

Les IFMA Facility Awards mettent à l'honneur tour à tour facility managers et projets FM, en alternance une année sur deux. Lors de la cérémonie festive du 11 mai dernier a été élu le projet facilitaire de l'année. En 2018, les projecteurs mettront en avant l'excellence de certains facility managers.





Et les vainqueurs des Facility Awards 2017 sont...

UZ Brussel remporte le prix du public et Brussels Airport celui du jury. Parmi les six projets nominés, UZ Brussels s'est fortement distinguée par l'innovation en créant un important réseau énergétique « smart grid » ; Brussels Airport par le project management en situation de crise. Deux critères prépondérants dans l'élection du Projet facilitaire de l'année.

Près de 340 personnes étaient réunies le 11 mai à Bruxelles à la White Gallery pour célébrer les bonnes pratiques du facility management et assister à la remise des trophées des Facility Awards organisée annuellement par l'IFMA, la fédération professionnelle des facility managers. Grâce à la collaboration avec Kanaal Z, une vidéo a mis en avant chacun des six projets nominés pour l'élection du « *Facility Management Project of the Year 2017* » :

- **BNP Paribas Fortis** – Nouveau concept de catering
- **Brussels Airport** – La flexibilité d'une organisation facilitaire en situation de crise
- **Corda Campus** – Valeur ajoutée du FM dans la transition d'un ancien site industriel en un campus technologique branché
- **Engie Fabricom** – Optimisation du facility management par la mise en place d'une gestion centralisée et intégrée du FM
- **KBC** – Rénovation durable et flexible du siège social MECccm1 de KBC à Louvain
- **UZ Brussel** – Smart grid health campus : conception et construction d'un réseau énergétique autonome, durable, économique et interconnecté

12 critères essentiels ont été pris en compte par le jury pour élire le projet facilitaire de l'année

- l'aspect « projet » du dossier
 - la valeur ajoutée du projet comme soutien global des activités de l'entreprise
 - la valeur ajoutée du projet d'un point de vu facilitaire : simplification et efficacité des procédures
 - le professionnalisme de la gestion de projet ; approche, méthodologie et analyse approfondie
 - la détermination d'indicateurs mesurables dans la mise en œuvre du projet
 - la communication interne et externe réalisées dans la mise en œuvre du projet
 - le caractère novateur
 - l'expertise interne de l'entreprise en matière de Facility Management.
 - l'efficacité de la mise en œuvre : timing, solutions, communication
 - les résultats financiers : ROI
 - les résultats qualitatifs : satisfaction du personnel de l'entreprise, contribution aux conditions de travail et à l'environnement
 - le rôle exemplaire du projet : bonnes pratiques du FM
-



Brussels Airport est désigné par le jury pour recevoir l'award « Facility Management Project of the Year 2017 ». Marc Van Horenbeeck, Facility & Renovation Project manager de Brussels Airport, a reçu le trophée des mains de Guy Van Hoorde, directeur de département de la Ville et du CPAS de Gand. Guy Van Hoorde a remporté le trophée de « Facility Manager de l'année » en 2016.

Alors que débutait la cérémonie de remise des trophées Facility Awards 2017, le jury avait bien entendu déjà élu – mais non communiqué – le projet lauréat. Par contre, le prix du public devait encore se décider lors de cette soirée. Les quelque 3.400 votes du public déjà récoltés online entre le 1er avril et le 4 mai comptaient pour 50 % des votes; mais le vote « live » des 340 personnes présentes lors de la cérémonie comptait pour les autres 50 %. L'audience a voté via smartphone grâce à une « app » créée spécialement pour l'occasion. Le suspens a pris fin avec l'annonce qu'UZ Brussel remportait le prix du public. Roulements de tambour et quelques instants plus tard, le prix du jury était annoncé, et c'est Brussels Airport qui montait sur la première marche du podium.

Objectiver le succès et le mérite des six projets nominés

Ceux qui n'ont que vaguement entendu parler du contenu du projet de Brussels Airport présenté pour cette élection – projet lié à la remise en état du bâtiment aéroportuaire après qu'il ait été partiellement détruit suite aux attentats terroristes du 22 mars 2016 – auraient pu penser que le vote du jury aurait pu être émotionnel. Il n'en est rien.

