

Le FM, une opportunité e

IFMA a réuni quelques ténors du monde du Facility Management autour de la table pour un débat sur l'évolution de cette discipline sur fond de tourmente économique. Le rôle du FM est-il limité à cause de la situation actuelle ou celle-ci constitue-t-elle justement une opportunité pour concrétiser les projets de FM en stand-by ?



L'IFMA avait invité autour de la table quelques ténors du monde du Facility Management.

René Van De Broek

Director Buildings & Services AXA

Chris Claessens
General Director Services
PWC

Moderator
Siegfried Brack

Marnik Vermeulen
RESO Manager IBM

Modérateur :
Comment se porte le Facility Management en dehors des périodes de crise ?

René Van De Broek (AXA) : Le FM dépend, chez AXA, des RH. 3 départements fournissent des services au personnel : RH, ICT et FM. L'idéal, pour moi, est que ces 3 départements soient réunis sous une même autorité.

« On perd encore trop d'argent au sein des sociétés par la dispersion des achats »

Chris Claessens (PWC) : Dans le monde industriel, le FM est une discipline qui évolue encore fortement. Dans le monde hospitalier, on est déjà plus loin en rai-

son de la complexité du secteur. Le FM y est appliqué pour 3 clients : l'équipe médicale, le personnel soignant et les patients.

Kris Cloots (ISS) : Le FM a connu une évolution énorme au cours des années passées. Aujourd'hui, il s'agit d'un domaine d'une grande complexité et qui brasse beaucoup d'argent. Je considère le FM comme un 'service d'hôtel' pour le personnel.

Alain Vandenbrande (Facilicom) : Dans beaucoup de sociétés, le FM n'est pas encore considéré comme une discipline à part entière et est rangé dans d'autres services. Le FM est très important pour l'aura de la société vis-à-vis de ses propres collaborateurs.

Marnik Vermeulen (IBM) : Consultez

en période de crise ?



Ce débat interactif modéré par Siegfried Bracke avait lieu dans le cadre du Belgacom Surfhouse.



n'importe quelle brochure d'entreprise et vous trouverez forcément une grande photo du bâtiment ! Le FM contribue largement à l'identité et à la représentation d'une entreprise.

Roland Duchâtelet (Sénateur) : Toute entreprise doit se concentrer sur son core business. C'est pourquoi l'outsourcing du FM est évident. Le fait qu'un bâtiment doive 'bien fonctionner' est différent, pour une entreprise, que d'y consacrer beaucoup d'argent.

Modérateur :

Qu'en est-il du Facility Management en cette période de malaise économique ?

Chris Claessens (PWC) : Ce ne sera plus jamais comme avant ! Mais nous avons

aujourd'hui une opportunité pour améliorer les choses.

Kris Cloots (ISS) : Lorsque l'état d'urgence est à son point culminant, les solutions sont proches. Nous entrons dans une nouvelle ère pour le Facility Management. Les îlots sacrés vont disparaître. Le FM gère aujourd'hui de gros budgets. Et cela va se faire de façon encore plus légitime car beaucoup plus de changements deviennent négociables.

Roland Duchâtelet (Sénateur) : Nous sommes confrontés à un autre type de crise qu'auparavant. Le monde financier en est la cause. L'argent est pour l'économie comme la circulation sanguine pour l'homme. Les autorités peuvent sauver les organismes financiers et, du

coup, aussi les entreprises et notre économie. Les pouvoirs publics peuvent 'faire de l'argent' mais seulement temporairement et exclusivement pour investir dans l'avenir du pays. Les investissements doivent être récupérés, sinon nous avons un sérieux problème.

Chris Claessens (PWC) : La période de crise constitue une opportunité pour changer ce qui n'était pas négociable auparavant. Je pense à des adaptations de la car policy pour rationaliser le parc, à la responsabilisation des collaborateurs,...

René Van De Broeck (AXA) : Nous devons maintenant définir une stratégie à long terme. Les propositions d'épargne sont aujourd'hui facilement acceptées.

**Le panel de
la Table Ronde IFMA
du jeudi 5 mars 2009**

- René Van De Broek, Director Buildings & Services chez AXA ; 20 ans d'expérience dans le FM.
- Chris Claessens, General Director Services de PricewaterhouseCoopers ; 20 ans dans les general services, auparavant 20 ans de FM en hôpital.
- Marnik Vermeulen, RESO Manager chez IBM.
- Kris Cloots, CEO d'ISS (International Service System) ; 15 ans d'expérience dans le secteur FM.
- Alain Vandenbrande, CEO Facilicom Services Belgique, spécialisé dans les services facilitaires.
- Roland Duchâtelet, Sénateur pour Open VLD et entrepreneur employant 7000 personnes, membre de la commission spéciale chargée de l'étude sur la crise financière et bancaire, membre de la commission pour les Finances et pour les Questions Economiques.
- Siegfried Bracke, modérateur et rédacteur en chef de 'Ter Zake'.
- Yves Stevens, manager IFMA.
- Patrick Wendelen, Kicom.

Le rôle du FM sera-t-il restreint par la situation économique actuelle ou sera-ce au contraire une opportunité ?



C'est ainsi que le travail à domicile est désormais bien plus négociable. Le FM doit choisir des projets présentant le ROI le plus important et le plus rapide. Les fournisseurs FM doivent réfléchir avec leurs clients et avancer des solutions qui génèrent des économies.

Alain Vandenbrande (Facilicom) : Le FM est en Belgique encore un peu à la traîne par rapport aux pays avoisinants. Le temps est venu de comparer davantage de fournisseurs.

