

JUILLET '20

smartmedia

FOKUS.

FACILITY MANAGEMENT

Dominique Demonté

Pour le bien-être des utilisateurs

Digitalisation

La révolution du secteur

Tanja Barella

Le facility manager en première ligne



**WOUTER
OMMESLAG**

« Tout ce qui concerne l'utilisation des IOT et de l'Intelligence Artificielle devrait connaître un incroyable essor dans notre secteur au cours des prochaines années. »

Découvrez-en plus sur fokus-online.be. #fokusfacilitymanagement

En route pour
l'instant bonheur
www.kbc.be/velolease



KBC Vélolease
Donnez du sens
à votre course.





« Le travail de l'agent d'entretien est beaucoup trop sous-estimé »

Le facility management n'a pas encore l'attractivité de secteurs comme l'informatique ou les RH. Pourtant, ce secteur, qui emploie des dizaines de milliers de personnes, connaît une période très dynamique et se prépare à un virage numérique généralisé. Wouter Ommeslag, directeur général de Facicom Solutions, en est l'un des témoins et initiateurs.

TEXTE FREDERIC PETITJEAN PHOTO FACICOM GROUP BELGIUM

Rotterdam, 1960 : Johan Geurts ouvre une droguerie spécialisée dans les produits d'entretien et accepte quelques années plus tard de s'occuper du nettoyage de locaux appartenant à la ville. Ainsi commence l'aventure. Un demi-siècle plus tard, Facilicom emploie près de 35 000 personnes au Benelux, au Royaume-Uni et en Irlande ; 5 500, rien qu'en Belgique.

Comment une entreprise qui emploie 35 000 personnes conserve-t-elle une aura familiale ?

« La société est toujours détenue à 100 % par la famille et n'est pas cotée en bourse. L'entreprise y gagne une réelle agilité puisque les processus de décision sont courts. Et dans une période telle que la crise du COVID, le soutien de toute la famille est un atout de poids. »

Quels sont les évolutions auxquelles est confronté le secteur ?

« Il y a un avant et un après "coronavirus". Les entreprises ont découvert les avantages du télétravail, qui requiert moins d'espace de bureau. Elles ont donc moins besoin de services de sécurité par exemple, même chose pour l'entretien des locaux. De façon générale, on voit un certain nombre d'entreprises prêtes à rogner sur ces dépenses. La profession d'agent d'entretien est beaucoup trop sous-estimée selon moi. Dans cette course effrénée aux économies, la fréquence moyenne du nettoyage des locaux professionnels diminue chaque année. Mais de façon presque paradoxale, le nettoyage et l'hygiène, mis en lumière par la crise sanitaire, deviennent un incontournable dont il est impensable de se passer. »

La fréquence moyenne du nettoyage des locaux professionnels diminue chaque année.

Ces derniers temps, on entend beaucoup parler de l'Integrated Facility Management. Que couvre cette expression ?

« Dans le facility management, il y a deux branches principales. La première, les hard facilities, regroupe tout ce qui a trait aux installations : chauffage, ventilation, électricité, entretien des bâtiments etc. La deuxième, les soft facilities, aux services : nettoyage, accueil, réception, sécurité, restauration. Ces deux branches sont traditionnellement assurées par des entreprises différentes. Cofely par exemple joue typiquement sur le marché des hard facilities, alors que nous sommes actifs sur celui des soft facilities. La gestion intégrée des facilities intervient lorsque ces deux branches sont prises en charge par une même entreprise. Cela reste toutefois une tendance peu suivie. »

Une tendance peu suivie ?

« Ce sont des métiers complètement différents... Ce en quoi je crois en revanche,



La profession d'agent d'entretien est beaucoup trop sous-estimée.

c'est le "tout hard" (multitechnique) ou le "tout soft" (multiservice). C'est-à-dire aux entreprises qui proposent toute la gamme de services associés à une même branche. Chez Facilicom par exemple, nous proposons le nettoyage, mais aussi les services de restauration et de sécurité. Nous maîtrisons l'ensemble de la chaîne, en sous-traitant certains aspects tels que l'entretien des extérieurs ou la gestion des déchets. »

Quels sont les avantages du FM multiservice pris en charge par une seule entreprise ?

