



Quelles sont les évolutions qui vont déterminer l'avenir du FM ?

Le groupe de travail propose des outils pour une organisation FM pérenne

Le Facility management évolue à une vitesse fulgurante, notamment en raison de la crise corona. Vous demandez-vous, vous aussi, comment les choses vont évoluer pour votre organisation et votre fonction ? Quelles sont les évolutions qui vont dessiner l'avenir ? Voici les conclusions du groupe de travail FM du futur de belfa, qui propose des outils pertinents dans quatre domaines spécifiques.

1. Priorités de l'organisation FM

Le groupe de travail FM du futur a vu le jour en octobre dernier et se compose d'un noyau permanent de sept membres : Hendrik Bollion (Aremis), Frederik D'Hont (SNCB), Joke Janssens (USG Professionals), Kristel Pannekoek (Liedekerke wolters waelbroeck kirkpatrick), Jurgen Vanneste (Wit-Gele Kruis), Stijn Van den Acker (DPG Media) et Koen Van Steenwinckel (Police d'Anvers). Stijn Van den Acker en assure la coordination: « Nous avons travaillé sur quatre domaines qui, selon nous, sont essentiels pour l'avenir. La première question posée par le groupe de travail est 'Quelles sont les priorités de l'organisation FM ?' Nous percevons cinq défis. »

Business strategy

Dans une optique de reconnaissance et de visibilité du FM, il est important d'avoir une stratégie facilitaire définie et alignée. Stijn Van den Acker: « Chaque organisation FM doit oser développer une vision

à long terme et transparente, fondée sur la vision supérieure. Il revient au facility manager de montrer que nous pouvons et voulons être un partenaire stratégique dans la salle de conseil. Il faut avancer notre plus-value et la raison pour laquelle notre fonction n'est pas sous-traitée. »

Talent management

Ne vous y trompez pas : la guerre des talents n'a pas disparu avec la crise actuelle. Le FM peut en être un maillon important. L'environnement de l'employeur correspond-il aux principes du collaborateur ? Que voulons-nous faire rayonner en tant qu'entreprise et comment maximiser cela ? Stijn Van den Acker: « Le FM doit être impliqué dans la guerre des talents. Il faut fusionner le FM et les RH. C'est déjà le cas en France. Les entreprises qui ont aveuglément réduit les coûts pourraient bien subir un revers en 2021. Les collaborateurs sont en effet plus critiques à l'égard de leur poste de travail. Il ne s'agit

plus de prêter des heures au bureau, dans le bâtiment de l'entreprise. En tant qu'organisation FM, il faut connaître les besoins et les attentes de nos clients internes et y répondre de manière proactive et innovante. C'est la seule façon de les 'surprendre'. »

Learning & innovation

Nous avons évolué vers un environnement dynamique où la vitesse, la flexibilité et le niveau de service sont centraux. La réservation d'un espace de cocréation comprenant les périphériques facilitaires associés devient une exigence standard. Le corona a tout accéléré. Stijn Van den Acker: « Nous sommes habitués au niveau supérieur. L'importance de l'interconnectivité et des solutions innovantes ne va faire qu'augmenter. Les systèmes basés sur le cloud et les services à la demande pour la gestion des bâtiments vont devenir une force motrice. Cependant, c'est encore un territoire inconnu pour de nombreuses organisations. Il n'est pas possible de réaliser des ajustements à partir de plaintes. Il faut anticiper au niveau de l'hospitalité. La question est 'Comment peut-on composer en tant qu'organisation FM pour que tout – le télétravail notamment – se déroule parfaitement et que l'on obtienne les informations utiles du management ?' L'analyse de données gagne en importance. Une approche pyramidale (voir illustration) est recommandée. Il s'agit d'obtenir des données pertinentes



« Le facility manager va-t-il devenir un chief workplace officer ? »

Stijn Van den Acker, coordinateur du groupe de travail FM du futur, DPG Media

pouvant servir au pilotage. Ceci implique une technologie appropriée et correctement interprétable, et des services adaptés disponibles à la minute, selon les besoins et l'occupation. Cette combinaison représente un défi majeur pour de nombreux départements facilitaires.»

