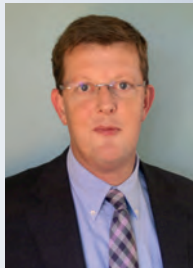


D&C SERVICES NV
 Radiatorenstraat 1 - BE-1800 Vilvorde
 TEL 0032 (0)2 255 42 30
 FAX 0032 (0)2 251 84 75
 info@dcservices.be
 www.dcservices.be

CONTACT

Kurt Florus
 Directeur
 TEL 0032 (0)479 99 05 18
 kurt.florus@dcservices.be

**STRUCTURE
 Management**



Kurt Florus
 Directeur

Effectif

Nombre de personnes : 20
 Année de création : 2000



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

D&C Services est une société de services spécialisée dans les activités de change management, déménagement et d'aménagement intérieur. De l'analyse des besoins jusqu'à la coordination des travaux de finitions, D&C Services prend soin des activités nécessaires. C'est sur base d'une connaissance orientée sur la pratique que D&C Services est au service du client. Sa propre équipe réunit un personnel expérimenté, chacun avec sa spécialité, et avec une expérience de plusieurs années dans le secteur.

Services

- Change Management : l'analyse de l'entreprise et l'implémentation du trajet de changement
- Move Management : préparation et coordination des activités de déménagements
- Space Management : analyse et optimisation d'usage d'espaces
- Project Management : préparation et coordination des travaux d'aménagements
- Building Management : analyse des infrastructures de bâtiments et techniques
- Interior Design : création et réalisation des concepts d'aménagements

Références

Air France/KLM - Cummins Diesel - Deloitte - Dr. Oetker Belgium - EMI Music Belgium - Hewlett Packard - Johnson & Johnson - Ordina - Spikes - Sara Lee - Playmobil - TNT - Virco/Tibotec - TriFinance - Hamburg Mannheimer - CM - Thomas Cook - Soresma - Centric - Siemens - Lyreco - DHL



BRUYNZEEL STORAGE SYSTEMS

Bureau & Design Center B 50
 Esplanade du Heysel - BE-1020 Bruxelles
 TEL 0032 (0)2 479 42 42
 FAX 0032 (0)2 479 82 82
 info@bruynzeel-storage-systems.be
 www.bruynzeelstorage.be

CONTACT

Sophie Hanon de Louvet
 Marketing & Communication
 TEL 0032 (0)2 479 42 42
 sophie.hanon@bruynzeel.org

**STRUCTURE
 Management**

Filip De Maeseneer
 Directeur général

Pierre Platteau
 Directeur financier

Implantations/Internationales

Brynzeel Rangements - Strasbourg
 France

Bruynzeel Storage Systems - Panningen
 The Netherlands

Brynzeel Regalsysteme - Neuss
 Germany

Compactus & Bruynzeel AG - Frauenfeld
 Switzerland

Constructor Danmark - Roskilde
 Denmark

Effectif

Nombre de personnes : 20
 Année de création : Pays-Bas : 1917
 Belgique : 1948



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Bruynzeel Storage Systems est spécialisé dans l'utilisation optimale de l'espace de stockage et de rangement, avec des rayonnages fixes ou mobiles, manuels ou électriques, conçus pour zones d'archives, bureaux, bibliothèques ou musées.

Bruynzeel, c'est aussi un bureau d'étude qui conseille, qui réalise des devis et pré-études gratuits, et qui cherche avec le client la solution la plus adaptée pour le moindre coût, tout en tenant compte de toutes les contraintes du bâtiment.

Bruynzeel, c'est enfin une qualité inégalée, basée sur une expérience professionnelle de 58 ans.

Applications

Systèmes de rangement et de stockage pour :

- Bureaux et archives
- Bibliothèques et musées
- Hôpitaux et laboratoires

Produits

- Rayonnages fixes
- Rayonnages mobiles manuels ou électriques
- Rayonnages à étages fixes ou mobiles

Services

Bureau d'études, montage, démontage, entretien et service après vente.

Nouveautés

Notre société propose désormais ses produits industriels tels que rayonnages à palettes, plate-formes, cantilevers et cloisons sous la marque Dexion.

Références

Abbaye d'Orval, Administration Communale de Schaerbeek, Administration des Bâtiments Publics Luxembourg, Administration des Douanes et Accises Luxembourg, AGF, Argentia, AXA, Bank & Trust Luxembourg, Banque Degroof, Bridgestone, CBC Banque, CHU Brugmann – Bruxelles, Communautés Européennes, Commune d'Anderlecht, Commune de Watermael-Boitsfort, Deloitte et Touche, Dexia, Electrabel, Esprit, Esso Belgium, Ethias Assurances, Hôpital Erasme – Bruxelles, IKEA, ING, Interbrew, Janssen Pharmaceutica, KBC Bank, KBC Lease, Kredietbank – Luxembourg, L'Oréal, Ministère de l'Équipement et du Transport, Musée Royal de l'Armée, Mutualités Chrétiennes, P&V Assurances, Parlement européen, Partners Assurances, Petrofina, Pfizer, Police Grand Ducale – Luxembourg, Power Tools, R.T.B.F., R.T.L., Région Wallonne, Scania, Siemens, Solvay, Suez Tractebel, Swift, Test Achats, Total, UCB Pharma, Université Libre de Bruxelles, Ville de Namur.

DEXION : des solutions de stockage qui augmentent le rendement de vos espaces d'entreposage



Stockage de palettes

Un entrepôt bien organisé est essentiel au processus logistique d'une société. Les solutions de stockage pour entrepôt incluent des rayonnages à palettes fixes et mobiles, ainsi que des méthodes de stockage compact comme les rayonnages dynamiques, les rayonnages drive-in et les rayonnages Push-Back. Ces systèmes adaptés au stockage de divers matériaux garantissent une capacité de stockage optimale vous permettant d'augmenter de 80 % le degré d'utilisation de votre espace d'entreposage.

Stockage de petites pièces

Les rayonnages d'entrepôt actuels sont à mille lieues des constructions en acier de faibles hauteur et capacité qu'ils étaient autrefois. Le manque d'espace et les nouveaux standards logistiques obligent les entreprises à rationaliser l'espace disponible afin de garantir une flexibilité de stockage optimale. Une approche qui n'est pas sans conséquence sur les configurations existantes et à venir des solutions de stockage. En effet, la tendance actuelle est aux systèmes de stockage à forte capacité, rapides et simples à adapter aux besoins changeants du marché. Des systèmes qui doivent également garantir des coûts logistiques (et donc de stockage) aussi faibles que possible. En réponse à ces développements récents, Dexion propose les rayonnages HI280, mariage entre efficacité et utilisation optimale de l'espace. Les éléments du système s'emboîtent parfaitement ensemble, ce qui garantit une grande variété en termes de méthodes de stockage. Gain de place vertical grâce aux constructions hautes à étages et gain de place horizontal grâce aux rayonnages mobiles et aux étagères lourdes.



Plateformes et cloisons

Nos solutions industrielles sont la preuve qu'une exploitation maximale de l'espace peut aller de pair avec une efficacité optimale. La combinaison de plateformes avec des systèmes de cloisons ou des rayonnages vous permet de subdiviser d'une manière simple et rapide l'espace à disposition. Ce système souple, accessible et rentable vous offre une fiabilité garantie pour de longues années. La construction des plateformes, systèmes de cloisons et cloisons grillagées est soumise à de strictes exigences en termes de sécurité. Les systèmes Dexion satisfont à toutes les normes de sécurité nationales et internationales et vous assurent donc robustesse et sécurité.

Si aucun système standard ne correspond à vos souhaits, nos conseillers vous aident à mettre à profit de manière optimale l'espace disponible en choisissant le système et les accessoires appropriés. Le cas échéant, nous développons pour vous une solution sur mesure.



Dexion Belgique
Buro & Design Center bte 50
Esplanade du Heysel
1020 Bruxelles
Tel: +32 (0)2 479 42 42
Fax: +32(0)2 479 82 82
info@dexion.be - www.dexion.be



K-ONCEPT BVBA/SPRL
 Noordstraat 6c - BE-9000 Gand
 TEL 0032 (0)9 324 80 49
 FAX 0032 (0)9 329 72 38
 info@K-ONCEPT.com
 www.K-ONCEPT.com

CONTACT

Kris Cottenier
 CEO / Architecte d'intérieur
 TEL 0032 (0)9 324 80 49
 kris.cottenier@K-ONCEPT.com

**STRUCTURE
 Management**



Kris Cottenier
 CEO / Architecte d'intérieur

Année de création : 2006



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

K-ONCEPT est une société de conseils et de services indépendante et multidisciplinaire spécialisée dans des procédures de consultation et de conception, aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises.

K-ONCEPT vous accompagne dans votre conception & vous conseille à chaque étape de votre cycle immobilier.

K-ONCEPT, prestataire de service indépendant, s'engage à toute transparence dans chaque étape de votre processus immobilier élaboré en étroite collaboration avec vous.

K-ONCEPT a comme plus-value une expérience multidisciplinaire dans le monde de la construction et de la consultation, et un réseau d'experts indépendants qui peuvent être groupés en une équipe parfaite et spécifique pour chaque étape de votre projet.

Services

Architecture d'intérieur

K-ONCEPT conçoit complètement votre concept et environnement de travail ou résidentiel en se basant sur une analyse approfondie de vos besoins et souhaits spécifiques.

K-ONCEPT optimise votre environnement de travail ou d'intérieur existant, aussi bien au niveau du fonctionnement, de la facilité d'emploi et du prix de revient qu'au niveau du style et de la finition.

Conception

K-ONCEPT conçoit le mobilier sur mesure et des objets spécifiques, qui peuvent fonctionner comme partie d'un aménagement global ou comme eye-catcher spécifique dans votre espace.

Visual Merchandising

K-ONCEPT conçoit l'image complète de votre entreprise ou de votre marque adaptée à votre marché : le logo, l'aménagement des bureaux et des magasins, les lettrages, les affichages, les stands d'exposition, ...

Consultation (Workplace, FM & Real Estate)

K-ONCEPT vous accompagne et vous conseille dans toutes les étapes de votre projet.

K-ONCEPT négocie pour vous tous vos contrats de service et facilitaires et recherche, en concertation avec vous et en fonction de vos besoins spécifiques, le meilleur rapport qualité/prix.

CAD

K-ONCEPT numérise vos plans, selon votre ou notre couche-standard, en utilisant la version la plus récente du programme « Autocad Architecture ».

K-ONCEPT assure les métrages, la numérisation et la visualisation à 2 ou 3 dimensions de bâtiments ou d'intérieurs.

Gestion de projet

K-ONCEPT vous accompagne dans la réalisation de votre projet de A à Z, aussi bien administrativement que techniquement (y compris le suivi de chantier, le budget, la planification & les rapports, la coordination du déménagement, change management, communication, etc.) afin de vous soulager de toutes contraintes.

Références

Adecco International, Adecco Benelux, XPE, Proximus, Mercator, Nutricia, Hotel Foley, Plancke Tax Consultancy, la ville de Malines, Antwerpse Waterwerken, Tides, The Conference Board, plusieurs maisons et appartements privés, ...



KINNARPS NV/SA
 Heide 15 - BE-1780 Wemmel
 TEL 0032 (0)2 456 0 456
 FAX 0032 (0)2 456 0 444
 info@kinnarps.be
 www.kinnarps.be

CONTACT

Edouard Van Overstraeten
 Responsable des ventes
 TEL 0032 (0)2 456 0 456
 edouard.van.overstraeten@kinnarps.be

STRUCTURE Management

Edouard Kint
 Administrateur délégué

Implantations/Belgique

Bruxelles - Gand - Anvers - Louvain-la-Neuve

Effectif

Nombre de personnes : 42
 Année de création : 1993



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Kinnarps est le deuxième plus grand fabricant/fournisseur européen de **mobilier de bureau**.

Produits

Kinnarps offre du mobilier **ergonomique** haut de gamme et des solutions complètes **durables** pour le bureau contemporain. Kinnarps groupe comprend également les marques Materia, Skandiform et Drabert. Nous ajoutons à cela d'autres partenaires exclusifs pour la Belgique et le Luxembourg comme Casala, de Sede et Twinform.

Services

En tant que **fournisseur global**, nous offrons un service de qualité tout au long du processus d'achat. Étape après étape, nous étudions tous les éléments de l'offre. Avec vous, nous réalisons une analyse minutieuse de vos besoins et créons des **environnements de travail efficaces et inspirantes**. Dans le processus, nous n'ignorons également pas l'aspect durable.

La base d'une bonne journée au bureau. Bienvenue chez Kinnarps, le bien-être au bureau!

Nouveautés

Durant toute l'année, il y a des nouveautés dans nos gammes. Vous apprécierez sans aucun doute de visiter notre show-room ou de consulter nos produits sur notre site.

Références

Récemment réalisés :

- Wit-Gele Kruis
- Teva Pharma
- Cummins
- Caldic
- Solvay
- SPE/Luminus
- Laptop Lounge
- Axisparc
- Atlas Copco
- 3E
- Baxter
- Bebat
- Colruyt
- CM
- Mercedes Benz
- Connections
- Ambassade de Pologne





HOLCIM S.A. - PORTES DE L'EUROPE, ESPACE CHRISTIAN DOTREMONT - 12 AVENUE JEAN MONNET, B-1400 NIVELLES - PHOTO: MARC DETIFFE - COPAWARE - VINCENT LENS - GRAPHIC DESIGN: SIGMUND BALDWIN, JOHANNA FISCHER

global

give space a new dimension
design project & facility management

In crisis times, reducing costs is essential, but this challenge also presents an outstanding opportunity. How can you reorganise your teams in the work area? What working method is most suited to the jobs performed? How can you improve your communications? As specialist in creating and developing work spaces, GLOBAL will help answer these questions and make your offices a real strategic lever. So you can successfully meet your challenges, today and tomorrow.

WWW.GLOBAL-DPM.BE / STEVEN VALKENIERS +32 (0)475 83 06 23 / PHILIPPE JANSSENS +32 (0)474 97 55 07

global

GLOBAL DESIGN, PROJECT & FACILITY MANAGEMENT

Chaussée de La Hulpe 177/20 - BE-1170 Bruxelles
TEL 0032 (0)2 663 27 40
FAX 0032 (0)2 663 27 79
global@global-dpm.be
www.global-dpm.be

CONTACT

Alain LE GRELLE
Administrateur délégué
TEL 0032 (0)2 663 27 43
ale@global-dpm.be

STRUCTURE Management



Alain LE GRELLE
Administrateur délégué

Aferdita KAS
Responsable département Design

Philippe BEMONT
Responsable département Project Management

Steven VALKENIERS
Sales Manager

Cécile SEVRIN
Responsable Administration

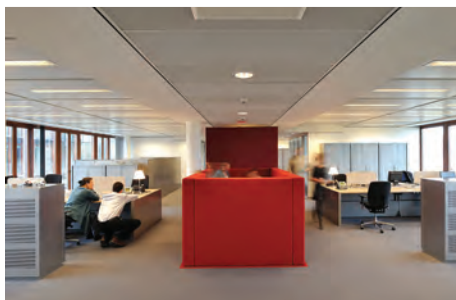
Effectif

Nombre de personnes : 27
Année de création : 1995

Chiffres d'affaires

2008 : 2.145.000 (HTVA) €
2009 : 2.181.000 (HTVA) €
2010 : 2.748.000 (HTVA) €

COMPANY PROFILE



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Le bureau d'études GLOBAL voit le jour en 1995 à l'initiative d'une poignée de passionnés. Il se spécialise rapidement dans la conception et l'aménagement d'espaces de travail. En 2004, il élargit son champ d'intervention aux commerces, logements et hôtels, avec pour dénominateur commun la définition de solutions sur mesure dédiées au développement humain. GLOBAL défend une approche propre du marché reposant sur la rigueur financière, la créativité, la flexibilité et les synergies. Il s'impose aujourd'hui comme le partenaire de référence pour donner un sens réel aux espaces.

Services

Change management : Avec le Change Management, GLOBAL propose un modèle d'organisation du travail qui répond aux besoins des entreprises en termes de flexibilité, de mobilité, d'écologie et de retour sur investissement. Le Change Management organise les espaces et postes de travail par type de tâches. Ce modèle de type nomade peut aller au-delà des frontières de l'entreprise, en intégrant le télétravail.

Space Planning : Le Space Planning commence par l'étude approfondie de l'identité et des besoins du client. GLOBAL cherche à apprendre, comprendre, analyser et redéfinir dans ses termes la culture du client. Objectif: parvenir à une première proposition de répartition organisationnelle de l'espace, accompagnée d'une étude de faisabilité et d'analyses budgétaires.

Design Management : L'ébauche créative et esthétique prend forme et les premières implantations sont affinées. Choix des matériaux, du type de cloisonnement, du câblage; conditionnement d'air, revêtement de surfaces, éclairage, harmonie des tons, mobilier... Tous les paramètres de réalisation sont pris en compte.

Project Management : Cahier des charges, appels d'offres et tableaux comparatifs, gestion du temps

et des budgets, coordination et suivi de chantier, contrôle de qualité... : le project manager de GLOBAL, interlocuteur de référence pour le client, est le garant du bon déroulement des travaux. Il maîtrise le terrain sur tous les plans : la qualité, le temps et les budgets.

Facility Management Assistance: GLOBAL cherche à garantir une autonomie maximale après remise de chantier. Mais certaines évolutions nécessitent une aide extérieure. Restructurations, intégration de nouveaux équipements, changement d'image... GLOBAL reste à la disposition de ses clients pour toute mission d'assistance.

Références

ACCOR GROUP / AC NIELSEN / ARJOWIGGINS / ARNOLD & PORTER LLP / ASTRAZENCA BELGIUM / AXA / BAIN & COMPANY / BÂTIMENTS ET PONTS CONSTRUCTION / BPOST BEST FRIENDS / BOEING / BONELLI EREDE PAPPALARDO / BREDIN PRAT / BRITISH AMERICAN TOBACCO / CAREFUSION / CLARENT / CLEARY GOTTLIEB / STEEN & HAMILTON / CLIFFORD CHANCE / COCA COLA / COFINIMMO COMMISSION EUROPÉENNE / COVINGTON & BURLING LLP CUMERIO / DATASCOPE / DE WOLF & PARTNERS DEXIA GREY / EASYNET / EBBINGE / ELECTRABEL / ELIA / FINACIBEL REAL ESTATE / FIRST INDUSTRIAL / FOST + / FRESHFIELDS DERINGER / G 14 / GENERAL ELECTRIC GLAXO SMITH KLINE / GOOGLE INC / HENGELER MUELLER HOLCIM (BELGIQUE) S.A. / HONDA / HUNTON & WILLIAMS ING / INNOVEX - QUINTILES / JET AIRWAYS JONES DAY KNTV KEYNEWS TELEVISION / LACTALIS / L'ECHO / LINKLATERS / LORENZ / LOYENS LOEFF / LWK LIEDEKERKE GEZONDHEIDCENTRUM DE BRUG - LA PASSERELLE / MCKINSEY & COMPANY EUROPE / MOBISTAR / NAUTADUTILH / NCR / NESTLÉ / NH HOTELES / ONSSAPL / ORIFLAME OUTOKUMPU OYJ / PARLEMENT EUROPÉEN / PHILIPS / PREVENT / RAFFINERIE TIRLEMontoise - TIENSE SUIKERRAFFINADERIJ / ROCKWELL AUTOMATION / ROYAL RACING CLUB BRUXELLES / SECURA BELGIAN RE / SIRIUS SLAUGHTER & MAY / SNCB / NMBS / SOM / SOPARTEC SPE / STATE STREET / S.T.I.B. - M.I.V.B. / STIBBE / SYNCADA EUROPE / SYNTHES / THE BOSTON CONSULTING GROUP / THE BRUSSELS AIRPORT / TOTAL / TOYOTA / UCB PHARMA / UMICORE / UNIFERT / URIA MENDEZ / VAL-I-PAC / VANGUARD INVESTMENTS EUROPE / VF EUROPE VILLEROY & BOSH / WALL STREET JOURNAL EUROPE / WILMER HALE LLP / WORLD BANK / ...



**MAARS JANSEN
PARTITIONING SYSTEMS**
Generaal De Wittelaan 17 C boîte 22
BE-2800 Malines
TEL 0032 (0)15 29 48 30
FAX 0032 (0)15 29 48 39
info@maarsjansen.be
www.maarsjansen.be

CONTACT

Gert Walravens
Directeur de l'entreprise
TEL 0032 (0)15 29 48 30
info@maarsjansen.be

STRUCTURE Management



Gert Walravens
Directeur de l'entreprise

Effectif

Nombre de personnes : 18
Année de création : 1999



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Maars Jansen Partitioning Systems est une association de Jansen Building Group SA, entrepreneur de parachevements intérieurs occupant la première place sur le marché belge, et de Maars Holding BV, fabricant néerlandais de cloisons démontables de renommée internationale. Nous sommes votre partenaire idéal dans le domaine des cloisons démontables et des aménagements de bureaux. Nous vous offrons un large éventail de solutions, quelle que soit la finition prestigieuse ou la configuration fonctionnelle correspondant à votre budget.

Produits

String2 : Forme et fonction à la puissance deux. Grâce à ce système, la perfection de demain devient réalité déjà aujourd'hui. Ceci avec un choix infini de matériaux et de combinaisons: verre, métal, bois, matière synthétique, textiles. L'isolation acoustique et la résistance au feu sont évidents avec une cloison de ce niveau.

Panorama : Avec ce système, Maars Jansen introduit la première cloison entièrement vitrée qui combine une transparence maximale avec la flexibilité d'une vraie cloison amovible. Donc pas de profils verticaux ou de joints visibles. Ce système est également entièrement compatible avec la gamme String2.

GlassLine : La transparence ne peut plus être ignorée dans les concepts de bureaux modernes. Maars Jansen anticipe sur cela avec des solutions de vitrages simple. Les vitrages sont posés verticalement 'a froid' l'un contre l'autre. Des combinaisons avec nos autres types de cloison amovibles sont possibles.

MetaLine : Un système de cloisons exclusif pour le marché de haut de gamme, la cloison est modulaire extensible et adaptable.

String : Cloison de qualité supérieure, laquelle peut être construite, adaptée et agrandie comme souhaité.

StyleLine : Cloison flexible et universelle avec une large gamme de largeurs modulaires, d'éléments vitrés et de portes, de solutions d'angles, de couleurs, de valeurs d'isolation.

Intersign : Cloison pour tous les marchés. Fonctionnalité, esthétique et technique de haut niveau.

Services

Notre bureau d'étude réalise pour vous un concept qui répond parfaitement à vos besoins. Avec le soutien d'un département de production moderne, votre concept est élaboré dans un délai très court jusqu'à un système prêt à l'emploi susceptible d'être monté rapidement et efficacement sur chantier.

Nouveautés

- Cloisons vitrées et portes Rf (EI).
- Service d'étude spécifique pour le secteur des soins de santé.
- Davantage encore de confort, solutions intégrées dans la cloison : • Dynamic lighting • Flatscreen et sound panels, qualité hifi, complètement intégré dans la cloison • Armoires : fini les armoires encombrantes • Panneaux confort : fournit chaleur ou fraîcheur

Références

Arcelor Purchasing, Atos, AZ Groeninge, Bayer, Belgacom, Commission Européenne, Deloitte, Dexia, DHL, divers ministères, Electrabel, Fortis, ING, Janssen Pharmaceutica, Johnson & Johnson, KBC, Philips, Police Fédérale, Randstad, SNCB, Solvay, Sony, Tele Atlas, UZ Gent, Centres des soins de santé.

PROCOS GROUP

PROCOS GROUP
 Jan Blockxstraat 1 - BE-2018 Anvers
 TEL 0032 (0)3 242 94 60
 FAX 0032 (0)3 248 73 58
 procos.belgium@procosgroup.com
 www.procosgroup.com

CONTACT

Jos DUCHAMPS
 Administrateur Délégué
 TEL 0032 (0)3 242 94 60
 procos.belgium@procosgroup.com

STRUCTURE Management

Paul VAN DER BORGHT
 Administrateur Délégué

Jos DUCHAMPS
 Administrateur Délégué

Wim VAN HOVE
 Administrateur Délégué

Implantations/Internationales

PROCOS France - Paris
 PROCOS Luxembourg - Luxembourg
 PROCOS Portugal - Lisbon

Effectif

Nombre de personnes : 30
 Année de création : 1990



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

PROCOS Group est un consultant indépendant en Facilities Planning et Facilities Management. Notre équipe soutient et accompagne des clients du secteur public et privé pour la réalisation de projets complexes et importants. A cette fin nous utilisons des méthodes qui ont fait leur preuve et pouvons faire appel au centre de compétence et au réseau international de PROCOS Group. Dans le domaine étendu de l'aménagement et du facility management, notre compétence principale est de rendre des avis 'state of the art' : de l'analyse stratégique à l'accompagnement dans les opérations.

Produits

- ARCHIBUS
- Project Library
- Room Datasheets
- Room Reservations
- Multi Process Multi Project Manager
- Real Estate Dashboard
- Move Manager

Services

- Consultancy in Facility Management
- Implémentation ARCHIBUS
- Planning Stratégique
- Développement des exigences requises
- Développement du "New World of Work"
- Space Planning
- Interior Design
- Relocation
- Change Management
- Project Management
- Développement et implémentation des applications "Corporate Real Estate"

Références

Acerta - AG Insurance - Air Liquide - AXA Real Estate - BNP Paribas - BNP Paribas Fortis - Concentra - DEXIA - Ericsson - Ernst&Young - FOD Economie - FORTIS - GIMV - Gemeenschaps-onderwijs - Huis van de Arbeid - HYPO Group Alpe Adria - ING Real Estate - Johnson&Johnson - KBC Kind en Gezin - Leasinvest - Le Figaro - Liberty Global - Manpower - Mediafin - Merck Sharp & Dohme - NMBS - Philips België - Philips Lighting Eindhoven - Philips Healthcare - Portugal Telecom Project² - Provinciebestuur Antwerpen - Provinciebestuur Limburg - Provinciebestuur Vlaams-Brabant Research Campus Hasselt - Regie der gebouwen Sabam - SAP - Seco - SPE-Luminus - Stad Antwerpen - SUN Microsystems - Scholen van Morgen Vlaamse Overheid - Telindus Belgacom ICT - VKW - VRT - Zilver Avenue





PAMI NV/SA
 Nolimpark 1408
 Industrielaan 20 - BE-3900 Overpelt
 TEL 0032 (0)11 80 07 00
 FAX 0032 (0)11 80 07 01
 info@pami.be
 www.pami.be

CONTACT

Bart Driessen
 sales director
 TEL 0032 (0)11 80 07 00
 info@pami.be

**STRUCTURE
 Management**

Lode Essers
 Administrateur Délégué

Hendrik Essers
 Administrateur Délégué

Bart Driessen
 Vente

Rudi Belmans
 Export

Hilde Cremers
 Human Resources

Nele Klaps
 Marketing

Implantations/Belgique

Pami - 3900 Overpelt
 Pami - 1000 Bruxelles

Implantations/Internationales

Pami - Pays-Bas
 Pami - Angleterre

Effectifs

Nombre de personnes : 150
 Année de création : 1958

Chiffres d'affaires

2008 : 18.951.000 €
 2009 : 17.189.000 €
 2010 : 16.174.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

En tant que concepteur et fabricant belge de référence, Pami livre des meubles de bureau de **qualité supérieure à des prix concurrentiels**. Pami veut continuer à investir dans **le développement produit** et dans un **design** ergonomique moderne, répondant aux normes les plus strictes. Les clients peuvent compter sur une grande **flexibilité** et un niveau de **service** élevé. Une attention particulière est accordée au processus de **production responsable** qui tient compte des travailleurs et qui privilégie un environnement sain.

Produits

- **B.Long** (B.Long, B.Long+, B.Long Single, B.Long meeting)
- **O.Frame** (O.Frame, O.Frame+, O.Frame Single, O.Frame meeting)
- **I.Box** (bench avec réglage individuel en hauteur)
- **I.Work** (bench avec réglage individuel en hauteur)
- **T4** (programme 4 pieds)
- **Choreo** (programme pieds en T),
- **Cafétéria- & mobilier de réunion, archivage** (blocs tiroirs, armoires à portes coulissantes et à enrouleurs et vestiaires)
- **U.Form** (programme sur mesure en bois)

...complétés par des produits de nos partenaires Vitra, Wilkhahn, Artifort, Enea, Kusch+Co, Viasit, Parri, Sicame, Van Esch, Kartell, Alias, Frezza, Giroflex, Lande...

Services

Pami délivre des conseils personnalisés avec une plus-value fondée sur l'innovation. Nous offrons un **service all-in** qui nous permet de suivre le client depuis le début, aussi bien dans le cadre d'un nouveau bâtiment que d'une rénovation, d'un réaménagement ou d'un déménagement. Nous visons, en respectant les désirs du client, un aménagement optimal des espaces, tenant compte des possibilités d'électrification, du vitrage, des couloirs, des techniques disponibles et utilisées... Notre attention se porte dès lors sur les différents types de travail, réunion, lounge, cafétéria... sans perdre de vue le budget prévu.

Nouveautés

I.Box (bench avec réglage individuel en hauteur), **I.Work** (bench avec réglage individuel en hauteur) **éléments acoustiques** avec structure 3D (cloisons de séparation indépendantes ou couplées au poste de travail, sièges, dos arrière pour armoire...), **armoires en bois, nouveaux coloris** possibles selon les dernières tendances.

Références

Pouvoirs Publics Flamands, Hôpital Universitaire de Gand, FOR-CMS, Commission de la Communauté Flamande, Woestijnvis, Acerta, Carglass, Ville de Louvain, Vlaamse Media Maatschappij, Dredging, Société de transport Public De Lijn, Ablynx, Janssen Pharmaceutica, Mercedes, Vandemoortele, Accent Jobs for People, Luminus, Euphony, Ville d'Anvers, Telenet, Ricoh Belgium, Ernst & Young réviseurs d'entreprise, Bpost, STIB, Haut Conseil du Diamant...

SEDUS STOLL

Korte Massemensesteeweg 58-7
BE-9230 Wetteren
TEL 0032 (0)9 369 96 14
FAX 0032 (0)9 368 19 82
info.be@sedus.com
www.sedus.com

CONTACT

Erik De keersmaecker
General Manager
TEL 0032 (0)9 369 96 14
erikdekeersmaecker@skynet.be

STRUCTURE Management

Erik De keersmaecker
Country Manager

Cunrath Cornelis
Strategic Account Manager

Claudine Seutin
Sales Advisor Wallonie et Luxembourg

Guy Rubbrecht
Sales Advisor

Implantation/Belgique

Sedus Stoll SPRL - Wetteren

Implantations/Internationales

Sedus Stoll AG - Waldshut - Allemagne

Sedus Stoll S.A.R.L - Paris - France

Sedus Stoll B.V. - Capelle Ad IJssel - Pay-Bas

Sedus Stoll Ltd - London - Grande Bretagne

Sedus Stoll S.A - Madrid - Espagne

Sedus Stoll - Autriche

Sedus Stoll - Dubaï

Sedus Stoll - Milano - Italie

Effectif

Nombre de personnes : 1009

Année de création : 1871

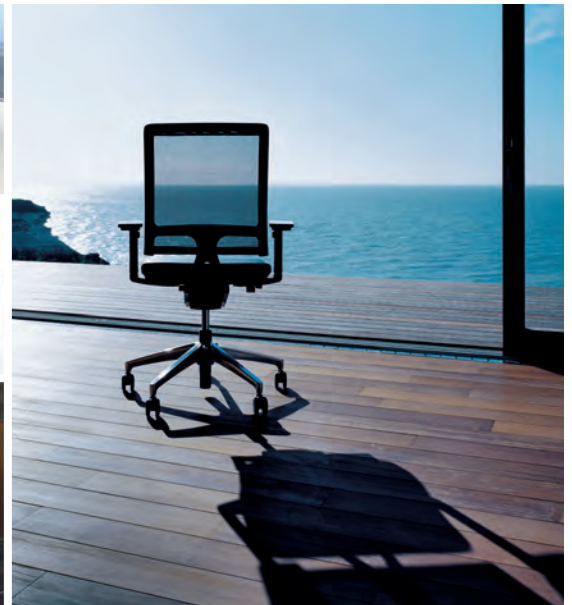
Chiffres d'affaires

2007 : 193.800.000 €

2008 : 194.700.000 €

2009 : 140.300.000 €

2010 : 152.340.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Depuis les années 30 du siècle dernier, Sedus est un spécialiste en chaises de bureau ergonomiques. Son assortiment actuel ne compte pas moins de 9 familles de chaises, ce qui en fait l'un des plus grands fournisseurs en la matière. Qualité, ergonomie et esthétique sont les trois piliers de notre philosophie : des chaises sur lesquelles on a envie de s'asseoir, sur lesquelles on se sent bien et qui restent confortables une dizaine d'années plus tard, voilà notre spécialité. Un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 145 millions d'euros, des effectifs de 2 200 travailleurs et des usines en Allemagne (maison mère), Italie, France, Autriche et au Royaume-Uni font de Sedus l'un des plus grands noms européens de la branche. En 2002, Sedus a racheté Gesika, un fabricant de mobilier de bureau. Depuis janvier 2005, Sedus distribue également ses produits en Belgique.

Produits

- Chaises de bureau ergonomiques
- Chaises de salles de réunion
- Tables de réunion modulaires
- Mobilier pour espace de réception, cafétéria, accueil, etc.
- Tables de bureau, containers et armoires
- Comptoirs d'accueil
- Cloisons acoustiques

Services

Sedus compte une trentaine de revendeurs en Belgique et au Luxembourg qui le représentent activement. Vous pouvez contacter nos services centraux à Wetteren pour obtenir les adresses de ces revendeurs ou pour toute question technique spécifique relative à nos produits.

Références

SNCB/NMBS, Bruxelles, InBev (Interbrew), Leuven/Jupille, VT4, Vilvoorde, TMVW, Gent, Fortis Lease, Bruxelles, Rode Kruis, Mechelen Selor, Bruxelles, Komatsu Europe, Vilvoorde, Boerenbond, Leuven, Stad Gent, SN Brussels Airways, Delta Lloyd, Truvo, Antwerpen, Le Soir, Bruxelles, Umicore, Bruxelles, Arcelor, Luxembourg, Arcelor, Flémalles, Vedior, Bruxelles, Group S, Bruxelles, Université de Luxembourg, Deloitte Luxembourg





SOLIFLEX BVBA/SPRL
Briekhoekstraat 3 - BE-8890 Moorslede
TEL 0032 (0)51 20 26 31
FAX 0032 (0)51 22 28 61
info@soliflex.be
www.soliflex.be

CONTACT

Charlotte Hoornaert
TEL 0032 (0)51 20 26 31
info@soliflex.be

STRUCTURE Management

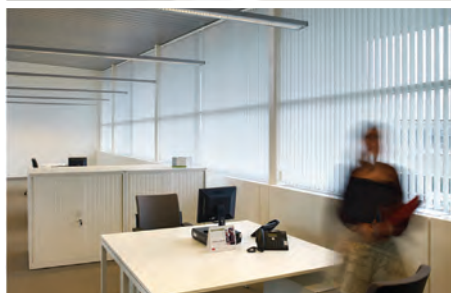
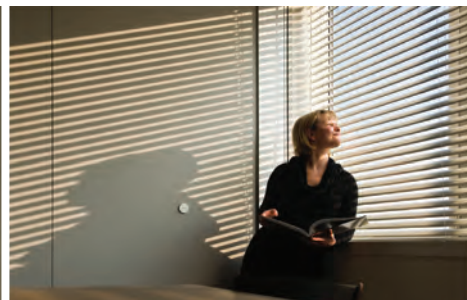
Jan Hoornaert
Gestionnaire



Charlotte Hoornaert
Co-gérante

Année de création : 1962

COMPANY PROFILE



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Depuis 50 ans, SOLIFLEX est le spécialiste dans la fabrication et le placement de **protection solaire intérieure** et de **décoration de fenêtre**, tant pour des clients particuliers que pour des clients professionnels : bureaux, services publics, horeca, commerce de détail, enseignement, secteur médical...

SOLIFLEX vous garantit un rapport qualité/prix optimal et le meilleur service par une équipe techniquement qualifiée.

Au cours de ces 50 ans, SOLIFLEX s'est construit une clientèle fidèle et importante partout dans le BELUX et a renforcé ainsi considérablement sa position sur le marché.

