

L'envergure internationale

Le 'European Facility Management Congres' a réuni à Zurich, les 26 et 27 juin derniers, quelque 500 professionnels de plus de 20 nationalités différentes. Après avoir conquis le secteur tant public que privé au cours des deux dernières décennies, le Facility Management semble évoluer de façon distincte dans plusieurs pays européens.

**The European Facility Management
Congres a réuni quelque
500 professionnels d'une grosse
vingtaine de pays.**
(Copyright : Dominique Meienberg)



La thématique du respect de l'environnement, devenue une impérieuse nécessité, ne pouvait naturellement pas manquer à l'EFMC.

La performance d'un concept intelligent

Selon Ronald Schlegel, président de la firme suisse Axima, la performance énergétique et la durabilité des bâti-

ments sont le résultat d'un concept de base intelligent et bien pensé. D'après lui, il est impossible de dissocier une consommation minimale des ressources et d'une production efficace de l'énergie. On parle beaucoup d'isolation thermique, mais on oublie que les écarts de température entre les murs et l'air des locaux doivent être aussi réduits que possible. Les besoins en énergie pour

e du Facility Management



Facility Management pour un musée

Le tout nouveau musée du Quai Branly à Paris a voulu se concentrer sur la gestion de ses collections (plus de 300.000, dont seulement 3500 réellement exposées) et de sous-traiter le reste. Il a confié la tâche d'intégration du Facility Management à Faceo, actif dans huit pays européens. Un an avant l'ouverture du musée, Faceo a signé un contrat multiservices pour une durée de quatre ans, comprenant l'accueil, la sécurité, les services généraux, l'entretien des abords (quatre bâtiments), le fonctionnement et l'entretien des installations techniques ainsi que toute la plate-forme IT. Au total, le musée emploie quelque 250 personnes. Le nombre de visiteurs attendu la première année (1,2 million/an) était déjà dépassé de plus de 10 %.

ces installations réclament un investissement complémentaire au moment même de la construction du bâtiment. La localité helvétique de Winterthur vient d'accueillir le premier bâtiment n'ayant pas besoin d'alimentation énergétique classique pour le chauffage de 120 maisons. Les façades et la toiture produisent l'énergie nécessaire, par la thermodynamique.

Gaspillage d'énergie

Jim Lisowski, de la firme canadienne Lotek Wireless Inc., a montré à Zurich un cliché nocturne de la planète, où l'on voyait nettement de nombreux gros points lumineux dont la Belgique n'est pas le moins connu. "Ces taches claires sont des gaspillages d'énergie purs", a-t-il scandé. Et de faire remarquer à quel point bien peu de PME optent pour des bâtiments écologiques. C'est largement en dessous de leur contribution à l'économie. Au Canada, sur les 343 bâtiments certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), 26 % ont été construits pour des pouvoirs publics et 20 % pour les écoles ; seuls 2,5 % l'ont été pour des PME. Or en Amérique du Nord, ces petites et moyennes entreprises représentent

réchauffer la pièce sont beaucoup moins grands lorsque la température des murs dépasse 17° C. D'après une étude approfondie, il semblerait que 45 % de la consommation de gaz naturel en Suisse utilisé pour le chauffage des habitations soient simplement perdus par les murs. Que la société ait fait le choix de consumer aujourd'hui le pétrole ou le gaz naturel est selon Ronald Schlegel

une solution de facilité : "En faisant cela, nous n'avons pas à payer aujourd'hui ce dont nous aurons besoin demain. C'est la voie la plus facile". Or il fait remarquer que la thermodynamique des sols procure de gros potentiels de génération d'énergie bon marché. Plus la surface est grande, plus est élevée la capacité de stockage de l'énergie solaire. Revers de la médaille :

La restauration des troupes militaires

"Napoléon a envoyé 300.000 soldats à Saint-Pétersbourg sans songer au ravitaillement alimentaire", apprend-on de Marleen Klavers-Bakker de la force aérienne néerlandaise. "De nos jours, n'importe quelle mission militaire, de guerre ou de paix, est d'abord un énorme défi logistique". Il faut tenir compte des différences de climat, de l'équipement, de l'éloignement du foyer et des problèmes linguistiques. La problématique du ravitaillement est différente dans chaque nation. Les troupes armées américaines et britanniques confient cette tâche à des sous-traitants. Aux Pays-Bas, l'armée a longtemps œuvré seule, avant de basculer vers la sous-traitance pour une mission de paix en Afghanistan. "Les possibilités de sous-traitance pour le catering s'améliorent d'année en année", assure Mme Marleen Klavers-Bakker. "Avec un approvisionnement correct en denrées alimentaires, un long séjour dans le même pays et une grande efficacité, la balance penche pour la sous-traitance".

