



## Le Facility Management d'aujourd'hui et de demain

IFMA Platinum Partners

**L**e Facility Management connaît une évolution permanente. La discipline devient plus polyvalente, plus technique et plus humaine, et donc plus passionnante. Au mieux le Facility Management fonctionne, au plus il devient invisible et évident. Nous avons posé quelques questions sur le Facility Management d'aujourd'hui et de demain aux partenaires 'Platinum' de l'IFMA.

**La nouvelle norme ISO 41001 a été publiée récemment en tant que 'norme FM'. Que pensez-vous des normes qui encadrent le Facility Management ?**

*Bart Matthijs, managing director, Compass Group Belgium:* « Compass, en tant qu'organisation en Belgique, est exclusivement active dans le secteur de la restauration. On est donc habitué aux normes, notamment la HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) qui reprend tout ce qui a à voir avec la sécurité alimentaire. HACCP est en fait un regroupement de toute une série de normes et de règles de conduite, la 'règle d'or' en restauration. Comme notre philosophie est fondée sur une cuisine locale et que les chefs prennent l'initiative, le respect absolu des normes telles HACCP est une nécessité. »  
« Nous sommes actifs en tant que traiteur auprès des institutions européennes où les normes ISO sont très importantes, et il va sans dire que nous suivons le mouvement et que nous nous laissons guider. Nous sommes en ordre depuis longtemps

avec les séries ISO 9000, 14000 (gestion de l'environnement) et 22000 (gestion de la sécurité alimentaire). »

« Au plus la normalisation est réaliste, au plus l'évolution des normes est la bienvenue et au plus il est évident de les mettre à jour selon la situation actuelle. »

*Bart Mariman, chief commercial officer, ISS Facility Services:* « Dans nos relations avec les clients, nous sommes peu confrontés aux normes, mais nous sommes certainement gagnants si elles peuvent garantir la qualité. Néanmoins, nous devons veiller à ce qu'elles ne rendent pas les choses

trop complexes et ne compromettent pas la flexibilité. Pour nous, il est important de préserver l'efficacité. La norme HACCP dans le secteur de la restauration est une évidence absolue. Nous sommes certifiés ISO. »

*Kees Wagtmans, managing director Kärcher Belux:* « Nous sommes en ordre avec l'ISO 9001 depuis plus de quinze ans et nous avons récemment mis la dernière version à jour via un audit du Bureau Veritas. Nous avons obtenu l'ISO 14001 en 1994. L'écologie est très importante pour notre entreprise. Nous proposons des produits recyclables à 99% et nous avons lancé une gamme 'eco-line' particulièrement économe en énergie. La puissance légale d'un aspirateur est de 900 W maximum. Maintenant que le nettoyage en journée a de nouveau la cote, le fonctionnement silencieux de nos aspirateurs est crucial. »  
« Les normes sont toutes aussi importantes dans les relations clients qu'au sein de notre organisation. Elles offrent de la transparence dans tout ce qui a trait au fonctionnement. »



« L'Internet des objets est un outil idéal qui amène l'expérience de l'hospitalité à un niveau supérieur. »  
*Bart Mariman, ISS Facility Services*

*Guido Laridaen, executive vice president building, Vinçotte:* « Si les normes sont très importantes, elles sont parfois hélas perçues comme une charge ou un mal nécessaire. Les normes sont un outil pratique pour fournir une mesure et un cadre à la comparaison et à l'évaluation. De plus en plus de Facility Managers sont convaincus de la plus-value des normes FM. Vinçotte travaille actuellement à la proposition de la norme ISO 41001 en Belgique. En tant que plus grand organisme d'inspection en Belgique, on remarque que le marché est prêt. Dans l'ISO 41001, un Management System Standard (MSS) est développé où l'organisation et la direction du Facility Management prennent explicitement forme au sein d'un système de gestion. L'ISO 41001 peut être appliquée dans toutes les organisations facilitaires et complète idéalement l'ISO 9001 en établissant le lien utile entre la stratégie de gestion du facility et les objectifs de l'organisation/du donneur d'ordre. Avec l'introduction de l'ISO 41001, le Facility Management devient vraiment mature. »

### **La lutte contre les déchets en plastique semble avoir éclaté. Que peut faire le Facility Manager? Quelles sont les alternatives disponibles?**