Produits

SOLIFLEX produit une large gamme de systèmes :

- Stores à lamelles verticales en PVC, textile...
- Stores à lamelles horizontales en aluminium, bois...
- Stores enrouleurs
- Duo-rollos
- Screens occultants
- Rideaux
- Rails à cadre
- ...

Tous nos systèmes peuvent être munis aussi bien d'une commande électrique que d'une commande manuelle.

Etant donné que nous gérons nous-mêmes toutes les phases du processus de production, SOLIFLEX est en mesure de vous garantir une qualité supérieure, des prix corrects et une grande flexibilité.

SOLIFLEX tient à se démarquer et c'est pourquoi, au sein de l'entreprise, nous sommes à l'affût des plus récentes tendances dans notre domaine d'expertise: des moteurs silencieux, des systèmes pour des fenêtres de grandes dimensions, l'emploi de matériaux écologiques (tissus 'verts', normes FSC...), des tissus techniques (absorbants le son, antibactériels, réfléchissants, thermiques...).

Services

Grâce aux 50 ans d'expertise et de savoir-faire, à sa position indépendante sur le marché et grâce à une équipe très professionnelle, SOLIFLEX peut assurer une approche innovante orientée client.

Une communication efficace, un placement bien soigné et un service après-vente très étendu sont autant d'atouts supplémentaires qui contribuent au bien-être de nos clients.

En outre, chaque client (quelle que soit l'origine ou la marque du produit) peut faire appel à nos services, peu importe s'il s'agit d'ajustements, de réparations ou tout simplement d'une demande de renseignements sur le nettoyage...

Références

GDF-Suez, Borealis, Philip Morris, Telenet, Adecco, XPE, B-holding, Live Nation, IBM, Immo Montoyer, le Forem, Philips, SAPA, Gryson, Abbott Vascular, Pirelli, Wienerberger, BDO, ONEM, INAMI, SPF Finances, SPF Justice, Banque Nationale de Belgique, CBC, GlaxoSmithKline Biologicals, Fujitsu-Siemens, Château Alden-Biesen, OTAN, Palais Egmont II, Défense, Hôtel Foley, Lantzerath...

STEELCASE BELGIUM NV/SA

Regus Brussels Airport - Avenue Pegasus 5
BE-1831 Diegem
TEL 0032 (0)2 726 04 26
FAX 0032 (0)2 726 00 91
info_be@steelcase.com
www.steelcase.be

STRUCTURE

Implantations/Belgique

Steelcase WorkLife Brussels - Diegem
www.steelcase.be

Art Nivo Workspaces - Antwerpen
www.artnivo.be

Bedimo - Wemmel/Morlanwez
www.bedimo.be

Buro Modern - Waregem
www.buro-modern.be



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Steelcase aide les personnes et les entreprises à travailler plus efficacement en fournissant des connaissances, des produits et des services qui permettent de créer un environnement de travail porteur d'inspiration. L'entreprise atteint cet objectif en intégrant architecture, meubles et technologie. Depuis 1974, Steelcase est le leader mondial du mobilier de bureau.

Tous les produits Steelcase sont durables et respectueux de l'environnement. Depuis leur conception jusqu'au terme de leur cycle de vie, les considérations environnementales jouent un rôle décisif dans la production, le choix de matériaux durables, le transport, l'utilisation, la réutilisation et la fin de vie. En 2006, Steelcase a obtenu aux Etats-Unis la première certification Cradle to Cradle jamais octroyée pour le siège Think.

Steelcase et ses filiales travaillent avec distributeurs/partenaires dans plus de 850 implantations, possèdent 25 usines et emploient quelque 10.000 collaborateurs dans le monde. Les actions ordinaires (Class A Common Stock) de l'entreprise se négocient à la bourse de New York (NYSE) sous le symbole SCS. Pour tout complément d'information, consultez www.steelcase.be

Produits

La mobilité est appelée à gagner en importance au fil des années, à cause de la technologie, des embouteillages sur les routes et de l'évolution des méthodes de travail.

Steelcase offre des solutions pour créer des aménagements adaptés : des tables et sièges de collaboration, des rangements collaboratifs, ainsi que des postes et sièges pour le travail individuel.

Services

Pour Steelcase, aménager vos espaces de travail est essentiel pour augmenter l'efficacité de votre organisation. Nous sommes capables de transformer vos espaces de travail en ressources stratégiques, grâce à nos domaines d'expertise suivants :

Workplace consulting

Gestion du mobilier

Services financiers

Références

Artexis (B) - Alken-Maes (B) - Van Hattum & Blankevoort (NL) Gemeente Gouda (NL) - Oiltanking (B) - Technum-Tractebel Engineering (B) - Ernst & Young (B) - Accenture (B) - Febelfin (B) - Decomo (B) - Toyota (B) - DHL (B) - Cargolux (L) - Arval (NL) - Atradius (NL) - Goldfish (NL) - Vodaphone-Libertel (NL) Prorail (NL) - BNY (NL)



bruxelles
koningin astridlaan 59
B-1780 wemmel
t +32 (0)2 531 13 50
f +32 (0)2 531 13 51

www.sv.be
info@sv.be

Style de travail

SV fournit et crée à partir de sa gamme de produits exclusive des environnements de travail possédant une identité propre et s'inscrivant dans la culture de l'entreprise et dans la manière de travailler du client. SV crée des espaces dans lesquels chacun se sent bien et peut fonctionner de manière optimale.

SV

Rotterdam - Amstelveen - Bruxelles

aménagement de bureaux > projets d'intérieur > sur mesure - spécifique



Proff Niche création Axia Design



Proff Earchair création Studio Makkink & Bey



Proff Niche création Axia Design



Proff Phonebox création Axia Design



Proff Worksofa création Studio Makkink & Bey

SV

SV
 Koningin Astridlaan 59 - BE-1780 Wemmel
 TEL 0032 (0)2 531 13 50
 FAX 0032 (0)2 531 13 51
 info@sv.be
 www.sv.be

CONTACT

Bart van Trier
 Administrateur délégué
 TEL +32 (0)2 531 13 50
 info@sv.be

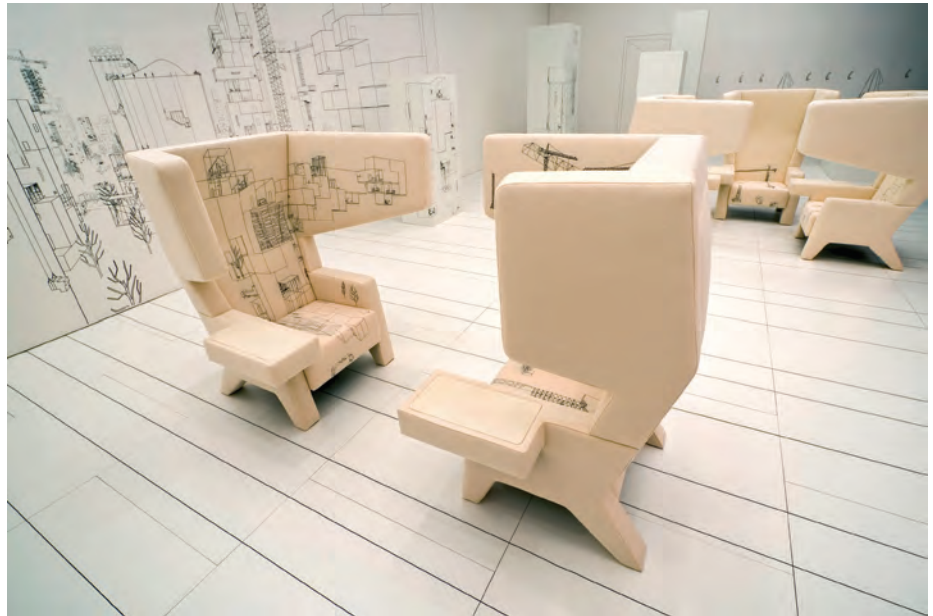
STRUCTURE Management

Leo Schouten
 Directeur Général

Pays-Bas (siège principal)

Effectif

Nombre de personnes : 40
 Année de création : 1978



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

SV est spécialisée dans l'aménagement des espaces professionnels où l'on se rencontre et travaille ensemble.

Avec un focus sur les 'Espaces Publics' et 'Le Nouveau Monde du Travail', SV développe et produit différentes collections de meubles.

Produits

Au fil des ans, SV a noué une relation avec des fabricants internationaux renommés. SV est l'importateur exclusif de Citterio, Gubi, Iduna et Unifor et est concessionnaire de diverses autres marques. La collection SV est équilibrée, technologique et orientée sur l'avenir.

Services

Dans tous les services et produits que fournit SV, les souhaits et les exigences du client, de l'architecte (d'intérieur) et du consultant occupent une place centrale. Chez SV, l'expertise dans le domaine du mobilier de bureau, des cloisons et de la menuiserie sur mesure est considérée comme une exigence incontournable. Nous accordons une attention spécifique à la fonctionnalité, au design, à l'ergonomie et à la durabilité.

Nouveautés

SV recherche constamment l'innovation. Le département Concept & Contract développe des concepts innovants de postes de travail sur mesure. Pour 'travailler différemment', SV réalise du mobilier, tel le fauteuil 'Oorstoel' de Jurgen Bey, qui contribue à l'identité de l'environnement de bureau et à la réduction des coûts d'exploitation.

Références

Depuis près de 25 ans, SV occupe une place prédominante sur le marché, comme en témoignent les nombreux aménagements de bureaux réalisés pour des moyennes et grandes entreprises. Le fruit d'une recherche constante de la perfection au niveau des produits et services fournis, associé à la passion et au professionnalisme (www.sv.be).



Passer 78 000 heures* assis sans bouger ?
Vous méritez mieux. **ON**.[®] Wilkhahn.



*C'est le temps que vous passerez en position assise au cours de votre carrière. Avec des conséquences multiples : douleurs, maux de tête, raideur, fatigue. Dites-leur adieu. Un mot suffit : **ON** ! Son système breveté Trimension[®] vous laisse libre de bouger dans les trois axes. C'est naturel, sûr et stimulant. Puisque vous le méritez, testez-le ! Le nouveau siège **ON** est disponible près de chez vous – et vous aimerez même son prix ! Pour en savoir plus : www.wilkhahn.fr/on



Wilkhahn

WILKHAHN

Oude Leeuwenrui nr 7-11 - BE-2000 Antwerpen
 TEL 0032 (0)3 232 93 91
 FAX 0032 (0)3 227 16 16
 info@wilkhahn.be
 www.wilkhahn.com

CONTACT

Nancy Wouters
 TEL. 0032 (0)3 232 93 91
 info@wilkhahn.be

**STRUCTURE
 Management**

Kristel Serroyen
 General Manager

Effectif

Nombre de personnes : 600
 Année de création : 1907



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Wilkhahn est un fabricant allemand de mobilier orienté design qui fait autorité et dont le core business est l'aménagement de salles de réunion, de conseil, bref de tout espace dans lequel on communique.

« La culture d'une entreprise peut s'exprimer au niveau de son intérieur. Une culture qui, contrairement aux modes et tendances éphémères, met clairement l'accent sur un développement durable - au sens noble du terme - de la société. » C'est pourquoi Wilkhahn a développé différentes solutions d'intérieur : systèmes de tables statiques représentatifs, programmes variables pour espaces de réunion et de séminaire et gamme de tables pliantes et rabattables pour ateliers dynamiques et gestion de projets y compris l'intégration d'une technique multimédia moderne.

Produits

- Tables de réunion
- Sièges de réunion/visiteur
- Sièges de bureau ergonomiques
- Mobilier de salle d'attente et de réception

Services

Notre objectif consiste à accompagner et à conseiller nos partenaires et clients de la meilleure façon qui soit, avec une proposition sur mesure.

Références

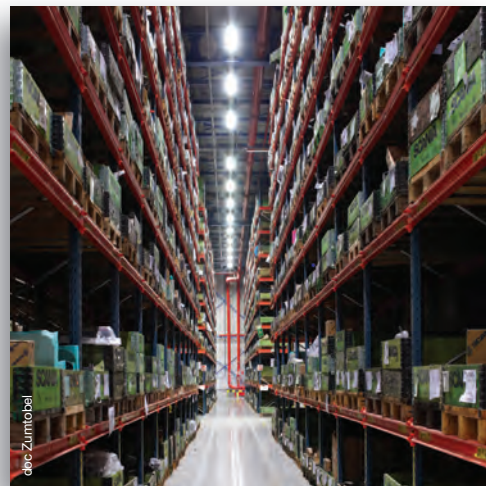
Square Brussels, Fortis Private Banking, Amlin, Vandemoortele, ING, Dexia, GSK Bio, GSK Pharma, Swift, Commission européenne, Conseil de l'Union Européenne, Parlement Flamand, Belnet, Price Waterhouse Coopers, KPMG, Audi, De Lijn, Pfizer, Bristol Meyers Squib, De Wolf & Partners, Baker & McKenzie, CBFA, Colt Telecom, Hill & Knowlton, Linklaters Debandt, United States Mission to NATO, Nauta Dutilh, Mobistar, Accenture, ABVV/FGTB, Banque Nationale, Atlas Copco, KBC, Assurances Mercator, SNCB, SD Worx, Acerta, Ethias, MCS, Umicore, Eandis, MAS, Porsche, Bird & Bird, DHL, Fluxys, Bank of New York, Hof Ter Musschen, Conseil Supérieur du Diamant, Mercedes, VTM, Sydley Austin, Shearman & Sterling, UZ Gent, Hôpital St. Vincentius, DBB Law.



Les tendances, références et bonnes pratiques de la rénovation, maintenance et gestion des bâtiments et installations techniques
> www.profacility.be/buildings

L'actualité, références et bonnes pratiques relatives à l'efficacité énergétique, à la gestion environnementale et au développement durable
> www.profacility.be/environment

Economiser les ressources naturelles et opter pour des énergies renouvelables font partie intégrante de la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises et pouvoirs publics.



Des solutions intelligentes et automatisées au niveau de la gestion de l'éclairage, notamment des entrepôts permettent de réaliser des économies énergétiques et financières substantielles.
















Rendre les bâtiments moins énergivores et respectueux de l'environnement est devenu une obligation légale pour les entreprises et administrations publiques.

BÂTIMENTS, ÉNERGIE & TECHNIQUES

SOMMAIRE

- 70 Bâtiments publics | Politique de gestion durable du gouvernement flamand
- 72 Energy management | Case study : quartier général de Puma à Nuremberg
- 74 Integrated Secure Solutions | Tiers-investisseur
- 76 Bâtiments exemplaires | Politique de gestion durable dans la région de Bruxelles-Capitale
- 78 Développement durable | Gestion de la ressource eau

Sur le même thème, téléchargez via www.profacility.be/biblio, les meilleurs articles du magazine Profacility. Tous les articles y sont classés par date de publication.

-  Case study | Scania Parts Logistics, centre logistique CO₂ neutre (31/10/2011)
-  PEB des nouvelles constructions et bâtiments publics (10/10/2011)
-  Etre éco-efficace en appliquant le principe du 'Cradle to Cradle' (22/08/2011)
-  Production d'énergie renouvelable : mécanismes financiers créatifs (3/03/2011)
-  Hard services | Organiser la maintenance curative et préventive des bâtiments (21/02/2011)
-  Performance Energétique des Bâtiments : transformer le marché (10/01/2011)
-  Energie renouvelable | Cogénération + biomasse : formule gagnante (14/10/2010)
-  Energie renouvelable | L'hôpital neuro psychiatrique St-Martin : le bois-énergie (11/10/2010)
-  Vinci, places de parking avec plus-value (04/10/2010)
-  Case study | GSK Biologicals, 52.000 m² aussi durables que modulaires (14/06/2010)
-  Energy management | Détecter et éliminer la consommation cachée d'énergie (7/06/2010)
-  Certification environnementale des bâtiments, objectiver le durable (31/05/2010)
-  Energie renouvelable | Réussir un projet photovoltaïque en entreprise (10/5/2010)

COMPANY PROFILES

Protection solaire - intérieur & extérieur

82 Hunter Douglas - HelioScreen

Eclairage

83 Zumtobel

Ces profils d'entreprises sont consultables en ligne dans le guide des fournisseurs > www.profacility.be/guide



Davantage que des spéc

En 2008, l'Agence pour le Management Facilitaire des Autorités flamandes (AFM) publiait un premier manuel facilitant la sélection d'un espace destiné à une utilisation propre. Ce manuel était considéré comme un document général de recommandations pour le marché immobilier professionnel. Fin 2010, une version retravaillée est parue. Une publication qui a ceci de remarquable qu'elle va au-delà des spécifications techniques de construction et de l'économie d'énergie.

Trois ministères sont à la base, en 2008, du document 'Waardering van kantoorgebouwen – Op weg naar een duurzame huisvesting voor de Vlaamse overheid' (Appréciation des immeubles de bureau – En route vers un hébergement durable pour les autorités flamandes) et concernait les immeubles de bureau avec une superficie dépassant 1.000 m². Les autorités flamandes voulaient donner l'exemple dans leur recherche de durabilité. La KULeuven a contribué à la mise au point de la publication originale. Les mises à jour ultérieures sont coordonnées par l'Agence pour le Management Facilitaire des Autorités flamandes en collaboration avec le Département Environnement, Nature et Energie. L'utilisation quotidienne du guide et la confrontation des critères à différents bâtiments nationaux et étrangers qui brillent par leur durabilité, a débouché sur une 2^e édition actualisée. L'objectif est d'actualiser le manuel tous les 2 ans. Nous pouvons donc nous attendre à une nouvelle version fin 2012, début 2013. Le manuel sert tout autant dans le cas de projets de nouvelles constructions initiés par les autorités flamandes que pour la location de surfaces de bureau. Au moment de la rédaction du manuel, l'Agence pour le Management Facilitaire a été confronté à différentes législations appliquées à Bruxelles et en Flandre. Les autorités flamandes acquérant des bâtiments partout, il fallait trouver un dénominateur commun. Lorsque les normes diffèrent entre les régions, ce n'est pas automatiquement les moins ambitieuses qui sont retenues, mais on suit presque toujours le point de vue de l'Agence Flamande pour l'Energie (VEA).

Attention pour la qualité sur le lieu de travail

L'ouvrage qui compte plus de 150 pages comprend 3 groupes de critères : énergie, environnement & durabilité, qualité de vie & bien-être au sein de l'environnement de travail. Cela dépasse donc nettement les seules prestations énergétiques d'un immeuble de bureau. Le thème 'travailler autrement' a fait l'objet d'une grande attention dans le manuel. On y décrit ainsi que pour 100 employés, il faut seulement prévoir 80 postes de travail, que 12,5 m² par fonctionnaire est un minimum dans les bureaux paysa-

gers (hors espaces de circulation) et qu'une mesure modulaire de 30 cm est recommandée. Par groupe de 10 postes de travail, un 'concentration cockpit' est prescrit et par groupe de 20 postes de travail, on y ajoute un 'team cockpit'. Pour les 'concentration cockpits', une table de 1,80 sur 0,80 m est recommandée et le sol, les parois et le plafond doivent être reliés à la structure de l'immeuble pour assurer une protection maximale. Les 'team cockpits' doivent pouvoir accueillir 6 à 8 personnes pour le travail d'équipe, la concertation et l'accueil des visiteurs. L'implantation des salles de réunion est également décrite. Au minimum 1 salle de réunion de 12 personnes est exigée par groupe de 75 postes de travail. Cette capacité doit être portée à 20 à partir de 150 postes de travail.

Classification par étoiles

L'évaluation de tous les points repris dans le manuel mène à une classification des bâtiments, variant de 0 à 4 étoiles. Une classification 0 étoile signifie que le bâtiment répond tout juste aux exigences légales minimales. Avec 4 étoiles, le bâtiment est au top. La KULeuven a effectué un screening des bâtiments des autorités flamandes existants pour tester le fonctionnement pratique du manuel. Le Centre Administratif Flamand (VAC) à Hasselt et le bâtiment VMM d'Alost ont décroché 2 étoiles ; les autres bâtiments bénéficient d'une étoile. Parmi elles, les implantations Ellips, Graaf de Ferraris, Arenberg et Boudewijn. A Bruges, l'Eurostation est propriétaire des bâtiments et les pouvoirs publics flamands louent une aile pour son VAC. Le bâtiment se trouvait à l'état de gros-œuvre et les autorités flamandes ont posé comme exigence que l'aile louée réponde à une classification 2 étoiles. Le propriétaire a suivi cette volonté, et la partie du bâtiment dans laquelle est établie le VAC affiche un meilleur score que les autres parties du grand complexe. La cotation par étoiles d'un bâtiment n'est pas une classification figée. Il est fort possible que 3 étoiles soient attribuées sur base du manuel actuel mais que l'édition suivante du manuel en retire une. Chaque nouvelle édition du manuel est plus sévère que la précédente, c'est certain. Les vieux bâtiments obtiennent dès lors des scores inéluctablement de plus en plus faibles.

Relativement disponible

Via Internet, chacun peut télécharger une check-list de tous les critères de sélection repris dans le manuel. Au total, il s'agit de quelque 220 facteurs. Lorsque la check-list est complètement remplie, le nombre d'étoiles est automatiquement calculé. Site web : www.vlaanderen.be/duurzaamkantoor

Ce site web permet de télécharger le manuel complet en format PDF (5,4MB). Par ailleurs, la check-list est à votre disposition (Excel – 502 kb), ainsi qu'une liste d'abréviations (Word – 36 kb).

Le manuel est également disponible sous forme de livre et peut être demandé gratuitement via le site web.

ifications techniques

Les promoteurs ont intérêt à mieux tenir compte du manuel car la Flandre mise clairement sur la durabilité. Pourtant, il ne faut pas non plus être obnubilé par les critères repris, entend-on au sein de l'Agence pour le Management Facilitaire. Un grand nombre d'autres facteurs comme la continuité du business jouent un rôle. Une concentration trop forte des services autour d'une station en raison des critères de mobilité repris pourrait contenir un risque pour le fonctionnement en cas de catastrophe locale.

du marché de la construction et applique essentiellement le manuel pour son propre compte. Elle ne veut rien imposer, mais laisse la possibilité ouverte que ceci débouche un jour sur un véritable label. Pourtant, de plus en plus de bureaux d'étude et de villes montrent de l'intérêt pour ce manuel et pour son application à leurs projets.

Eduard CODDÉ ■

Référence 4 étoiles

Le VAC de Louvain est le seul à avoir décroché 4 étoiles selon la 1^{re} version du manuel. Il s'agit d'un projet de construction qui repose sur la formule 'build to suit'. Ceci vaut aussi pour le VAC de Gand qui doit obtenir, lors de sa mise en service, 4 étoiles selon les critères de la 2^e édition du manuel. Dès la planification du VAC de Louvain, l'objectif était d'en faire une référence. Pendant la construction, le risque existait que le score ne dépasse pas 3 étoiles. C'est pourquoi, un investissement supplémentaire a été consenti pour en faire un exemple. Parmi les mesures complémentaires, il y a les forages pour le stockage d'énergie. Sous le parking, des forages de 40 à 60 m de profondeur ont été effectués pour stocker la chaleur de l'été qui sera utilisée en hiver. Un triple vitrage a aussi été appliqué. Le VAC de Louvain obtient un E47 pour la prestation énergétique et un K19 comme valeur d'isolation totale pour le bâtiment. La consommation d'énergie primaire annuelle par unité de superficie au sol atteint à peine 103,03 kWh/m².



Kristel Gevaert, administratrice générale de l'AFM.

Outil de sélection et critère de conservation

Le manuel n'est pas seulement utile pour la construction ou la location d'espaces de bureaux. Sur base de l'évaluation des implantations en service, on détermine où et comment on va procéder à une rénovation. Les interventions favorables à davantage de conservation sont déterminantes.

Il est aussi possible qu'un bâtiment obtienne de bons résultats pour la prestation énergétique, mais de mauvais scores pour d'autres aspects.

La qualification par étoiles peut être considérée comme une espèce de labelling de la part des autorités flamandes qui comptent sur une auto-régularisation du marché immobilier. Elle ne correspond pas à BREEAM qui, selon l'Agence pour le Management Facilitaire des Autorités flamandes (encore), n'est pas adaptée à nos normes nationales et régionales.

Le manuel comble la lacune entre BREEAM et la réglementation locale en vigueur. La Flandre ne fait toutefois pas de promotion active à l'intention

L'Agence pour le Management Facilitaire (AFM)

Kristel Gevaert, administratrice générale de l'AFM : « Pour leur facility management, les entités des autorités flamandes peuvent faire appel à l'Agence pour le Management Facilitaire. Nous veillons à ce que les autres services des autorités flamandes puissent se concentrer sur leurs activités de base. » Avec 770 personnes, l'AFM soutient d'autres entités par :

- la gestion immobilière
- l'aménagement du lieu de travail
- les services liés au bâtiment
- le nettoyage
- le catering
- l'imprimerie digitale
- la gestion des biens et des contrats
- le transport et la logistique

« Près de ¼ des 116 millions € consacrés au fonctionnement vont à la location et à l'entretien des bâtiments », explique Kristel Gevaert. « Ceci comprend le siège du gouvernement flamand de la place des Martyrs, les grands immeubles de bureaux de Bruxelles, nos centres administratifs flamands dans les capitales provinciales, jusqu'à quelques maisons flamandes à l'étranger. L'optimisation de la gestion des bâtiments sera d'ailleurs un de nos fers de lance pour les années à venir, tout comme le développement de l'account management et le renforcement de notre service concernant les contrats-cadres. Actuellement, nous intervenons déjà dans plus de 200 accords-cadres au sein des autorités flamandes, dont ceux concernant le gaz naturel, le mobilier et les véhicules de service. »

Haut potentiel d'économi

Bien que le trafic soit invariablement montré du doigt lorsque l'on évoque la consommation d'énergie, les bâtiments consomment plus de 50 % de cette énergie dans l'UE. Dans les nouvelles puissances économiques telles que la Chine et l'Inde, la part de l'énergie consommée par les bâtiments est même encore plus élevée.

L'investissement dans de nouveaux bâtiments est considéré comme une donnée isolée alors que 80 % des coûts apparaissent pendant leur durée d'utilisation. Les coûts générés pendant la durée d'utilisation d'un bâtiment concernent à 40 % l'énergie pour 60 % aux coûts d'utilisation réels. « Isoler constitue une intervention standard mais présente un mauvais équilibre entre investissement et effet de récupération », insiste Stephan Bauer, CEO Control Products & Systems chez Siemens. « Le réglage précis du chauffage et de l'éclairage par contre, offre le meilleur rendement par rapport à l'investissement nécessaire. Il n'est pas rare que le temps de récupération ne dépasse pas 1 ou 2 ans ! »

Chers centimes et bien plus encore

« En investissant, 73 % des entreprises s'attendent à bénéficier d'un impact positif sur l'image de la RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise), 71 % espèrent réduire les coûts, 62 % misent sur une augmentation de la productivité et 61 % comptent sur une fidélisation des collaborateurs à l'entreprise », précise Stephan Bauer. « La déductibilité fiscale est un argument relativement peu cité. » Economiser l'énergie ne peut se faire au détriment du confort éprouvé. Bien que les bâtiments deviennent de plus en plus complexes, les systèmes de régulation doivent s'intégrer simplement et rester utilisables. Le potentiel en termes d'économie d'énergie varie nettement en fonction de l'affectation d'un bâtiment. C'est ainsi que le potentiel d'épargne dans les hôpitaux et les écoles est, avec 26 %, relativement limité. Idem pour les bâtiments résidentiels : 27 %. C'est très différent pour l'horeca - 41 % - et les shopping centers qui peuvent réaliser une économie d'énergie de 49 %. Le plus grand potentiel se situe cependant au niveau des immeubles de bureaux : 52 % ! De plus, tant les nouveaux bâtiments que les rénovations ont un potentiel d'économie très élevé.

Adapter et calibrer constamment

Stephan Bauer insiste sur le fait que les systèmes de régulation doivent constamment être ajustés afin de pouvoir exprimer leur potentiel en termes d'économie d'énergie. Un système aujourd'hui neuf et installé de façon optimale ne sera plus aussi efficace après 5 ans d'utilisation, à moins de

l'entretenir et de l'adapter régulièrement.

Pour les propriétaires de bâtiments, un système de contrôle économisant l'énergie représente une plus value pour l'immeuble. Il permet d'appliquer des loyers plus élevés tout en réduisant les coûts.

Les fournisseurs tels que Siemens ne développent pas seulement des produits, ils proposent aussi des outils pour calculer précisément l'économie effective suite à l'application de leurs produits dans une situation donnée et ainsi obtenir une idée claire du R.O.I. Intéressant tant pour l'architecte que pour le facility manager. Mais même pour Stephan Bauer, la technicité de la marque qu'il représente n'est pas seule salutaire : pas moins de 25 % d'économie d'énergie sont, d'après lui, réalisables en changeant les mentalités des utilisateurs du bâtiment !

Quelques données sur Puma Plaza

Puma s'est fixé comme objectif de construire le premier siège climatiquement neutre dans le secteur. Le siège de Puma est composé de 3 bâtiments : l'immeuble de bureaux, un Brand-Center (le centre de congrès de l'entreprise) et le Puma-Store. L'électricité provient exclusivement de sources renouvelables. Le toit du Puma-Store accueille 1.000 m² de panneaux solaires. 140 m² de cellules photovoltaïques ont été intégrés dans les façades. Le chauffage, l'aération et le refroidissement sont réglés logiquement et de façon optimale dans chaque bâtiment ou espace de travail selon le besoin réel. Puma Plaza consomme 40 % d'énergie en moins que la norme DIN valable en la matière. L'économie d'énergie est la conséquence d'interventions au bâtiment (10 à 15 %) et de mesures techniques (25 à 30 %). Les pompes à eau alimentent l'activation du noyau de béton dans l'immeuble de bureau. La température d'entrée moyenne est de 34°C ; la température d'entrée min. est de 18°C. Le système de ventilation comprend 500.000 m³ d'air. Une station thermique commune fournit 2,1 MW.

Puma Plaza

Le quartier général de Puma se situe à Herzogenaurach près de Nuremberg (D). Pour Puma, la 'durabilité' fait partie de sa 'mission statement' et va plus loin que la RSE. La durabilité fait partie intégrante de chaque facette de l'entreprise. « La durabilité est un marathon, pas un sprint », indique fort à propos Stefan Seidel, Deputy Head Puma Safe Global. Le nouveau siège est un bâtiment 'climatiquement neutre', bien que seule l'électricité soit (en grande partie) générée en propre. Des panneaux solaires sont intégrés dans la façade. La récupération de l'eau de pluie permet d'épargner 1.000 litres d'eau potable par jour. Le chauffage et l'aération ont été confiés à Siemens Technologies Division, qui a également imaginé tout le système de gestion de l'énergie. Résultat : 25 % d'économie d'énergie. Le fait que ce partenaire ait été impliqué très tôt dans le projet n'est pas étranger à ce résultat. Caractéristique de l'installation technique dans son ensemble : seule l'énergie réellement nécessaire pour le fonctionnement du bâtiment est produite. La température finale souhaitée dans un espace est ramenée vers le distributeur de chaleur et l'apport nécessaire d'énergie. Ainsi naît un équilibre optimal entre production et consommation d'énergie. Cette approche évite les flux énergétiques inutiles : la température souhaitée est atteinte sans courant d'air ou flux d'air forcés. Le système de régulation complexe agit sur base du 'sollwert' (le résultat que l'on souhaite atteindre) sur la consommation d'énergie tandis que l'approche classique est basée sur le ralen-

es pour Puma



Puma Plaza, le siège principal de ce spécialiste de l'équipement sportif situé près de Nuremberg, est un bon exemple de bâtiment durable, 'climatiquement neutre'.

tissement d'un afflux d'énergie déterminé. L'efficacité énergétique s'appuie dès lors ici sur le résultat souhaité dans le lieu de travail. Tant les influences de la lumière (naturelle et artificielle) que les réglages de la protection solaire sont impliqués dans l'ensemble du processus de régulation pour HVAC.

Fine tuning

L'interface 'homme-machine' d'une telle installation doit offrir plus de possibilités que l'information et le contrôle du bon fonctionnement. Corriger et améliorer l'efficacité énergétique sont au moins aussi importants. Le plan du bâtiment sert de base pour l'interface, ce qui permet un réglage par espace ou zone individuel(le). La détermination et le réglage du 'sollwert' (température au niveau du poste de travail) est très délicat. Il ne s'agit pas seulement de déterminer la température, mais il faut aussi introduire des niveaux pour le chauffage et le refroidissement. C'est ainsi qu'à une température souhaitée de 22°C par ex., on détermine à partir de quelle température le refroidissement peut intervenir. Des incohérences telles que l'éclairage allumé et les stores fermés, avec un inéluctable gaspillage d'énergie, sont impossibles avec l'introduction de paramètres précis. Même après la réception et la mise en service d'une installation aussi complexe, il reste encore un potentiel d'économie considérable par le biais d'un fine tuning sur base de l'utilisation du bâtiment. Une source importante de gaspillage d'énergie se cache notamment dans la circulation inutile d'eau dans les conduites sans que cela n'entraîne aucun chauffage ou refroidissement.

Comportement de l'utilisateur

Même dans des bâtiments bien isolés dotés de systèmes de climatisation efficaces, ce sont finalement les utilisateurs qui sont responsables d'un fonctionnement économique et de l'exploitation maximale du potentiel que peuvent offrir les systèmes installés. Dans un grand nombre de bâtiments, l'économie d'énergie calculée ne semble plus, après quelques années, être réalisée avec l'installation HVAC choisie. Ceci vaut en particulier pour les espaces de travail climatisés où des commandes d'éclairage et de protection solaires sont installées. C'est pourquoi la division Building Technologies de Siemens a développé le panneau de commande 'Green Leaf' qui indique l'efficacité instantanée. Les utilisateurs de l'espace voient apparaître un signal vert aussi longtemps que l'énergie est utilisée efficacement. Si ce n'est pas le cas, un signal rouge apparaît alors. Il suffit d'effleurer le panneau de commande pour réactiver automatiquement le fonctionnement optimal.



Le panneau de contrôle 'Green-Leaf' de Siemens pour la climatisation du lieu de travail.

Protection optimale pour un coût optimal

Le modèle 'Total Security Solution' repose sur une formule de collaboration très particulière entre une société de gardiennage et ses clients. La formule est basée sur une transparence et une confiance totales, avec un objectif win-win pour les deux parties. Le client doit toutefois être prêt à confier la totalité de la problématique de protection à un seul partenaire.



Steven Janssens, Sales & Marketing Manager Seris Security

« Le co-investissement dans les solutions de protection n'est pas totalement neuf », commence Steven Janssens, Sales & Marketing Manager Seris Security. « Du côté des clients, il était cependant souvent accueilli avec méfiance parce qu'il imposait fréquemment des systèmes de protection, en ce compris les services apparentés, visant une trop forte fidélisation du client. Ce dernier avait l'impression d'être pieds et poings liés et pour toujours lié au partenaire en question. » 'Hostmanship', le nom appliqué par Seris Security pour le modèle 'Total Security Solution' dépasse le cadre du partenariat. Il s'agit du 'hosting' d'un certain nombre de solutions en fonction des besoins de protection du client. « Le terme 'hostmanship' implique que l'on n'examine plus séparément toutes les facettes de l'approche sécuritaire mais que l'on parle d'une approche globale de la problématique », explique Steven Janssens. « Cela signifie tout d'abord la fusion de la protection technique et physique. »

Protection efficace et maîtrise des coûts

L'hostmanship a pour but de mobiliser tous les moyens disponibles pour assurer une protection aussi efficace que possible. Ceci implique que le client doit débloquer son budget pour la protection et en expliquer le contenu. Dans la plupart des cas, le TCO lié à la protection est composé à 80 % de coûts opérationnels, en l'occurrence les coûts de personnel. Les 20 % restants sont les coûts CAPEX et se situent dans l'installation et la technique. Les coûts variables constituent toujours le premier et le plus grand groupe, conséquemment aux adaptations de l'index, modifications dans les CAO, etc. Dans notre pays, il est relativement courant que les parties opérationnelle et technique soient confiées à différents partenaires. Cette méthode de travail doit être cassée. Pour pouvoir mettre en pratique le hostmanship, il est nécessaire que le partenaire sécurité réunisse les aspects surveillance (personnel), centrale d'alarme et techniques sous un même toit. Cette formule

qui vise une solution globale de protection pose en effet comme principe un TCO constant, en concertation avec le client. Ceci est possible en modifiant l'équilibre entre la part des coûts opérationnels et celles des coûts CAPEX dans le TCO, pour autant qu'il y ait une différence importante entre les deux. Lorsque les coûts opérationnels et les coûts CAPEX sont répartis à 50/50 au sein du TCO, le hostmanship ne marche pas.