1^{re} édition de l'European Facility Management Awards

Les 'European Facility Management Awards' ont été attribués pour la première fois lors du dîner de gala du congrès Facility Management à Zurich. Ils souhaitent mettre en exergue les meilleures performances en Facility Management, services aux entreprises, formations et recherches en Europe. L'award 'European FM Researcher of the Year' a été décerné à Qi Zhou Moss, une chercheuse au centre pour Facility Management à l'université britannique de Salford, pour sa contribution au développement d'une méthode cohérente d'études de marché.

Le 'Partners Across Borders Award' est revenu à JOHNSON CONTROLS et BP pour une solution intelligente assurant un service de qualité aux 22 sites répartis dans 16 pays. Le pétrolier BP a demandé à ses trois fournisseurs de services, pourtant concurrents, de collaborer au sein d'une alliance afin de mettre en place une plate-forme Facility Management européenne commune. Chacun des trois fournisseurs opère dans sa région spécifique, ce qui permet à BP de bénéficier d'une qualité uniforme des services de Facility Management partout en Europe.

40 % du PNB, voire 57 % en Europe. Aux États-Unis, elles occupent environ 50 % des surfaces bâties. Par conséquent, les PME doivent urgemment faire des efforts pour favoriser la construction de bâtiments "plus verts" et limiter le gaspillage d'énergie.

Le même Jim Lisowski a démontré tout le potentiel du Facility Management à l'aide d'un case study. Lors de la transformation et de la rénovation d'une centrale pour ambulances, les exploitants se sont efforcés d'obtenir le certificat LEED. Cela a alourdi leur facture de 12,8 %, dont 5 % rien que pour le captage des eaux de pluie utilisées pour les toilettes et l'irrigation du terrain. Mais il existe quatre niveaux de certificats LEED - dont le 'silver' qui entraîne un surcoût de 4,6 % et le 'gold' de 12,8 %. Le temps nécessaire pour récupérer l'investissement est également important : tout de même 8 ans pour le 'silver' contre quatre ans de plus pour le 'gold'. En général, les petits bâtiments de moins de 1000 m² semblent exiger un investissement

supérieur, moins vite rentabilisé. Il s'agit donc de faire le bon compte.

Gestion énergétique des bâtiments

Pour le compte de la firme suisse Avireal, Marko Virant a illustré une application basée sur l'Internet pour la gestion énergétique des bâtiments. Ce programme est particulièrement utile aux entreprises comptant plusieurs bâtiments sur un ou plusieurs sites. Les données relatives à la consommation d'eau, de gaz et d'électricité sont introduites et comparées automatiquement avec les valeurs moyennes (bâtiments de surface et de nature comparables) et l'historique de consommation. L'évaluation fait apparaître trois zones colorées : parmi elles, la zone verte indique le respect des normes, la zone rouge signale que l'attention est de mise. L'exploitant peut même recevoir une évaluation détaillée sur base quotidienne. Les effets de cette analyse sont rapidement tangibles. L'application pertinente décèle tous les écarts



"Aujourd'hui, tout le monde est aveuglé par les frais de chauffage, alors qu'il y a tant de gaspillages en ressources humaines !", a constaté le Dr. Vishal Mallick, CEO de l'entreprise suisse Performance Buildings.

de consommation d'eau ou d'énergie. Elle permet de détecter les fuites de canalisations, robinets défectueux, éclairages trop gourmands, etc.

Indispensable support informatique

"Tout le monde désire faire des économies, mais l'on recherche souvent au mauvais endroit", assure le Dr. Vishal Mallick, CEO d'une autre entreprise helvétique, Performance Buildings. Sur base d'un case study chez ABB (500 employés), il a montré que 38 % des coûts concernaient la location ou le leasing du bâtiment, 8 % les frais de communications (téléphone et Internet), seulement 4 % en chauffage et 52 % en frais de fonctionnements directs et indirects.

"Aujourd'hui, les gens semblent magnétisés sur les frais de chauffage, alors que les plus grosses économies sont réalisables ailleurs !", s'exclame-t-il. Un travail plus efficace des collaborateurs, voilà la source d'économie réelle. Dans cette entreprise étudiée, les secrétaires étaient chargées du planning des meetings, mais ce même planning n'était pas associé à la réservation de salles de réunion. Les secrétaires devaient préparer les locaux et accueillir les visiteurs... Impossible de parler d'efficacité.