*Bart Matthijs, Compass Group Belgium:* « La durabilité est un fait, c'est certain, mais il s'agit avant tout de bien déterminer la manière de l'appréhender. Ce qui compte, c'est de rendre l'utilisateur plus responsable de ce qu'il adopte. Si nous parvenons à réduire la surproduction, ce sera une bonne chose pour l'économie et l'environnement. Dans le monde de la restauration, il n'est par exemple plus tenable de proposer six plats différents entre 12.00 et 14.30 heures. »

« En ce qui concerne les gobelets en plastique, il faut les remplacer par des modèles dégradables, et c'est un sérieux défi. On remarque que ce thème marque les plus jeunes générations. Passer au verre est une option. Les salades peuvent être servies dans des récipients consignés. Les tasses de café en consigne sont aussi envisageables, couplées à un abonnement au café. »

*Bart Mariman, ISS Facility Services:* « Personnellement, je suis un grand défenseur de l'interdiction du plastique. Ce

qui est positif ici, c'est que l'opinion publique porte cet argument. Des alternatives existent avec les gobelets recyclables, les pailles en papier, les bouteilles remplissables, ... Tout cela coûte plus cher et nous devons insister sur la transformation finale des déchets. Il faut une histoire qui se déroule du début à la fin. Cela n'a pas de sens de distribuer des gobelets biodégradables qui vont finir à l'incinérateur. A côté de cela, il faut garder une économie équitable vis-à-vis des producteurs

manière structurée, en respectant notamment la législation environnementale. »

### **Quels sont actuellement les grands défis pour le Facility Management?**

*Bart Matthijs, Compass Group Belgium:* « Le plus important est de donner de la titularité au traiteur. Un revirement a eu lieu ou est toujours en cours avec les repas subventionnés vers un modèle commercial pour le traiteur. Lors d'une exploitation commerciale à 100%, le traiteur doit pouvoir



« Plus que jamais, le défi consiste à prendre les bonnes décisions face à une offre très large. »

*Kees Wagtmans, Kärcher Belux*

de denrées alimentaires, en particulier dans l'agriculture. »

*Kees Wagtmans, Kärcher Belux:* « Chez Kärcher, nous avons un service de collecte pour les appareils hors d'usage, qui sont alors démantelés. L'optimisation du concept cradle-to-cradle est un volet de l'ISO 14001. Les éléments en plastique sont démontés et broyés pour être réutilisés. Chaque année, nous commercialisons 12 millions de produits. Notre vision est qu'à l'issue de la durée de vie d'un appareil, cela ne soit pas une fin mais un nouveau départ. »

« Le plastique peut être recyclé au maximum. Les possibilités de recyclage et le concept C2C ne sont pas assez disponibles sur le marché, certainement si cela entraîne des coûts supplémentaires. »

*Guido Laridaen, Vinçotte:* « Le Facility Manager peut élaborer une politique des déchets et obtenir la norme ISO 14001 pour les systèmes de management environnemental. Cette norme aide à traiter correctement les déchets plastiques. Vinçotte propose la certification ISO 14001 qui garantit que votre organisation a mis en place un système de gestion de l'environnement et que vous gérez les aspects environnementaux liés à vos activités de

travailler de la manière la plus autonome qui soit et éviter l'ingérence. Ce qui n'empêche pas la mise en place de KPI's pour évaluer et ajuster la collaboration. »

« Un autre défi à ne pas sous-estimer pour le Facility Management est la fracture menaçante avec les jeunes générations. Nous ne réalisons pas assez que 65% des jeunes auront un travail qui n'existe pas encore aujourd'hui. Le Facility Management doit anticiper cela pour les futurs utilisateurs, alors qu'aujourd'hui on pense plus à déplacer les utilisateurs actuels vers un environnement de travail futur. »

*Bart Mariman, ISS Facility Services:* « L'ancienne relation B2B avec le client a évolué vers une relation B2B2C. Le fournisseur/la relation client va au-delà du Facility Manager et s'étend jusqu'au niveau de l'utilisateur, faisant de l'excellence le grand défi de chaque facette. La prestation de service doit inclure une touche humaine pour rendre les utilisateurs heureux. La focalisation sur le 'parcours client' et l'expérience par la satisfaction de l'utilisateur final priment sur l'évaluation du Facility Manager et/ou de l'acheteur. »

*Kees Wagtmans, Kärcher Belux:* « Le défi consiste plus que jamais à prendre les bonnes décisions face à une offre très

large. Selon le secteur, le choix entre l'internalisation et l'externalisation reste actuel. Le nettoyage est essentiel, mais ce n'est pas vraiment le thème le plus attirant pour commencer. Néanmoins, il y a tout un travail de réflexion à faire pour trouver le parc de machines optimal, les produits de nettoyage, ... la mise en œuvre de robots de nettoyage.»