Situation win-win

Steven Janssens : « En principe, un temps d'implémentation de 3 à 5 ans est habituel. Le client sait ainsi que le TCO lié à sa protection est constant pendant cette période, tandis qu'en n'optant pas pour le hostmanship, il augmenterait à coup sûr. La 1^{re} année, Seris Security investit dans l'équipement technique. Les années suivantes, cet investissement est récupéré en déplaçant l'équilibre entre les coûts opérationnels et CAPEX, tandis que le client reçoit une facture avec un montant constant. Après la durée d'implémentation déterminée au préalable, il est même possible que le TCO soit plus bas. Le hostmanship pousse le partenaire sécurité à une vigilance constante afin d'améliorer les techniques et les prestations. La partie opérationnelle porte sur l'implication des personnes, un domaine présentant une marge très réduite pour le partenaire sécurité. « Un contrat hostmanship est un contrat d'une durée indéterminée », ajoute Steven Janssens. « Si toutefois on y renonce avant le temps d'implémentation convenu, une indemnité est prévue pour la technique investie par le partenaire sécurité. »

Passionné par l'innovation

Le hostmanship ne peut réussir que si une transparence et une confiance totales règnent entre le client et le partenaire sécurité. Un audit sécurité est la base indispensable pour la collaboration, dans laquelle la protection et la sécurité sont toujours réunies. Steven Janssens souligne l'importance de l'approche globale de ces 2 aspects, aspects qui peuvent parfois être contradictoires. « Verrouiller



Alain D'Haese, Marketing & Communication Manager chez G4S



Patrick Beke, Sales Manager Key Accounts chez G4S

une porte garantit une protection maximale, mais l'ouvrir est le plus sûr moyen de trouver une issue de secours en cas d'urgence », caricature-t-il. « En regardant d'un autre œil l'autre aspect, on obtient de meilleurs résultats. » Un contrat hostmanship inclut évidemment des mesures d'évaluation, avec des audits pour obtenir des résultats mesurables et démontrables. Steven Janssens conclut : « Il est important de maintenir une collaboration vivante, de continuer à innover et d'offrir des solutions concrètes ! »

Integrated Secure Solution

G4S présente les 'Integrated Secure Solutions' comme une combinaison équilibrée d'intervention humaine (surveillance) et de solutions techniques (protection), développée sur mesure pour les petites et moyennes entreprises. Alain d'Haese : « Tout commence par un audit chez le client. Nous examinons ici si ses systèmes de sécurité actuels sont en règle avec la législation en vigueur, s'ils fonctionnent efficacement et si les coûts qui y sont liés sont raisonnables. Par ailleurs, nous enregistrons ses caractéristiques spécifiques et ses questions. Quelle est sa situation aujourd'hui, et quels sont ses besoins et souhaits en matière de sécurité pour l'avenir, ses attentes relatives au coût, les moments précis où il a besoin de sécurité accrue, etc. » Patrick Beke de poursuivre : « Sur base de ces éléments, nous élaborons une proposition qui, grâce à un mix optimal de possibilités de surveillance et de protection, est plus performante, plus moderne et plus écono-

mique. La solution prévoit l'investissement dans un équipement technique adéquat, un contrat d'entretien et une assistance full omnium y compris tous les updates de manière à ce que le client dispose toujours du matériel de protection le plus neuf et le plus moderne dans son entreprise. » Alain d'Haese cite un exemple de bonne combinaison entre l'intervention humaine (surveillance) et la protection technique : « Pendant les heures de bureau, le client bénéficie d'une surveillance permanente par des agents de surveillance sur site. Après les heures de bureau, c'est une surveillance virtuelle par caméra qui prend le relais et un agent mobile passe en outre régulièrement pour une ronde de contrôle du site. Si un incident se produit, il peut alors faire appel à notre service d'intervention après alarme qui diligente un agent sur place. » Mais des tâches de protection moins standard font aussi partie du package Integrated Secure Solutions. Des services de sécurité complémentaires peuvent aussi être pris en charge par les agents de surveillance. Par exemple contrôler la fermeture des fenêtres et l'extinction des lumières, contrôler les extincteurs, enregistrer les chiffres de compteurs ou gérer la salle du courrier. » Patrick Beke : « Integrated Secure Solutions implique un travail sur mesure pour une solution totale, un mix optimisé de toutes les possibilités de protection et de surveillance rassemblées par G4S sous un même toit. »

Eduard CODDÉ ■

Flexibilité recherchée



Yves Bourdonge, Head of International Procurement chez Godiva.



Godiva, chocolatier de renommée mondiale avec plus de 5.000 points de vente sur toute la planète, possède à Bruxelles son siège européen et un site de production pour tous les marchés à l'exception de l'Amérique du Nord. La surveillance, une mission 24h/24, y compris le contrôle du personnel au moment des changements de pause, a été confiée à Seris Security. Yves Bourdonge, Head of International Procurement : « Nous avons cherché à optimiser les coûts de protection et voulions une solution adaptée qui tienne compte des besoins différents qui sont les nôtres en haute et en basse saison. Pendant la haute saison, il y a une pause le soir qui disparaît en basse saison. Des agents de surveillance étaient aussi toujours présents le week-end. » Seris Security a proposé une part plus importante de technique pour l'accomplissement de la mission. C'est ainsi que des caméras ont été placées dans et autour du bâtiment, complétées par des personnes pour visionner les images des caméras et les patrouilles. En cas de doute sur les images, quelqu'un se rend toujours rapidement sur place. Le niveau de protection a nettement augmenté. La solution actuelle prévoit aussi la protection des magasins (conseils de Seris Security) et du personnel de sécurité lors d'événements et de visites VIP. Godiva est client de Seris Security depuis plus de 10 ans déjà. Le contrat hostmanship actuel porte sur une durée de 3 ans et sera en principe prolongé. Yves Bourdonge : « L'intégration du personnel et de la technique dans une seule solution de protection, avec la flexibilité saisonnière recherchée, est pour nous l'aspect le plus précieux. Un avantage complémentaire réside dans le fait que les agents de surveillance sont habitués à notre environnement de travail tout en étant régulièrement remplacés afin d'éviter tout risque d'accoutumance au lieu et de perte de vigilance. Il existe un dialogue permanent avec notre partenaire sécurité. A l'avenir, nous souhaitons aussi intégrer la protection anti-incendie dans cette solution globale et examiner quelles alarmes techniques complémentaires pourraient être utiles. »

Faisabilité technique et fi

Actuellement, 16 % des chantiers réalisés à Bruxelles sont consacrés à la construction de bâtiments dits « exemplaires ». Ce qu'ils ont de particulier ? Le respect de quatre critères : économies d'énergie, conception respectueuse de l'environnement, intégration architecturale harmonieuse, faisabilité financière et technique.



Ismaël Daoud (conseiller construction durable et énergie au Cabinet Huytebroeck) : « Les appels à projets Batex ont été un laboratoire pour le développement du nouveau label belge, dont il est la prolongation. »

Lancé par la ministre Huytebroeck (Écolo) en 2007, l'appel à projets « Bâtiments exemplaires de l'éco-construction et de l'énergie » (BATEX) a accompagné techniquement et financièrement 117 projets lauréats en trois ans (il n'y a pas d'appel en 2010, faute de budget disponible) représentant 265.000 m². Le quatrième appel à projets lancé début 2011 s'est clôturé en juin dernier avec le dépôt record de 69 candidatures, totalisant 210.000 m². Outre les projets d'habitations, on y trouve une grande variété d'affectations, notamment une piscine, un hôpital psychiatrique et une mosquée et bien entendu des bureaux. À Bruxelles, le secteur du bâtiment est responsable de 75 % des consommations d'énergie et source de 70 % des émissions de CO₂. Réaliser des économies d'énergie dans ce secteur représente donc un véritable gisement, à exploiter au maximum.

Plus que la simple performance énergétique

Les bâtiments exemplaires sélectionnés lors des trois précédents appels ont déjà permis d'économiser plus de 13.000 tonnes de CO₂ par an. Perçus au début comme insolites ou fantaisistes, voire inutiles (un responsable d'une prestigieuse agence immobilière ne soutenait-il pas à l'époque, au mépris de tout réalisme technique « qu'un immeuble ancien bien géré par un bon propriétaire pouvait être tout aussi performant qu'un immeuble neuf » ?), ces projets ont fait aujourd'hui leurs preuves. D'autant plus que les réglementations PEB imposées par les directives européennes sont passées par là en imposant le changement de paradigme dans les mentalités et les pratiques constructives. Plus encore que des projets réussis, ces immeubles représentent donc aujourd'hui ce qui sera la norme demain. Car le standard passif sera obligatoire en 2020 dans l'Union Européenne pour toute nouvelle construction. Et justement, une partie des 265.000 m² déjà construits ou rénovés lors des trois appels à projets précédents font partie de bâtiments passifs, inexistant à Bruxelles jusqu'en 2007. Suite aux appels à projets, la superficie de bâtiments passifs implantés dans la capitale devrait atteindre 80.000 m² d'ici 2013. La capitale

se classerait d'ailleurs dans le top 5 des villes passives dans le monde.

Les bâtiments que les autorités qualifient « d'exemplaires » sont donc sélectionnés dans un but pédagogique : ils représentent une application réussie, à imiter, de principes aujourd'hui innovants, mais qui seront la règle dans un proche avenir. Selon Rikkert Leeman directeur technique de Befimmo, « rénover un immeuble pour en faire un bâtiment exemplaire est un calcul très intéressant. On parle beaucoup de bâtiment exemplaire mais il n'y en a pas tant que ça sur le marché. Pour nous, il est important de se positionner rapidement dans ce domaine car nos clients sont de plus en plus demandeurs. »

La force de ces exemples vise aussi bien le grand public que le secteur de la construction, avec pour objectif de les convaincre du réalisme technico-financier d'une construction et/ou d'une rénovation mieux étudiée(s) quant à ses aspects énergétiques, mais aussi environnementaux. Car la performance énergétique (voire même la conformité au standard passif) ne suffit pas pour obtenir le statut de bâtiment exemplaire. Récupération de l'eau de pluie, utilisation de matériaux à faible impact, toiture verte, implantation favorable à une mobilité douce ou multimodale... la réflexion doit dépasser la simple réduction des émissions de CO₂.

L'appel 2011

Le 30 juin dernier se clôturait l'appel à projets 2011 ouvert à tous les maîtres d'ouvrage qui, à Bruxelles, construisent ou rénovent logements collectifs ou unifamiliaux, bâtiments de service, commerciaux ou de bureaux. Pour cette édition, 70 dossiers ont été rentrés, dont 4 n'étaient pas recevables et 39 ont finalement été retenus. Ces lauréats remportent un subsidie de 100 €/m² pour un budget total d'un peu plus de 5 millions €. À l'heure de mettre sous presse, ces lauréats ne sont pas encore connus.

Pour découvrir les projets lauréats des années précédentes, une carte interactive est disponible sur le site www.bruxellesenvironnement.be, en suivant les liens Professionnels > Thèmes > Éco-construction > Bâtiments exemplaires.

Bruxelles, Ville durable et le Green City Index

Le Green City Index évalue les politiques environnementales de 30 villes européennes. Il se base sur une trentaine d'indicateurs et Bruxelles se situe aujourd'hui à la 9e place de ce classement. Rapport complet sur : www.siemens.com/entry/be/fr/greencityindex.htm

nancière démontrée

La fin programmée de Valideo

«La version européenne de BREEAM disponible en Belgique n'est pas très adaptée à la réalité belge, constate Ismaël Daoud, conseiller construction durable et énergie au Cabinet Huytebroeck. Nous avons préféré faire un mix de divers labels existants, Valideo, mais aussi d'autres certifications en Flandre, Wallonie et Bruxelles, des enseignements de Batex et des organisations professionnelles, pour créer un label belge. L'objectif par la suite est de le faire reconnaître également par BREEAM comme un "BREEAM belge". Ce label pourra concerner tout type de bâtiment alors qu'un des points faibles actuels du BREEAM est qu'il concerne surtout les immeubles tertiaires et les logements, et non les autres bâtiments.

Ce label "bâtiment durable" n'a pas encore de nom. C'est Bruxelles qui a lancé l'initiative mais il sera valide dans toute la Belgique. Début 2012, un test du référentiel sur 20 bâtiments exemplaires sera réalisé et il entrera en vigueur en fin d'année. Valideo est appelé à disparaître progressivement. Le nouveau label est la fusion de toutes initiatives existantes. Clairement, les appels à projets Batex ont été un laboratoire pour le développement du nouveau label belge, dont il est la prolongation. Car parmi les projets non retenus, certains sont très intéressants, même si le budget Batex ne permet plus de les soutenir. »

Patrick BARTHOLOMÉ ■

Critères pour un bâtiment exemplaire

- Énergie : besoins en énergie primaire et utilisation de sources d'énergie conventionnelles (mazout, gaz, électricité) réduits. Bilan carbone proche de zéro (pas d'émissions de CO₂).
- Éco-construction : limitation de l'impact du bâtiment sur l'homme et son environnement en ce qui concerne la gestion des eaux, le confort, la santé, la gestion des déchets, les matériaux, etc.
- Rentabilité et reproductibilité : techniques existantes les solutions innovantes combinées en un projet ambitieux, mais restant accessible techniquement et financièrement.
- Qualité architecturale et visibilité : visibilité dans l'espace public et qualité architecturale (confort, esthétique, usage des matériaux).



Signalé comme bâtiment exemplaire en 2009, réceptionné en octobre 2011 et toujours disponible à prise en occupation, le « Science Montoyer » est particulièrement emblématique de ce qu'il est possible de faire à partir d'un bâtiment construit en 1958 sans aucune isolation ! Il consomme désormais 15 kWh/m² an (moyenne à Bruxelles = 106) et est en voie de certification BREEAM



Ce bâtiment exemplaire participant au premier appel à projets (2007), réceptionné en 2009 est occupé par ELIA. Situé avenue de Vilvorde, il consomme 18 kWh/m² an et a relevé l'énorme défi de répondre à l'appel à projets alors que sa conception avait déjà été complètement terminée, ce qui a impliqué de multiples actions d'amélioration

Désormais chaque litre

L'eau n'est plus cette ressource disponible partout, abondamment et gratuitement. À tel point que les certifications environnementales pour les bâtiments durables intègrent dans leur évaluation un volet sur la gestion de l'eau. Pourtant, tant qu'on ne paiera pas l'or bleu à son coût-vérité, ces investissements resteront inamortissables en termes financiers. Mais ils sont porteurs en termes d'image et d'engagement moral de l'entreprise.



Jean-Louis Hubermont (Building for the Future) : « Si une entreprise a décidé de mettre l'accent sur sa gestion de l'eau, cela peut être un élément porteur de l'engagement moral de l'entreprise. »

L'utilisation de l'eau génère des impacts sur l'environnement, la santé humaine et l'équilibre social et politique. En calculant « l'empreinte eau » de leur activité et de leurs produits, les entreprises peuvent contribuer à apporter une solution à cette problématique mondiale et gérer les risques stratégiques liés à la disponibilité de l'eau. Avec le changement climatique, cette thématique est devenue une préoccupation majeure de notre société. Les instances de certification élaborent d'ailleurs de nouvelles normes à ce sujet, et les organismes de reporting intègrent désormais la dimension eau dans leurs rapports.

« L'eau fait partie des 9 catégories analysées par la certification BREEAM, précise Jean-Louis Hubermont, BREEAM In Use assessor chez B4F. Dans cette catégorie, on peut gagner des crédits, des "points", par la réduction de la quantité d'eau utilisée par personne et par an. D'après les débits prévus par les auteurs de projet pour les lavabos, sanitaires, etc., un logiciel calcule le volume d'eau consommée. On tient compte également d'une récupération éventuelle de l'eau de pluie ainsi que les eaux grises pour traitement et réinjection dans les circuits d'eau sanitaire. Cette dernière mesure permet de diminuer la charge polluante au niveau de l'égouttage. Tout cela permet d'accumuler des crédits supplémentaires. Le bâtiment obtient un premier point si l'on atteint une consommation de 4,5 à 5,5 m³/an/personne. Par divers moyens, notamment la réduction des débits de la robinetterie, le recyclage des eaux grises et de pluie, la détection des fuites... on peut descendre sous 1,5 m³/pers./an. On obtient dans cette situation le maximum de points. Une autre démarche consiste à mettre en place un comptage spécifique de l'eau, avec des compteurs à impulsion reliés à la GTC (Gestion Technique Centralisée) du bâtiment. Ceci permet de monitorer les gros consommateurs et de détecter des dérives de consommation qui surviendraient. On peut aussi installer des détecteurs de fuite : il s'agit de petits appareils d'un coût très faible qui détectent des débits constants et faibles. Autre dispositif de plus en plus fréquent : des électrovannes placées sur le circuit d'alimentation du bloc sanitaire de chaque étage ou partie de bâtiment, reliées à la détection de présence. Ces "sanitary supply shut-off" coupent

l'alimentation de ces blocs en cas de non utilisation de la partie du bâtiment concernée, ce qui annule les micro-fuites aux chasses d'eau, urinoirs, etc. On peut aussi installer un système de séparation des hydrocarbures sur la collecte des eaux pluviales des grands parkings. »

Un investissement moral avant tout

Avec un coût de 1.500 € l'unité, plus le coût de la maintenance annuelle, un sanitary supply shut-off ne s'autofinancera jamais par l'élimination de micro-fuites, du moins au prix actuel de l'eau.

« Il est clair qu'on ne paie pas du tout l'eau à son coût-vérité confirme notre interlocuteur. Cela dit, les coûts de certains investissements économiseurs d'eau sont nuls : il suffit de faire les bons choix d'équipement au moment de la conception, par exemple en choisissant des modèles de robinets à faible débit, 5 l/min, qui ne coûtent pas plus cher que des robinets à 9 l/min. Mais il n'en va pas de même s'il faut modifier les robinets par la suite. Autre exemple : le coût d'un détecteur de fuite est marginal par rapport au prix d'un bâtiment. Mais il est clair que certains équipements ne sont pas amortissables. Ceux nécessaires pour le recyclage des eaux grises par exemple. Mais si une entreprise a décidé de mettre l'accent sur sa gestion de l'eau, cela peut être un élément porteur de l'engagement moral de l'entreprise. »

Mesurer « l'empreinte eau »

Dans ce contexte, l'initiative « Water DataBase Project » montre tout son intérêt. Il s'agit d'une base de données destinée à aider les entreprises à gérer l'impact de leurs activités sur l'eau. Cet outil basé sur « l'analyse du cycle de vie » (ACV ou LCA – voir encadré) a été créé par Quantis, une agence de conseil en développement durable cofondée par deux grandes écoles d'ingénierie de Lausanne et de Montréal. Le projet rassemble également huit partenaires : Danone, Kraft Foods, Molson Coors Brewing Company, Natura, Unilever, Veolia Environnement, Ecoinvent et Steelcase.

L'objectif est de fournir un aperçu de « l'empreinte eau » d'une entreprise ou d'un produit afin d'en réduire les impacts. La base de données couvre plusieurs milliers de processus et est adaptable

Références

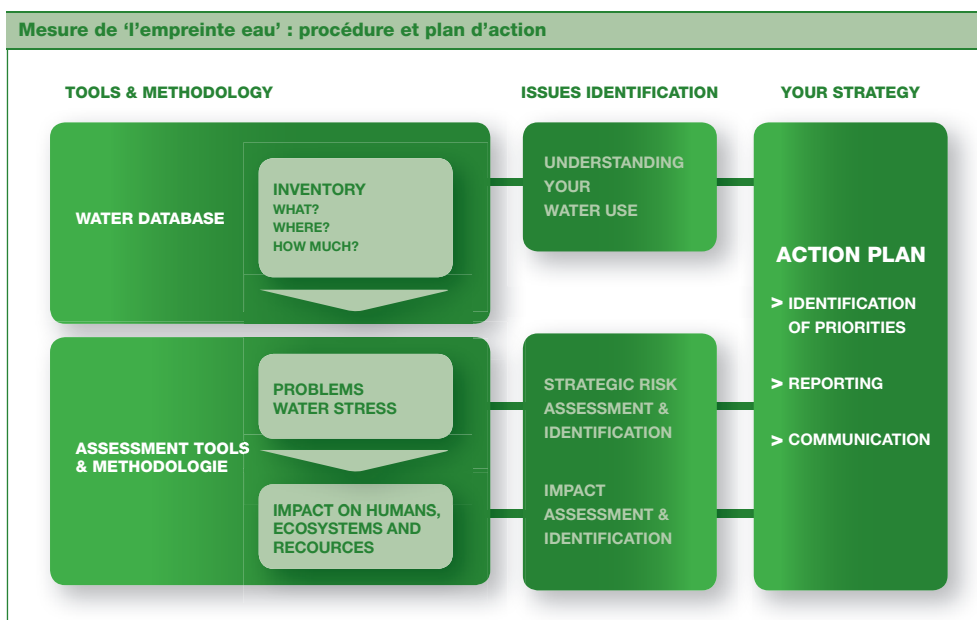
- « Introduction à l'Analyse de Cycle de Vie (ACV) », N. Boeglin & D. Veuillet ADEME (France).
- « Life cycle assessment – An operational guide to the ISO standards », Jeroen B. Guinée et al., Leiden University (Pays-Bas). Disponible sur www.profacility.be/references
- Plus d'informations sur le Water-Database Project sur www.quantisintl.com/waterdata-base.php.

compte

régionalement afin de tenir compte des spécificités locales. « En effet, remarque Romain Pittet, responsable de la communication institutionnelle de Quantis, un litre d'eau en Suisse – ou en Belgique – n'a pas le même impact qu'un litre d'eau au Sahara. Notre base de données répertorie la quantité d'eau utilisée pour chaque processus ou service afin de calculer son impact sur l'eau. Pas juste le volume mais la façon dont l'eau est utilisée : une eau de refroidissement simplement rejetée n'a pas la même empreinte qu'une eau chargée qu'il faudra dépolluer. Cet impact vient s'ajouter aux autres problématiques environnementale capturées par l'ACV. On évalue ensuite le type d'impact. Le plus courant est celui sur les émissions de CO₂, mais il y en a d'autres : santé humaine, biodiversité, utilisation de ressources non renouvelables. Jusque récemment, l'impact sur l'eau était sans doute l'in-

dicateur le moins finement détaillé, le moins réaliste. On se contentait d'évaluer les quantités, sans égard pour l'aspect régional ou le type d'usage. Une analyse plus fine permet de voir quelle activité ou partie d'un process consomme le plus d'eau et donc d'agir à ce stade, ou encore de réaliser des simulations à des fins prévisionnelles pour choisir la meilleure parmi plusieurs options techniques. Avec notre Water Database, on fournit en fin d'analyse un indicateur exprimé en "litres d'eau-équivalent", des litres qui, concrètement, ne sont plus disponibles pour quelqu'un d'autre. » Le CDP water disclosure montre bien que l'eau est une priorité pour les acteurs économiques. Notre base de données fournit le référentiel permettant d'établir des plans d'actions et de prendre des décisions.

Patrick BARTHOLOMÉ ■



L'ACV appliquée à l'eau entre dans les méthodes couramment utilisées en gestion de l'environnement, notamment depuis sa normalisation selon ISO 14040.

Life Cycle Analysis : outil objectif d'évaluation de l'impact

Le LCA (ou ACV), une méthode apparue dans les années 1970, permet de quantifier les impacts d'un « produit » (qu'il s'agisse d'un bien, d'un service ou d'un procédé), depuis l'extraction des matières premières qui le composent jusqu'à son élimination en fin de vie, en passant par les phases de distribution et d'utilisation, soit « du berceau à la tombe ». En pratique, les flux de matières et d'énergies entrants et sortants à chaque étape du cycle de vie sont inventoriés puis évalués sur le plan des impacts environnementaux grâce à des coefficients préétablis permettant de calculer la contribution de chaque flux aux divers impacts environnementaux étudiés. Cette analyse est une forme scientifique et normalisée (ISO 14040) sur des bases méthodologiques et déontologiques solides de ce qu'on appelait autrefois « l'éco-bilan », et qui relevait plus de l'argumentaire que de l'analyse. L'ACV est « multicritère » parce qu'elle conduit non pas au calcul d'une « note finale », mais de plusieurs « notes » distinctes (épuisement des ressources naturelles, émissions de gaz à effet de serre, énergie, pollution de l'eau, de l'air, etc.). L'ACV est à la fois une procédure, un modèle mathématique et une technique d'aide à la décision et à l'élaboration de politiques de développement durable. Si l'ACV n'est ni obligatoire ni contraignante, ni assortie d'un quelconque label, elle permet de mieux maîtriser certains paramètres qui, eux, entrent en compte dans la délivrance d'une BREEAM ou d'un HQE, notamment.

Bâtiments durables et innovants

Places de parking avec plus-value

VINCI est leader mondial dans le domaine de la construction d'infrastructures (de mobilité) très diverses et des concessions qui y sont liées. VINCI Park Group est la branche chargée de la gestion des parkings, leader européen du domaine. La société, active depuis 1963, possède quelque 1,3 million de places de parking et 2.300 parkings. Elle est autant promoteur de ses propres parkings que des parkings pris en concession construits par des tiers. La société gère aussi des places de parking dans les rues, proposées par les communes en concession à VINCI Park, qui se charge de la perception de l'argent et du contrôle du stationnement. VINCI Park considère son métier comme celui d'un « négociant » et le parking comme un commerce. L'entreprise propose aussi des points de recharge pour voitures électriques au sein de ses parkings. Actuellement, les clients bénéficient gratuitement du parking et de la recharge dans le cadre de la RSE. La spécialité de concessionnaire et de gestionnaire de facilités de parking englobe aussi la gestion pour le compte de tiers, comme des hôpitaux, des complexes de bureaux ou des centres commerciaux.




 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 4/10/2010

Thomas Bimson, Directeur Général de VINCI Park Belgique met en exergue certains avantages de la sous-traitance de la gestion de parking d'immeubles de bureaux. « Une meilleure exploitation de la superficie disponible. L'introduction en hausse du télétravail entraîne souvent à certaines périodes l'inoccupation d'un grand nombre de places de parking. »

PEB des nouvelles constructions et bâtiments publics



La Directive européenne sur la performance énergétique des bâtiments (PEB) impose que tous les bâtiments (à quelques exceptions près) disposent d'un certificat énergétique. Ce sont les Régions qui transposent les directives européennes en ce domaine. Dans chacune des régions, la procédure « classique » impose la désignation d'un conseiller PEB qui s'assure du respect des exigences et cosigne les documents administratifs. A Bruxelles, la rénovation simple est soumise à une procédure « simplifiée », tandis que les rénovations « lourdes » doivent respecter la procédure classique : désignation d'un conseiller PEB, rédaction d'une « proposition PEB », d'une notification de début des travaux et d'une « déclaration PEB ». Les nouvelles constructions se voient en outre imposer des exigences relatives à l'isolation et la ventilation du bâtiment, et font l'objet de la délivrance d'un certificat PEB (pour les immeubles d'habitation individuels, écoles ou bureaux), qui devra être transmis en cas de location ou de vente. Le législateur bruxellois impose en sus la réalisation d'une « étude de faisabilité techno-économique » pour toute rénovation lourde d'une surface supérieure à 5.000 m² ou pour toute nouvelle construction d'une superficie de plus de 1.000 m². Des exigences similaires sont applicables en Régions wallonne et flamande, à quelques variantes près, dont, notamment, les coefficients de performance énergétique applicables (indice « Ew »). Le non respect de la réglementation PEB est sanctionné administrativement, civilement et, à Bruxelles, pénalement.

 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 10/10/2011

Selon la juriste Christine Flion, Managing Partner chez Taylor & Wessing, la Performance Énergétique des Bâtiments devient un élément clé de tout type d'opération immobilière, source de nouvelles responsabilités.

Etre éco-efficace en appliquant le principe du « Cradle to Cradle »

Le principe du Cradle 2 Cradle (C2C) est totalement différent du travail lié à la diminution de l'empreinte écologique par la réduction des émissions CO₂. Le C2C est plutôt une donnée économique qu'une donnée limitée à l'écologie. Le C2C vise un cercle fermé. Le facility management peut fermer ce cercle en opérant les bons choix pour tout ce qui concerne le bâtiment et son fonctionnement. Les bâtiments doivent devenir actifs et rendre davantage à la nature que ce qu'ils lui prennent. Avec le C2C, il faut se demander, pour chaque matériau utilisé, de quoi il est composé, si et comment il est biodégradable et recyclable. Tous les matériaux devraient pouvoir être réduits à des éléments biologiques. Le FM doit se préoccuper de cette sélection et gestion des matériaux. Il est important de tirer les leçons des erreurs commises dans le passé et ensuite d'apporter les corrections nécessaires. Le C2C est un défi quotidien, un défi pour l'innovation.

📄 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 22/08/2011

Michael Braungart, l'inventeur du principe Cradle 2 Cradle: « Nous avons une responsabilité envers les générations futures, celle de laisser derrière nous une terre qui ne soit pas dépouillée de matières premières. » D'où l'importance d'utilisation de matériaux pour la construction qui soit aisément recyclables, et, en cas de démolition future, les déchets redeviendraient des matières premières pour d'autres utilisations.



La toiture du bâtiment de VTM (Vlaamse Media Maatschappij) à Vilvoorde a été notamment équipée de 2.050 m² de panneaux souples Derbisolar

Énergie renouvelable : mécanismes financiers créatifs

De nombreuses entreprises voudraient mettre en place leur propre production d'énergie renouvelable. Mais ce n'est pas leur métier et financer ces infrastructures n'est pas leur priorité d'investissement. Des spécialistes proposent des solutions de financement imaginatives. Derbigum, fabricant belge de membranes étanches pour toitures, a créé un fonds d'investissement, Derbi-Finance. L'entreprise accorde un droit de superficie sur sa toiture. Le Special Purpose Vehicle (SPV) finance le projet d'installation d'une étanchéité avec membranes photovoltaïques. Derbigum assure la conception, l'achat des modules et l'exécution des travaux. Après 20 ans de service, le client peut devenir propriétaire de l'installation pour une somme symbolique, ou laisser Derbigum s'occuper de son démantèlement.

Enfinity, groupe qui a pour activité le développement, le financement, la réalisation et l'exploitation de projets de production d'énergie renouvelable, en particulier photovoltaïque et éolienne, a une branche « Invest », qui gère des fonds d'investissement et propose deux solutions aux entreprises: soit Enfinity loue des toitures industrielles pour y aménager des installations solaires photovoltaïques moyennant un droit de superficie, soit c'est l'entreprise qui investit et Enfinity l'accompagne dans son projet. Dans le premier cas, l'entreprise reçoit un loyer et de l'énergie verte 30 % moins chère. Le contrat dure 20 ans, au terme desquels l'installation est démantelée ou la propriété transférée à l'entreprise, sans frais.

📄 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 03/03/2011



**HUNTER DOUGLAS BELGIUM NV/SA
HELIOSCREEN PROJECTS**

Dijkstraat 26 - Industriezone E17/1080
BE-9160 Lokeren
TEL 0032 (0)9 348 90 00
FAX 0032 (0)9 348 06 69
info@helioscreenprojects.be
www.helioscreenprojects.be

CONTACT

Stefan Daelman
Service Manager
TEL 0032 (0)9 348 90 00



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Travailler dans un environnement confortable influence positivement la productivité et la créativité. Cela semble évident, mais c'est loin de l'être. Helioscreen Projects, division de Hunter Douglas Belgium, propose diverses solutions avec des systèmes de protections solaires et régulateurs de lumières sophistiqués qui sont énergétiquement efficaces et améliorent le climat intérieur...

Produits

Le confort thermique et visuel sont des facteurs essentiels dans la création d'un environnement de travail et de vie agréable. L'effet de la protection solaire extérieure et intérieure Helioscreen® est impressionnant. Elle réduit le besoin de refroidissement et débouche sur une solution énergétiquement efficace et durable. La vaste gamme de protection solaire extérieure de Helioscreen® propose des écrans dynamiques, éventuellement en exécution stables au vent, des stores à lamelles orientables et des brise-soleil structurels. Trop de lumière qui pénètre dans un immeuble peut-être gênant. L'intégration d'un système contrôle solaire intérieure Helioscreen® filtre la lumière de manière à éviter les éclats et reflets sur du matériel audio-visuel. En plus, la vue vers l'extérieur n'est pas gênée. Les protections solaires intérieures Helioscreen® existent sous forme des écrans enroulables et de stores vénitiens à lamelles orientables. Les écrans occultants font aussi partie de la gamme.

Services

En raison, entre autres, de l'intégration d'Helioscreen au sein du Groupe Hunter Douglas, nous sommes devenus la référence par excellence en matière de systèmes de protection solaire sur le marché belge et au Grand-Duché de Luxembourg. Une équipe de spécialistes est à votre disposition depuis le concept jusqu'à la réalisation et au service après-vente, en passant par la phase du cahier des charges et du dessin.

Nouveautés

AnemoScreen :

Un tout nouveau système de protection solaire extérieure : AnemoScreen. Ce dernier combine qualité, efficacité, durabilité et esthétique. AnemoScreen est la protection solaire ultime pour application extérieure stable au vent. Elle offre une solution aux architectes, installateurs et consommateurs.

ComfortScreen Design :

Une nouvelle gamme de protection solaire, développée spécialement pour des projets. Elle détermine et fait la régularisation de chaleur, de lumière et la vue vers l'extérieur. Grâce aux accessoires et systèmes de motorisation, une création sur mesure en fonction de votre projet est possible.

Références

Aeropolis, Bruxelles - De Vuurmolen, Overijse - VAC, Gent - Muséum des Sciences naturelles, Bruxelles
Dexia, Bruxelles - Hopital O.L. Vrouw, Alost - Telindus, Haasrode - Donaldson Europe, Haasrode InBev Corporate Building, Louvain - Palais de Justice, Gand
Hewlett Packard, Diegem - Renting Cars WTS, Lummen - Licht en Liefde, Gent - Hopital Psychiatrique Sint-Norbertus, Duffel - Etap, Malle Design Center De Winkelhaak, Anvers - Katoen-
natie, Anvers, De Lijn Mechelen - Ecole provinciale secondaire, Diepenbeek - Entreprise Automobile Y & N Claessens, Wilrijk - Centre Culturel 't Stuk, Louvain - Piscine Olympique de Wezemberg, Anvers
SD Worx, Anvers - SD Worx, Hasselt - Bibliothèque et Administration, Gand - De Vuurmolen, Overijse - Hopital Universitaire Brugmann, Bruxelles - Mutualité Socialiste de Mons-Borinage, Charleroi - Institut Supérieure de l'Architecture Lambert Lombard, Liège, Clinique Notre Dame, Doornik - Belgacom, Libramont - TATA Consulting GD Luxembourg, Cours d'Assises du Hainaut, Mons - Chambre de commerce du Grand-Duché de Luxembourg - e.a.



ZUMTOBEL LIGHTING NV/SA
 Rijksweg 47 - BE-2870 Puurs
 TEL 0032 (0)3 860 93 93
 FAX 0032 (0)3 886 25 00
 info@zumtobel.be
 www.zumtobel.be

CONTACT

Jan Stoops
 Marketing Director Benelux
 TEL 0032 (0)3 860 93 93
 jan.stoops@zumtobel.com

**STRUCTURE
 Management**



Jozef Slaets
 Administrateur-délégué

Jan Glazemaekers
 Finances + HR

Wim Van Landeghem
 Directeur des ventes Belgique

Effectif

Nombre de personnes : 78
 Année de création : 01/05/1980



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Zumtobel Lighting Benelux est actif dans le monde de l'éclairage et met l'accent sur les concepts d'éclairage. Le concept «lumière» tient compte tout particulièrement de l'utilisateur du bâtiment, des activités qui s'y déroulent et ceci en harmonie avec la consommation en énergie de l'installation. Nous accordons également beaucoup d'attention au design et à l'architecture. Le concept «lumière» doit suivre le concept architectural du bâtiment et mettre ce dernier en valeur par des accents de lumière.

