

IFM : Intégral ou inclusif ?



Depuis quelques années, il est de bon ton de se revendiquer de l'Integrated Facility Management (IFM). Il est toutefois frappant de constater que de nombreuses sociétés n'optent pas (encore) pour ce modèle. Ne présenterait-il donc pas suffisamment d'avantages tangibles ? Ou y a-t-il autre chose ?

Tout fournisseur de services facilitaires s'est inscrit dans ce mouvement, souvent sous une des formes suivantes :

- Managing agent : une seule partie gère les tâches des fournisseurs de service opérationnels
- Bundled service supplier : un seul fournisseur propose plusieurs services opérationnels (apparentés)
- Total or integrated service provider : toutes les tâches opérationnelles et de gestion sont fournies par un seul acteur (souvent avec des sous-traitants).

IFM propose en général une offre (quantitativement) élargie. Mais les sociétés cherchent surtout un enrichissement (qualitatif) en profondeur.

En dépit de tous les efforts sérieux de ces acteurs, les facility managers ne sont pas 'séduits'. Pour plusieurs raisons, mais dans le cas de l'IFM il y en a une qui n'est jamais mise en évidence : les ambitions des fournisseurs et les attentes des acheteurs sont différentes !

Les entreprises cherchent des prestataires facilitaires qui se chargent complètement, intégralement de toutes les préoccupations ! De nombreux facility managers se plaignent d'un traitement incomplet de leurs requêtes. Ils doivent trop souvent se contenter de demi-solutions ! « Si je demande une réparation, je veux que le problème ne se représente pas le jour suivant. » « Dans 2 jours, un déménagement interne de quelques collaborateurs est prévu, mais on ne leur a toujours pas dit comment et quand précisément cela allait se passer. » « Lorsque je veux commander des petits pains pour une réunion, je veux un choix clair, un système de réservation efficace et une facture précise. » « Dès que j'ai une requête un peu complexe, elle est soudain hors contrat... »

IFM propose en général une offre (quantitativement) élargie. Mais les sociétés cherchent surtout un enrichissement (qualitatif) en profondeur. UNIZO en est un bel exemple. Elle travaille sans facility manager dans ses nouveaux bureaux. La réception répertorie les demandes et les problèmes et les transmet aussitôt à un des quatre fournisseurs. Celui-ci doit traiter toute requête: prendre en charge chaque problème, communiquer avec le demandeur, le solutionner totalement, le rapporter... AOS Studley a mis au point ce modèle pour UNIZO et veille aujourd'hui à son bon fonctionnement.

Les entreprises cherchent des partenaires qui les 'soulagent' totalement. Pas tant une 'offre intégrale' pour tout type de besoin chez un seul fournisseur, mais une 'réponse inclusive' à toute demande facilitaire ! Chaque fournisseur facilitaire doit imaginer une méthode pour pouvoir offrir une telle réponse inclusive. Les services compris ou non doivent y être clairement indiqués. Ceci permet au moins d'avoir des attentes réalistes ! Elle fera aussi une distinction nette avec un 'contrat omnium' et expliquera les (sur)coûts. Pas simple, certes, mais c'est la clé pour accroître la satisfaction client...

Patrick WaÛters,
Director Facility Management Consulting, AOS Studley

"UNIZO met tout en œuvre pour soutenir et représenter les chefs d'entreprise. Telle est notre spécialité. Nos prestataires de service doivent être des experts qui nous offrent constamment le confort de travail nécessaire. Ils résolvent tous les problèmes facilitaires, y compris d'éventuels obstacles complémentaires en cours de route !"

Karel Van Eetvelt,
Administrateur Délégué, UNIZO



AOS Studley est une société internationale spécialisée dans la consultance relative à l'immobilier, l'aménagement de bureaux et le facility management.
Pour plus d'information : www.aos-studley.be - info@aos-studley.be - 02/775.95.11

AOS
Studley