Pour élire de manière objective le projet lauréat, chaque membre du jury a d'abord évalué individuellement chaque dossier de candidatures sur la base de 12 critères (voir encadré). Par la suite, sous la présidence de Gert Potoms – Directeur Général Adjoint de la division gérant l'immobilier et les services facilitaires pour les bâtiments des pouvoirs publics flamands – les 11 membres du jury se sont réunis collégalement pour assister à la présentation par chaque candidat de son projet. Suivait ensuite une séance de questions et réponses entre le jury et chaque candidat. Ce système d'évaluation laisse donc peu de place à un choix émotif et partial du jury.

FM en situation de crise

La lecture du reportage paru dans le FM magazine aide à la compréhension de ce qui a amené le jury à désigner le projet de Brussels Airport « Facility Management Project of the Year 2017 ». Les explosions dues aux attentats terroristes du 22 mars 2016 de l'aéroport ont sinistré le hall des départs et provoqué la mise à l'arrêt de l'aéroport. En plus de la gestion émotionnelle et du stress posttraumatique de ces attentats, la pression économique était énorme car 21,8 millions de passagers transitent annuellement via Brussels Airport.

“Le prix « *Facility Management Project of the Year* » met à l’honneur une équipe qui participe au succès de l’entreprise ou de l’organisation qui l’emploie par l’intermédiaire d’un projet optimisant la gestion des bâtiments, des environnements de travail, des services facilitaires, de la mobilité ou encore de la gestion de flotte.”

Il a donc été décidé de construire d’urgence une infrastructure provisoire de check-in qui devait être opérationnelle tant que la remise en état et la rénovation du hall des départs n’étaient pas achevée.

Cette gestion de projet était très complexe étant donné la menace terroriste qui était encore à ce moment au plus haut. Des mesures sécuritaires importantes ont dû être prises pour donner accès et travailler sur les deux chantiers. L’ampleur de ces mesures se comprend aisément lorsque l’on sait que plus de 1.170 mètres de panneaux de chantiers ont été placés ainsi qu’un cloisonnement de barrières long de 2,25 km courants.⁽¹⁾

Marc Van Horenbeeck, Facility & Renovation Project manager s’exprimait à ce propos dans le FM Magazine : « *Les contraintes de temps, l’isolement de certaines zones, le contrôle d’accès, les questions de stabilité, les restrictions sur la capacité de charge du sol et les procédures de sécurité évolutives ont été autant de défis auxquels il a fallu apporter une solution* »

En observant la ligne du temps de réalisation de ces travaux, on ne peut que constater que cette gestion de projet complexe en temps de crise a été couronnée de succès. Le 22 mars ont eu lieu les deux explosions qui mettaient hors service le hall des départs, le 3 avril les passagers purent à nouveau prendre un vol à Brussels Airport grâce aux infrastructures provisoire de check-in, et le 2 juin l’aéroport retrouvait 100 % de sa capacité au niveau du hall des départs. Le service facility management s’est illustré de façon exemplaire dans cette situation de crise !

La réussite de ce challenge, Marc Van Horenbeeck et son équipe l’attribuent aussi aux prestataires de services sous-traitants : « *Nous avons appris que les bons contrats cadres avec nos sous-traitants offrent l’avantage d’une capacité et d’une flexibilité de travail importantes* ».

Un exemple de bonnes pratiques FM que l’IFMA recherche à épingle et diffuser avec l’organisation des Facility Awards.

Un hôpital à la pointe... au niveau de sa gestion énergétique

L’IFMA ne cherche pas uniquement à mettre en avant les bonnes pratiques du FM mais aussi l’innovation dans les différents domaines d’activités du FM. Le projet de l’hôpital universitaire UZ Brussel illustre parfaitement cela. La compréhension de la teneur de ce projet requiert une attention particulière pour comprendre le degré d’innovation, les avancées technologiques et économiques majeures réalisées. C’est la première fois qu’un hôpital réussit grâce à ses infrastructures à assurer son autonomie énergétique pendant 5 jours en cas de black-out ou de problème avec le réseau externe d’approvisionnement.