Produits

Zumtobel Lighting dispose d'une gamme étendue de luminaires et de systèmes de gestion de la lumière, qui permettent d'élaborer un concept d'éclairage optimal. Nous disposons de luminaires pour les domaines suivants: bureaux, encastrés ou suspendus; magasins et étalages avec des sources lumineuses et des couleurs de lumière adaptées; industrie, de la solution la plus simple au processus de production le plus élaboré; hôpitaux où nous proposons autant l'éclairage général que des bandeaux de lit; sport et bien-être avec des armatures résistantes aux chocs des ballons ou encore adaptées aux exigences des piscines ou des saunas; lieux publics tels que les musées, les centres culturels, etc. Notre gamme est également complétée par un large éventail de luminaires d'extérieur, destinés à éclairer les abords d'un bâtiment. Un système de gestion de la lumière performant qui maîtrise toutes les facettes de l'énergie et de la gestion de lumière mais qui laisse aussi toute la flexibilité et le confort d'agir selon les besoins des utilisateurs comme par exemple au sein d'auditoires, de salles de réunion, d'espaces de vidéo-conférence ou encore dans des espaces commerciaux ou les hôpitaux. Néanmoins, nous ne perdons pas de vue non plus l'aspect «sécurité» en proposant un programme d'éclairage de secours adapté à chaque situation.

Services

Pour permettre à nos clients finaux, aux architectes et aux bureaux d'études de visualiser cette matière complexe qu'est le concept d'éclairage intégrant les systèmes de gestion de l'éclairage et l'éclairage de secours, nous utilisons les programmes Dialux et Relux. Les résultats relatifs au projet sont ensuite reportés sur le plan d'architecture via Autocad. Nous pouvons également réaliser une analyse d'installations existantes et vous faire offre pour la transformer en une nouvelle installation équipée de notre système de gestion de la lumière accompagnée du calcul du retour d'investissement.

Nouveautés

Luminaires Clean: pour les salles d'opération et les locaux stériles Luminaires Onlite: programme d'éclairage de secours avec commande centralisée ou décentralisée Concept d'éclairage Task Area: concept sur l'éclairage des bureaux, axé sur la norme EN 12464 et l'économie d'énergie.

Références

Telindus, Janssen Pharma, Delhaize, Palais de Justice d'Anvers, Dexia, Atlas Copco, LU Biscuits



L'actualité, les tendances, références et bonnes pratiques de la gestion d'un restaurant d'entreprise, du nettoyage, de l'accueil, organisation de réunions et évènements, planification des déménagements et gestion de l'archivage et du stockage >

www.profacility.be/catering

www.profacility.be/cleaning

www.profacility.be/meetings

www.profacility.be/move

La restauration d'entreprise se met aussi au vert, en achetant bio et local pour éviter les 'food miles' coûteux au niveau financier et environnemental.



Des économies et gains de productivité peuvent être obtenus par une bonne organisation des déménagements et transports, et par une automatisation de la gestion des archives et de l'entreposage.



Un audit régulier de la maintenance des installations techniques garantit leur fonctionnement optimal et anticipe des dysfonctionnements souvent coûteux.















SERVICES SUPPORTS

SOMMAIRE

- 86 Logistique intelligente dans le secteur des soins de santé
- 88 Catering | Food miles : bio ne suffit plus
- 90 Cleaning | Vers la fin du nettoyage de nuit ?
- 91 Sécurité | Gardiennage professionnel et multitâche

Sur le même thème, téléchargez via www.profacility.be/biblio, les meilleurs articles du magazine Profacility. Tous les articles y sont classés par date de publication.

-  Déménagement | Chassé-croisé chez IBA à Louvain-la-Neuve (07/11/2011)
-  ICT outsourcing | Garder la technologie sous contrôle (11/07/2011)
-  Catering | L'amour de l'employé passe par l'estomac (18/04/2011)
-  Installations techniques | Optimiser la maintenance par l'audit (11/04/2011)
-  Housekeeping | Sir Plantin hotel : outsourcing pour une hospitalité optimale (04/04/2011)
-  Fiscalité | TVA et outsourcing des services dans le secteur hospitalier (31/01/2011)
-  Warehousing | Hôpital AZ Nikolaas : optimisation logistique via une plate-forme centrale (13/01/2011)
-  Security & Safety | One stop shopping pour une gestion globale de la sécurité (03/01/2011)
-  Fleet Management | Du leasing automobile à l'assurance mobilité (21/06/2010)
-  Meetings | Lieux de réunion et réception : l'embaras du choix (18/10/2010)
-  Bâtiments | Vinci, places de parking avec plus-value (04/10/2010)
-  Services aux occupants | Conciergerie d'entreprise (10/03/2010)

COMPANY PROFILES

Prestations de nettoyage

95 Care

Distributeurs automatiques de boissons et snacks – opérateur

96 Miko Coffee Service

Déménagement, transport et entreposage

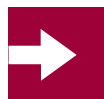
94 Arthur Pierre

97 Potiez-Deman

99 Mozer

100 Your Mover Vandergoten

Ces profils d'entreprises sont consultables en ligne dans le guide des fournisseurs > www.profacility.be/guide



Logistique intelligente

'Optimisation de l'intégration logistique, un défi crucial !', tel fut un des thèmes principaux du 2^e congrès interactif pour le Facility Management dans le secteur des soins organisé par KI'Communications. Le VIL (Vlaams Instituut voor de Logistiek) a également un projet en cours portant sur la logistique hospitalière. Un certain nombre d'établissements se sont sérieusement organisés sur ce plan, mais la majorité d'entre eux ont encore du chemin à faire.

L'optimisation de la logistique exige la fusion du 'supply chain management' avec une réflexion logistique intégrale. Henk Vincent, directeur des services facilitaires et master plan AZ Alma Eeklo : « Dans le passé, les processus se sont développés de façon organique. Dans les années '80, cela a changé et nous avons commencé à réfléchir en termes d'efficacité. Aujourd'hui, nous devons être bien plus performants et le processus est au centre des préoccupations et non plus le produit. » Le point sensible de la logistique dans le secteur des soins réside dans le fait que de nombreuses personnes travaillent en parallèle : distribution de nourriture, de médicaments en provenance de la pharmacie et transport de linge. Il convient dès lors de se demander quelles sont les possibilités de cluster et de combinaison, comment éviter les transports à vide.

L'exemple de l'industrie

Le VIL constate que la logistique interne au sein des institutions constitue un problème bien plus important que les fournitures externes. « L'amélioration du processus est une nécessité absolue pour comprimer les coûts », souligne Steve Sel, senior expert VIL. Le clustering des processus permet de libérer du temps pour les tâches principales, à savoir la délivrance de soins aux patients et l'amélioration de la qualité des soins. Les centres de soins sont de plus en plus imposants et ceci exige une prise en compte plus efficace du transport. Rien qu'en optimisant la distribution des médicaments, il est possible d'économiser une dizaine d'heures par semaine. Ceci ne doit pas forcément venir de la pharmacie, mais peut être combiné à d'autres mouvements de transport au sein de l'institution. Aujourd'hui, les stocks sont encore trop souvent dispersés dans tout l'établissement, ce qui crée des flux de transport supplémentaires. Mais même le traitement des déchets mérite une analyse approfondie. Pour chaque processus, en soi nécessaire, il y a aujourd'hui trop de mouvements à vide. Le secteur des soins de santé peut sur ce plan en apprendre beaucoup de l'industrie, qui réfléchit depuis longtemps déjà à l'efficacité des flux de transport. Les processus de décision se déroulent visiblement bien moins vite dans le secteur des

soins que dans le secteur privé. Il faut certainement 3 à 4 ans avant que les processus changent véritablement. C'est encore plus vrai pour les grandes institutions avec un millier de collaborateurs. Là, les modifications sont systématiquement freinées et règne un certain conservatisme. Ceci est notamment dû à la distribution traditionnelle des tâches entre le personnel soignant et les autres. Les infirmiers n'aiment pas déléguer certaines tâches, tandis que le facility management entend précisément débarrasser l'infirmier des tâches logistiques. Manifestement, seule une intégration 'douce' a une chance d'aboutir. Henk Vincent : « Il n'y a pas que le personnel soignant qui s'accroche aux tâches usuelles, cela vaut pour tout le monde. J'ai moi-même fait l'expérience avec la remise en ordre de la chambre - y compris refaire le lit - par des non-infirmiers après le départ d'un patient. Résultat : non seulement des chambres toujours en ordre, mais aussi une économie de 4 ETP qui pouvaient ainsi être utilisés pour la délivrance des soins proprement dite. Le gain sur le plan logistique profite toujours aux tâches infirmières ! »

Un autre participant au 2^e congrès interactif pour le Facility management dans le secteur des soins annonce avoir épargné 850.000 € en transférant la gestion de stock de l'infirmier au FM.

FM, solution au déficit de personnel soignant

Le facility management peut bénéficier aux tâches de soin en soulageant le personnel soignant qui peut alors se concentrer sur son core-business. Une utilisation plus efficace du temps est possible en confiant les tâches logistiques à des personnes moins qualifiées, ce qui est en outre meilleur marché. Frank Van Akeljen, coordinateur des services facilitaires de WZC Immaculata à Edegem : « Nous avons, dans notre institution, débarrassé l'infirmier de la distribution des repas. En 2009, nous avons même choisi de mobiliser des hôtesse entre 7h30 et 19h, ce qui a également amélioré l'intimité des résidents. A l'origine, il y avait de la résistance de la part des infirmiers, mais cela a disparu. » Dans la mesure où les personnes âgées essaient de vivre aussi longtemps que possible chez elles et de façon indépendante, elles nécessitent d'autant



Henk Vincent,
Directeur services facilitaires
et master plan AZ Alma Eeklo.



Frank Van Akelijen,
coordonateur services facilitaires de la
maison de repos Immaculata d'Edegem.



Bart Cleymans,
coordonateur logistique
Imelda Ziekenhuis Bonheiden.

plus de soins lorsqu'elles arrivent finalement dans une maison de repos. Cela requiert une intervention infirmière accrue alors qu'il y a déjà un déficit de personnel soignant. Il est donc évident que les tâches non soignantes doivent être confiées à d'autres. Henk Vincent s'appuie sur des expériences positives de travail en pool : « Nous avons développé un cluster management qui, au moyen d'un logiciel, pilote les divisions logistiques, y compris le transport de patients, le magasin, la distribution et le service technique. Nos collaborateurs savent à l'avance qu'ils n'ont pas de poste de travail ou de tâches fixes, mais on tient compte au maximum de leurs compétences et de leurs préférences. »

Besoin d'un master plan

Pour réussir vraiment l'optimisation de l'intégration logistique, un modèle bien étudié est nécessaire, un master plan. La division RH joue ici un rôle important pour permettre les modifications. Il existe aussi des différences assez claires entre les hôpitaux et les centres de soins pour personnes âgées. Dans ce dernier cas, il s'agit d'un long séjour

et le client (résident) doit pouvoir jouir au maximum d'une intimité. Des accords avec le service hôtelier sont ici évidents. Les mouvements de transport y sont relativement limités. Dans un hôpital, il s'agit de séjours courts avec une priorité aux soins médicaux, encadrés de services hôteliers. Le support logistique y est bien plus important.

« Dans un hôpital, l'atmosphère est moins joviale et davantage de partenaires sont impliqués, qui ont chacun leur mot à dire », analyse Bart Cleymans, coordonnateur logistique Imelda Ziekenhuis Bonheiden. « Le problème médical du patient est central, plutôt que le patient/client lui-même. Les patients changent tout le temps et ne sont pas tellement connus en tant que personnes. Dans une maison de repos, un travail sur mesure axé sur le résident est davantage possible – il séjourne longtemps et on le connaît mieux – avec moins de partenaires. »

Il s'agit de deux mondes différents, mais dans les deux cas, la taille est importante pour pouvoir améliorer l'efficacité et véritablement effectuer des économies.

Eduard CODDÉ ■

Encore du pain sur la planche



Steve Sel, senior expert Vlaams
Instituut voor de Logistiek.

Le VIL (Vlaams Instituut voor de Logistiek) a lancé un projet sur la 'logistique hospitalière'. A peine 4 organismes sur les 50 contactés se disaient prêts à participer. A savoir AZ Turnhout, AZ Sint-Elisabeth Herentals, Jessa Ziekenhuis de Hasselt (Virga Jesse et Campus Salvator) et GZA (GasthuisZusters Anvers). Un certain nombre d'hôpitaux s'y étaient déjà mis avant. Pour eux, le projet arrivait trop tard ; d'autres ont signalé ne pas encore être prêts. Le but du projet est d'améliorer les flux de marchandises et d'étudier les avantages et inconvénients de la sous-traitance du magasin. Différentes gradations sont ici possibles. Pour le projet, le VIL se concentre sur les biens de consommation, à l'exception de la pharmacie. Le processus logistique a été divisé en 5 étapes : la commande, la réception des biens, le stockage, le scanning et la prise pour livraison ; la distribution interne. En moyenne, les coûts logistiques sont répartis de la façon suivante : 32 % dans la supply chain (sans précision), 58 % pour les coûts totaux de personnel et 10 % pour les autres coûts. Steve Sel, senior expert VIL, constate que de nombreux intervenants montrent de l'intérêt en tant que partenaires service pour la logistique dans le secteur des soins. Lorsque l'on veut sous-traiter la logistique hospitalière, une connaissance très précise de la situation existante est exigée. « C'est comme choisir dans un menu », remarque Steve Sel. « Chaque traitement a son prix. Malheureusement, un inventaire précis des traitements et des coûts qui y sont liés manque dans le secteur des soins ! »

Food miles: bio ne suffit plus



Alisa Smith et J.B. MacKinnon, deux auteurs canadiens, ont écrit un livre relatant leur expérience d'un an passé à se nourrir exclusivement d'aliments produits dans un rayon de 100 miles (160 km) de leur domicile. Depuis, l'expérience fait école.

Un site bilingue sur la restauration collective

www.restaurationcollectivedurable.be et www.duurzamegrootkeukens.be sont consacrés à la restauration collective durable en région Bruxelloise. Vous y trouverez des outils (recette du mois, légume du mois, astuce du mois) ainsi qu'une base de données de fournisseurs.

À voir aussi : www.bioforum.be la coupole birégionale du secteur bio, chargée notamment de cordonner l'appel à projets de Bruxelles Environnement. Disponibles sur la partie francophone (uniquement)

les brochures :

- « Qu'est ce que l'alimentation durable ? »
- « Pourquoi faire évoluer ma cuisine de collectivité vers une alimentation durable ? »
- « Comment faire évoluer ma cuisine de collectivité vers une alimentation durable ? »

Référence

« Combien de kilomètres contient une assiette ? » – Observatoire Bruxellois de la Consommation Durable – CRIOC. Disponible sur www.profacility.be/references

Manger équilibré et « bio » est une option que les habitants des pays industrialisés sont toujours plus nombreux à prendre, dans leur propre intérêt. Mais à l'encontre, parfois, des intérêts de la protection du climat. Car nos assiettes pèsent parfois lourd en CO₂. Le contenu en « food miles » est un critère qui s'ajoute désormais à d'autres (santé, sécurité, diététique, prix) pour composer nos menus.

Vaut-il mieux consommer un jus d'orange bio venu d'un autre continent, ou un jus de pommes local issu d'une production classique ? L'exemple est caricatural mais il révèle un aspect invisible de notre assiette : son « poids » environnemental. Celui-ci a été traduit par un concept, le « food mile », terme imaginé par le prof. Tim Lang de la Sustainable Agriculture Food and Environment (SAFE) Alliance (UK). C'est la distance sur laquelle les aliments sont transportés entre leur production et leur consommation. L'énergie consommée pour couvrir cette distance exerce un impact sur le réchauffement climatique, mais aussi la pollution sous diverses formes. Le food mile est devenu un indicateur de développement durable. Pourtant, une étude⁽¹⁾ récente de l'INRA (Institut national de la Recherche agronomique – France) a montré que les consommateurs n'en ont pas encore pris conscience. Ils se préoccupent surtout des dimensions environnementales et sociales des conditions de production lointaines mais la notion de distance n'est pas une préoccupation en termes de kilomètres parcourus. Les produits du commerce équitable rassurent, mais le coût du transport et le gaspillage d'énergie ne sont pas encore considérés par les consommateurs. Les chercheurs ont également interrogé des consommateurs de produits bio. Ici encore la distance n'est guère prise en compte : ce qui importe c'est que le produit soit issu de l'agriculture biologique. Et lorsqu'ils viennent de pays lointains, beaucoup considèrent qu'aider les pays en voie de développement en achetant leurs produits est plus important que de protéger l'environnement.

45.000 EUR pour l'alimentation durable à Bruxelles

À Bruxelles, l'Administration de l'Environnement est attentive à ces questions et multiplie les actions d'encouragement. Pour la troisième année, déjà l'action « Cantines durables » met à disposition des responsables de services de restauration collective un encadrement durant un an par un accompagnateur qui conseille, propose des solutions, aide à la

recherche de fournisseurs, de produits durables, etc. Bruxelles-Environnement fournit aussi sur son site des éléments pour aider à rédiger des cahiers des charges pour les appels d'offre afin de promouvoir une alimentation plus durable dans les cantines. Plusieurs séminaires d'information sont également organisés. Une autre action destinée à promouvoir une alimentation durable a lieu cette année pour la première fois : il s'agit d'un appel à projets qui s'adresse à tous : citoyens, acteurs associatifs et publics et entreprises qui désirent mener un projet en rapport avec l'alimentation durable. Un budget de 45.000 € leur est consacré. Les lauréats sont en cours de désignation. L'idée est de favoriser des initiatives pilotes qui serviront d'exemples pour d'autres organisations.

Traquer le gaspillage alimentaire

Produire et transporter pour ne pas consommer est le sommet du gaspillage. Les prestataires de services de restauration d'entreprise en ont bien conscience et certains prennent des initiatives en la matière : chez Eurest (Compass Group), on cherche à diminuer le volume d'emballages et de restes alimentaires. Une « Trim Tax » a été développée dans le but de limiter le gaspillage par une meilleure politique de commande. Les équipes de cuisine peuvent à tout moment avoir un aperçu des volumes utilisés chaque jour et de leur impact financier. Sodexo a mis en place le « Better Tomorrow Plan », un plan de développement durable appliqué dans 80 pays. L'un de ses 14 engagements s'est traduit par le bannissement des cuisines Sodexo, depuis avril dernier, de 15 espèces de poissons menacées de disparition. Sodexo a élaboré un guide d'achat pour l'approvisionnement durable des produits de la pêche. Mieux encore, le groupe a lancé l'initiative STOP Hunger pour lutter contre la faim et la malnutrition. Elle repose sur le volontariat avec les collaborateurs, le partage du savoir-faire en matière d'alimentation saine, de sécurité alimentaire et d'hygiène, les dons alimentaires et financiers.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

(1) Sirieix L., G. Grolleau, B. Schaer (2008) "Do consumers care about food miles? An empirical analysis in France", International Journal of Consumer Studies, 32, 508-515.



for your hospitality

Nous sommes convaincus que nos multiservices contribuent de manière positive à l'expérience. Une expérience positive des multiservices, ressentie par **les hôtes et les collaborateurs de nos clients**, mais aussi par **les clients eux-mêmes et par nos propres collaborateurs.**

EW Facility Services est un **prestataire multiservices** dans le champ des services des facilités. **Nos clients se trouvent dans les secteurs hôtelier, de bureaux, services de santé et de loisir.**

Vers la fin du nettoyage de nuit ?



Éric Neuprez, secrétaire fédéral à la FGFB : « Le nettoyage de jour induit des travailleurs plus épanouis. Tout bénéficie pour les entreprises qui éviteront une rotation excessive du personnel. »



Yvan Fieremans, président de l'UGBN : « Généraliser le travail de jour permettra d'offrir de meilleures conditions. »

L'Union Générale Belge du Nettoyage (UGBN) vient de lancer, en collaboration avec les syndicats, une campagne de sensibilisation sur les avantages du nettoyage effectué en journée. Outre de nombreux avantages économiques, sociaux et humains, ce changement dans les pratiques contribuera à faire sortir de l'ombre une profession indispensable et pourtant discrète, malgré le nombre important de personnes qui l'exercent.

« **A**vec plus de 50.000 travailleurs, le secteur du nettoyage et de l'entretien n'est pas un petit secteur. Le nettoyage est une profession sérieuse, qui mérite plus de reconnaissance et une image plus positive, tant dans la presse qu'au sein des entreprises. » C'est en ces termes qu'Yvan Fieremans, président de l'UGBN, interpellait récemment le public et les professionnels, notamment les facility managers. « Aujourd'hui », renchérit Éric Neuprez, secrétaire fédéral à la FGFB, « le nettoyage de jour ne représente que 12 % du travail de ce secteur. C'est beaucoup trop peu. À ceux qui nous répondent qu'il est impossible de faire autrement, nous rappelons que dans les pays du Nord, le nettoyage se fait à 80 % pendant la journée. Ce que veulent les organisations syndicales et patronales du secteur du nettoyage, c'est un véritable changement de mentalité. »

Humaniser et professionnaliser

Instauré avec l'objectif de rationaliser les coûts de gestion des entreprises, le nettoyage de nuit est devenu la hantise des travailleurs du secteur, si l'on en croit Éric Neuprez : « Travailler de nuit est très inconfortable pour le personnel d'entretien. Cet horaire décalé nuit à la vie sociale et familiale des travailleurs, et complique les déplacements entre leurs différents lieux de travail – il est malheureusement fréquent de devoir combiner deux horaires à temps partiel. » Pour les organisations syndicales et pour l'UGBN, qui s'est joint à cette nouvelle campagne avec beaucoup d'enthousiasme, rendre visible le travail de nettoyage est indispensable. Tant pour humaniser que pour professionnaliser le secteur. « Actuellement », explique Yvan Fieremans, « nous avons

des difficultés à attirer des jeunes dans les entreprises de nettoyage, vu les conditions de travail proposées. Généraliser le travail de jour permettra d'offrir de meilleures conditions et, par conséquent, de rajeunir et de stabiliser la population des travailleurs. »

Les entreprises y gagnent aussi

Mais si les travailleurs ont tout à gagner de la généralisation du nettoyage de jour, il en va de même pour les entreprises, selon les organisations syndicales. Tout en reconnaissant que la transition exigera des accords clairs et une communication intensive entre les parties, Éric Neuprez insiste sur les avantages que peuvent y trouver les entreprises : « Le nettoyage de jour induit moins de fatigue et moins d'accidents et, donc, des travailleurs plus épanouis. Tout bénéfice pour les entreprises qui souffriront moins d'une rotation intensive des travailleurs et qui pourront optimiser les coûts d'éclairage et de gardiennage. » La présence diurne entraînera aussi un sentiment de reconnaissance de la part des employés et d'appartenance de la part du personnel d'entretien.

Mot d'ordre de la campagne : sensibiliser!

Pour soutenir leur propos, les organisations syndicales et l'OCS-CFN (Centre de Formation du Nettoyage) – soutenue par l'UGBN – ont lancé en septembre dernier une vaste campagne de sensibilisation baptisée « Nettoyage en journée ? Un monde de différences ». Les conditions semblent réunies pour un véritable changement de culture dans le secteur du nettoyage et dans ceux de ses clients.

Stéphanie KOPLOWICZ ■

Nettoyage de jour plus vert

Le nettoyage en journée aurait aussi en sa faveur, des arguments écologiques déterminants. Ainsi, il entraînerait une moindre utilisation de l'éclairage, du chauffage, de la climatisation et, *de facto*, une diminution des émissions de CO₂. Les autres éléments avancés sont l'utilisation d'appareils silencieux, en vue de réduire la pollution sonore et la limitation de produits agressifs et de matériaux jetables.



Professionnel et multitâche



Le secteur privé du gardiennage connaît un élargissement de son champ d'activité et est de plus en plus souvent en contact avec le public. La frontière longtemps très marquée entre les autorités policières et le terrain d'action des sociétés de gardiennage évolue vers une collaboration constructive. Avec le Secure Quality® Label, le secteur exprime son enthousiasme pour un avenir prometteur.

Le secteur privé du gardiennage a enduré de nombreuses critiques par le passé, tant de la part des clients que des autorités. En 1990, la 'Loi Tobback' a été votée, une loi de contrôle et de répression du secteur qui le poussait dans un carcan. Le secteur s'est adapté avec un professionnalisme accru. Ce fut l'occasion, en 2009, de s'interroger sur le message à diffuser dans le public par rapport à la situation réelle : le gardiennage était devenu un secteur mature capable de s'autoréguler. La Commission Gardiennage de l'APEG (Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage) sous la présidence de Luc Adriaenssens, était responsable de l'établissement du Secure Quality® Label. « Ce label est une primeur importante pour le secteur du gardiennage privé et un couronnement pour cette branche mettant vraiment la qualité de service en évidence. » Tandis que l'APEG planchait déjà sur la préparation du label en 2009, la ministre de l'Intérieur Annemie Turtelboom a également montré de l'intérêt pour intégrer la 'qualité' dans la législation appliquée au secteur. Luc Adriaenssens : « Par le passé, la loi a imposé un certain nombre de choses au secteur, alors que le secteur lui-même peut désormais apporter une contribution réaliste par rapport au marché ».

Cinq chapitres

Le Secure Quality® Label qui a été présenté le 23 mars 2011 dans sa forme définitive, s'articule autour de 5 chapitres qui comprennent au total 30 normes. Les parallèles avec les normes ISO n'ont rien d'étrange, mais il s'agit bel et bien d'un document établi par le secteur lui-même. Un premier chapitre concerne l'organisation de l'entreprise. Celle-ci doit évidemment être totalement en ordre d'un point de vue légal, mais ce chapitre attache aussi de l'importance à l'ESR. Luc Adriaenssens : « Nous sommes un secteur avec de nombreuses opportunités d'emploi pour les personnes peu qualifiées et cet engagement est inscrit. » Le 2^e chapitre traite de la gestion et de la politique de qualité, en particulier le traitement des plaintes. Les procédures doivent décrire de façon aussi précise que possible ce que l'on attend du collaborateur et contribuer à la prise de conscience de la valeur de sa tâche. Ce chapitre comprend aussi les aspects liés

à l'évaluation des clients et les processus d'amélioration. La confiance est une donnée essentielle pour ce secteur et, par conséquent, le 3^e chapitre est consacré à la politique d'intégrité au sein de la société. « Il y a nécessairement beaucoup d'informations confidentielles provenant des clients des sociétés de gardiennage et celles-ci doivent en assurer la protection », précise Luc Adriaenssens. Le 4^e chapitre traite de la gestion des moyens. Cela suppose notamment du personnel qualifié, une politique de formation, un bon équipement adapté à la mission à effectuer, le bon fonctionnement de l'équipement et le choix des véhicules. Le dernier chapitre enfin concerne le service. Luc Adriaenssens : « Une offre et ensuite un contrat éventuel doit contenir une description précise des services proposés, ainsi que les conditions qui y sont liées. Il doit indiquer précisément quand l'accord débute, comment il doit se dérouler et ce qui est prévu en termes d'évaluation et d'aménagement du service. » L'évaluation d'une société de gardiennage par rapport à ces normes est effectuée par un bureau d'audit indépendant qui transmet directement le résultat de validation à l'APEG. Le label est valable 3 ans, mais un audit de contrôle annuel est prévu. « Le label est déterminant pour l'image du secteur », argumente Luc Adriaenssens. « Tous les membres de l'APEG doivent obtenir le label, et cela vaut évidemment aussi pour les nouveaux candidats-membres éventuels. »

Conséquences positives

« Depuis le lancement du Secure Quality® Label, les non-membres APEG montrent un intérêt accru pour une évaluation et une adhésion », constate Luc Adriaenssens. « Il s'agit surtout de petites entreprises qui misent sciemment sur le professionnalisme et la qualité. » Un choix réjouissant car les tâches des entreprises de gardiennage évoluent fortement, avec beaucoup plus d'interventions dans le domaine public et une implication dans le contrôle des personnes. « Le secteur opère toujours davantage de façon complémentaire aux services de police », explique Luc Adriaenssens. « Il existe une tendance claire à la collaboration avec la police locale et fédérale. »



Luc Adriaenssens, président de la Commission Gardiennage au sein de l'APEG (Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage).

Reconnaissance pour la recherche qualitative

« Bien que le Secure Quality® Label n'ait pas encore beaucoup de valeur commerciale, il constitue une reconnaissance importante pour la recherche qualitative du secteur », commente Alain D'Haese, Marketing & Communication Manager de G4S. « Les normes et les standards sont désormais clairement décrits dans la charte de qualité. Nous pouvons considérer le Secure Quality® Label comme un complément à la certification ISO qui permet au secteur d'afficher une uniformité. Le contenu du Secure Quality® Label devrait être la norme pour toute demande relative

Eduard CODDÉ ■

Mesurer la performance et la quali

Gault Millau édite le Guide du Catering

Belgocatering, entreprise active depuis 11 ans sur le marché belge est convaincue de la qualité des prestations des restaurants d'entreprise qui lui sont confiés en gestion. Pour le faire savoir en toute neutralité, Belgocatering a sollicité le célèbre guide gastronomique Gault Millau pour juger ces restaurants de manière professionnelle et par analogie à l'approche appliquée aux restaurants publics. Le guide a opéré de façon indépendante. Des inspecteurs anonymes ont visité tous les restaurants d'entreprise exploités par Belgocatering et utilisé les mêmes critères que ceux de leur guide classique: le produit et sa saveur, la présentation et la température, mais également la connaissance du métier et la motivation du personnel. Les résultats ont été rassemblés dans le Guide Catering 2011 qui ressemble à s'y méprendre à un véritable Gault Millau.

Outre la note cote classique sur 10 points attribuée à chaque restaurant, des prix spéciaux ont été décernés :

- Meilleur restaurant d'entreprise : Chef Lieven de Neve chez Freshfields
- Meilleur restaurant de direction : Chef Bart van Hoecke, pour le cercle De Warande
- Gérant de l'année : Chef Dries De Boeck chez Ernst & Young
- La meilleure équipe : sous la houlette du Chef Bert Bourgeois chez Aurex, entreprise faisant partie du Persgroep.
- Idée la plus créative : Chef Vincent Falise officiant chez VTM.

Belgocatering a l'exclusivité du screening Gault Millau des restaurants d'entreprise pour une période de trois ans. Le but est de développer la publication de cette édition pour en faire un événement annuel du secteur.

 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 18/04/2011



Etre excellent chef en cuisine et bon gestionnaire : deux atouts du Chef Dries De Boeck, reconnu par la direction de Belgocatering comme 'Le gérant de l'année 2011' pour l'exploitation du restaurant d'entreprise de Ernst & Young



Les juristes du bureau d'avocat Freshfields sont soignés par le chef Lieven de Neve. Il a remporté le prix Gault Millau du 'Meilleur restaurant d'entreprise 2011'



L'audit de la maintenance d'installations techniques repose sur des critères de contrôle objectifs et des références standardisées.

Optimaliser la maintenance par l'audit

Amener les intervenants à travailler en transparence, donner des conseils objectifs, prévenir les conflits en définissant avec clarté les obligations de chacun au mieux des intérêts de toutes les parties, voici pour John Steenackers, directeur de Sophia Audit, les avantages de l'audit de maintenance. La crédibilité de l'auditeur repose sur son indépendance et sur une méthode de contrôle systématique et objective. Indépendamment de l'expert qui effectue l'audit, les résultats sont comparables, et donc objectivables. Sophia Audit exerce son expertise dans six domaines : l'accompagnement du candidat acquéreur dans son processus d'achat (due diligence technique); l'élaboration du cahier des charges de la maintenance technique du type SLA, basé sur des KPI's ; les audits techniques ponctuels ou récurrents ; l'audit énergétique ; l'expertise technique face à un problème et, nouveau service, l'audit de mise en service d'un bâtiment neuf ou rénové.

Malgré une réticence initiale, les sociétés de maintenance sont maintenant demandeuses de l'intervention de l'auditeur, qu'elles considèrent comme un partenaire. Cela leur permet de diminuer leur risque, et de prévenir les conflits ainsi que les situations de fait accompli. Pour justifier l'intervention ponctuelle pour cet audit, la superficie minimale peut n'être que de 1.000 m², soit un plateau de bureaux. Pour des missions d'audit récurrent, par contre, il n'est souhaitable qu'à partir de 5.000 m².

 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 11/04/2011

té des services



Bruno Peeters, Professeur à l'Université d'Anvers et Avocat chez Tiberghien. « L'outsourcing de prestations de services dans le secteur hospitalier est possible par le biais de différentes formules. Le choix stratégique d'une solution déterminée exige une analyse juridico-fiscale intégrale. »

TVA et outsourcing dans le secteur hospitalier

Les hôpitaux proposent toujours plus de biens et services, indépendamment des soins de santé, aux patients et à leur famille. Un exemple : l'organisation de nuitées pour les membres de la famille des patients. Cette fonction hôtelière exige un investissement considérable, et implique le risque que la capacité ne soit pas totalement utilisée. Afin de limiter ce risque, les hôpitaux se tournent vers l'outsourcing.

Dans le choix de la forme la plus appropriée de sous-traitance, la TVA constitue un élément important. Il existe différentes formules autorisant un outsourcing à coût de TVA réduit : l'association de frais, les unités TVA, la création d'une filiale, le co-patronat, l'éclatement des services. Dans cet article, Bruno Peeters, professeur à l'Université d'Anvers et juriste chez Tiberghien Avocats, présente l'éventail de ces possibilités en mettant en évidence l'impact fiscal, social et juridique des différentes alternatives.

📄 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 31/01/2011

Optimisation logistique via la plate-forme facilitaire de l'hôpital AZ Nikolaas

AZ Nikolaas a été le premier hôpital belge à créer une plate-forme facilitaire dotée d'un magasin central et d'une cuisine centrale pour les six campus. Entre les deux, une zone de transbordement. Sans oublier les bureaux, les espaces techniques et un espace de réserve. La superficie totale s'élève à 5.280 m². Des fonctions satellites ont été développées sur les différents campus pour la réception des marchandises. La plate-forme facilitaire représente le hub central par où passent et d'où partent tous les transports. Grâce aux nouvelles installations et à l'implémentation d'un WMS (Warehouse Management System), le ratio des ruptures de stock a diminué et on est passé au 'next day delivery'. La centralisation a permis à l'AZ Nikolaas de mieux maîtriser ses processus, d'augmenter la qualité et réduire les coûts. La plate-forme facilitaire offre aussi de meilleures facilités aux fournisseurs avec des 'dock levellers', des quais de déchargement et une meilleure accessibilité. L'introduction de la cuisine centrale a également généré des optimisations. Avec la croissance, ce sont désormais plus de 30 % de repas en plus qui sont préparés avec à peine 10 % de FTE en plus, tandis que le nombre de variantes diététiques différentes a été élargi. La nouvelle cuisine est conforme à toutes les réglementations dont le HACCP. La généralisation de la 'ligne froide' ou cuisine séparée, a aussi permis d'assurer la fiabilité de la livraison des repas.

📄 à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 13/11/2011



1. La plate-forme facilitaire dotée d'un magasin central et d'une cuisine centrale dessert les six campus de l'hôpital AZ Nikolaas. C'est un hub par où passent et d'où partent tous les transports.

2. L'introduction de la cuisine centrale a généré des optimisations importantes : avec la croissance, ce sont désormais plus de 30 % de repas en plus qui sont préparés avec à peine 10 % de FTE en plus.

3. Grâce à l'implémentation d'un Warehouse Management System, le ratio des ruptures de stock a diminué et le système de commandes et livraisons est passé au 'Next day delivery'.



ARTHUR PIERRE
 Chaussée de Louvain 518 - BE-1930 Zaventem
 TEL 0032 (0)2 689 27 11
 FAX 0032 (0)2 687 46 86
 info@arthurpierre.com
 www.arthurpierre.com

CONTACT

Claude Van Acker
 Directeur Commercial
 TEL 0032 (0)475 83 46 31
 claude.vanacker@arthurpierre.com

**STRUCTURE
 Management**



Claude Van Acker
 Directeur Commercial

Implantation/Belgique

Arthur Pierre - BE-1930 Zaventem

Effectif

Nombre de personnes : 60
 Année de création : 1898

Chiffres d'affaires

2010 : 15.000.000 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Arthur Pierre, entreprise fondée en 1898, fait aujourd'hui partie de TEAM Relocations (www.teamrelocations.com), un des leaders européen du marché de la gestion des services de relocation et de la logistique pour les déménagements de bureaux, avec ses propres filiales opérationnelles dans 14 pays. Ces services intégrés génèrent en Belgique un total cumulé d'environ 4000 déménagements individuels par an.

Les services de déménagement de bureaux sont assurés par un ensemble d'équipes de déménageurs professionnels formés et supervisés par des chefs d'équipe ayant au moins 10 ans d'expérience dans le secteur des déménagements de bureaux, et formés de façon continue aux techniques les plus récentes de notre industrie.