M. Mallick a calculé que le nombre de meetings mensuels en entreprise était environ le triple du nombre de collaborateurs. Autrement dit, quelque 1500 réunions par mois pour une société



Selon Ronald Schlegel, président de la firme helvétique Axima, le choix qu'a fait la société de consommer aujourd'hui le pétrole ou le gaz naturel est une solution de facilité.

té de 500 personnes : voilà qui réclame une organisation très poussée. Or dans de nombreuses firmes, les salles de réunion restent désespérément vides ou sous-exploitées. L'orateur plaide donc pour un partage des commodités de réunion entre entreprises riveraines. Par un logiciel adapté, la planification de ces réunions a permis à ABB de monter à 80 % d'occupation des salles de réunion et de faire tomber de 25 à 5 minutes le temps nécessaire aux secrétaires pour la préparation des réunions. Avec quelque 17.000 réunions par an, cela fait plus de 6000 heures de travail économisées !

ReCoTec

"Nous constatons que les entreprises souhaitent davantage d'efficacité et de performances dans l'organisation de leurs postes de personnel", déclare Christiane Rettinger de l'université des sciences appliquées de Berlin. "Nos clients nous demandent de convertir d'un coup de baguette magique l'organisation totale de leurs effectifs, sur base d'une liste du personnel". Les recherches ont débouché sur le programme ReCoTec : un logiciel qui tient compte, lors de la réorganisation des tâches, de la communication et des déplacements internes, évalués sur base des coûts pour l'entreprise.

"Le placement de 58 collaborateurs donne un nombre pratiquement infini de possibilités, supérieur au nombre d'atomes dans l'univers !", souligne-t-elle. L'intérêt d'un contact en vis-à-vis est

Un processus par des gens pour d'autres gens

Joachim Ziegler, M+W Zander
D.I.B. Facility Management:
"Il est important d'évaluer
la qualité du service,
mais une standardisation est
pratiquement impossible".



Joachim Ziegler, M+W Zander D.I.B. Facility Management : "Il est important d'évaluer les prestations d'un service, mais une standardisation est pratiquement impossible". Le but principal du Facility Management doit être d'optimiser les prix et les processus. Les clients savent ce qu'ils veulent, mais pas exactement ce qu'ils vont recevoir. La satisfaction clientèle peut servir de norme pour la qualité du service, mais celui-ci n'est jamais défini précisément par contrat. En outre, la perception est personnelle et donc difficilement quantifiable. Il faut avoir de la transparence dans la relation entre le prestataire et le client, l'évaluation sur base des émotions doit céder le pas à une évaluation rationnelle. Si le contrat n'est effectivement signé que par un seul client, celui-ci en représente virtuellement beaucoup (tous les collaborateurs de l'entreprise) et chacun évalue à sa façon la qualité et le niveau du service prodigué, mais n'a aucun lien avec la teneur du contrat. En qualité de prestataire de services, il est recommandé de soumettre de façon proactive une présentation des résultats, pour éviter les réclamations et les ruptures de contrat. Le Facility Management est un processus fait par des gens pour d'autres gens. Le prestataire et le client doivent chacun prendre leurs responsabilités. On estime trop rapidement que le niveau de service est atteint lorsque le contrat est rempli. En pratique, cela signifie que le prestataire assure un niveau de qualité minimal pour conserver une marge bénéficiaire suffisante tout en veillant à ce que le client soit satisfait. Le service n'est en fin de compte évalué que sur les économies effectivement réalisées, ce qui ne donne aucune garantie pour une collaboration constructive à long terme

intégré dans le calcul, tout comme l'évaluation des trafics de communication internes. Tout d'abord, le logiciel regroupe en "équipes virtuelles" les collaborateurs qui ont systématiquement plusieurs réunions par jour et ceux qui n'en ont que l'une ou l'autre occasionnellement. Il analyse ensuite les voies de communication puis regroupe les équipes en clusters, avant d'affecter à chacun un local disponible.

Naturellement, le programme informatique donne également toutes les statistiques, comme l'inoccupation des locaux, ceux qui sont sous- ou surexploités, le coût total par poste de travail, la surface rapidement disponible par poste de travail, etc. Le but n'est pas rendre le facility manager esclave de l'ordinateur : plusieurs champs de saisie peuvent être réservés pour l'introduction manuelle et personnalisée des données.

Définition du but premier du Facility Management

"La définition même du Facility Management est contestée", prétend Marc Christen, du département 'Real Estate Controlling' de l'Institut Suisse Fédéral des Technologies. "Les définitions pour Facility Management rencontrées en Europe sont trop nombreuses. Nous avons besoin d'une norme et un business model pour tout le continent", assure-t-il avant de proposer la définition suivante : "Le but principal du Facility Management doit viser l'épanouissement du travailleur pour que ce dernier génère des performances optimales". Voilà déjà un beau défi pour les professionnels pendant la pratique quotidienne!

Eduard CODDÉ ■