Ce projet représente des avancées technologiques importantes. D’une part car c’est un véritable réseau qui a été tissé sur le « Health Campus » pour partager les flux d’énergies avec les autres organisations installées sur le site : la VUB, l’Erasmus Hogeschool, un centre de fitness, la Croix-Rouge, une clinique dentaire et une crèche. Avancée technologique d’autre part car dans le concept d’un smart grid, l’UZ a utilisé des techniques avancées pour stocker l’énergie notamment par le recours à des technologies frigorifiques (« tampons de glace ») et de la géothermie. Via l’installation de plus de 3.200 panneaux photovoltaïques, la géothermie et des installations de cogénération, l’hôpital produit lui-même une partie importante de l’énergie qu’il consomme (lire l’article en page 77-80).

En 2013, la direction de l’hôpital approuvait le plan de politique énergétique 2012-2022 avec comme triple objectif : en 2022, l’achat d’électricité ne pouvait être supérieur à celui de 2012 ; l’électricité doit, autant que faire se peut, être produite durablement sur place ; et last but not least, les soins et la sécurité des

UZ Brussel remporte le prix du Public « Facility Management Project of the Year 2017 ». Projet défendu ardemment par un trio : Jan Flament, directeur des services administratifs et technico-facilitaires ; l'ingénieur-architecte Sven Hebbelinck, directeur technique et Jimmy Van Moer, manager engineering & énergie.



patients ainsi que l'opérationnalité de l'hôpital doivent être garanties en cas de black-out et de panne d'électricité. Succès économique : depuis 2012, l'hôpital a réalisé 1.570.000 euros d'économies : 898.000 euros sur l'achat d'énergie, 414.00 euros de primes reçues des pouvoirs publics, 78.000 euros en valorisation de courant de secours et 180.000 euros via les installations de panneaux photovoltaïques.⁽¹⁾ Succès également au niveau du « *business continuity* » et de la sécurité. Un test de black-out pour vérifier l'autonomie énergétique a été réalisé, et réussi, en situation réelle avec un hôpital en fonctionnement et 800 patients hospitalisés ! Un test qui a soudé les équipes techniques et médicales. Comme l'exprimait Jan Flament, directeur des services administratifs et technico-facilitaires de UZ Brussel, dans le FM Magazine : « *Ce test peut être perçu comme un "team building" avec 3.000 personnes.* »

Professionnalisation du FM

Les Facility Awards ont pour but de mettre en avant les bonnes pratiques du FM mais aussi de son apprentissage. C'est ainsi que lors de la cérémonie de remise des trophées, l'IFMA et les Hautes Écoles ont récompensés deux étudiants pour la qualité et l'originalité de leur thèse de fin de cycle de formation. Brigitte Castrop a ainsi reçu des mains d'Alain Delahaut, coordinateur de la formation post-graduat en Facility Management, le trophée « *Best FM Thesis 2017* » pour sa thèse « *Une maquette numérique BIM (Building Information Modeling) pour la gestion des bâtiments de l'Université Catholique de Louvain* ». Brigitte Castrop commentait ainsi son étude « *L'utilisation et l'application d'un*

outil BIM facilite la communication et compréhension entre les acteurs de la construction et ceux du Facility Management ». Le comité pédagogique d'Odissee décernait son trophée « *Best FM Thesis 2017* » à Liven Dewilde pour sa thèse relative à l'étude préalable nécessaire à l'implémentation dans une organisation d'un FMIS (Facility Information System).

Master en facility management couronné de succès

Il y a cinq ans, la Haute École de la Province de Liège donnait naissance en Belgique au premier Master en facility management en innovant avec une organisation des études en alternance. Concrètement, les cours théoriques et une présence en entreprise se succèdent une semaine sur deux. Un contrat lie l'étudiant, l'entreprise et la HEPL. Les périodes de travail en entreprise sont rémunérées à un taux très raisonnable pour l'employeur partenaire, tout en offrant à l'étudiant à la fois un certain revenu et une expérience personnelle appréciable.

Trois étudiants de cette filière ont été mis à l'honneur lors de la soirée de remise des trophées Facility Awards 2017 pour s'être distingués dans la compétition organisée lors de la conférence internationale de Facility Management (EFMC) qui s'est tenue fin avril à Madrid : Jean-Baptiste Jacquemin, Karim Piron et Paule Morrelle ont remporté ensemble la compétition dans la catégorie « *Workplace* ».

Autant d'exemples qui démontrent la progression de la professionnalisation du métier de Facility Manager en Belgique.

Didier VAN DEN EYNDE

(1) Source: FM Magazine mars 2017