Cette activité de prestations de services étant saisonnière et aussi fortement liée à des projets ; au cours de la dernière décennie, Arthur Pierre a développé un réseau de partenaires certifiés (soumis à des critères très stricts de sélection, évaluation régulière et formations continue) afin de pouvoir répondre sans problème, à tout moment et de façon professionnelle, aux besoins de flexibilité de ce marché évolutif. L'ensemble de cette capacité flexible permet à Arthur Pierre de pouvoir servir sa clientèle diversifiée avec un niveau de qualité élevé.

Services

Projets de déménagements internes et externes de bureaux, incluant :

- Services professionnels d'emballage et déballage (incluant les archives et bibliothèques) ;
- Services professionnels de déconnexion/reconnexion des systèmes informatiques (PC, imprimantes, etc.);

- Services professionnels de démontage et remontage du mobilier de bureau ;
- Services logistiques de manutention et transport ;
- Services de stockage à court, moyen et long terme (dans entrepôt chauffé et sécurisé, équipé d'un système informatique d'inventaire consultable à tout moment)
- Services facilitaires complémentaires incluant le recyclage des déchets, les services d'un homme à tout faire, les services de déblayage et nettoyage, etc.

Nouveautés

En plus de l'utilisation réussie et de l'optimisation continue des méthodes de déménagement de bureaux les plus avancées (rent-a-crates, rolltainers, etc.) pendant de longues années, Arthur Pierre se différencie à différents niveaux :

- ECO-Box : la populaire boîte pliable économique et réutilisable, respectueuse de l'environnement, a été développée pour avoir une capacité maximale pour des classeurs et dossiers suspendus de format A4 ;
- RolBox : un système de tri sélectif volontaire, préalable au déménagement, afin d'optimiser un déménagement léger et efficace des bureaux, garantissant une optimisation des coûts.
- Navision : un système automatisé de pilotage et gestion des déménagements, système internet intégrant une application CRM avancée.

Références

Parlement Fédéral / Chambre des Représentants / BNP Paribas Fortis / Real Estate / Delvaux / NautaDutilh / P&V / Vivium / SPF Finances / Rockwell Automation / Conseil de l'Europe / Electrolux / DHL / Orange Business Services / Ministère de la Communauté Française, etc.



CARE

Luchthavenlei 7-2 - BE-2100 Deurne (Antwerpen)
 TEL 0032 (0)70 23 31 87
 FAX 0032 (0)70 23 31 89
 info@care.be
 www.care.be

CONTACT

Ingrid Marien
 Sales Manager
 TEL 0032 (0)476 20 14 13
 ingrid.marien@care.be

STRUCTURE Management

Ron Embrechts
 administrateur délégué

Hugo Stevens
 directeur opérationnel

Anne Lesandré
 directeur ressources humaines

Implantation/Belgique

Care Services - Wavre



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Dans la philosophie de notre entreprise, les concepts de propreté et de travail sur mesure sont fondamentaux. « **Propreté** » ne renvoie pas seulement à la qualité de l'exécution de nos services de nettoyage mais surtout au caractère durable dont nous concevons nos activités. Ce faisant, nous nous faisons forts d'atteindre un équilibre optimal entre l'homme, l'environnement, et le rendement réaliste. On n'associe pas souvent le nettoyage au concept de **travail sur mesure**, car la plupart des gens sont convaincus qu'une solution standard sera largement suffisante. Mais rien n'est moins vrai quand il s'agit d'obtenir un résultat qui soit vraiment de bonne qualité. Chaque immeuble est en effet différent: grand ou petit, ancien ou moderne, 'construit avec des matériaux fragiles', etc.

Les besoins ou normes de nos clients peuvent eux aussi présenter de grandes différences. Il n'y a en effet rien de comparable entre le nettoyage hygiénique d'une salle blanche dans une entreprise pharmaceutique et le nettoyage d'un bureau. Or, un schéma de travail bien élaboré permet d'appréhender facilement cette différence.

Même si toutes les tâches ont été soigneusement planifiées, nos collaborateurs et nos chefs d'équipes sont capables de voir par eux-mêmes comment encore améliorer la façon de travailler, et obtenir ainsi un meilleur résultat de nettoyage grâce à une mise en œuvre plus efficace des moyens disponibles. C'est en tout cas notre objectif: arriver avec le concours du client à une solution qui permette que tout soit et reste propre.

Le nettoyage reste **un travail d'hommes et de femmes**, un travail physique! Tous nos collaborateurs sont fiers de leur métier, et nous sommes fiers de chacun d'eux. Care est une entreprise pleine de chaleur. Un endroit où travaillent des gens d'exception qui s'intéressent les uns aux autres ainsi qu'à la communauté qui les entoure. Vous trouverez chez Care des gens qui sont motivés et sur qui vous pouvez compter. Cette mentalité s'exprime pleinement dans la façon dont nous faisons les choses. Nous donnons de la confiance à nos collaborateurs, et veillons à ce qu'ils se sentent bien dans leur travail. Nous les formons, nous en faisons une équipe et, surtout, nous leur témoignons notre appréciation. Nous ne sommes dès lors pas peu fiers d'avoir déjà été plusieurs fois repris parmi les **Meilleurs Employeurs de Belgique**. Cela prouve que notre vision ne reste pas lettre morte, mais que nous y travaillons chaque jour, avec tout le monde. Nous nous intéressons bien sûr aussi à tout ce qui se passe en dehors de notre entreprise. C'est dans ce contexte et en toute cohérence que nous soutenons, tant financièrement que par des actes concrets, plusieurs initiatives sociales et bonnes œuvres.

Collaboration étroite et sincère avec le client

Pour nous, collaborer avec les clients est bien plus que simplement leur fournir un service. Nous voulons en effet œuvrer à la continuité, dans le cadre d'une relation à long terme. C'est pour cela que nous nous efforçons de répondre avec le plus grand soin à vos souhaits et de respecter votre budget. Nous réfléchissons avec vous aux solutions qui vous aident vraiment. De la part de nos clients aussi, nous attendons une attitude ouverte et active. Car c'est quand on peut discuter des tâches, de l'organisation du travail et du budget en véritables partenaires que l'on obtient toujours les meilleurs résultats. Le travail en pilotage automatique, ce n'est pas pour Care. Nous préférons de loin observer, avant d'évoluer vers ce qui peut se faire mieux ou autrement. Entreprendre de façon **durable** implique également la prise en compte du milieu de vie. C'est la raison pour laquelle nous choisissons des produits qui nuisent le moins possible à l'environnement. Nous essayons aussi de promouvoir le nettoyage de jour partout où c'est possible, permettant ainsi au final à nos clients de réaliser des économies d'énergie en termes d'éclairage et de chauffage.

Services

Care combine son expérience dans le domaine du nettoyage à une connaissance approfondie des services facilitaires et des solutions de nettoyage spécialisées.

Outre les tâches de nettoyage quotidien et périodique, Care vous propose également ses services pour un nettoyage plus spécialisé.

Par exemple: lavage de vitres, nettoyage d'ordinateurs, protection de sols, nettoyage de tapis, entretien de salles blanches, ... et tous les services correspondants

Le nettoyage est notre cœur de métier et, dans ce contexte, nous faisons bien entendu en sorte que les espaces de travail chez nos clients soient propres. Mais nos collaborateurs accomplissent aussi de plus en plus souvent d'autres tâches qui contribuent au bon déroulement des opérations chez nos clients: petits dépannages (petit entretien technique), préparation du café, tâches de conciergerie du bureau

Références

Janssen Pharmaceutica, Genzyme, Waasland Shopping Center, Deloitte, Volvo Europe Trucks, Flanders Expo, BNP Paribas, KBC





MIKO COFFEE SERVICE NV/SA
 Wayenborgstraat 14 - BE-2800 Malines
 TEL 0032 (0)800 44 0 88
 FAX 0032 (0)15 28 78 10
 info.mcs@miko.be
 www.mikocoffee.com

CONTACT

Service clientèle
 TEL 0032 (0)800 44 0 88
 info.mcs@miko.be



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

200 ans d'expérience en tant que torréfacteur permettent à Miko d'évoquer l'art de la torréfaction. Au cours des années, nous avons acquis une connaissance remarquable en matière de café et des systèmes d'approvisionnement.

Étant l'un des précurseurs dans le domaine du café et des systèmes de distributeurs libre-service pour le marché Out-Of-Home, Miko Coffee Service est **votre partenaire idéal pour toutes vos pauses café.**

Nous pourvoyons quotidiennement des milliers d'entreprises, PME, écoles, institutions et services publics en café et produits d'accompagnement, en distributeurs de boissons chaudes et fraîches et de snacks.

Produits

Miko vous offre tout pour une délicieuse pause café :

Boissons chaudes :

- café: grains espresso, café moulu, café lyophilisé; dosettes espresso, pads, filtres pré dosés ...
- thé, petits potages, chocolat chaud

Pour accompagner le café :

- biscuits, petits chocolats, spéculoos
- coupelles de lait
- sucre en morceaux, tubes et slimpacks
- porcelaine, vaisselle à usage unique

Systèmes à café :

- des appareils à café compacts pour un service de café rapide
- machines à espresso pour l'environnement professionnel
- systèmes à café avec des thermos et des filtres pré dosés de café
- distributeurs de café et de boissons chaudes: cappuccino, café au lait, chocolat chaud, thé, potage...

Vending Service :

- distributeurs de boissons fraîches et de snacks
- un assortiment étendu de boissons fraîches (light), de boissons énergétiques et de jus de fruits
- un large choix de friandises, barres à céréales et en-cas (BIO/équitable)

Services

Relax... it's Miko coffee

- 1 fournisseur pour toutes vos pauses café
- service rapide: une équipe spécialisée de télévente vous appelle périodiquement afin de prendre vos commandes
- service technique irréprochable: installation parfaite et interventions rapides par des techniciens expérimentés
- formules commerciales sur mesure: location, achat, prêt à usage, full service,...

Références

Sur demande nous vous envoyons volontiers une liste de références.



POTIEZ-DEMAN NV/SA

Chaussée de Mons 600-602 - BE-1070 Bruxelles
 TEL 0032 (0)2 344 77 44
 FAX 0032 (0)2 526 19 98
 bcampi@potiez-deman.be
 www.potiez-deman.be

CONTACT

Bart CAMPI
 Directeur Commercial
 TEL 0032 (0)478 99 98 76
 bcampi@potiez-deman.be

**STRUCTURE
 Management**



Luc CHRISTIAENS
 Administrateur
 Délégué



Bart CAMPI
 Directeur Commercial



Valérie GINION
 Assistante Commerciale

Implantations/Belgique

Anderlecht
 Bruxelles
 Drogenbos

Effectif

Nombre de personnes : 85
 Année de création : 1986



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

POTIEZ-DEMAN est une jeune et dynamique société de déménagement, en pleine expansion et spécialisée dans le domaine du déménagement de bureaux et d'entreprises. Grâce à l'enthousiasme d'une tradition familiale, nous avons construit des contacts privilégiés et durables avec notre clientèle. POTIEZ-DEMAN est une valeur incontestée dans le secteur du déménagement de sociétés. C'est ainsi que POTIEZ-DEMAN a été choisie pour effectuer les déménagements, des différents départements des Services des Finances, de 25 bâtiments différents situés à Bruxelles vers la nouvelle Tour des Finances, entièrement rénovée. Plus de 3.000 employés du SFP Finances ont trouvé un nouveau poste de travail.

Services

- Déménagement de bureaux
- Déménagement et aménagement interne
- Déménagement de salles informatiques
- Déménagement et stockage d'archives et de bibliothèques
- Garde-meubles et gestion des stocks
- Déménagement privé aux niveaux national et international
- Logistique et distribution
- Montage de mobilier

Nouveautés

POTIEZ-DEMAN à un service de location de containers pour l'enlèvement des encombrants. Nous pouvons enlever mobilier de bureaux, bois, cartons, mélange, métal et plastique avec des containers de 8 m³ à 30 m³.

Plus d'info : container@potiez-deman.be

Références

Parlement européen, Commission européenne, Conseil de l'Europe, SPF Finances, Service des Affaires Etrangères, RICOH, GROUPE S, Police Fédérale, La POSTE, BLOSO, KBC, AON, Distrigas, Arval, Adecco

SERVICES SUPPORTS





Le déménagement
d'entreprises
et la logistique efficace
de vos stocks
c'est **notre métier**

Déménagement

Déménagement de PME et grandes entreprises, Laboratoires et salles informatique effectué avec le leader belge du déménagement. Expérience, sécurité, conseils et souplesse.

Archivage

Gestion d'archives vivantes, mortes, scannage, traçabilité, consultation via interface web sécurisée, destruction.

Logistique

Gestion informatique et inventaire sur site de votre stock de mobilier et des fournitures. Consultation via interface web sécurisée, code barres.

Le service en plus

Prise en charge de la gestion organisationnelle et opérationnelle, assemblage-montage de bureaux, nettoyage mobilier et locaux, mise en conformité, fourniture et gestion des clés, plan de sécurité.

www.mozer.be

ANTWERPEN

Boomsesteenweg

B-2610 Antwerpen • Belgique

TEL +32 (0)3 440 51 51 • FAX +32 (0)3 440 49 49

E-MAIL : antwerp@mozer.be

BRUXELLES

Bâtiment 742

1931 Brucargo • Belgique

TEL +32 (0)2 752 51 51 • FAX +32 (0)2 751 52 13

E-MAIL : brussels@mozer.be

LIEGE

Avenue de l'Expansion, 1

4432 Allieur • Belgique

TEL +32 (0)4 246 41 41 • FAX +32 (0)4 246 42 49

E-MAIL : liege@mozer.be



MOZER GROUP NV/SA

Brucargo Bâtiment 742 - BE-1931 Zaventem
TEL 0032 (0)2 752 51 51
FAX 0032 (0)2 751 52 13
www.mozer.be

CONTACT

Dimitri Mozer
Administrateur-délégué
TEL 0032 (0)4 247 71 70
d.mozer@mozer.be

STRUCTURE Management



Dimitri Mozer
Administrateur-délégué



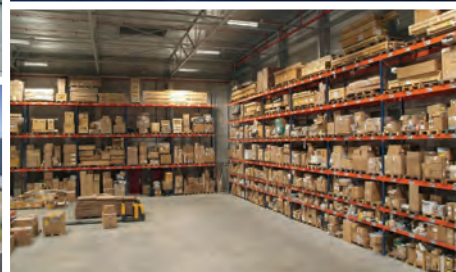
Marc Nahon
Sales manager

Implantations/Belgique

Mozer Antwerp - Brussels - Liège

Effectif

Nombre de personnes : 100
Année de création : 1945



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Fondé en 1945, le groupe Mozer s'est spécialisé au fil du temps dans trois domaines d'activité : le déménagement de sociétés et d'administrations, le déménagement international et la logistique d'équipements fragiles. L'histoire du groupe a commencé au lendemain de la seconde guerre mondiale, lorsque Valentin Mozer acquiert une camionnette et procède au déménagement de particuliers, d'abord au niveau local puis national.

Au fil du temps, la clientèle s'agrandissant, d'autres camions sont acquis, des chauffeurs sont engagés. Début des années '70, la société Mozer est créée. En plus du déménagement de particuliers, la firme se spécialise dans le transport de matériel délicat (ordinateurs, appareils médicaux ...). Dans les années '80, devant le développement du déménagement à grande échelle, un second siège d'exploitation est établi à Bruxelles et est spécialisé dans le déménagement de bureaux. Suivra en 1985, la création d'une filiale à Moscou suite à une demande croissante de services de transport et de déménagement vers les pays de l'est.

Au fil du temps, l'acquisition de divers outils de maintenance ont permis à la société Mozer de devenir une des mieux équipées du secteur. Mozer possède actuellement trois sièges en Belgique : Bruxelles, Anvers et Liège et est le spécialiste belge du transport d'équipements fragiles vers les pays de l'est.

Depuis 1990 jusqu'à ce jour, monsieur Dimitri Mozer assume la direction générale du groupe. Mozer est partenaire des banques et des compagnies d'assurances, des multinationales et des institutions.

Services

- Déménagement national – international
- Déménagement d'entreprises
- Logistique d'œuvres d'art et d'équipements fragiles
- Gestion d'archives
- Garde-meubles

Nouveautés

Dans le but de servir au mieux ses clients, Mozer international s'est doté d'une nouvelle solution pour la gestion de ses différents dépôts. Un WMS (Warehouse Management System) a été mis en place. Le WMS affiche en temps réel la quantité de chaque pièce en stock et permet de « suivre » tous les mouvements de celles-ci.

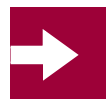
Ce système permettra aux clients de se connecter à une page web sécurisée et de visualiser l'état de leur stock (photo, description, état ...). A partir de cette page, les clients pourront directement passer des commandes de transports.

Toujours dans l'optique d'améliorer nos services, la flotte est équipée d'ordinateurs de bord Qualcomm. Ceux-ci sont reliés à une antenne satellite ce qui nous permet de garder un contact constant avec les véhicules via messages et de savoir à tout moment où ils sont situés.

Références

Securex, Ulg, Vincotte, Tractebel, Mobistar, GE ...

Fournisseur de la plupart des multinationales en Belgique et fournisseur agréé des institutions en Belgique.





YOUR MOVER VANDERGOTEN

Av. J. Monnet 1a - BE-1804 Vilvorde
TEL 0032 (0)2 705 35 35
FAX 0032 (0)2 705 47 21
info@yourmover.com
www.yourmover.com

CONTACT

Anne Lenaerts
Manager RP
TEL 0032 (0)2 705 35 35
anne.lenaerts@yourmover.com

STRUCTURE Management



Walter Kiebooms - Account Manager



David Mortier - Account Manager

Implantations/Belgique

Your Mover VANDERGOTEN - 1804 Vilvorde
Your Mover LOGISTICS - 1800 Vilvorde
Nnof - 3001 Louvain

Effectif

Nombre de personnes : 59
Année de création : 1976

Chiffres d'affaires

2009 : 5.000.000 €
2010 : 5.500.000 €

COMPANY PROFILE



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

La société Your Mover Vandergoten existe depuis 35 ans. La société est spécialisée dans les déménagements nationaux et internationaux, le stockage et l'archivage. Ces dernières années, les méthodes de déménagement ont énormément évolué. Your Mover a développé et fait fabriquer son propre matériel d'emballage (Rolltainer, Locabox, Sprint Move Box, etc.). La société a également développé une application internet unique appelée « V-Move » permettant la gestion complète des services qu'elle propose. Your Mover attache également une importance cruciale à la formation de ses déménageurs et un coach fait le contrôle de la qualité du travail sur les chantiers.

Services

Déménagement :

- Déménagements de bureaux internes externes
- Transport et distribution d'appareils de haute technologie
- Déménagements de particuliers nationaux - internationaux
- Préparation, accompagnement et coordination des déménagements de bureaux

Via la société sœur, Your Mover Logistics :

Garde-meubles : stockage, gestion et entretien du mobilier de bureau et stockage, gestion, livraisons et montage de mobilier neuf ou seconde-main et **stockage d'archives** : stockage, gestion et livraison d'archives

Nouveautés

Un vrai programme de gestion durable a été mis en place l'année dernière. En interne (par des cours d'eco-driving, des newsletters concernant ce thème, des targets par rapport à l'écologie, des audits énergétiques etc.) ainsi qu'en externe. Ceci est la base du réseau « Nnof ». Nnof est l'abréviation de Nearly New Office Facilities. C'est un réseau de sociétés durables dans le domaine de l'aménagement de bureaux (www.nnof.be). De plus, 80 % de la clientèle de Your Mover est fixe. Ceci est unique dans le secteur du déménagement. Les clients font une première expérience avec Your Mover et par la suite continuent à faire appel à Your Mover. Finalement, il y a le système de gestion numérique V-Move. L'application développée par Your Mover permet de gérer de manière complète les dossiers au niveau du déménagement, de la coordination et du stockage, via le site www.yourmover.com. Grâce à l'attribution d'un mot de passe, les clients peuvent visualiser et gérer leurs dossiers de déménagement et/ou de stockage.

Références

Deloitte, HP, ING, Siemens, SPF Ministère des Affaires Intérieures, etc.

Votre rendez-vous mensuel avec l'actualité.

Toute l'information relative à l'optimisation de la gestion des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires et mobilité.

Profacility.be newsletter

BENCHMARK

The New World of Work de Geotronics. Les meilleurs projets facilitaires de l'année. Candidatures ont été couronnées le mardi 24 mai au cours d'une soirée solennelle à Tour & Taxis. Cette édition a été caractérisée par la grande variété des projets présentés. La division Facility & Technical Services de Solvay est la gagnante pour un projet sur l'installation d'un service de gestion des over-heatrooms. Le service facilitaire de l'hôpital universitaire d'Anvers (UZ) a reçu la 2e nomination pour un projet remarquable sur le retour à l'insourcing des services de nettoyage. Pour la 3e édition d'office, un projet du secteur des soins de santé s'est placé dans les projets Geotronics, de son côté, a gravi la plus haute marche du podium pour recevoir le trophée du meilleur projet de facility management 2011 et en tant que vainqueur des IFMA Facility Awards 2011. Les Awards 2011 ont été remis par Vincent Van Quickenborne, Ministre pour l'Economie et la Simplification Administrative.

Lire la suite...

CONTROVERSE

NEWS

Un réseau d'apprentissage sur la RSE. Les Chambres de Commerce de Belgique ont lancé le projet Quadrant, un réseau d'apprentissage sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE) destiné aux entreprises et aux organisations. Des sessions qui permettent de suivre un parcours d'apprentissage complet. Ce parcours couvre la détermination du contexte, la formulation d'une vision/mission interne, la mise en place d'un soutien interne à l'aide d'actions et de projets pilotes, des comptes-rendus jusqu'à la validation par le biais des ateliers et des discussions internes entre les dirigeants d'entreprise.

Lire la suite...

AGENDA

21e Facility Night! Le Facility Management dans le monde. Atome 18/06 - Bruxelles, 18h00

Colloque 'Projets de mobilité pour l'est Bruxelles'. 21/06 - Bruxelles, Centre Diamant

IFMA Breakfast 4 FM 21/06 - Liège, EVS

Séminaire 'Trophées' un système de management environnemental en action 25/06 - Vevey

REGISTER ONLINE

together

m.profacility.be

Suivez l'actualité sur votre iPhone ou votre Smartphone

Profacility.be / newsletter

Pour recevoir gratuitement la newsletter par e-mail, inscrivez-vous sur www.Profacility.be/newsletter

Les médias Profacility sont des publications de

bimedia
business interactive media

Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 - BE 1050 Brussels
TEL. +32 (0)2 669 77 65 | FAX. +32 (0)2 626 37 17
info@bimedia.be | www.bimedia.be

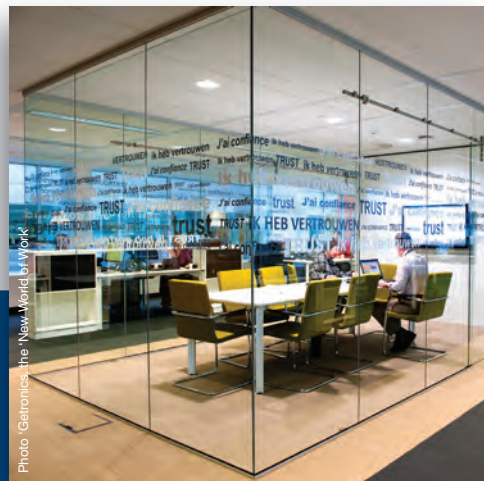
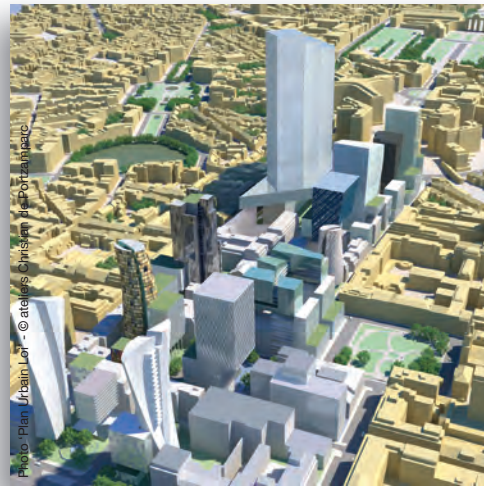
ADVERTISING
Sigrid NAUWELAERTS • snauwelaerts@profacility.be

L'actualité, les tendances du marché, projets, références et bonnes pratiques de la gestion immobilière > www.profacility.be/realstate

L'augmentation démographique prévue dans les villes - et particulièrement à Bruxelles où elle a été chiffrée par le Bureau Fédéral du Plan à + de 170.000 personnes d'ici 2020 - va modifier en profondeur l'environnement urbain avec une densification du bâti, une mixité des quartiers, une priorité grandissante accordée à la mobilité. Autant de facteurs que les entreprises et administrations devront prendre en compte pour décider du choix de localisation de leurs bureaux.

Les obligations légales relatives à la performance énergétique des bâtiments combinée avec la prise de conscience par les entreprises de leur responsabilité sociétale et environnementale, crée de la demande et de la valeur pour des immeubles 'verts'. Les multiples labels de certification environnementale, telle la norme britannique BREEAM ou le label belge Valideo, sont en compétition pour devenir le label de référence.

L'impact du Nouveau Travail flexible, favorisant le télétravail et le travail à des horaires décalés, et l'organisation des espaces de bureaux partagés qui en découle, provoque une baisse de la demande de la superficie des bureaux occupés par les entreprises et administrations publiques, et augmente la vacance sur le marché.













IMMOBILIER



SOMMAIRE

- 104 Impact du développement durable sur les stratégies immobilières
- 108 Stratégie de l'occupant | Stay or Move, une décision multi-facettes
- 110 Tendances du marché | Au secours, les bureaux se vident

Sur le même thème, téléchargez via www.profacility.be/biblio, les meilleurs articles du magazine Profacility. Tous les articles y sont classés par date de publication.

-  Profil AvantGarden | Aménagement de l'environnement et architecture : tandem durable (17/10/2011)
-  Case study | Dexia Banque: 50.000 m² économisés grâce à une réorganisation des espaces de travail (26/09/2011)
-  Marché locatif | La province concurrence la capitale (12/09/2011)
-  Immobilier de Bureaux - marché locatif à Bruxelles (2/05/2011)
-  Regards critiques sur la certification environnementale des bâtiments (24/01/2011)
-  Partenariat Public Privé | Une notion clé, la collaboration effective (06/12/2010)
-  Promotion immobilière | Analyse de marché et services aux occupants (21/10/2010)
-  Business centers et bureaux équipés | Concept en évolution rapide (23/09/2010)
-  Législation | Les droits de la nature (20/05/2010)
-  Fiscalité des investissements | TVA sur le prix des terrains : une réalité en 2011 (10/03/2010)

Des références - textes de lois, études, recherches, sondages - complémentaires aux articles publiés dans le magazine Profacility sont téléchargeables sur www.profacility.be/references. Ces documents y sont classés par date de publication.

-  Occupancy Cost Index 2011 (24/06/2011)
-  Observatoire des bureaux - Bruxelles 2011 (03/03/2011)

COMPANY PROFILES

Consultance et services immobiliers

- 115 Anixton
- 116 Freestone

Les profils d'entreprises sont consultables en ligne dans le guide des fournisseurs > www.profacility.be/guide



Impact du développement des stratégies immobilières

La situation dans le domaine des « bâtiments verts » en perpétuelle évolution, et les divers systèmes de certification ne sont pas juste un exercice théorique. Si les bâtiments verts doivent apporter un véritable bénéfice pour la planète en termes d'émissions de gaz à effet de serre et donc un bénéfice pour les occupants des bâtiments en termes de réduction de leur facture énergétique, cela aura inévitablement un impact sur les stratégies immobilières. Quelle est donc l'opinion actuelle dans ce domaine ?

Bâtiment exemplaire

L'immeuble situé à Bruxelles rue de la Science 15-17, au cœur du quartier européen, va être totalement rénové par son propriétaire, Cofinimmo, qui a déposé un permis de bâtir en juin. L'objectif de la rénovation, signée Art & Build, est d'obtenir un bâtiment hautement écologique et durable (de même qu'un processus de rénovation) qui obtiendra la mention « Very good » de la certification BREEAM. Au niveau des aménagements écologiques, ce bâtiment de 17.700 m² sera passif en termes de consommation énergétique. Le bâtiment devrait également participer au concours des 'bâtiments exemplaires 2011' organisé par Bruxelles Environnement (IBGE). En plus de ces critères ultra-écologiques, le Science 15-17 doit aussi répondre aux objectifs de la Région de Bruxelles en terme de rénovation et de revitalisation du quartier européen, en particulier avec le « Projet Urbain Loi ». Ces objectifs incluent une plus grande mixité des quartiers et une meilleure prise en compte des habitants. Dans cet esprit, cet immeuble inclura la création d'une « piazza » – un espace de vie – et d'une zone publique, avec un jardin intérieur visible de l'extérieur grâce à un atrium vitré de 5 étages. Cofinimmo ambitionne de faire de ce bâtiment une référence du quartier européen.

Il est encore trop tôt pour parler de changements à grande échelle dans les immeubles que les grandes entreprises et les associations veulent occuper. Une entreprise ne peut pas opter pour des bâtiments « plus verts » dans le même laps de temps qu'elle change les voitures de sa flotte, mais il n'est pas trop tôt pour examiner l'opinion actuelle. Une enquête menée récemment par Jones Lang LaSalle en partenariat avec Corenet, constitue un bon point de départ. Cette enquête montre que 64 % des personnes interrogées pensent que la durabilité est une question essentielle pour une entreprise aujourd'hui et presque tous (92 %) la considèrent essentielle quand il faut choisir une localisation. Et même si cette attitude théorique ne s'est pas encore traduite par une volonté de payer plus pour des bureaux « verts », le pourcentage des personnes interrogées qui se disent prêtes à le faire est passé de 37 % à 50 % de 2009 à 2010. Il est communément admis que le surcoût pour ce type de bâtiments est évalué à 10 %. Près de 90 % des personnes interrogées prennent maintenant en compte la certification ou

les labels énergétiques quand elles sélectionnent un immeuble. La préoccupation majeure reste l'efficacité énergétique et le recyclage des déchets (65% et 61% des personnes interrogées, respectivement).

Bruxelles – un modèle de développement durable...

Plus près de chez nous, la Région de Bruxelles Capitale s'est fixé des objectifs ambitieux. C'est l'une des 1.600 villes à s'être engagées à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre de 30 % d'aujourd'hui à 2025. La Région a donc entrepris de résolument améliorer le rendement énergétique des bâtiments en encourageant l'utilisation de techniques durables, tant pour les nouvelles constructions que pour les rénovations. Ce dernier point est crucial car, comme tous les experts continuent à le souligner, il y a bien plus de bâtiments existants (et donc généralement peu efficaces d'un point de vue énergétique) que de nouvelles constructions dans nos villes. Cependant, c'est dans le domaine des nouvelles constructions qu'il est le plus facile d'agir. Concrètement, la



nt durable sur les



© Ateliers Christian de Portzamparc

L'un des plus grands projets de rénovation urbaine que la capitale ait jamais entrepris est le « Projet Urbain Loi », ou PUL.

Région a décidé de montrer l'exemple et de modifier sa propre stratégie immobilière avec effet immédiat en ce qui concerne les nouvelles constructions. Depuis 2010, toutes les nouvelles constructions publiques doivent respecter des normes d'énergie passive et dès 2015 ce sera une exigence pour tous les nouveaux bâtiments, publics ou privés. L'un des éléments les plus marquants concerne l'énergie consommée pour le chauffage, qui sera réduite de 150 kWh/m²/an, à un dixième de ce chiffre – 15 kWh.

Cet objectif pourra être atteint grâce à une meilleure isolation et une meilleure étanchéité, ainsi que grâce à des systèmes de ventilation qui comprennent des échangeurs de chaleur. Les bâtiments existants de la Région utiliseront les mêmes techniques s'ils doivent faire l'objet de rénovation, ou bénéficieront de programmes de gestion environnementale s'ils ne sont pas rénovés. En mettant ces normes en place pour elle-même et en les imposant aux autres dès 2015, la Région de Bruxelles Capitale induit un véritable changement dans les stratégies immobilières.

Eco-quartier exemplaire

Un des projets de rénovation urbaine le plus médiatisé de la capitale est le « Projet Urbain-Loi », également appelé PUL. Il offrira, en plus de nombreux logements résidentiels, 240.000 m² supplémentaires d'immeubles de bureaux, réservés principalement à la Commission européenne, qui occupe

déjà 800.000 m² dans le quartier. Le Parlement européen a demandé à la Commission de s'assurer que, dès maintenant, ses nouveaux bâtiments correspondent aux mêmes normes de chauffage et de refroidissement que les nouveaux immeubles résidentiels. Les exigences en termes d'énergie vont au-delà de la simple réduction des factures. Le Parlement s'est fixé pour objectif d'ici 2018 que ses nouveaux bâtiments aient une consommation énergétique nette « qui ne dépasse pas le zéro ». Pour atteindre cet objectif, les mesures incluent la gestion de l'eau et la production d'énergie renouvelable sur site ou ailleurs. Comme la Région de Bruxelles Capitale, c'est un autre exemple d'un occupant majeur de bâtiments qui a le pouvoir de faire appliquer ses décisions, en changeant sa propre stratégie immobilière. Christian de Portzamparc, l'architecte et urbaniste français qui a remporté la compétition pour la conception du schéma directeur du PUL, a expliqué sa philosophie. Pour lui, les espaces fermés ne sont plus d'actualité dans les villes modernes. Il faut privilégier la lumière, l'espace et la vue, même quand le projet implique des tours. Permettre les déplacements à pied, a-t-il affirmé, garantira que les magasins et les restaurants seront encouragés à s'installer dans une zone qui, jusqu'à présent, était loin d'être accueillante. Cette obligation de réintroduire la mixité des fonctions constitue, avec un meilleur accès aux transports en commun, les deux piliers les plus importants des plans de la Région pour les développements urbains futurs.

Certification environnementale d'un bâtiment

La situation actuelle concernant la certification des bâtiments – essentielle si un occupant veut savoir s'il respecte les bonnes pratiques (et les règlements) – manque encore de clarté. Lors d'une conférence « Buildgreen », Ismaël Daoud, du Ministère bruxellois de l'environnement, a expliqué qu'un processus tenant compte des multiples approches, est en cours pour créer une « certification belge » unique. C'est une réponse à la demande du marché. Il a en effet souligné que le marché a besoin d'un point de référence unique, afin d'éviter la confusion actuelle. La nouvelle certification couvrirait tous les types de bâtiments et prendrait en compte tous les critères majeurs contenus dans les programmes de certification existants et en particulier dans le système BREEAM, le plus utilisé, et dans le label belge Valideo. Le critère « Bâtiments exemplaires » de la Région de Bruxelles Capitale est également pris en considération. Stephan Sonnevile, CEO du promoteur immobilier Atenor, a confirmé qu'il désirait travailler avec une norme unique, où que soit localisé l'immeuble et quel que soit le type de bâtiment. Il préfère cependant que le système BREEAM devienne plus répandu en Belgique, plutôt que l'on en crée un nouveau label : « Ce sera difficile pour moi de convaincre un investisseur britannique ou allemand que notre nouvelle certification belge est aussi

bonne, voire meilleure, que BREEAM, même si elle l'est », a-t-il fait remarquer. A la même conférence, s'exprimant cette fois du point de vue des conseillers en immobiliers, le CEO de Jones Lang LaSalle Vincent Querton a reconnu que la situation existante est beaucoup trop complexe et doit être simplifiée. Vincent Querton a présenté un autre élément cher aux entreprises – le coût. Il a parlé de ce qu'il appelle « la valeur verte » et a reconnu qu'elle existait indubitablement. Un immeuble qui ne serait pas conforme aux dernières normes perdrait plus de valeur qu'une construction qui le serait, ce qui crée « un risque de durabilité ». Il a ajouté que le moteur pour des bâtiments verts – en ce qui concerne le marché – viendrait non pas des locataires (qui prennent en considération des critères multiples pour le choix d'une localisation), mais du côté des promoteurs et investisseurs. Bien que les principes soient les mêmes pour l'immobilier commercial, lors de la conférence « Les centres commerciaux du futur », organisée par Editions & Séminaires, Robert Bonwell, CEO du département retail chez JLL pour la région EMEA, a parlé d'un projet de loi britannique qui pourrait interdire la vente de complexes ne répondant pas à certains critères énergétiques !...