Roland Duchâtelet (Senator) : Nous réfléchissons davantage sur ce qui est absolument nécessaire et ce qui ne l'est pas. En évaluant les économies de manière plus critique, nous allons à nouveau réaliser une augmentation de productivité.

Marnik Vermeulen (IBM) : Il faut toutefois être attentif au conflit apparent entre innovation et économies pures. Ces dernières sont axées sur le court terme, mais la véritable innovation rend le FM plus précieux à long terme pour une entreprise.

René Van De Broek (AXA) : On pense trop vite à la pression sur le prix de

revient pour le nettoyage, alors qu'il faut réfléchir en termes de superficie à nettoyer. L'optimisation de la superficie utilisée est un must.

Chris Claessens (PWC) : Penser à long terme est une attitude qu'il faut retrouver. Nous devons investir aujourd'hui pour économiser sur le long terme. Investir n'est pas non plus forcément une question d'argent. Certains projets ne coûtent rien. Faire attention aux prestations énergétiques, automatiser la surveillance au moyen de caméras IP sont 2 exemples d'actions économiques possibles. Le FM a une influence directe sur le 'sentiment de bien-être' des membres du personnel et, du coup, sur le comportement de consommation par rapport aux bâtiments. Le FM doit tenir compte de cela pour réduire les coûts.

Kris Cloots (ISS) : La société choisit le niveau de 'service d'hôtel' qu'elle offre à ses collaborateurs. Le FM concrétise cet objectif.

On perd encore trop d'argent au sein des sociétés par la dispersion des achats : PC, voiture, GSM et meubles de bureaux d'un employé sont commandés par dif-

férents services. La centralisation permet de faire des économies.

Les fournisseurs FM qui se situent entre leur client et les sous-traitants, sans offrir de plus-value, vont souffrir.

Modérateur :
L'outsourcing est-il indiqué pour le Facility Management en période de crise ?

Chris Claessens (PWC) : Le FM doit avant tout se montrer flexible. Il faut constamment évaluer quelles tâches doivent être traitées en interne et ce qu'il faut sous-traiter. Il est essentiel de garder le processus sous contrôle pour pouvoir sous-traiter de façon raisonnable. Ce n'est qu'en maîtrisant les processus qu'il est vraiment possible de comparer les offres.

René Van De Broeck (AXA) : La gestion doit en tout cas rester dans l'entreprise. Il vaut mieux sous-traiter le reste.

Alain Vandenbrande (Facilicom) : C'est en période de crise que l'outsourcing se justifie économiquement.

Roland Duchâtelet (Sénateur) : Lorsque des tâches sont critiques pour le pro-



Chris Claessens (PWC)



Alain Vandenbrande (Facilicom)



Kris Cloots (ISS)



Marnik Vermeulen (IBM)



René Van De Broek (AXA)



Roland Duchâtelet (Sénateur)

cessus d'entreprise (par ex. dans un hôpital), il est conseillé de les mener à bien soi-même. Dans les autres cas, l'outsourcing est indiqué. Auparavant, tout le monde était convaincu que l'IT était une question interne. Aujourd'hui, la sous-traitance est la règle.

Marnik Vermeulen (IBM) : Il faut choisir des partenaires qui ont bien conscience qu'un contrat est éphémère et qui, de ce fait, assureront un service correct.

Chris Claessens (PWC) : Dans la sous-traitance, il est très important de choisir soigneusement des partenaires qui savent de quoi on parle. Autrement, la dépendance des tiers devient problématique pour le bon fonctionnement.

Kris Cloots (ISS) : Il faut toujours conserver le contrôle final. Contrôler est indispensable, tout comme se mettre d'accord sur les attentes et les tâches à effectuer. On ne peut jamais sous-traiter son core business.

Roland Duchâtelet (Sénateur) : Lorsque l'on dispose en interne des bonnes personnes et que cela fonctionne bien, on pensera moins vite à l'outsourcing.

Fondamentalement, l'outsourcing affiche un coût plus faible pour un niveau de spécialisation plus élevé. De plus, on y gagne en flexibilité. La comparaison approfondie des offres s'impose, car le prix peut souvent baisser sans mettre à mal la qualité.

Conclusion

Avec la crise, le Facility Management va gagner en professionnalisme et en crédibilité. Le manager FM doit être reconnu par l'organisation de l'entreprise comme un spécialiste de l'utilisation des bâtiments. La chance est grande pour que le FM rattrape son retard relatif en Belgique par rapport aux pays avoisinants.

Marnik Vermeulen (IBM) : A court terme, la crise va faire mal. Le problème, c'est que les Belges épargnent pendant les périodes prospères pour les jours difficiles mais aussi pendant les périodes de crise parce que cela va mal...

Alain Vandenbrande (Facilicom) : C'est la crise, mais c'est justement une opportunité pour le FM. Le FM va se profes-

sionnaliser, tant au niveau du manager que du prestataire de service.

Roland Duchâtelet (Sénateur) : La sécurité sociale d'un pays est un facteur important de stabilité en période de crise. Les vendeurs de solutions d'épargne vont faire mouche. La participation des fournisseurs peut aider en période de crise économique. Les investissements se récupèrent via des contrats à long terme.

Kris Cloots (ISS) : Le FM fonctionne à un micro niveau pour l'entreprise. Nous ne mesurons pas assez et décidons ainsi avec insuffisamment de connaissance et d'information.

Chris Claessens (PWC) : Le manager FM doit apprendre à analyser les processus et processus partiels pour mieux connaître les coûts réels. Ce n'est qu'ainsi qu'il peut comparer les offres avec succès.

René Van De Broek (AXA) : Le FM sera déterminant pour attirer de nouveaux talents dans une entreprise.

'La crise ouvre la porte vers la durabilité'.