« Le grand avantage est d'offrir des services et des équipes complémentaires. Un agent de sécurité croise une machine à café qui fuit ? Il prévient ses collègues. L'employé du réfectoire est absent ? L'agent d'entretien peut tenir sa caisse. Nous considérons notre offre de soft facilities comme un tout, en termes d'équipe et de budget. Au Pays-Bas, nous avons déjà instauré cette approche depuis plus de 7 ans maintenant ; en Belgique, cela prend un peu plus de temps, mais ça arrive (rires). »

Pourquoi cela prend-il plus de temps ici ?

« Parce que cela demande au facility manager de nous déléguer certaines de ses responsabilités, et donc une partie de son travail. D'un autre côté, cette évolution vers une offre de services multiples est déjà en route : les synergies ne peuvent qu'augmenter, tout comme les avantages qu'offre cette solution. Et je ne doute pas qu'une partie des facility managers, également aux commandes des flottes de véhicules et des achats par exemple, ne seront que trop heureux de nous confier les services opérationnels, pour se concentrer sur d'autres tâches. »

La technologie peut-elle répondre aux nouveaux défis ?

« Je pense que oui. Tout ce qui concerne

l'utilisation de l'Internet des objets (IOT) et de l'Intelligence Artificielle devrait connaître un incroyable essor dans notre secteur au cours des prochaines années. Si l'IA peut prédire le nombre de personnes qui dîneront au réfectoire, vous pouvez prévoir les stocks alimentaires en conséquence et limiter le gaspillage. Les capteurs ont aussi un potentiel énorme pour le nettoyage et l'entretien. Il est possible de déterminer la fréquence de nettoyage d'une pièce en fonction de son utilisation réelle. Les distributeurs de papier-toilette, savon, serviettes en papier et les poubelles, équipés d'IOT, pourront prévenir le technicien de surface via une tablette lorsqu'ils auront besoin d'être rechargés ou vidés. La sécurité y gagnerait également : si elle reçoit une alerte de mouvement concernant un espace sensé être vide, elle pourra réagir rapidement. C'est un vrai tournant digital pour le secteur. »

Y aura-t-il encore des agents de surface dans dix ans ? Ou simplement des robots ?

« Certaines tâches seront sans doute effectuées par des robots, mais toutes ? Non. Un entrepôt ou l'entrée d'une usine, avec peu de coins et recoins, peut déjà être nettoyé par des robots aujourd'hui. Mais pour des zones aux dispositions plus torturées, avec des matériaux spéciaux ou pour des opérations spécifiques, l'humain restera la norme. »

SMART FACT.

Si vous n'étiez pas directeur général de Facilicom Solutions, vous seriez...

« Le droit m'a toujours attiré. Alors je serais peut-être devenu avocat ? Mais un avocat pénal, un avocat de terrain, plaidant tous les jours au tribunal ! »



Une gestion plus performante des bâtiments

Les solutions SAP et Honeywell, ensemble, proposent une plateforme pour collecter, rassembler et analyser les données d'un bâtiment, permettant aux propriétaires et gestionnaires des installations une vue complète de la situation. Avec en ligne de mire la durabilité (empreinte carbone) et l'optimisation des performances (énergétiques).



La demande de bureaux satellites explose

Huit belges sur dix souhaitent travailler moins loin de chez eux, après la crise du coronavirus. Conséquence : la demande de bureaux satellites a augmenté de 300 %, selon une étude de Workero, un site web offrant des espaces de bureaux inutilisés. Du côté de l'offre, de plus en plus d'entreprises disposent d'espaces vides dans leurs locaux et les proposent à la location pour les rentabiliser. Une solution ingénieuse entre la maison et le bureau ?