Une chose est certaine, malgré cette réalité actuelle, le chemin emprunté aujourd'hui par les autorités publiques comme la Région de Bruxelles Capitale et l'Union Européenne, sera inévitablement suivi par d'autres demain. Et, en termes de changement de politique immobilière, « demain », cela veut dire commencer dès maintenant...

Tim HARRUP ■



Vincent Querton, CEO de Jones Lang LaSalle, met en évidence l'émergence de « la valeur verte » pour des immeubles qui répondent aux normes environnementales multiples, dont la performance énergétique. Un bâtiment non conforme aux dernières normes perdrait plus de valeur qu'une construction qui le serait, ce qui crée « un risque de durabilité ».

**2012
EDITION**
to be published on 6th March 2012
for the MIPIM opening

2012 / BELGIUM REAL ESTATE Showcase

Connect to pro-realestate.be for news, trends, network and real estate management best practices

TOWN PLANNING

forthcoming development projects,
urban regeneration, sustainable cities

MARKET TRENDS

vacancy, take-up, sales & letting trends

PROJECTS

offices, retail, logistics

BEST STRATEGIES

investment, property management,
facility management

KEY PLAYERS

developers, local authorities architects, advisers

Tower UP-site © ATEENOR - Architect : AGPC ARCHITECTS and Ateliers Lion

Pre-order the guide 'Belgium Real Estate Showcase' 2012 edition on www.pro-realestate.be/BRES2012
Check all advertising and communication possibilities via www.pro-realestate.be/advertising

Stay or move – une déci

Par le passé, quand une société ou une organisation décidait de déménager ses bureaux, c'était généralement pour une raison très concrète, par exemple parce que le bâtiment existant était devenu trop vieux ou trop petit... Aujourd'hui, beaucoup d'autres facteurs sont pris en compte, et pas seulement le coût.



Vincent Gérin, CEO d'Anixton identifie les trois critères les plus importants quand la question de « stay or move » se pose : le coût et la localisation mais le critère environnemental figure également désormais sur le podium.



Isabelle Vandeur, Partner - Head of Global Corporate Service at CBRE souligne que pour les grandes entreprises, l'accent est à nouveau mis sur une planification stratégique pour l'avenir. La consolidation de plusieurs sites de bureaux en un seul est une approche populaire.

Pour savoir comment ce nouveau concept fonctionne en pratique, nous avons d'abord demandé à Vincent Gérin, le CEO d'Anixton, société de consultance basée à Bruxelles, spécialiste de la question « Stay or move ». Il nous a d'abord expliqué dans quelles circonstances une société pourrait se poser la question de savoir si elle devrait rester dans le bâtiment qu'elle occupe ou déménager. Pour Vincent Gérin, la question devient généralement pertinente lors d'une période charnière du bail ou en fin de bail, quand un propriétaire est susceptible de vouloir augmenter le loyer. Ainsi dans ce contexte, rester, déménager ou renégocier les termes du contrat est initialement une question de coût. À côté de cela, d'autres facteurs peuvent amener une entreprise à se poser la question : le bâtiment ne peut plus satisfaire aux exigences modernes en termes de confort d'occupation, il est peut être devenu trop petit – ou trop grand – ou la société veut devenir plus respectueuse de l'environnement et s'installer dans un bâtiment « plus vert ». Dans ce dernier cas, la tendance est de choisir des bureaux qui consomment très peu d'énergie, ce qui a bien sûr également un impact financier positif. Il y a également la question de l'architecture optimale – quelques bâtiments qui offrent 5.000 m² d'espace brut peuvent offrir un espace réellement utilisable bien inférieur (de 3.000 m² pour « un mauvais » bâtiment à 4.500 m² pour « une bonne » construction) – ce qui revient à payer une partie du loyer pour rien.

Image

Un autre facteur que les sociétés devraient prendre en compte est l'image de leur bâtiment. Dans certains secteurs c'est un facteur important, particulièrement si l'emplacement des bureaux n'est plus à la mode et ne reflète plus l'image que la société veut donner. La question est donc clairement stratégique, comme l'explique Vincent Gérin : « Dans ce genre de cas, le haut management est impliqué car les directeurs comprennent que le choix du bâtiment est de plus en plus stratégique, même si le coût avait motivé le choix initial ». Dans des nombreux cas, donc, le Directeur du Marketing cherchera une certaine image, le Directeur des ressources humaines peut, quant à lui, défendre un agencement particulier. La question de l'accessibilité

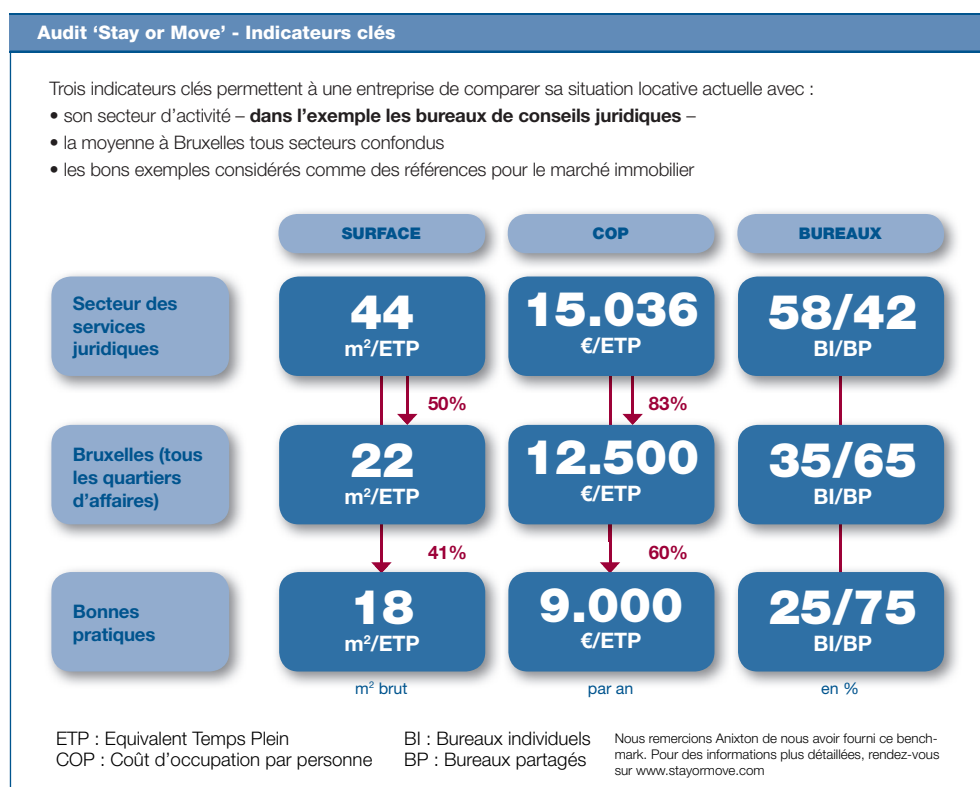
est également importante et implique de plus en plus souvent l'aspect mobilité. Des bureaux bien desservis par les transports en commun ne sont pas juste une question de respect de réglementation locale (comme c'est le cas à Bruxelles) mais une question de confort pour les employés et une question d'empreinte écologique de la société. Les trois premiers critères quand on se pose la question de rester ou de déménager sont le coût et la localisation mais le critère environnemental figure également désormais sur le podium. Ce n'est pas juste une question d'image, mais cela permet à une société d'atteindre les objectifs environnementaux qu'elle s'est fixés.

Analyse

Quand Anixton est mandaté par un client pour l'aider à décider s'il vaut mieux rester ou déménager, la société de conseil en immobilier peut analyser la situation avec un grand degré d'objectivité car elle n'effectue aucune activité « d'agence ». Que le client décide finalement de rester ou de déménager n'a donc aucun impact sur les revenus d'Anixton. Cette objectivité implique l'établissement d'un système de pondération qui reprend tous les critères principaux du client. Le client et Anixton choisissent ensemble la pondération attribuée à chacun des critères déjà mentionnés (et à d'autres). « Ce que nous découvrons souvent », explique Vincent Gérin, « c'est qu'au départ, une société dira peut-être que la réduction des coûts est son objectif principal et que cet élément pèse, disons, pour 50% dans la pondération. Mais à mesure que le processus se développe, le client commence à réaliser que l'aspect financier ne représente en réalité que 40% de ses objectifs, voire moins. En effet, un immeuble bien agencé, bien situé et bien équipé peut contribuer à ce que le personnel se sente plus motivé, et soit donc plus productif. Cela entraîne un gain financier, sans devoir obligatoirement choisir l'option « réduction des coûts ». Attirer et retenir les meilleurs talents est un défi majeur pour les sociétés de nos jours. »

L'un des résultats du processus d'analyse peut être que l'on conseille à l'occupant de rester dans ses bureaux actuels mais de demander au propriétaire une rénovation de l'espace, un ajustement du loyer, un nouvel aménagement... Cette situation s'est produite plusieurs fois dans le cas d'Anixton.

sion multi-facettes



Consolidation

Pour obtenir une seconde opinion sur cette tendance croissante du « stay or move », nous avons également demandé leur point de vue aux conseillers en immobilier CBRE. Isabelle Vandeur, Partner - Head of Global Corporate Services a également confirmé que les sociétés sont demandeuses dans ce domaine. « D'après notre expérience, 40% des sociétés qui envisagent d'emménager dans de nouveaux bâtiments finissent par renégocier leur contrat de bail après avoir étudié tous les paramètres », explique-t-elle. « Dans un contexte économique volatil et très incertain, de nombreux occupants – surtout ceux qui ont été les premiers à réagir et ont réduit les coûts de façon drastique au début de la crise – ont maintenant un bilan comptable plus fort et cherchent à prendre des décisions stratégiques. »

Pour Isabelle Vandeur, en termes d'immobilier, les initiatives de réduction des coûts les plus souvent prises sont la diminution de l'espace occupé, la renégociation des termes financiers du contrat de location et la renégociation de la durée du bail. Quand les économies permettant des gains rapides ont été faites et/ou qu'on a épuisé ces possibilités, il devient plus difficile d'identifier de nouvelles mesures de réduction des coûts qui ne menacent pas la stabilité de l'entreprise.

Concernant la stratégie, Isabelle Vandeur note encore « nous remarquons que l'accent est à nouveau mis sur une planification stratégique pour l'avenir, ce qui est positif. Pour les grandes entreprises, la consolidation de plusieurs bureaux en un seul est une approche populaire. » Le développement durable joue aussi un rôle dans tout cela. CBRE a remarqué qu'on a tendance à croire que les questions écologiques ont été reléguées au second plan ou oubliées, à cause de la récession. Isabelle Vandeur n'est pas d'accord avec cette perception : « Pour moi, ce n'est pas vrai. Plus de la moitié de nos occupants seraient prêts à opter pour un bâtiment vert. Mais la question de l'écologie doit trouver sa place dans l'ensemble des facteurs de sélection d'un bâtiment. Et il ne faut pas oublier qu'il y a toujours une pénurie de bâtiments verts, en partie parce qu'on en a construit peu récemment. »

La plus grosse évolution est peut-être qu'avant, la décision aurait été simplement « faut-il déménager ? » « Rester » n'était pas considéré comme une décision mais, aujourd'hui, c'est devenu une question stratégique qui mérite autant d'attention professionnelle que la décision de déménager.

Tim HARRUP ■

Prendre toutes les possibilités en compte

Le cas d'une grande société de chemin de fer internationale constitue une bonne illustration de cette tendance. La société a réalisé que le niveau de son loyer, qui avait été négocié à un moment où le marché immobilier était en bonne santé, était élevé pour le marché « de la crise » actuel. Mais l'emplacement était très bon et la société a pris la décision de rester, à condition que le loyer soit ajusté, ce qu'Anixton est parvenu à négocier. « Parfois, un client nous consulte et nous dit être sûr de vouloir rester dans ses bureaux, avec de meilleures conditions, » explique Vincent Gérin. « Mais, comme notre rôle est de montrer au client toutes les possibilités, il arrive parfois qu'à l'issue de notre mission, le client décide finalement de déménager ! Encore une fois, le client prend en compte tous les aspects stratégiques et arrive à une décision totalement opposée à son intention de départ.

Au secours, les bureaux

L'occupation du marché du bureau bruxellois ne se rétablit pas comme prévu. Plus grave même, la 1^{re} moitié de 2011 s'est achevée de manière catastrophique avec moins de 130.000 m² pris en occupation (source DTZ). A l'exception de 2009, la période de 2004 à 2010 a connu chaque année une prise en occupation de 500.000 m² et plus. Bien que le secteur privé affiche des prestations médiocres, c'est surtout le secteur public qui marque le pas. L'inoccupation sur le marché bruxellois du bureau atteignait 12,14 % à la mi-2011. Aux Pays-Bas, la situation est encore plus dramatique, avec environ 30 % de bureaux vides à Amsterdam !



Le Professeur Ir. Bernard Drion, lecteur Facility Management au NHTV de Breda (NL) et directeur de Hospitality Consultants à Amersfoort (NL).

« Les bureaux se vident et ce n'est absolument pas dû à la forte progression du travail à domicile et mobile », commente le Professeur Ir. Bernard Drion, lecteur Facility Management à la NHTV de Breda (NL) et directeur de Hospitality Consultants à Amersfoort (NL). « Actuellement, 15 % de ce qu'ont investi les banques dans le real estate sont tout simplement vides. Tôt ou tard, les banques devront débiter un montant de 7 milliards pour des bureaux vides ! Pourtant, les promoteurs immobiliers poursuivent imperturbablement la construction de nouveaux immeubles de bureaux, tandis que le 'nouveau travail' – une appellation malheureuse soit dit en passant – exige précisément moins de surface de bureaux... »

Il est même arrivé qu'un promoteur donne des montants considérables en pots-de-vin pour pousser une entreprise à quitter le vieux bâtiment pour un nouveau complexe à développer. Les bâtiments qui se vident ne trouvent cependant pas de nouveaux locataires et ce manège ne peut durer éternellement. Des voix s'élèvent au niveau de l'administration communale d'Amsterdam pour obliger légalement l'utilisateur d'un bâtiment – qu'il soit locataire ou propriétaire – à prendre ses responsabilités lorsqu'il déménage sa société. On pense ici à la recherche obligatoire d'un nouveau locataire ou – si c'est à l'ordre du jour – à la garantie que la démolition du bâtiment vide ait lieu selon le principe du cradle-to-cradle.

Le travail aujourd'hui

Le fait de travailler de 9 à 17 h trouve ses racines dans l'ère industrielle et sera dans un proche avenir complètement dépassé. L'homme ne se laissera plus imposer ce rythme. Aujourd'hui, travailler signifie rencontrer, 'brainstormer' et partager les connaissances. Nous ne travaillons plus non plus toute la journée au même endroit.

D'un point de vue purement technique, nous n'avons plus de raison de nous rendre au bureau. L'IT actuelle permet de travailler partout et à tout moment. Professeur Ir. Bernard Drion : « Les bureaux ne sont plus monofonctionnels et c'est pourquoi le terme même de bureau risque de disparaître, tout comme la notion de travail. Travailler est, dans le contexte actuel, vu comme une obligation de moyens tandis

que la société demande toujours plus d'output, à savoir une contribution à un monde durable. Les collaborateurs d'une entreprise réfléchiront davantage en termes de réseaux, qui peuvent dépasser le cadre de l'entreprise et surtout changent constamment en fonction des communautés dont on fait partie. »

Les gens veulent 'travailler autrement', une notion que l'on souhaite toutefois interpréter de façon très individuelle. Les collaborateurs aspirent à la liberté, à aborder la problématique de leur manière propre et à arriver à une solution. « Les attentes doivent être exprimées par le management, mais il faut aussi en montrer l'utilité pour obtenir la collaboration souhaitée », explique le Professeur Ir. Bernard Drion. « La liberté souhaitée exige aussi une plus grande responsabilité de chaque individu, qui doit déterminer par rapport à lui-même où et comment il ou elle travaille le mieux ». « Techniquement, peu importe l'endroit où l'on respecte les obligations vis-à-vis de l'entreprise, mais l'influence de l'environnement ne peut être négligé. C'est ainsi que la plage peut réveiller la créativité, tandis qu'un cockpit d'avion pousse spontanément à adopter une attitude grave et responsable. Ce n'est donc pas parce qu'un environnement serein comme le domicile peut mener à de meilleures prestations que cela se produit automatiquement. »

Le bureau doit séduire

'Rencontrer' est aujourd'hui quasiment l'élément essentiel du travail. C'est pourquoi, pour aller au bureau, celui-ci doit à nouveau séduire. L'importance des réunions et la connectivité technique disponible ne peuvent en effet être comparées aux contacts virtuels. « La rencontre physique constitue la base de l'échange de savoir et d'informations », affirme le Professeur Ir. Bernard Drion. « Rien ne peut remplacer cela. La vidéoconférence ne peut être qu'une partie de la communication totale. »

Le siège (principal) d'une entreprise reflète son ADN et c'est important pour l'enthousiasme des collaborateurs. Le Professeur Ir. Bernard Drion : « Les collaborateurs ne s'engagent pas parce qu'ils bénéficient d'une auto de leasing ou du nouveau smartphone, mais sont stimulés par l'ADN de l'entreprise. »

Le facility management doit proposer une atmosphère positive privilégiant la qualité d'invité plutôt



Bob de Vilder, Marketing & Sales director Camelot Beheer BV.

se vident !

que la technique. Le Professeur Ir. Bernard Drion : « Les managers doivent intervenir comme de bons hôtes pour attirer ainsi spontanément les collaborateurs au bureau, bien qu'une bonne tasse de café ne suffise pas en soi si elle n'est pas accompagnée d'une bonne histoire. »

C'est une erreur de diviser les gens en classes générationnelles. Il s'agit là d'une approche marketing typique. Chaque génération évolue selon sa propre sensibilité mais influence les plus âgés. Ainsi – et avec une IT toujours plus axée sur l'utilisateur – la différence entre les générations (comme les baby boomers, X et Y) est toujours plus petite. L'ADN de l'entreprise doit renforcer la collaboration dans l'intérêt de l'organisation. Le facility management doit se charger de scénarios futurs sans devenir divinatoire. Les évolutions vont très vite et un bâtiment peut déjà être dépassé avant qu'il ne soit mis en service.

La société est une communauté et ne doit pas seulement être attractive pour les employés, mais attirer aussi les clients pour que les gens s'y retrouvent et s'y rencontrent. Et ainsi créer une communauté autour de soi.

Le facility management devrait devenir de l'hospitality management

Pendant longtemps, l'accroissement de la productivité était considéré comme le moyen de gagner plus d'argent et de mener une meilleure vie. Aujourd'hui, le fait de se sentir bien au sein de l'organisation est essentiel pour mieux prester et atteindre ainsi une plus grande productivité. Le Facility Management devrait être de l'hospitality management, avec surtout des services favorisant l'hospitalité. Le Professeur Ir. Bernard Drion : « L'hospitality management

est le management de tous les services nécessaires pour assister les personnes dans leur quête de valeur ajoutée pour l'organisation. »

Le facility management s'est traditionnellement concentré sur l'environnement de travail, et les priorités pour l'employé n'arrivaient qu'en dernière position. Celui-ci attache énormément d'importance au contexte personnel : un bon coaching et un management professionnel, de bons contacts humains. L'aspect 'hospitalité' arrive ici en première place, le sentiment d'être, en tant qu'invité (comme nous allons désormais nommer l'employé), le bienvenu dans l'entreprise. Au 2^e rang en termes d'importance, on trouve les services proposés. Et l'environnement de travail n'arrive qu'en 3^e place.

« Il s'agit de réfléchir avec les invités (collaborateurs, patients, visiteurs, fournisseurs) pour veiller à ce qu'ils passent une belle journée », explique le Professeur Ir. Bernard Drion. « Il ne s'agit pas de 'dorloter' mais de créer une ambiance adéquate déterminante pour de bonnes prestations – ou la guérison dans le secteur des soins. »

« Le facility management est devenu monnaie courante et peut être sous-traité », poursuit le Professeur Ir. Bernard Drion. « L'hospitalité doit s'imposer et constitue une expérience plus personnelle. S'adresser personnellement à l'invité et mieux le connaître, tel est le nouveau défi pour le manager-hôte. »

Une fusion du facility management et de l'hôtel management est peut-être l'idéal pour l'employé. Pour le Professeur Ir. Bernard Drion, les deux formations devraient pouvoir fusionner avec un résultat 1+1=3 comme effet attendu.

Eduard CODDÉ ■

Protéger les bâtiments vides contre les dégradations

Camelot Beheer, qui compte 16 bureaux en Europe et des implantations à Anvers et Bruxelles, se concentre depuis des années sur la réaffectation temporaire d'immeubles (de bureaux) vides. Ceux-ci adoptent une nouvelle fonction en tant qu'habitation, atelier d'artistes, espace commercial pour entreprises débutantes, etc. Une centaine de bâtiments sont gérés en Belgique. Camelot Beheer est né aux Pays-Bas en réaction au mouvement de squat qui a connu une croissance sauvage. Les propriétaires de bâtiments vides avaient tout intérêt à ralentir le déclin technique et le vandalisme. « En donnant temporairement à un espace de bureaux vide une autre affectation, nous donnons aux bâtiments des yeux et des oreilles », explique Bob de Vilder, Marketing & Sales director de Camelot Beheer BV. « Actuellement, rien qu'aux Pays-Bas, 50.000 personnes vivent déjà dans de tels bâtiments et notre organisation travaille pour toutes les grandes communes, de nombreux promoteurs... En Belgique, notre portefeuille compte notamment le Ministère des Finances de Bruxelles, la ville de Gand mais aussi un cloître à Grand-Bigard. » La réaffectation est réglée contractuellement. Camelot Beheer reprend le bâtiment vide et cherche des habitants/utilisateurs via son site web. En concertation avec le propriétaire, on détermine quelle est la meilleure solution pour le bâtiment en question. Eventuellement, l'entretien des bâtiments et des terrains peuvent être pris en charge, des inspections prévues, etc. Le loyer atteint 100 à 200 euros par mois, tous coûts d'utilisation compris. « Les coûts pour le gaz, l'eau et l'électricité restent à la charge du propriétaire du bâtiment qui veille aussi à l'entretien. Le fait d'occuper le bâtiment minimise les dégradations techniques et économiques », explique Bob de Vilder. « L'occupation présente aussi un avantage en termes d'assurance pour le propriétaire par rapport à une situation de vacance. » <http://be-nl.cameloteurope.com> ou <http://be-fr.cameloteurope.com>

Réaffectation des bâtiments vides

« Il est urgent de trouver une solution pour les immeubles de bureau vides », souligne le Professeur Ir. Bernard Drion. « Pour cela, une approche intégrale est requise. La transformation en logements ne constitue pas une solution aux Pays-Bas parce que ceux-ci seraient proposés à un prix trop élevé et surtout parce que les jeunes gens ne pourront pas emprunter suffisamment auprès des banques. » La célèbre chaîne d'hôtels néerlandaise Van der Valk loue actuellement déjà des espaces de bureaux vides à proximité de leurs implantations pour les transformer en salles de réunion complémentaires. « Se réunir à l'extérieur est un phénomène en forte progression », constate le Professeur Ir. Bernard Drion. « La technologie moderne de track & trace permettra dans le futur de diriger automatiquement des gens vers un lieu de réunion qui exige un déplacement minimal – distance et temps – pour tous les participants. En outre, les développements de la nanotechnologie permettent aussi d'adapter assez facilement l'ambiance dans la salle de réunion à la corporate identity, de manière à ce que les collaborateurs qui se réunissent aient le sentiment de se trouver dans la société elle-même. Une société physique n'est alors même plus nécessaire – elle est présente partout dans le pays et tout aussi mobile que les collaborateurs ! »

Marché immobilier : demande, off

Partenariat Public-Privé: une notion clé : la collaboration effective

Le Partenariat Public-Privé (PPP) est à peu près appliqué partout dans le monde ou du moins amorcé. Il s'agit d'une formule pour construire qui gagne rapidement en popularité à mesure que les autorités ont à faire face à des déficits budgétaires toujours plus importants. Après des opérations comme le renting ou le lease back, le PPP est la formule magique qui repousse les limites. Un PPP est une forme de collaboration entre des pouvoirs publics et une ou plusieurs entreprises privées pour l'obtention d'un bâtiment ou d'une infrastructure. Le PPP peut concerner des travaux d'infrastructure, mais aussi le développement plus important d'une région. Ce n'est pas tant le contenu d'un projet qui compte dans un PPP que l'objectif final (l'output). Cela signifie que le partenaire public se concentre sur l'utilisation du bien à construire. Dans le cas d'un PPP, il n'est plus question, stricto sensu, d'un 'donneur d'ordre', même si la réalisation doit évidemment correspondre aux besoins et à la culture du service public concerné. Le partenaire privé amène son expérience afin de trouver la meilleure solution possible pour réaliser le projet. Le développeur/exploitant du bien bénéficie de toute liberté. Au sein des projets PPP, tant les autorités que les entreprises conservent leur identité et responsabilité propres, tandis que l'on s'écarte fortement du rapport classique entre le 'donneur d'ordre' et 'l'exécuteur'. DBFM pour 'Design, Build, Finance & Maintain' est, de loin, la forme contractuelle la plus populaire dans les projets PPP. La collaboration est un élément central et doit être basée sur une répartition claire des tâches et des risques.



Pour la commune d'Herent, un nouveau centre administratif a été construit selon la formule DBFM.

 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 6/12/2010



L'immeuble Atlantis a été le premier bâtiment belge certifié BREEAM en Belgique.

Regards critiques sur la certification environnementale des bâtiments

Valideo, HQE, BREEAM, LEED ... Les labels environnementaux se multiplient. Comment s'y retrouver ? L'ancienneté, et donc la notoriété, entre en ligne de compte, de même que la reconnaissance internationale et la pénétration effective de la marque : BREEAM comptait - au moment de la rédaction de l'article - plus de 110.000 bâtiments certifiés tandis que LEED n'en comptait que 1.700 et HQE 330. Certains labels font l'objet de critiques : on reproche par exemple son manque de lisibilité, sa défense des intérêts des industriels à HQE qui appartient au syndicat des fabricants de produits de construction. Certains lui préfèrent la certification britannique BREEAM, pourtant portée par une institution financée par le secteur de la construction du Royaume-Uni. Si on y regarde de plus près, on peut épingler que LEED est le seul à ne pas prendre en compte la qualité des matériaux, leur origine, et leurs risques potentiels. Il est également le seul à ne pas considérer les critères santé et bien-être et à ne pas prévoir d'audits réguliers destinés à confirmer ou adapter la certification. VALIDEO est le seul à ne pas inclure le critère de sécurité. Un seul de ces labels, BREEAM, prend en compte le critère de performance économique. Les experts plaident pour que ces labels tiennent mieux compte des spécificités locales, que l'on revoie le niveau global des exigences, et qu'émerge en Belgique un label de certification communément utilisé par tous.

 articles à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 24/01/2011 et 31/05/2010

re et stratégies en pleine évolution

50.000 m² économisés grâce à une réorganisation de l'espace de travail



Photo Bernard De Keyzer

Travail d'équipe pour l'implémentation réussie à très grande échelle du Nouveau Monde du Travail chez Dexia Banque Belge. De gauche à droite: Benoît ZIMMER, Head of Space Management - Marc AWOUTERS, Head of Real Estate - Michel VANHAEREN, Chief Operation Officer, Dexia Insurance Belgium * Natalie TIMMERMANS, Head of Space Planning - Bart SEBREGHTS, Project Manager.

En Belgique, Dexia Banque est un pionnier en terme de mobilité et de gestion de l'espace de travail – le « New World of Work ». L'ampleur du projet de la banque dans ce domaine, et les gains financiers visés, rendent ce case study intéressant pour toutes les entreprises.

La première crise bancaire a entraîné d'importantes mesures de réduction des coûts. Dexia s'était fixé pour objectif de réaliser 600 millions d'euros d'économies en trois ans. Pour l'utilisation des bâtiments, la contribution récurrente à ces économies devait être de 19 millions d'euros. Pour y parvenir, un ambitieux plan de réorganisation de l'espace de travail, basé sur le principe des bureaux partagés, a été mis en place. Après un investissement de 5 millions d'euros en nouveaux meubles « basés sur l'activité », grâce à cette réorganisation de l'espace de travail, Dexia a évalué qu'elle pourrait réaliser une économie récurrente de 19 millions d'euros en n'occupant plus certains bâtiments de Bruxelles et faisant l'économie de location de près de 50.000 m², sur un total de 205.000 m², occupés jusqu'alors : économie de 8.000 m² dans un immeuble rue Royale et 30.000 m² dans l'immeuble Livingstone situé juste au-dessous des bâtiments de la Commission européenne dans le quartier Léopold. Dexia Banque a prévu également de libérer quelques 15.000 m² dans la Tour Dexia et envisagé de les mettre en location sur le marché.

📄 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 26/09/2011



Photo Bernard De Keyzer



Photo Bernard De Keyzer



Photo Bernard De Keyzer

1. Dexia - Bâtiment Galilée (32.000 m²)
2. Dexia - Bâtiment Pacheco/ Ommegang (45.000 m²)
3. Dexia Tower (90.000 m²)



ANIXTON
 Leuvensesteenweg, 369 - BE-1932 Zaventem
 TEL 0032 (0)2 721 99 19
 FAX 0032 (0)2 721 99 20
 info@anixton.com
 www.anixton.com

CONTACT

Vincent GÉRIN
 Managing Partner
 TEL 0032 (0)2 721 99 19
 MOBILE 0032 (0)486 63 38 92
 vincent.gerin@anixton.com

**STRUCTURE
 Management**



Vincent GÉRIN
 Managing Partner



Cédric LIENART
 de JEUDE
 Managing Partner

Florence DUPONT
 Partner

Alexander MERTENS
 Director

Bertrand de HALLOY
 Director

Thierry CAUWE

Implantation/Belgique

Anixton - Brussels

Implantation/Internationale

Anixton - Luxembourg

Effectif

Nombre de personnes : 8
 Année de création : 2006



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Anixton - Corporate Real Estate Solutions

Plus que jamais, l'immobilier est devenu un enjeu stratégique majeur pour les entreprises :

Anixton, consultant indépendant en immobilier d'entreprise, délivre des résultats sur-mesure et pragmatiques pour les occupants, propriétaires, investisseurs et développeurs immobiliers. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients pour aligner leur stratégie immobilière avec leurs objectifs d'entreprise, et ce afin d'optimiser chaque étape du cycle immobilier et d'optimiser l'utilisation et la valeur de leurs actifs immobiliers.

Nos valeurs d'entreprise: **éthique, qualité, conseils et services personnalisés.**

Anixton est membre du **RICS** (Royal Institute of Chartered Surveyors), de l'**UPSI** (Union Professionnelle du Secteur Immobilier), de l'**IPI** (Institut des Professionnels de l'Immobilier), de l'**IFMA** (International Facility Management Association) et de l'**ULI** (Urban Land Institute)

Services

Services aux Occupants :

- Stratégie immobilière (étude de relocalisation, analyse des coûts d'occupation, aide à la prise de décision, ...)
- Facility Management, gestion de projets et optimisation de l'espace
- Tenant Representation - Représentation de l'Occupant (recherche de nouveaux espaces, négociation des conditions de location existantes, ...)
- « Stay or Move? » (www.stayormove.com)

Letting Instruction Coordination :

- Analyse concurrentielle des bâtiments : localisation, financement, gestion des espaces, aspects techniques, ...
- (Re)positionnement de l'immeuble ou du projet sur son marché
- Approche « proactive » : identification de cibles potentielles, approche personnalisée directe
- Coordination des agents immobiliers tiers (suivi, visites, marketing, organisation, motivation, ...)
- Pas de concurrence ni de conflits d'intérêts en réduisant le nombre de mandats (exclusivité sur des bâtiments et des zones géographiques spécifiques)

Conseils en Investissement :

- Procédures de vente et d'acquisition
- Audits techniques et expertise (valorisation financière)
- Identification des opportunités
- Optimisation de la structure des contrats (aspects financiers et fiscaux)
- Coordination de la due diligence
- Coordination des instructions de vente

Références

En 2010, Anixton a été classé n°2 des consultants en investissement immobilier par le magazine indépendant «Expertise».

Nos missions ont déjà porté sur plus de 500.000 m² pour des sociétés telles que : Abbott Labs, Amadeus Benelux, Atenor, Banimmo, Bird & Bird, Bouygues Immobilier, BPI, Burco, Codic, Cofinimmo, Corelio, CFE, Dexia, Editions de l'Avenir, Equant, France Telecom, General Electric, Immobel, Intégrale, Ixis, JCX Immo, Léon Eeckman, Lock'O, Lotinvest, Mastercard, Mobistar, Natixis Capital Partners, Pharmadeal, RTBF, Securex, Sotheby's, Thalys International, UMC/MTS, Wanadoo, Western Union, ZA Insurances, ...



FREESTONE NV/SA
De Hene 10 - BE-1780 Wemmel
TEL 0032 (0)2 453 95 50
FAX 0032 (0)2 453 15 12
info@freestone.be
www.freestone.be

CONTACT

Anthony Huygen
Partner
TEL 0032 (0)478 59 00 39
anthony.huygen@freestone.be

STRUCTURE Management

Bob Verdonck
Managing Partner

Geert Claus
Partner

Koen Mees
Partner

Anthony Huygen
Partner

Improve your m² use and facility costs by integrating spatial, technical, financial & legal expertise



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

Freestone est un **bureau conseil totalement indépendant** qui assiste ses clients pour toutes les questions relatives à leur **immobilier, environnement de travail** et aux **aspects facilitaires** qui y sont liés.

L'optimisation des m² ne constitue pas une question purement spatiale (ratio brut/net, concept du poste de travail,...) mais comprend une importante composante technique (état des bâtiments, modulation, techniques,...) ainsi que des aspects financiers (coût de location ou du bien immobilier, coût d'exploitation, coût de rénovation & coût de déménagement, revenu de la vente,...). Il ne faut pas non plus sous-estimer le cadre juridico-commercial (contrats de location, situation du marché,...). C'est précisément en intégrant ces différents angles d'approche que l'on obtient un résultat optimal tenant compte de tous les aspects pertinents.

Freestone ne travaille jamais pour des fournisseurs / propriétaires / investisseurs mais **EXCLUSIVEMENT pour les utilisateurs finaux** comme vous. Ce n'est que comme cela que nous pouvons veiller de façon optimale à vos intérêts et parvenir ainsi aux résultats souhaités.

Nous combinons une longue expérience pratique avec une approche solide et une méthodologie éprouvée. Notre **mission** est l'**optimisation** qualitative et quantitative **de vos m²** par l'intégration **d'une expertise spatiale, technique, financière et juridico-commerciale**.

Nous travaillons aussi bien sur base de **projets**, que par voie de **détachement**. Pour cela nous avons développé IMD+ , pour «Interim Management & Détachement avec une vraie valeur ajoutée». Cette valeur ajoutée réside d'abord dans la recherche et sélection de collaborateurs performants. Comme nous sommes actifs depuis des années dans le monde de l'immobilier et du facility management, nous connaissons mieux que quiconque les exigences spécifiques pour les différents profils recherchés. D'autre part, le collaborateur détaché peut s'appuyer sur notre back-office étendu disposant de du know-how relatif aux différentes facettes de la gestion de l'immobilier, aménagement et services facilitaires (modèles d'organisation, contrats, benchmarks, bonnes pratiques, méthodes ,...).

Services

Nos services suivent le cycle de vie de votre emménagement :

Corporate Real Estate Consulting: projet immobilier stratégique, scénarios 'Stay or Leave', sélection de site, support transactionnel et (re)négociations

Space & Project Management: Concepts de bureaux (+ gestion du changement) , conception d'intérieur, macro & micro space planning, gestion de projet & gestion du déménagement

Facility Consulting: facility audit & optimisation des processus/contrats/SLA/organisation FM/tools, consulting FMIS, benchmarking, scénarios 'Make or Buy' (étude de faisabilité d'externalisation), mesures de l'état des bâtiments (NEN2767)

Références

Entreprises : Belgacom/Telindus/Proximus • Pfizer • Carrefour • KPMG • Mercator • Coca-Cola Enterprises • Telenet • ArcelorMittal • bpost • SNCB • FreeRecordShop • ThomasCook/Neckermann • Unique Interim/Start People • LeasePlan • Direction centrale CD&V • IKEA • Société anversoise des eaux (AWW) • Haute Ecole Karel De Grote • TMVW • CSM Unipro • Elia • The Phone House • Jet Air Center • Partena • BNP Paribas Fortis • Deutsche Bank

Pouvoirs publics : Parlement Fédéral • SPF Finances • SPF Economie • SPF Sécurité Sociale • SFP P&O • Communauté flamande • Société environnementale flamande • Société flamande terrienne • Enseignement flamand • Société flamande de distribution d'eau • Ville d'Anvers • Ville de Bruxelles • Ville de Gand • Ville de Bruges • Ville de Courtrai • Ville de Malines • Commune de Tervuren • Ville de Tongres • Ville d'Hasselt • Ville de Bilzen • Commune de Willebroek • Ville de Tirléfont • Commune d'Evere • Commune d'Heusden-Zolder • Police locale d'Anvers • OCMW Anvers • Hôpitaux publics d'Anvers • GOMB • INASTI • Province d'Anvers • ONEM • la Régie des Bâtiments

L'actualité, les tendances, références et bonnes pratiques de la gestion d'un parc automobile et de la mobilité >

www.profacility.be/fleet

www.profacility.be/mobility

La congestion du trafic urbain, l'allongement des temps de déplacement, l'impact des déplacements sur l'environnement, forcent les entreprises à adopter des solutions de mobilité alternatives - ou complémentaires - à la voiture.