*Guido Laridaen, Vinçotte:* « Le plus grand défi consiste à améliorer l'efficacité des coûts sans perturber l'équilibre, en prenant soin du bien-être des collaborateurs sur le lieu de travail. Il faut accorder une plus grande attention à la création d'un environnement de travail fiable. Le support au travail avec des installations et des techniques doit être inconditionnellement opérationnel. Les pannes de courant sont aujourd'hui désastreuses pour n'importe quelle entreprise et génèrent des pertes de production très rapidement.»

« Les certifications sont considérées à tort comme un coût et sont parfois même entravées. Pourtant, ce coût ne représente qu'une infime partie du coût d'exploitation total, et elles peuvent prévenir des interruptions de production et des accidents.»

### Comment percevez-vous la digitalisation / les opportunités de la technologie digitale dans le domaine du FM?

*Bart Matthijs, Compass Group Belgium:* « Pour nous, la digitalisation consiste principalement à former une communauté. Il peut s'agir d'une plateforme pour tous les acteurs d'un établissement scolaire: les parents, les élèves, les professeurs, le chef en cuisine, la direction, ... La facture numérique permet aux parents de voir ce que leurs enfants consomment, mais elle permet aussi de générer un feedback.»



« Il faut accorder une plus grande attention à la création d'un environnement de travail fiable. »

*Guido Laridaen, Vinçotte*



« Le plus important est de donner de la titularité au traiteur. »

*Bart Matthijs, Compass Group Belgium*

« Le couplage de nos systèmes informatiques à ceux du client est une autre opportunité intéressante offerte par la technologie digitale.»

*Bart Mariman, ISS Facility Services:* « L'usage de l'Internet des objets dans l'intérêt d'une prestation de service qualitativement meilleure et plus efficace offre d'énormes possibilités pour le Facility Management. Nous y croyons à 200%. L'exploration de données permet d'améliorer les services en définissant des algorithmes et en les inoculant dans des flux de données. C'est ce qui marque l'évolution vers un Facility Management basé sur l'activité.»

« La prestation de service n'aura plus lieu selon un input mais un output (amélioration des processus) et des résultats (le pilotage des changements qui fournissent une plus-value pour l'organisation et les utilisateurs du bâtiment).»

« Mesurer c'est savoir, et c'est aussi valable pour le Facility Management. L'Internet des objets est un outil idéal pour amener l'expérience de l'hospitalité à un niveau supérieur. Pensez à la qualité de l'air, à la suppression des nuisances sonores, à la prévention d'une surréservation des petites salles de réunion, etc. Si l'enquête Leesman évalue chaque année ou tous les six mois la satisfaction du client, l'Internet

des objets peut le faire tous les jours.»

*Kees Wagtmans, Kärcher Belux:* « 'KIRA' (Kärcher Intelligent Robotics Application) est une aide à l'intégration de la robotique. En donnant aux robots une plus-value réaliste, ils deviennent un outil complémentaire intéressant pour les ressources existantes. Avec notre application 'K-Fleet', nous pouvons contrôler les machines à distance et déterminer s'il faut prévoir des remplissages de liquides, un entretien préventif, ... Kärcher reprend la responsabilité du parc machines à distance, ce qui permet d'éviter les arrêts et/ou les pannes de machines et décharge le Facility Manager.»

*Guido Laridaen, Vinçotte:* « En matière de digitalisation, nous pensons d'abord à BIM. Choisir BIM signifie un coût supplémentaire au départ mais qui est facilement et multiplement amorti pendant la durée d'utilisation d'un bâtiment et les diverses inspections et certifications obligatoires.»

« Pour les bâtiments existants, il est conseillé de numériser au moins les plans (2D) ou d'opter pour une semi-conversion vers BIM qui aide à mettre en place une gestion des actifs viable.»

« Les techniques numériques actuelles offrent une aide lors de l'inspection d'un tableau de commutation et permettent de constater automatiquement, à travers des lunettes électroniques, ce qui a éventuellement changé, mais aussi d'enregistrer des images et générer un rapport que l'on peut évaluer correctement et efficacement.»

« La digitalisation et l'automatisation permettent de travailler plus efficacement et de réduire les coûts.»

*Par Eduard Coddé*

[www.compass-group.be](http://www.compass-group.be)  
[www.be.issworld.com](http://www.be.issworld.com)  
[www.kaercher.com/be](http://www.kaercher.com/be)  
[www.vincotte.be](http://www.vincotte.be)