La voiture électrique est présentée comme la solution d'avenir, surtout pour les déplacements intra-urbains, mais elle n'est pour l'instant qu'en phase d'essai dans les flottes automobiles de nombreuses grandes entreprises et administrations publiques.



L'utilisation d'équipements de téléconférences permet de diminuer les besoins de déplacements et contribue à l'objectif global d'amélioration des problèmes de mobilité ainsi qu'au coût environnemental de ces transports.

FLEET MANAGEMENT & MOBILITÉ









SOMMAIRE

118 Mobilité | Réflexions stratégiques sur la mobilité à Bruxelles

120 Fleet management | Euphorie électrique



Sur le même thème, téléchargez via www.profacility.be/biblio, les meilleurs articles du magazine Profacility.

Tous les articles y sont classés par date de publication.

-  Cambio : les voitures partagées ont le vent en poupe (14/11/2011)
-  Mobilité | Travailler 'green' et 'smart' en Wallonie (19/09/2011)
-  Fleet Management | Green car policy (27/06/2011)
-  Fleet Management | Le changement, ça paie (25/04/2011)
-  Car policy | L'électricité est dans l'air mais le diesel cartonne (14/02/2011)
-  Débat | Voiture ou mobilité : un jour, il faudra choisir (31/01/2011)
-  Travel management | La téléconférence au pied du mur (07/10/2010)
-  Outsourcing | Du leasing automobile à l'assurance mobilité (21/06/2010)

Des références - textes de lois, études, recherches, sondages - complémentaires aux articles publiés dans le magazine Profacility sont téléchargeables sur www.profacility.be/references

Ces documents y sont classés par date de publication.

-  Corporate Vehicule Observatory 2011 (15/06/2011)
-  VAB- Etude comparative | Consommation et émission : voiture essence, diesel et hybride (23/03/2011)

COMPANY PROFILES

Mobilité – Consultant

125 Traject

Les profils d'entreprises sont consultables en ligne dans le guide des fournisseurs > www.profacility.be/guide



Réflexions stratégiques po

Les Belges n'hésitent pas à se déplacer, et cela par tous les moyens mis à leur disposition dans un pays où l'espace occupé par les infrastructures est parmi les plus élevés au monde. Avec pour conséquence un engorgement croissant des routes mais à présent aussi des transports publics qui ont atteint un niveau d'inconfort et d'irrégularité préoccupant. Le plan Iris 2 tâche d'améliorer la situation.



L'urbaniste Pierre Laconte, précédemment Secrétaire Général de l'Union Internationale des Transports Publics (où l'un de ses plus récents successeurs est Alain Flausch, ex-patron de la STIB) a créé la Foundation for the Urban Environment dont l'objectif est de soutenir et d'organiser des événements et des publications relatifs à la planification urbaine et environnementale et à la mobilité soutenable.

La Belgique est un petit pays pourtant les trajets domicile-travail y sont plus longs que chez nos voisins ; les opérateurs de transports publics ont tous quasiment doublé le nombre de personnes transportées en 10 ans, mais le nombre de voitures en circulation n'a cessé d'augmenter ; plus un opérateur public subsidié transporte de voyageurs, plus il creuse son déficit ; « les gens devraient marcher plus, on ne pourra pas transporter tout le monde », déclarait le remuant ex-patron de la STIB, Alain Flausch ; « les problèmes de mobilité ne se règlent pas uniquement avec des instruments de mobilité » estime le prof. Éric Cornelis des facultés N.D. de la Paix (Namur). Voilà une série de paradoxes qui apparaissent dès qu'on étudie les questions de mobilité et ils en illustrent la complexité.

Belges hypermobiles

La mobilité comparativement élevée des Belges par rapport à leurs voisins a engorgé les routes et encombre à présent les transports publics, avec toutes les conséquences d'inconfort, d'irrégularité et même d'insécurité qui commencent à apparaître. Et cela ne va pas s'arranger dans le futur, en particulier dans les grandes villes comme Bruxelles : actuellement, sur le Ring, les ralentissements sévissent en moyenne 4 heures et 42 minutes par jour. D'ici 2015, les temps de parcours dans la capitale vont augmenter de 131 % « et la vitesse moyenne du trafic auto va passer de 21 à 10 km/h », assure-t-on chez ProVélo, le lobby des cyclistes, qui ajoute que « se déplacer en vélo est déjà plus rapide qu'en voiture. En 2015, ce sera deux fois plus rapide ! »

Ajoutez à cela l'augmentation démographique prévue dans la capitale (+ 170.000 personnes d'ici 2020 d'après le Bureau Fédéral du Plan), les contraintes nouvelles nées de l'obligation de réduire les émissions de CO₂ et de particules fines, et celles venues de l'augmentation des prix des carburants... et vous obtenez une équation à multiples inconnues

dont la solution paraît fort hypothétique. Les autorités s'efforcent pourtant de mettre de l'ordre dans ce qui apparaît comme un chaos, notamment par l'adoption d'un Plan de Mobilité pour Bruxelles, nommé d'après sa fleur emblématique : l'iris.

Deuxième mouture du Plan Iris

Le premier plan stratégique Iris couvrait la période 1995-2005. En septembre 2010, le gouvernement bruxellois adoptait le Plan Iris 2 reprenant les principales orientations de la mobilité dans la capitale pour la période 2015-2020. Objectif déclaré : améliorer le quotidien des Bruxellois, des navetteurs et des touristes et réaliser l'équilibre entre les besoins en mobilité et la qualité de vie dans la capitale. Ses points principaux sont un projet de construction d'une ligne de métro vers Schaerbeek pour 2018, l'étude d'une extension vers Uccle, un objectif global de réduction du trafic automobile de 20 % en 2018 (6 à 10 % d'ici 2015), une réduction de 16 % des emplacements de stationnement en voirie compensée par autant d'emplacements hors voirie, un péage urbain à étudier d'ici à la fin de la législature et diverses mesures pour les piétons et les cyclistes avec pour objectifs : 20 % des déplacements mécanisés effectués à vélo en 2018, contre 4 à 5 % aujourd'hui et 20 km des zones piétonnes ou assimilées (semi-piétonnes, à horaire réduit...).

Iris 2 confie également au Plan Régional de Développement Durable le soin d'étudier la possibilité de développer le métro sur la Moyenne Ceinture. Cet autre plan stratégique bruxellois, le « PRDD », prolonge le PRD datant de 2002 et concerne l'ensemble de la planification régionale avec 5 défis : l'essor démographique, l'emploi et la formation, l'environnement, la lutte contre la pauvreté et l'internationalisation de la Région. Son adoption permettra, c'est l'espoir de ses promoteurs, de « dessiner les grands principes d'une nouvelle image de la ville, un objectif à atteindre pour les

IBM établit un « index de la souffrance des navetteurs »

Pour la quatrième année, IBM publie un rapport cherchant à évaluer la perception des conducteurs navetteurs sur la façon dont le trafic affecte leur niveau de stress, de frustration, leur santé et leur performance au travail. L'étude porte sur 8.000 personnes dans 20 villes dans le monde. Les résultats s'affichent sur un « Commuter Pain Index » qui tient compte de 10 critères pour classer les villes étudiées.

Le rapport complet (en anglais) est disponible sur www.profacity.be/references

ur la mobilité à Bruxelles



élections communales de 2012 afin de permettre aux nouvelles majorités communales de coordonner leur Plan Communal de Développement (PCD) avec le PRDD. » L'horizon de ce plan est fixé à 2020 puis 2040. Des dates qui laissent rêver quand on les compare à la longévité politique des décideurs, à la visibilité des chefs d'entreprises qui ne dépasse plus 3 ans, et à l'incertitude qui pèse sur la pérennité d'éléments aussi fondamentaux que la survie de la monnaie unique.

Des voix discordantes

Lors de son vote, Iris 2 n'a pas attiré que des éloges. Jef Van Damme, échevin sp.a de la Mobilité à Molenbeek-Saint-Jean et parlementaire bruxellois, a travaillé à une version précédente du Plan Iris 2 au sein du cabinet de Pascal Smet alors ministre bruxellois de la Mobilité. Il considère que « ce plan manque de tout fondement. Son cadre budgétaire ne sera étudié que l'année prochaine. C'est absurde dans la mesure où on ne peut prendre que des mesures pour lesquelles un budget est prévu. Le gouvernement bruxellois veut devenir l'éco-capitale de l'Europe, mais n'ose pas décider de la manière de le devenir. Le plan reste (délibérément ?) vague au sujet de nombreuses mesures. Nous avons pratiquement perdu 2 ans. » Le FDF Didier Gosuin n'est pas plus tendre : « Ce plan aurait dû être arrêté en 2005. La majorité de l'olivier a mis ce dossier au congélateur pendant 5 années qui feront mal sur le plan écologique. Le plan précédent était dépassé depuis 2004-2005. Mais faute de consensus, l'objectif de réduction de trafic automobile ne sera pas atteint dans les délais fixés. »

La réflexion se poursuit néanmoins : en juin dernier, le Ministre des Travaux publics et de la Mobilité de la Région de Bruxelles-capitale organisait en collaboration avec la FFUE (Foundation for the

Urban Environment – www.ffue.org) un colloque visant à débattre des options à prendre en matière d'infrastructures routières et de réseaux de transports public et de leur intermodalité. Les orateurs ont présenté des exemples de projets concurrents non seulement au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, mais aussi des projets représentant une concurrence entre la Région et sa périphérie.

Selon les organisateurs, ceci est caractéristique de la relation de « coopération » (concurrence tempérée par la coopération quand les faits l'exigent) qui caractérise la gouvernance en archipel de la métropole centrale belge. De nombreux exemples ont été donnés par les intervenants, avec pour conclusion que ces relations complexes seront le décor de fond des projets d'infrastructure qui détermineront le type de mobilité dans et autour de Bruxelles, en particulier à l'Est.

Pierre Laconte, président de FFUE : « À Bruxelles, des projets très proches, comme NEO (Plateau du Heysel) et U-Place (au sud de la zone industrielle de Maelbeek-Vilvoorde) entrent en concurrence, et c'est le marché qui décidera. Ce colloque a eu le mérite de faire entendre un certain nombre de faits à des décideurs qui n'ont pas toujours l'intention de se parler. Notre fondation est subventionnée par diverses sources et elle permet de proposer un outil de travail qui n'est pas celui de la consultance. Il faut avoir un lieu pour discuter sur des sujets techniques où le brouillard règne en maître, et la culture du dialogue à la belge, même s'il est lent et lourd, permet d'éviter les erreurs que l'on voit dans certains pays voisins, où quand une décision est prise, on l'applique jusqu'au bout. Même si elle est mauvaise... »

Plus d'infos

- sur le PRD (Plan Régional de Développement), www.prd.irisnet.be
- sur le PRDD (Plan Régional de développement Durable) et le PRD, www.urbanisme.irisnet.be, onglet « Les règles du jeu » www.bruxellesplus10.be
- la mobilité à Bruxelles : www.bruxellesmobilitate.irisnet.be

« IRIS II, Plan de Mobilité » – tel qu'adopté le 9/9/10 par le Gouvernement régional. Une version mise en page et finalisée accompagnée des cartes et illustrations est en cours d'élaboration. Disponible sur : www.profacility.be/references.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

Euphorie électrique

Un des premiers grands événements de 2012 sera sans conteste le salon automobile bisannuel qui en est déjà à sa 90^e édition et qui attire traditionnellement des centaines de milliers de personnes au Heysel. En guise d'appât pour le grand public mais aussi pour les professionnels : l'électrification de l'automobile en tant que solution anti-pollution.



La vente de la Renault Fluence Z.E. débutera au salon de l'auto de Bruxelles. Elle coûtera 26.150 euros TVAC, location de la batterie non comprise à 82 €/mois TVAC et calculée sur base de 10.000 km/an sur 36 mois.

Comme c'est si souvent le cas au moment d'une évolution (technique) importante, les réactions sont vives et peu nuancées. C'est l'aversion ou l'euphorie. Dans le cas de la voiture électrique, c'est plutôt l'euphorie, mais la nuance est plus que conseillée.

Diversité électrique

Le thème de la voiture électrique est sur toutes les lèvres mais au-delà, il y a les réalisations techniques, qui sont très diverses. En 1977, Toyota Prius lançait la Prius sur le marché japonais et se posait en pionnier de la propulsion hybride. Comprenez qu'un moteur à combustion classique (essence au départ, désormais aussi diesel) est, dans ce cas, assisté par un moteur électrique. Le moteur à carburant propulse l'essieu avant tandis que le moteur électrique transfère la puissance à l'essieu arrière. En fonction des conditions routières, les 2 moteurs peuvent fonctionner séparément ou ensemble pour plus de puissance. Cette collaboration permet au moteur à combustion de tourner à son point de fonctionnement optimal, avec une consommation et une émission minimales. L'alimentation du(des) moteur(s) électrique(s) est assurée par le véhicule lui-même qui transforme l'énergie cinétique lors du freinage

de la voiture en énergie électrique qui est alors stockée dans une batterie. Le fonctionnement purement électrique d'une propulsion hybride est très limité (quelques km). C'est pourquoi un hybride 'plug-in' a été développé reprenant le principe de fonctionnement de la propulsion hybride mais avec une batterie qui peut ne plus seulement être rechargée par le véhicule mais aussi par une prise (la nuit). Cela signifie qu'il y a davantage d'énergie électrique à bord, réduisant du même coup la consommation et les émissions de CO₂. En fonction des différents paramètres, il est par exemple possible de rouler uniquement à l'électricité dans les zones urbaines. A terme, on s'attend à ce que l'hybride plug-in puisse parcourir 50 à 100 km en mode full électrique.

La zone urbaine est aussi la plus indiquée pour exploiter à 100 % les possibilités de la voiture électrique, voiture qui est uniquement propulsée par un moteur électrique et qui tire pour cela l'énergie nécessaire d'une batterie. Son fonctionnement totalement dénué d'émission et, de plus, silencieux sont ses plus grands atouts. Par contre, l'autonomie de la voiture dépend de la capacité de stockage de la batterie. Plus il est possible d'emporter de l'énergie électrique, plus grandes et lourdes sont les batteries...

La batterie, le maillon faible

La batterie est un composant crucial dans la construction d'une voiture électrique. Bien que l'on ait enregistré au cours de cette dernière décennie une progression énorme, notamment grâce à la croissance explosive des téléphones et PC portables, la connaissance sur ce plan reste plutôt limitée. Outre la caractéristique défavorable selon laquelle davantage de capacité de stockage va de pair avec un poids supérieur, il y a aussi la forte sensibilité à la température. Le froid, surtout, est l'ennemi de la batterie. L'autonomie peut alors rapidement baisser à 60 % voire moins lorsque la température se rapproche du point de congélation. L'autonomie limitée est contrée par un certain nombre d'études qui montrent qu'une soixantaine de km suffisent pour les déplacements quotidiens moyens de 75 % des navetteurs européens. N'oublions pas non plus la durée importante de recharge : 8 heures à une prise de 16A pour une recharge complète qui vous mènera 100 à 150 km plus loin dans des conditions optimales. Il faudra 12 h si la prise ne peut fournir que 10A. Une recharge rapide dure en moyenne une demi-heure et peut injecter dans la batterie 70 à 80 % de sa capacité maximale. La vitesse de recharge de la batterie est significativement plus lente que le ravitaillement en carburant liquide.

A quel point la prise est-elle verte ?

Dans la mesure où la voiture électrique est saluée comme la clé vers la mobilité verte, la question est de savoir si la recharge en courant vert est une réalité. La réponse ici est non ou, au mieux, elle est limitée. L'énergie électrique ne se stocke pas ou alors très difficilement. La production au moyen d'éoliennes et de panneaux solaires peut difficilement être adaptée aux besoins d'énergie actuels. Avec la sortie du nucléaire, il sera déjà particulièrement difficile, voire impossible, de couvrir les besoins de façon écologique. Alors répondre à la demande en forte croissance... Le réseau électrique déployé est destiné à fournir de l'énergie électrique, pas à la stocker. La capacité électrique transportée par le réseau d'éclairage vers les prises pour la recharge des voitures a aussi une limite. Cette limite est simplement la conséquence de l'impédance interne du réseau d'éclairage qui peut causer de sérieuses distorsions de tension et/ou des surcharges. L'énergie électrique nécessaire à la recharge des voitures s'ajoute à la consommation domestique déjà présente. De plus, le besoin d'énergie est présent en parallèle (soir) et donc s'additionne. Le professeur Dirk Uwe Sauer de la RWTH Aachen (université technique) voit la voi-

ture électrique dans les 20 prochaines années tout au plus comme une 2^e voiture pour les courtes distances. Ceci n'empêche toutefois pas un gros potentiel commercial car dans un pays comme l'Allemagne, 10 millions de voitures sont utilisées comme 2^e véhicule. Une enquête récente indique que 98 % des consommateurs allemands sont prêts à payer 25 % de plus pour une voiture électrique, mais ils attendent alors un subside des autorités. Une prime de 4.000 € est considérée comme adaptée pour prendre en considération l'achat d'une voiture électrique. Un subside de moins de 2.000 € n'entraînera pas de modification de comportement.

Le juste milieu

Etant donné que la voiture à 100 % électrique présente un certain nombre d'inconvénients pratiques, le 'range extender' a été développé. La voiture est toujours propulsée de façon électrique, mais lorsque le stock d'énergie de la batterie est insatisfaisante, l'énergie électrique nécessaire est produite à bord par un moteur à combustion petit et donc économique. Ceci porte le rayon d'action à plus de 500 km dont les 60 premiers km – tant en ville que sur autoroute – sont parcourus en mode purement électrique, en d'autres termes sans consommation de carburant ni émission de CO₂. Des tests ont montré qu'une voiture électrique avec range extender affiche une consommation de carburant combinée d'à peine 1,2 litre/100 km pour une émission de CO₂ inférieure à 40 g/km. Le fait que la voiture arrive à destination sans consommer de carburant dépend fortement de la distance parcourue et de facteurs tels que les bagages emportés, le nombre de passagers et l'utilisation d'équipements de confort comme l'airco. Novembre 2011 est en Belgique le mois de lancement officiel de la tant attendue Chevrolet Volt et de sa jumelle l'Opel Ampera. La Volt coûte 41.950 € ; l'Ampera est proposée à 42.900 € avec l'équipement de base et 44.500 € pour une version plus richement dotée. Les prix s'entendent toujours batterie comprise. En Amérique, la Volt bénéficie d'une garantie standard de 8 ans ou 160.000 km.

Contre-courant

Fritz Indra, un ingénieur autrichien reconnu dans le monde entier en tant que spécialiste sur le plan du développement de moteurs et de véhicules, et qui a prouvé ses capacités chez Audi, BMW, Opel et GM – ce qui lui a valu le surnom de 'pape des moteurs' -, ne voit pas beaucoup d'avenir pour la voiture 100 % électrique alors que le moteur à combustion classique recèle, selon lui, encore un



Le Professeur Fritz Indra, bénéficie d'une reconnaissance mondiale en tant que spécialiste dans le développement de moteurs : « La voiture 100 % électrique n'avait et n'a aucun avenir ! »

Recherche point de recharge

Le célèbre producteur néerlandais de systèmes de navigation est prêt pour l'électrification de la voiture : il a développé un nouveau système de navigation in-dash pour voitures électriques qui calcule la capacité restante de la batterie et détecte les points de recharge sur la route. La Renault Fluence Z.E. bénéficie en primeur de cet équipement. Le Carminat TomTom Z.E. Live est censé supprimer la peur panique des utilisateurs de voitures électriques de se retrouver au bord de la route avec une batterie vide. Le système de navigation TomTom intègre la gestion de la batterie de la voiture pour une information précise sur l'autonomie restante. Le système montre la voie vers un point de recharge. TomTom s'attend à pouvoir en identifier 5.000 d'ici à la fin 2011 en tant que P.O.I. dans l'information cartographique digitale.

potentiel d'économie de plus de 30 %. Peu avant l'ouverture de l'important salon automobile de Francfort, on pouvait lire dans une interview d'Automobilwoche, un magazine renommé dans le secteur : « La voiture 100 % électrique n'avait et n'a aucun avenir ! ». Selon le professeur Fritz Indra, la voiture électrique ne contribue pas à une baisse des émissions de CO₂ ni à la résolution du chaos routier. La technique est bien trop chère pour pouvoir l'appliquer massivement. L'autonomie limitée n'est pas acceptée et à la fin du cycle de vie, personne ne veut encore d'une telle voiture avec une batterie vidée. Les coûts de recyclage pour les voitures électriques et la batterie en particulier seront très élevés. Il croit davantage dans le développement de l'assistance électrique pour supprimer ainsi les pertes par frottement propres aux composants mécaniques. Par ailleurs, il voit un potentiel d'économie considérable pour les moteurs à essence avec la désactivation de cylindres en fonction de

la puissance nécessaire. Les moteurs au diesel de petite cylindrée n'ont plus beaucoup d'avenir et seront à nouveau supplantés par les moteurs à essence. Les systèmes start/stop comme on en voit de plus en plus souvent dans les modèles actuels sont intéressants mais ne devraient pouvoir être appliqués que dans les moteurs à essence.

Le fait que l'industrie automobile investisse autant de milliards dans la voiture électrique est bien dommage, selon le professeur Indra. Si l'argent était consacré à l'amélioration des techniques de propulsion conventionnelles, on pourrait faire quelque chose pour l'environnement beaucoup plus rapidement et efficacement. Et le professeur Indra de conclure : « Nous aurons encore besoin du moteur à combustion très longtemps, aussi longtemps que l'on ne travaillera pas sérieusement sur la production durable d'électricité ! »

Eduard CODDÉ ■



La ministre flamande de l'Innovation Ingrid Lieten est clairement séduite par la voiture électrique.

Conduite électrique et multimodalité durable

La ministre flamande de l'Innovation Ingrid Lieten est clairement séduite par la voiture électrique. Profacility lui a demandé pourquoi. Un déploiement massif des voitures électriques s'attaque aux effets externes de notre système de mobilité actuel : congestion, pollution de l'air, émissions de gaz à effet de serre et nuisance sonore. Cela concerne ici autant les voitures purement électriques que les modèles hybrides. Ces véhicules présentent 2 avantages importants. Ils n'émettent pas ou très peu d'émissions nocives (en tout cas pendant la conduite) et causent moins de nuisances sonores. Des atouts qui peuvent considérablement améliorer la qualité de vie en milieu urbain. Et la Flandre est précisément une des régions les plus urbanisées d'Europe, avec de nombreux déplacements courts sur un réseau routier dense. La conduite électrique doit s'inscrire dans une initiative plus large de multimodalité durable. En améliorant la connexion entre le transport électrique et les autres modes (comme le train ou le tram), davantage de gens seront prêts à passer à ces modes plus durables. La Commission européenne mise, elle aussi, sur le développement et le déploiement de véhicules électriques en Europe et a lancé en novembre 2008 l'European Green Cars Initiative. Un accent particulier est mis, dans ce programme, sur l'électrification du transport de personnes. Le Livre Blanc du Transport a été présenté en mars 2011 avec des objectifs ambitieux visant à réduire de 70 à 80 % les émissions de gaz à effet de serre du transport routier. En même temps, on s'attend à une croissance de 50 % du transport de passagers. Cet objectif n'est réalisable que si l'on favorise la multimodalité et le modal shift, mais aussi l'électrification de la flotte de véhicules. Le Livre Blanc vise une réduction de moitié de l'utilisation des véhicules traditionnels avec moteur à combustion dans le trafic urbain à l'horizon 2030 et leur bannissement complet dans les villes d'ici à 2050.

Mobilité et fleet management sont indissociables

Voiture ou mobilité : un jour, il faudra choisir

Aujourd'hui, « Ma voiture, n'est plus ma liberté », tant la congestion automobile est forte dans certains endroits du pays. D'ici 2015, à Bruxelles, tous les accès ainsi que le ring seront saturés, entraînant une augmentation moyenne de 131 % (!) du temps de parcours, une réduction de la vitesse de 21 à 10 km/h...

Seule la Région de Bruxelles-Capitale impose aux entreprises de plus de 100 personnes qui y sont implantées, d'établir un plan de déplacement d'entreprise (PDE). Nul doute que les problèmes de mobilité s'aggravant dans d'autres grandes villes, les autres Régions prendront tôt ou tard des mesures semblables. Des initiatives locales existent aussi. Certaines communes couplent l'obligation d'un PDE à l'octroi d'un permis d'environnement. On voit établir des PMZA, des plans de mobilité spécifiques pour des zones d'activité économique. Du côté des Régions, les entreprises peuvent bénéficier de soutien pour des initiatives de mobilité durable. À Bruxelles, le Plan IRIS II favorise entre autres le développement des modes de déplacements « actifs », nouveau terme pour désigner les déplacements « doux ». Tout aménagement d'infrastructure participe à l'objectif de -20 % de « pression automobile ». Désormais les investissements en infrastructures cyclables sont déductibles à 120 % pour les entreprises. Du côté des voitures, la taxe CO₂ à payer par l'employeur, a été augmentée en 2011. Du côté de l'employé, l'estimation de cet avantage en nature est désormais basée sur le CO₂.

📄 article à télécharger sur www.profacility.be/biblio > 31/01/2011

Amélie Cardyn, consultante en mobilité du bureau Traject : « Certaines communes plus dynamiques couplent l'obligation d'un PDE à l'octroi d'un permis d'environnement. »



Le leasing kilométrique a toujours la préférence

Les grands gestionnaires de parc donnent la préférence aux contrats full service avec kilométrage prédéfini. C'est ce qui ressort du baromètre annuel CVO 2011 (Corporate Vehicle Observatory) publié suite à une enquête réalisée auprès de 3.300 fleet managers dans toute l'Europe, à la demande d'Arval et BNP Paribas. Principaux résultats et tendances du baromètre : environ 40 % des entreprises concluent un contrat de leasing avec coût annuel établi, complété par des services. A peine plus d'un quart des fleet managers optent pour un contrat avec une valeur finale résiduelle déterminée pour le véhicule. A l'échelle européenne, à peu près la moitié des sociétés plus modestes donnent toujours la préférence à l'achat au lieu du leasing. Les gestionnaires de flotte attachent de la valeur aux services classiques (cartes carburant, reporting, assistance, etc.). Une forte majorité souhaite davantage de services liés à l'écologie (reporting CO₂, conseils, formation à l'éco-conduite). Les sociétés se disent prêtes à intégrer des voitures électriques dans la flotte. Près d'un tiers des fleet managers envisagent d'augmenter le parc dans les 3 prochaines années. 5 % à peine pense devoir continuer à comprimer la flotte. Pour 70 % des grandes entreprises et 57% des PME, les coûts liés à la flotte vont continuer à être sous pression.

📄 étude complète à télécharger via www.profacility.be/references > 15/06/2011

Une 'car policy' profitable pour tout le monde

PwC a mis au point une car policy totalement neuve, qui se caractérise par un équilibre sain entre la Corporate Social Responsibility, les aspirations des utilisateurs et la maîtrise des coûts pour l'entreprise. A la base, il y avait une volonté de réduire l'empreinte écologique, d'augmenter la sécurité, sans oublier l'aspect motivation des collaborateurs. L'éventail proposé se limite à trois marques premium : Audi, BMW et Mercedes-Benz, déclinées en trois coloris. Les modèles mono-volumes sont permis seulement pour les collaborateurs avec enfants, tandis que les SUV sont exclus. Ces restrictions simplifient la tâche du fleet manager, ce qui diminue les coûts administratifs, et permettent d'obtenir de meilleures conditions auprès des marques. Une partie de l'économie réalisée est investie dans un meilleur équipement de sécurité : changement de pneu hiver/été, Bluetooth pour le téléphone mains libres, airco automatique et « park assist ». Le « Safe Driver Incentive » attribuée aux conducteurs n'ayant causé aucun accident un bonus, sous forme d'équipement supplémentaire ou conservé dans une « tirelire » pour couvrir d'éventuels dégâts ultérieurs. Pour les consultants juniors et seniors, pour le choix d'une voiture de société, la limite des émissions de CO₂ a été fixée à 105 g/km. Pour les managers, elle est fixée à 140 g/km. À terme, l'objectif est de progressivement descendre à 120 g/km. La nouvelle car policy de PwC a été établie après concertation avec les collaborateurs et a bénéficié du soutien d'un plan de communication, avec microsite sur l'Intranet.

📄 article à télécharger sur www.profacity.be/biblio > 27/06/2011



Renault met sur le marché une vaste gamme de modèles Z.E. (Zero Emission)

La voiture électrique est-elle une solution vraiment verte ?

La voiture électrique est présentée comme la solution d'avenir pour notre mobilité individuelle. Elle semble parfaitement répondre aux besoins moyens de déplacements quotidiens. Pourtant, d'aucuns prévoient une part d'à peine 1,5 % dévolue à la voiture purement électrique. L'autonomie de la voiture électrique – 60 à 110 km – est totalement dépendante de la capacité énergétique de la batterie. Une capacité accrue de la batterie va toujours de pair avec un poids supplémentaire, ce qui influence négativement l'autonomie. Autre option : la voiture électrique avec moteur auxiliaire (essence ou diesel). Cela permet non seulement d'augmenter l'autonomie – 400 à 500 km – mais aussi de rouler, par ex. en ville, purement à l'électricité sans la moindre émission. Il y a encore la technologie hybride qui peut être considérée comme la carte la plus réaliste. Ravitailler à la prise de courant semble attrayant, mais à quel point l'électricité est-elle verte ? La voiture électrique doit faire l'objet d'un calcul selon le cycle 'well-to-wheel': de la production d'énergie au recyclage ou à la démolition après usage. On peut douter de la capacité de notre réseau de distribution d'électricité à supporter la demande. Les gouvernements doivent déterminer et stimuler une direction visant à mettre sur pied une infrastructure de ravitaillement adaptée.

📄 article à télécharger sur www.profacity.be/biblio > 14/02/2011

TRAJECT NV/SA

Maria Hendrikaplein 65C - BE-9000 Gand
 TEL 0032 (0)9 242 32 80
 FAX 0032 (0)9 242 32 29
 traject@traject.be
 www.traject.be

CONTACT

Sabine LAUWAERT
 Office Manager
 TEL 0032 (0)9 242 32 80
 sla@traject.be

**STRUCTURE
 Management**



Bart DESMEDI
 Delegate Manager

Implantations/Belgique

Traject Gand - Maria Hendrikaplein 65 C
 9000 Gand

Traject Bruxelles - 7, Rue Thérésienne
 1000 Bruxelles

Effectif

Nombre de personnes : 13

Chiffres d'affaires

2008 : 839.700 €
 2009 : 913.900 €
 2010 : 974.830 €



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Introduction

La gestion de la mobilité des personnes et le trafic de marchandises sont indissociablement liés au Facility Management. Dans le choix et l'aménagement d'une implantation, l'accessibilité et les possibilités de parking jouent un rôle. La gestion d'une flotte de véhicules est souvent réservée au Facility Manager. Celui-ci n'est pourtant pas toujours spécialisé dans la mobilité et la circulation. Pour cela, il y a Traject, spécialiste belge depuis 1992 de la gestion du trafic et de la mobilité auprès des entreprises. Traject propose une approche ciblée qui se base sur la situation ou la culture spécifique de l'entreprise, les targets des donneurs d'ordre, les besoins de déplacement du personnel, des visiteurs et fournisseurs.

Services

Une approche planifiée du mouvement des personnes et des biens dans et autour de la société :

- plan de déplacement d'entreprise
- plan de déménagement
- conseil dans le choix de l'emplacement
- étude d'incidence.

Conseil d'experts dans la réalisation et le suivi des mesures de mobilité et de circulation :

- politique de stationnement
- optimisation des déplacements de service, parc de véhicules et indemnités de déplacement
- organisation de services de transport
- communication ciblée autour de l'accessibilité pour les employés, fournisseurs et visiteurs
- défense des intérêts vis-à-vis des autres entreprises et/ou organismes publics.

Nouveautés

- Management de la mobilité pour vos événements d'entreprise : gestion du stationnement (VIP), transports sur mesure, signalisation, gestion des flux, communication sur l'accès.
- Gestion globale du budget mobilité. Pourquoi ne pas demander une analyse de votre budget total pour la mobilité du personnel et modifier la gestion, en fonction du coût, de la fiscalité, de l'efficacité et de la satisfaction des employés ?
- Outsourcing de votre gestion de la mobilité et du planning de localisation. Vous pouvez confier la gestion quotidienne de la mobilité de l'ensemble du personnel et des biens, jusqu'à une politique d'emplacement, à Traject. Nous maîtrisons ainsi aussi bien l'aspect facilitaire que RH.

Références

Delhaize, Case New Holland, Eandis, GlaxoSmithkline Biologicals, Brussels Airport, Solvay, Euroclear, BNP Paribas Fortis, Lidl, Agfa-Gevaert, Alcatel, Volvo Cars, Ford, UZLeuven, Ethias, SPF Justice, Hansen Transmissions, Siemens, AG Insurance, Bekaert, Association des entreprises du Port de Gand, TYCO, EADS, Bond Moyson, Vlaamse Overheid, Région bruxelloise, Région wallonne



INDEX DES RUBRIQUES DE SERVICES ET EQUIPEMENTS

FACILITY MANAGEMENT, ORGANISATION ET CONTROLE

- Consultance en Facility Management
- Integrated Facility Management
- Logiciels FMIS
- Consultance - stratégie achats
- Formations en Facility Management
- RH- Recrutement et travail intérimaire
- Fédération professionnelle

AMENAGEMENT ET WORKPLACE DESIGN

- Workplace Design - Concept et project management
- Mobilier de bureau
- Mobilier de bureau - location
- Mobilier de bureau - occasions
- Bien-être au travail
- Art et décoration en entreprise
- Audiovisuel - Vidéoconférence - installateurs
- Cloisons
- Eclairage
- Plafonds modulaires
- Rénovation et parachèvements intérieur
- Acoustique
- Espaces verts intérieurs
- Stores et protections solaires intérieur

OFFICE MANAGEMENT

- Documents - services de numérisation et archivage
- Classement et archives – mobilier
- Bureautique (photocopieurs, scanners, fax, imprimante, projecteurs)
- Fournitures de bureau
- Service de livraison - coursiers

BATIMENTS, ENERGIE ET TECHNIQUES

- Gestion multi-techniques (maincontracting)
- HVAC (Heating, Ventilation, Air Conditioning)
- Plafonds climatisants
- Immotique et automatisation
- Bâtiments - signalisation
- Protections solaires extérieur
- Ascenseurs et escalators - installateurs et constructeurs
- Etanchéité toitures - pose et maintenance
- Revêtements de sols et murs
- Graffiti - services d'enlèvement et traitement
- Parkings, services et équipements
- Aménagement et entretien - jardins et espaces verts
- Rénovation - entreprise générale
- Consultants - environnement
- Audit énergétique
- Panneaux solaires - installateurs
- Cogénération - installateurs
- Eolien - installateurs
- Fédérations professionnelles

GUIDE DES FOURNISSEURS

Cette section du Profacility Guide publie la liste des principaux fournisseurs et prestataires de services qui vous proposent une expertise complémentaire, leur savoir-faire, pour optimiser votre gestion de l'immobilier, des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires, parc automobile et mobilité. Leurs coordonnées et des profils d'entreprises sont consultables sur www.profacility.be/guide. Plus de 820 fournisseurs y sont référencés et classés par secteurs d'activités. Les informations de ce guide en ligne sont mises à jour quotidiennement par la rédaction.

Vous pouvez utiliser le service INFODESK de www.profacility.be/guide pour adresser simultanément à plusieurs fournisseurs une demande d'information ou appel d'offre.

SECURITE ET SURETE

- Surveillance et gardiennage - services
- Contrôle d'accès - installateurs
- Système de surveillance - installateurs
- Surveillance - localisation de véhicules
- Event security
- Protection incendie - équipement
- Vêtements de protection et sécurité
- Fédérations professionnelles

NETTOYAGE ET HYGIENE

- Nettoyage - services
- Nettoyage - équipement et matériel
- Nettoyage - fournitures et consommables
- Nettoyage - consultation et contrôles de qualité
- Hotel housekeeping
- Blanchisseries industrielles
- Pest Control
- Fédérations professionnelles

RESTAURATION

- Restauration collective – services
- Equipement - cuisines industrielles
- Distributeurs automatiques - opérateurs
- Fontaines d'eau
- Machines à café
- Catering événementiel

IMMOBILIER

- Consultance et services immobiliers
- Asset & Property Management
- Relocation- consultation et gestion de projet
- Conseils juridiques, fiscaux
- Banques - financement investissement
- Bureaux d'architecture
- Architectes paysagistes
- Construction - consultation et gestion de projet
- Bureaux d'étude et d'ingénierie
- Certifications environnementale des bâtiments
- Mobilier urbain
- Business center
- Formation de gestion en immobilier
- Fédérations professionnelles

DEMENAGEMENT, ENTREPOSAGE ET LOGISTIQUE

- Déménagement - services
- Rayonnage pour entrepôts
- Fédération professionnelle

FLEET MANAGEMENT & MOBILITE

- Fleet Management - Consultants
- Leasing captif
- Leasing multi-marques
- Carburants et lubrifiants
- Assistance et dépannage
- Mobilité - consultants
- Transports publics
- Transports partagés

FACILITY MANAGEMENT, ORGANISATION, CONTRÔLE

CONSULTANCE EN FACILITY MANAGEMENT

ANIXTON	www.profacility.be/anixton
Profil de l'entreprise page 114	
AOS BELGIUM	www.profacility.be/aos-studley
Profil de l'entreprise page 45	
DE CORT & DERVICHIAN	
FACILICOM	www.profacility.be/facilicom
Profil de l'entreprise pages 24-25	
FAMAS FACILITY MANAGEMENT SOLUTIONS	
FAST-FACILITY(Delaware Consulting)	
FREESTONE	www.profacility.be/freestone
Profil de l'entreprise page 114	
HOSPITALITY CONSULTANTS	
L.O.G	www.profacility.be/log
MAES FACTORY	
PROCOS GROUP	www.profacility.be/procos
Profil de l'entreprise page 59	
S&S FACILITY SERVICES	
VINCI FACILITIES (Faceo Belgium)	www.profacility.be/vinci
Profil de l'entreprise page 31	

INTEGRATED FACILITY MANAGEMENT

ATALIAN GROUP	www.profacility.be/atalian
Profil de l'entreprise pages 20-21	
EUREST SERVICES	www.profacility.be/eurest
Profil de l'entreprise page 23	
FACILICOM	www.profacility.be/facilicom
Profil de l'entreprise pages 24-25	
ISS	www.profacility.be/iss
Profil de l'entreprise pages 26-27	
JOHNSON CONTROLS	
SODEXO	www.profacility.be/sodexoifm
Profil de l'entreprise page 30	
VINCI FACILITIES (Faceo Belgium)	www.profacility.be/vinci
Profil de l'entreprise page 31	

LOGICIELS FMIS

AREMIS	www.profacility.be/aremis
Profil de l'entreprise page 22	
MCS	
PLANON	www.profacility.be/planon
PROXYCLICK	
PROCOS GROUP	
Profil de l'entreprise page 59	
TOPDESK BELGIUM	
ULTIMO BELGIUM	www.profacility.be/ultimo

CONSULTANCE - STRATÉGIE ACHATS

ERASMUS HOGESCHOOL BRUSSEL - CAMPUS DANSAERT	www.profacility.be/ifma-ehb
--	--

HAUTE ECOLE DE LA PROVINCE DE LIEGE	www.profacility.be/ifma-HEPL
IFMA BELGIAN CHAPTER	
Profil de l'entreprise pages 28-29	
INTERNATIONAL MANAGEMENT FORUM	
KAHO SINT-LIEVEN	www.profacility.be/ifma-KAHO
WOLTERS KLUWER	

RH- RECRUTEMENT ET TRAVAIL INTÉRIMAIRE

ADECCO	
INTERLABOR	
MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS	
RANDSTAD	
START PEOPLE	
USG INNOTIV	

FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

HDFV (Hoofden Facilitaire Dienst van Verzorgingsinstellingen)	
IFMA BELGIAN CHAPTER	www.profacility.be/ifma
Profil de l'entreprise pages 28-29	

AMÉNAGEMENT ET WORKPLACE DESIGN

WORKPLACE DESIGN - CONCEPT & PROJECT MANAGEMENT

ALL CONCEPT	
ALTERNATIV WORKSPACE SOLUTIONS	www.profacility.be/alternativ
AOS BELGIUM	
Profil de l'entreprise page 45	
AREMIS	www.profacility.be/aremis
Profil de l'entreprise page 22	
BACCARNE	www.profacility.be/baccarne
Voir publicité page 37	
BURO INTERNATIONAL	www.profacility.be/burointernational
Profil de l'entreprise page 46	
BUROCONCEPT	www.profacility.be/buroconcept
Profil de l'entreprise page 48	
D&C SERVICES	www.profacility.be/dcservices
Profil de l'entreprise page 50-51	
DE CORT & DERVICHIAN	
EXODE ARCHITECTURE	
FREESTONE	www.profacility.be/freestone
Profil de l'entreprise page 115	
GETRONICS	
GLOBAL DESIGN, PROJECT & FM	www.profacility.be/global
Profil de l'entreprise page 56-57	
K-ONCEPT	www.profacility.be/k-oncept
Profil de l'entreprise page 54	
KANTOORINRICHTING STULENS	
KINNARPS	www.profacility.be/kinnarps
Profil de l'entreprise page 55	

L.O.G	www.profacility.be/log
MEWAF	
PROCOS GROUP	www.profacility.be/procos
Profil de l'entreprise page 59	
STEELCASE	www.profacility.be/steelcase
Profil de l'entreprise page 63	
TETRIS	
WILKHAHN	www.profacility.be/wilkhahn
Profil de l'entreprise page 66-67	
MOBILIER DE BUREAU	
AHREND FURNITURE	
ALTERNATIV WORKSPACE SOLUTIONS	www.profacility.be/alternativ
ART NIVO WORKSPACES	
BEDIMO	
BENE	
BEDDELEEM	www.profacility.be/beddeleem
Profil de l'entreprise page 47	
BRUYNZEEL STORAGE SYSTEMS	www.profacility.be/bruynzeelstorage
Profil de l'entreprise pages 52-53	
BULO	
BULVANO	
BURO INTERNATIONAL	www.profacility.be/burointernational
Profil de l'entreprise page 46	
FORMA	
GDB BELUX	
GIROFLEX	
GIRSBERGER	www.profacility.be/girsberger
Profil de l'entreprise page 49	
GISPEN	
KINNARPS	www.profacility.be/kinnarps
Profil de l'entreprise page 55	
KNOLL	
MEWAF	
PAMI	www.profacility.be/pami
Profil de l'entreprise page 60	
SEDUS STOLL	www.profacility.be/sedus-stoll
Profil de l'entreprise page 61	
STEELCASE	www.profacility.be/steelcase
Profil de l'entreprise page 63	
SV	www.profacility.be/sv
Profil de l'entreprise pages 64-65	
TDS OFFICE DESIGN	
VITRA	
WILKHAHN	www.profacility.be/wilkhahn
Profil de l'entreprise pages 66-67	

MOBILIER DE BUREAU - LOCATION

ALVERO

MOBILIER DE BUREAU - OCCASIONS

BURODEPO

OKA

NNOF > D&C SERVICES

www.profacility.be/dcservices

Profil de l'entreprise pages 50-51

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

AMBIUS

BUROCONCEPT

www.profacility.be/buroconcept

Profil de l'entreprise page 48

EKIVITA

ERGO COMFORT

ART & DÉCORATION EN ENTREPRISE

BUSINESS ART SERVICE

KUNST EN BEDRIJF

KUNST IN HUIS

LITTLE VAN GOGH

www.profacility.be/littlevangogh

AUDIOVISUEL - VIDÉOCONFÉRENCE - INSTALLATEURS

AUDIOVISUAL LINE

AVEX

BIS

DIALOG

MEDIATONE

CLOISONS

ANBICO

ALTERNATIV WORKSPACE SOLUTIONS

www.profacility.be/alternativ

BEDDELEEM

Profil de l'entreprise page 47

www.profacility.be/beddeleem

BENJO

CLESTRA HAUSERMAN

FAAY VIANEN

LINDNER

MAARS JANSEN PARTITIONING SYSTEMS

www.profacility.be/maars-jansen

Profil de l'entreprise page 58

PAN-ALL

www.profacility.be/panall

PANISOL

TECNIBO

TECNOSPACE

ECLAIRAGE

BIS LIGHTING

DARK

DCD LIGHTING

DELTA LIGHT

ETAP

MODULAR LIGHTING
PHILIPS Division Lighting
TRILUX
ZUMTOBEL LIGHTING www.profacity.be/zumtobel
Profil de l'entreprise page 83

STORES ET PROTECTIONS SOLAIRES - INTÉRIEUR

HAROL PROJECTS
HUNTER DOUGLAS www.profacity.be/hunterdouglas
Helioscreen Projects
Profil de l'entreprise page 82
LUXASOLAR
ORTALDRAPE
REPROSOL
SOLIFLEX www.profacity.be/soliflex
Profil de l'entreprise page 62

PLAFONDS MODULAIRES

ANBICO
BENJO
FAAY VIANEN
HUNTER DOUGLAS www.profacity.be/hunterdouglas
Helioscreen Projects
Profil de l'entreprise page 82
INTERALU
KNAUF AMF PLAFONDS
LINDNER

RÉNOVATION & PARACHÈVEMENT INTÉRIEUR

ACVAN
BEDDELEEM www.profacity.be/beddeleem
Profil de l'entreprise page 47
JANSEN FINISHINGS
TECNIBO

ACOUSTIQUE - CONSULTANTS ET EQUIPEMENTS

DOX ACOUSTICS
ENVIRONMENT ACOUSTICS
SEDUS STOLL www.profacity.be/sedus-stoll
Profil de l'entreprise page 61
STO
TECNOSPACE
VENAC

ESPACES VERTS INTÉRIEURS

AMBIUS
ANYGREEN
AQUARELLA
GREEN CONCEPT & SERVICES
LEASE PLANT www.profacity.be/iss
Profil de l'entreprise pages 26-27

OFFICE MANAGEMENT

DOCUMENTS - SERVICES DE NUMÉRISATION & ARCHIVAGE

CINTAS DOCUMENT MANAGEMENT
IRIS
IRON MOUNTAIN
MERAK
PITNEY BOWES MANAGEMENT SERVICES
RICOH

CLASSEMENT & ARCHIVES - MOBILIER

ALMASY
BRUYNZEEL STORAGE SYSTEMS www.profacity.be/bruynzeelstorage
Profil de l'entreprise pages 52-53
JALEMA

BUREAUTIQUE (PHOTOCOPIEURS, SCANNERS, FAX, IMPRIMANTE, PROJECTEURS)

AVR SYSTEMS
BROTHER
DANKA
FELLOWES
KYOCERA MITA
OCE
RICOH
XEROX

FOURNITURES DE BUREAU

ANTALIS
BURO MARKET
DURABLE
ESSELTE
ETILUX
FELLOWES
LYRECO
OTTO OFFICE
OVERTOOM
STAPLES

SERVICES DE LIVRAISON - COURSIERS - NATIONAL

CMG EXPRESS
CORPCO EXPRESS ROAD
FACILITY MAIL
G4S COURIER SERVICES
BPOST

SERVICE DE COURRIER INTERNATIONAL

DHL EXPRESS
FEDEX EXPRESS
TNT EXPRESS
UPS

www.profacility.be/guide

Le lieu de rencontre de l'offre et de la demande



Le guide des fournisseurs **profacility.be/guide** publie les coordonnées de 750 fournisseurs référencés par secteurs d'activités, dans les domaines liés à la gestion de l'immobilier, des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires, flotte automobile et mobilité.



m.profacility.be
Recherchez un fournisseur via votre iPhone ou autres smartphones

Les médias Profacility sont des publications de



Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 - BE 1050 Brussels
TEL. +32 (0)2 669 77 65 | FAX. +32 (0)2 626 37 17 | info@bimedia.be
ADVERTISING ► Sigrid NAUWELAERTS • snauwelaerts@profacility.be

IMMOBILIER

CONSULTANCE & SERVICES IMMOBILIERS

ALLTEN	
ANIXTON	www.profacility.be/anixton
Profil de l'entreprise page 114	
BELTICO	www.pro-realestate.be/beltico
BNP PARIBAS REAL ESTATE	
CBRE	
COLLIERS-EPMC	
CUSHMAN & WAKEFIELD	
DE CROMBRUGGHE AND PARTNERS	
DEVIMO CONSULT	
DTZ	
FREESTONE	www.profacility.be/freestone
Profil de l'entreprise page 115	
GVA GRIMLEY	
IMMOBILIEN HUGO CEUSTERS	
IMMOQUEST	
JONES LANG LASALLE	
KEY ESTATE	
KING BELGIUM	
KNIGHT FRANK	

ASSET & PROPERTY MANAGEMENT

CAMELOT	
COFINIMMO	
CONNECTIMMO	
ENTRAKT	
GLOBAL PORTFOLIO MANAGEMENT	
INTERIM VASTGOEDBEHEER	
SAVILLS	
SOGESMAINT	

RELOCATION- CONSULTANCE & GESTION DE PROJET

ANIXTON	www.profacility.be/anixton
Profil de l'entreprise page 114	
AOS BELGIUM	www.profacility.be/aos-studley
Profil de l'entreprise page 45	
D&C SERVICES	www.profacility.be/dcservices
Profil de l'entreprise page 51	
DE CROMBRUGGHE AND PARTNERS	
L.O.G	www.profacility.be/log
PROCOS GROUP	www.profacility.be/procos
Profil de l'entreprise page 59	
TRAJECT	www.profacility.be/traject
Profil de l'entreprise page 125	

CONSEILS JURIDIQUES, FISCAUX

ALLEN AND OVERY	
ALTIUS TIBERGHEN	

BAKER & MCKENZIE	
CMS DEBACKER	
CRAWFORD BELUX	
DELOITTE REAL ESTATE	
ERNST AND YOUNG	
HAUMONT,SCHOLASSE & PARTNERS	
KPMG	www.pro-realestate.be/KPMG
LAGA	
LINKLATERS	
LYDIAN LAWYERS	
STIBBE	
TAYLORWESSING	
VERCRUYSSSE & KADANER	

BUREAUX D'ARCHITECTURE

A.D.E. SPRL MARC STRYCKMAN AND PARTNERS	
A2RC ARCHITECTS	
ALTIPLAN® ARCHITECTS	www.pro-realestate.be/altiplan
ARCHI 2000	
ARCHI+I	
ARCHITECTES ASSOCIES	
ARCHITECTUURBUREAU LOWETTE	
ARCHITEKTENBURO STORME VAN RANST	
ART & BUILD ARCHITECTS	
ASSAR ARCHITECTS	
ATELIER D'ARCHITECTURE DE GENVAL	
ATELIER DE L'ARBRE D'OR	
BUREAU D'ARCHITECTURE EMILE VERHAEGHEN	
BURO II	
CERAU	
CHAPMAN TAYLOR	
CONIX ARCHITECTEN	
CREPAIN-BINST ARCHITECTUR	
DDS & PARTNERS	
DSW ARCHITECTS	
ELD PARTNERSHIP	
EXODE ARCHITECTURE	
GLOBAL DESIGN, PROJECT & FM	www.profacility.be/global
Profil de l'entreprise pages 56-57	
JASPERS - EYERS & PARTNERS	
K-ONCEPT	www.profacility.be/k-oncept
Profil de l'entreprise page 54	
MONTOIS PARTNERS ARCHITECTS	
POLO ARCHITECTS	
RYCKAERTS & PARTNERS	
SAMYN AND PARTNERS	

ARCHITECTES PAYSAGISTES

AVANTGARDEN	
INTERPLANT	
J.N.C	
WIRTZ	

CONSTRUCTION - CONSULTANCE & GESTION DE PROJET

ACMG CONSTRUCTION CONSULTANT

ARCADIS

AT OSBORNE

B4F | Building for the Future

www.profacility.be/B4F

BOPRO REAL ESTATE SERVICES

K-ONCEPT

www.profacility.be/k-oncept

Profil de l'entreprise page 54

PROBAM

VK ENGINEERING

www.profacility.be/vk

WIDNELL EUROPE

BUREAUX D'ÉTUDE ET D'INGÉNIERIE

ABT

AIR CONSULT ENGINEERING

ARCADIS

B SOLUTIONS

INDUSTRIAL PROJECT SERVICES

INGENIUM

www.profacility.be/ingenium

MARCQ & ROBA

SOPHIA GROUP

TECHNUM - TRACTEBEL ENGINEERING

TPF GROUP

TRACTEBEL ENGINEERING (GDF ZUEZ)

VK ENGINEERING

www.profacility.be/vk

BÂTIMENTS - CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE

AGECO ENVIRONMENTAL CONSULTING

B4F | Building for the Future

www.profacility.be/B4F

BREEAM

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

HQE

PROBAM

SECO

VALIDEO

VINCOTTE

MOBILIER URBAIN

KOPPEN

VELOPA

FORMATION DE GESTION EN IMMOBILIER

UNIVERSITEIT ANTWERPEN MANAGEMENT SCHOOL (UAMS)

SOLVAY BRUSSELS SCHOOL

BUSINESS CENTER

ALTERNATIVE BUSINESS CENTER

ANTWERP BUSINESS CENTER

AXISPARC BUSINESS CENTER

BURO & DESIGN CENTER

BUROTEL

EUREGIO BUSINESS CENTER

HEPTAGON

HIVE - MUNDO B

LIEGE BUSINESS CENTER

MUTIBURO

REGUS

SILVERSQUARE

SMART WORK CENTER

ASSOCIATIONS & FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

RES

RICS

URBAN LAND INSTITUTE (ULI)

UPSI / BVS

BÂTIMENTS, ÉNERGIE ET TECHNIQUES

GESTION MULTI-TECHNIQUES (MAINCONTRACTING)

CEGELEC

COFELY

FABRICOM

IMTECH MAINTENANCE

INGENIUM

www.profacility.be/ingenium

JOHNSON CONTROLS

SODEXO

www.profacility.be/sodexoifm

Profil de l'entreprise page 30

SOPHIA GROUP

SPIE BELGIUM

T.E.M

VINCI FACILITIES (Faceo Belgium)

www.profacility.be/vinci

Profil de l'entreprise page 31

HVAC (HEATING, VENTILATION, AIR CONDITIONING)

ABN KLIMATISATIE

ATLAS COPCO BELGIUM

AXIMA CONTRACTING

BELAIRCO / SAMSUNG AIRCONDITIONNING

DAIKIN BELGIUM

DALKIA

FEXIM MAINTENANCE

IMTECH PROJECTS

LIMPENS

TYCO THERMAL CONTROLS

PLAFONDS CLIMATISANTS

INTERALU

BEDDELEEM

www.profacility.be/beddeleem

Profil de l'entreprise page 47

IMMOTIQUE- AUTOMATISATION

BECKHOFF AUTOMATION

PRIVA BUILDING INTELLIGENCE

RISCO GROUP BENELUX

SIEMENS BUILDING TECHNOLOGIES

ZUMTOBEL LIGHTING www.profacility.be/zumtobel
 Profil de l'entreprise page 83

PROTECTIONS SOLAIRES EXTÉRIEURES

DUCO

HUNTER DOUGLAS www.profacility.be/hunterdouglas
 Helioscreen Projects
 Profil de l'entreprise page 20

RENSON VENTILATION

ASCENSEURS & ESCALATORS - INSTALLATEURS & CONSTRUCTEURS

AXESS LIFTEN

COOPMAN LIFTEN

COSMOLIFT

KONE

OTIS

SCHINDLER

THYSSEN KRUPP

SIGNALISATION DES BÂTIMENTS

APL

ETILUX

PUBLI-COEN SAFETY & SIGN

SIGNTEC

ÉTANCHÉITÉ TOITURES - POSE ET MAINTENANCE

ATAB

DE BOER WATERPROOFING SOLUTIONS

IMPERBEL (DERBIGUM)

RECTICEL INSULATION

REVÊTEMENTS DE SOLS

AKZO NOBEL PAINTS

BELVI (AIRDECK)

COMPOSIL EUROPE

DESSO

FORBO

IDEAL FLOORCOVERINGS

INTERFACEFLOR

STO

GRAFFITI - SERVICES D'ENLÈVEMENT & TRAITEMENT

APP ALL REMOVE

PARKINGS - SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

AUTOMATIC SYSTEMS

VELOPA

VINCI PARK

WPS BELGIUM

RÉNOVATION - ENTREPRISE SPÉCIALISÉES

MASTER KEY

STRIP-IT www.profacility.be/stripit

CONSULTANTS - ENVIRONNEMENT

ELLYPS

CENERGIE

GLOBAL ENERGY MANAGEMENT SOLUTIONS

INVICTUS

VINCOTTE ENVIRONNEMENT

AUDIT ÉNERGÉTIQUE

AREMIS www.profacility.be/aremis
 Profil de l'entreprise page 22

DALKIA

DAPESCO

INGENIUM www.profacility.be/ingenium

SOPHIA GROUP

STEEL

VK ENGINEERING www.profacility.be/vk

PANNEAUX SOLAIRES - INSTALLATEURS

CARBOMAT

ENERSOL

IMPERBEL (DERBIGUM)

SOLARACCES

SUNSWITCH

COGÉNÉRATION - INSTALLATEURS

BELPOWER INTERNATIONAL

RENOVE ELECTRIC

SOLTIS

FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

BELGIAN MAINTENANCE ASSOCIATION (BEMAS)

CONFEDERATION DE LA CONSTRUCTION

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

SURVEILLANCE ET GARDIENNAGE - SERVICES

ATALIAN GROUP www.profacility.be/atalian
 Profil de l'entreprise pages 20-21

BEST SECURITY SERVICE

CAMELOT PROTECTION IMMOBILIERE

COBELGUARD

EUROPEAN SECURITY GROUPE

FACT SECURITY

FOCUS Security

G4S SECURITY SERVICES

S.G.I SECURITY

SECURITAS

SERIS SECURITY www.profacility.be/seris

TRIGION SECURITY www.profacility.be/facilicom

Voir publicité pages 24-25

CONTRÔLE D'ACCÈS - INSTALLATEURS

ADT FIRE & SECURITY
AMANO ELECTRONICS
AUTOMATIC SYSTEMS
DINEC INTERNATIONAL
GET
PROTIME
RISCO GROUP

SYSTÈME DE SURVEILLANCE - INSTALLATEURS

A&E SECURITY
ADT FIRE & SECURITY
ESSC
G4S SECURITY SERVICES
NISCAYAH
SECURITY MONITORING CTRE
SERIS SECURITY www.profacility.be/seris
VAG SECURITY SYSTEMS

SURVEILLANCE - LOCALISATION VÉHICULES

OKTOPUS

EVENT SECURITY

G4S EVENT SECURITY

PROTECTION INCENDIE - ÉQUIPEMENT

ACSES
ADT FIRE & SECURITY
AJAX FIRE PROTECTION
ANSUL
BEMAC
BRAKEL AERO
KBS-SYSTEMS
MEYVAERT
NISCAYAH
SAVAL
SICLI
SOMATI

VÊTEMENTS DE PROTECTION & SÉCURITÉ

MEWA SERVIBEL
UNICORN IMPORTS
VAN MOER

FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

ANPI
ASSOCIATION PROFESSIONNELLE ENTREPRISES DE GARDIENNAGE
DESCON
PREVENT

NETTOYAGE ET HYGIÈNE

NETTOYAGE - SERVICES

ACTIVA
ATALIAN GROUP www.profacility.be/atalian
Profil de l'entreprise pages 20-21
CARE www.profacility.be/care
Profil de l'entreprise page 95
CLEANING MASTERS
DEPLOO SCHOONMAAK
EUREST SERVICES www.profacility.be/eurest
Profil de l'entreprise page 23
EUROCLEAN
EW FACILITY SERVICES www.profacility.be/ew-facility-services
Voir publicité page 101
GOM www.profacility.be/facilicom
Profil de l'entreprise pages 24-25
GROUP GOVAERT
HECTAS SCHOONHOUDEN
IRIS CLEANING SERVICES
ISS www.profacility.be/iss
Profil de l'entreprise pages 26-27
JETTE CLEAN
LAURENTY
SMET JET
STERIMA
TECNUBEL
VANDEZANDE

NETTOYAGE - EQUIPEMENT & MATÉRIEL

ALPHEIOS
DIVERSEY
HAKO
KÄRCHER
MOTRAC HANDLING & CLEANING
NILFISK-ADVANCE
TENNANT

NETTOYAGE - FOURNITURES & CONSOMMABLES

ANECA HYGIENE
BOMA
CWS / BOCO
FHP VILEDA PROFESSIONAL
TORK > SCA HYGIENE PRODUCT
WERNER & MERTZ

NETTOYAGE - CONSULTANCE & CONTRÔLE DE QUALITÉ

ATIR
IPSO www.profacility.be/ipso
MCS
VSR

Votre rendez-vous mensuel avec l'actualité.

Toute l'information relative à l'optimisation de la gestion des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires et mobilité.

Profacility.be newsletter
www.profacility.be
Number 44 - June 2011

BENCHMARK

The New World of Work' de Getronics.
Les meilleurs projets facilitaires issus d'une présélection de 6 candidats ont été couronnés le mardi 24 mai au cours d'une cérémonie solennelle à Tour & Taxis. Cette édition a été caractérisée par la grande variété des projets présentés.
La Division Facility & Technical Services de Solvay est le 3e nominé pour un projet sur l'introduction d'un FACS pour la gestion des over-headers.
Le service facilitaire de l'hôpital universitaire d'Anvers (UZVA) empêche la 2e nomination pour un projet remarqué sur le retour à l'emploi des services de nettoyage. Pour la 3e édition d'office, un projet du secteur des soins de santé s'est ainsi placé dans les projets vainqueurs.
Getronics, de son côté, a gravi la plus haute marche du podium pour recevoir le trophée du meilleur projet de facility management 2011 et en tant que vainqueur des IFMA Facility Awards 2011. Les Awards l'Economie et la Simplification Administrative. Ministère pour Lire la suite...

CONTROVERSE

NEWS

Un réseau d'apprentissage sur la RSE.
Les Chambres de Commerce de Belgique ont lancé le projet Quadrant, un réseau d'apprentissage sur la responsabilité sociale et aux organisations. Des sessions qui rassemblent dix à quinze chefs d'entreprise permettent de suivre un parcours d'apprentissage complet. Ce parcours couvre la détermination du contexte, la formulation d'une vision/mission interne, la mise en place d'un soutien interne à l'aide d'actions et de projets pilotes, des comptes-rendus jusqu'à la validation par le biais des ateliers et des discussions internes entre les dirigeants d'entreprise.
Lire la suite...

AGENDA

EFMC 2011 - Productivité, nouvelle façon d'épargner.
L'EFMC (European Facility Management Conference) avait pour thème "Cracking the Productivity Nur". Le fait d'accroître la productivité est considéré comme la nouvelle façon d'épargner pour le facility manager. La productivité est cependant une donnée typique de l'industrie où la différence entre l'input et l'output se mesure précisément. Tout d'abord, l'input ne doit pas être précieusement balisé et un intellectuel n'effectue jamais la même tâche pendant toute la journée.
Lire la suite...

21e Facility Night
Le Facility Management dans le monde
16/06 - Bruxelles, Piccolo

Colloque "Projets de mobilité pour l'est Bruxelles"
21/06 - Bruxelles, Centre Diamant

IFMA Breakfast & FM
21/06 - Liège, EVS

Séminaire "Implémenter un système de management environnemental en votre entreprise"
25/06 - Verviers

REGISTER ONLINE

together

m.profacility.be
Suivez l'actualité sur votre iPhone ou votre Smartphone

Profacility.be / newsletter

Pour recevoir gratuitement la newsletter par e-mail, inscrivez-vous sur www.Profacility.be/newsletter

Les médias Profacility sont des publications de

bimedia
business interactive media

Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 - BE 1050 Brussels
TEL. +32 (0)2 669 77 65 | FAX. +32 (0)2 626 37 17
info@bimedia.be | www.bimedia.be

ADVERTISING
Sigrid NAUWELAERTS • snauwelaerts@profacility.be

HOTEL HOUSEKEEPING

EW FACILITY SERVICES www.profacility.be/ew-facility-services
Voir publicité page 101

ISS www.profacility.be/iss
Profil de l'entreprise pages 26-27

MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS

SODEXO www.profacility.be/sodexoifm
Profil de l'entreprise page 30

BLANCHISSERIES - INDUSTRIELLE

HADES-ELIS

INITIAL TEXTILES

MEWA SERVIBEL

MIREILLE

STERIMA - VANGUARD TEXTILE

PEST CONTROL

CURATEC

DESINFECTA CROES

ECOSERV

ISS HYGIENE SERVICES

RENTOKIL PEST CONTROL

SANITEC c/o SGS

ENTRETIEN JARDINS ET ESPACES VERTS

ATALIAN GROUP www.profacility.be/atalian
Profil de l'entreprise pages 20-21

IRIS GREENCARE

FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

DETIK ASBL, COMMISSION FEBELCLEAN

UGBN (UNION GENERAL DES ENTREPRISES BELGES DE NETTOYAGE)

RESTAURATION

RESTAURATION COLLECTIVE - SERVICES

ARAMARK

BELGOCATERING

EUREST SERVICES www.profacility.be/eurest
Profil de l'entreprise page 23

ISS www.profacility.be/iss
Profil de l'entreprise pages 26-27

PROREST CATERING www.profacility.be/facilicom
Profil de l'entreprise pages 24-25

SODEXO www.profacility.be/sodexoifm
Profil de l'entreprise page 30

DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES - OPÉRATEURS

COCA-COLA ENTERPRISES

CONWAY VENDING SERVICES

MAAS INTERNATIONAL

MIKO COFFEE SERVICE www.profacility.be/miko
Profil de l'entreprise page 96

UNILEVER

FONTAINES D'EAU

CULLIGAN

KÄRCHER

SIP WELL

MACHINES À CAFÉ

CAFE EQUITABLE OBN VENDING

DOUWE EGBERTS COFFEE SYSTEMS

KOFFIE ROMBOUTS

MIKO COFFEE SERVICE www.profacility.be/miko
Profil de l'entreprise page 96

NESCAFÉ > NESTLE PROFESSIONAL

NESPRESSO BUSINESS SOLUTIONS

SAECO

CATERING EVENEMENTIEL - TRAITEURS

BELGOCATERING

DEBEKKER FRERES TRAITEUR

GOURMET INVENT

GRAINS NOIRS

LORIER TRAITEUR

NOUVELLE RESTAURATION

PAULUS PIERRE TRAITEUR

DÉMÉNAGEMENT, ENTREPOSAGE ET LOGISTIQUE

DÉMÉNAGEMENT - SERVICES

ARTHUR PIERRE www.profacility.be/alliedarthur
Profil de l'entreprise page 94

COCQUIBUS-WAHL

CONVOI

DOCKX VERHUISBEDRIJF

GOSSELIN GROUP

MOZER GROUP www.profacility.be/mozer
Profil de l'entreprise pages 98-99

POTIEZ-DEMAN www.profacility.be/potiez
Profil de l'entreprise page 97

SERVAES SERVICES

TER BEEK

YOUR MOVER VANDERGOTEN www.profacility.be/vandergoten
Profil de l'entreprise page 100

ZIEGLER

RAYONNAGE POUR ENTREPÔTS

ALMASY

DEXION > BRUYNZEEL STORAGE www.profacility.be/bruynzeelstorage
SYSTEMS
Profil de l'entreprise pages 52-53

ROTOM

SSI SCHAEFER

STOW INTERNATIONAL

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE

CHAMBRE BELGE DES DEMENAGEURS

FLEET & MOBILITY MANAGEMENT

FLEET MANAGEMENT - CONSULTANTS

DRAGINTRA BUYING SERVICES
EUROFLEET CONSULT
FLEET LOGISTICS
FLEET SOLUTIONS

LEASING CAPTIF

BMW FINANCIAL SERVICES
CITROEN LEASE
D'IETEREN LEASE
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES
PEUGEOT LEASE

LEASING MULTIMARQUES

ALD AUTOMOTIVE
ARVAL
ATHLON CAR LEASE
DEXIA AUTO LEASE
DIRECTLEASE
GE CAPITAL SOLUTIONS
KBC AUTOLEASE
LEASE PLAN FLEET MANAGEMENT
MASTERLEASE

VOITURE & VÉHICULE UTILITAIRE - LOCATION COURT TERME

AVIS
BUDGET RENT A CAR
EUROPCAR
HERTZ
SIXT
TC LOCATION

CARBURANTS & LUBRIFIANTS

ESSO CARD SERVICES
Q8 PETROLEUM
LUKOIL
OCTA +
SHELL
TEXACO
TOTAL

ASSISTANCE ET DÉPANNAGE

ETHIAS ASSISTANCE
INTER PARTNER ASSISTANCE
MONDIAL ASSISTANCE GROUP
TOURING
VAB

SMART REPAIR

CARGLASS
ONE FLEET SERVICES www.profacility.be/facilicom
Profil de l'entreprise pages 24-25

MOBILITÉ - CONSULTANTS

TRAJECT www.profacility.be/traject
Profil de l'entreprise page 125

TRANSPORTS PARTAGÉS

CAMBIO
VILLO
ZEN CAR

TRANSPORTS PUBLICS

DE LIJN
SNCB
SRWT (TEC)
STIB

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE

FLEET CORNER

> www.profacility.be/guide

- répertoire complet : + de 820 fournisseurs
- profils d'entreprises
- INFODESK : adresser simultanément à plusieurs fournisseurs une demande d'information ou appel d'offre





Collecte gratuite de tubes fluorescents : devenez point de collecte Recupel !

Votre entreprise croule probablement sous le nombre de tubes fluorescents (mieux connus sous le nom de lampes TL) mis au rebut. Mais saviez-vous que ces 'lampes à décharge' sont des Petits Déchets Dangereux ? Mieux vaut donc les faire collecter en toute sécurité par un collecteur agréé : c'est la meilleure garantie pour un recyclage correct !

VOICI COMMENT DEVENIR POINT DE COLLECTE

Surfez sur la rubrique 'au travail' sur recupel.be. Vous y trouverez tout ce qu'il faut savoir sur la collecte des lampes à décharge. La procédure est très simple : vous choisissez en ligne un collecteur agréé, vous vous inscrivez (une seule fois) et demandez ensuite à votre collecteur de vous livrer une boîte à lampes ou un grand récipient à ampoules. Et ensuite... vive la collecte ! Tant l'enlèvement que le traitement et le recyclage sont entièrement gratuits.



Votre entreprise fait-elle le bon choix en matière d'immobilier ?

Face aux turbulences de la conjoncture économique, vous n'avez pas toujours le temps nécessaire pour penser à votre situation immobilière. Et pourtant, il s'agit d'un **élément stratégique de la gestion de votre entreprise**. Avec un coût d'occupation moyen de 12.000€ par an et par employé, **l'immobilier représente le deuxième centre de coûts après les salaires...** pour environ 20% de vos frais totaux.

Vous souhaitez optimiser votre gestion immobilière? Commencez par un **audit préliminaire gratuit** sur www.stayormove.com. **Anixton** est un **consultant indépendant en immobilier d'entreprise**. Nous vous proposons donc des **conseils objectifs** (renégociation des baux et des contrats, recherche d'une nouvelle localisation, sale & lease back, etc.) que nous mettons en œuvre en nous rémunérant sur les économies générées. **Le moment est peut-être venu de changer d'air!**

Surfez sur notre nouveau site www.stayormove.com pour un premier audit gratuit.

Contact: +32 2 721 99 19 | info@anixton.com | www.anixton.com

anixton

Corporate Real Estate **Solutions**