Employee experience

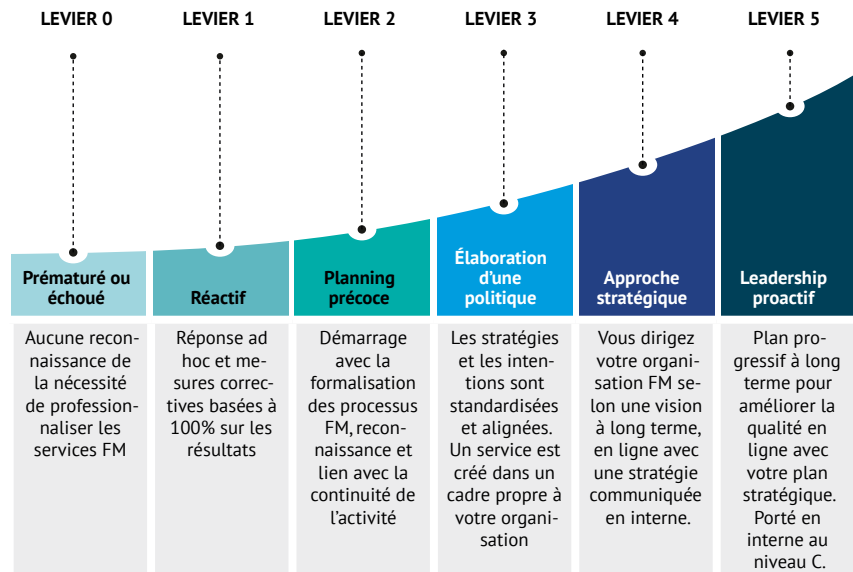
Les collaborateurs sont habitués aux facilités qui sont autant d'attentes dans l'environnement de travail. Ils veulent être surpris. Il faut les inciter à revenir au bureau. Stijn Van den Acker: « Des études montrent qu'un tiers des collaborateurs envisage de changer d'emploi pour ces raisons, même si le salaire est inférieur. L'expérience du collaborateur et les mesures incitatives seront donc déterminantes: une restauration de qualité, une bonne concertation physique avec les collaborateurs, la cocréation et un degré de participation plus actif des collaborateurs de projet... »

Environnement de travail

D'après le groupe de travail, tout commence au poste de travail. Stijn Van den Acker: « Nous pensons que le titre de facility manager va disparaître à terme au profit de chief workplace officer. Le poste de travail s'étend au-delà des murs du bureau. Cela a un impact sur l'aménagement et le volume des lieux de travail, et nécessite une étude approfondie pour créer de la transparence et permettre au facility manager de déployer un plan d'action. »

2. Structure de l'organisation FM

Le Facility management est encore organisé de manière opérationnelle et tactique, alors que l'on évolue vers un niveau stratégique. Stijn Van den Acker: « Dans ce contexte, nous croyons fermement à une intégration avec les RH. Mais il ne faut pas perdre de vue les autres facettes



D'après le groupe de travail, chaque organisation FM doit oser développer une vision à long terme et transparente, fondée sur la vision supérieure.

du métier. Je pense à la technologie et à la finance. Voilà pourquoi nous pensons que, pour les fonctions opérationnelles, le FM'er fera plutôt appel à des experts qui ont les connaissances utiles, offrent un support professionnel et sont flexibles au déploiement ou au repli selon les besoins. Le FM'er aura principalement une fonction de coordination stratégique pour maintenir le lien avec le processus d'affaire.»

3. L'avenir des bâtiments

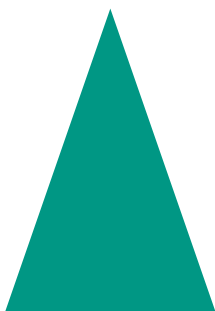
Au fil des ans, nous avons connu de nombreux concepts de postes de travail : des bureaux séparés, des îlots, des bureaux agiles, des hubs de coworking, le concept du travail basé sur l'activité... Le groupe de travail pense que le nombre de m² va probablement diminuer (de 20 à 30%) mais pas de manière drastique. De plus,

on croit au bureau hybride depuis 2021 : une combinaison entre le home office (travail individuel, simple) et le work office (travail collaboratif, brainstorming...). Nous ne parlons plus d'immeubles de bureaux mais de 'connecting places'. Le bâtiment doit être conçu de manière telle – tant en termes d'ambiance que de fonctionnalités – qu'il doit être agréable pour le collaborateur de s'y rendre. On se rend au bureau de manière informelle et l'interaction nécessaire est créée. Le poste de travail à domicile devient un élément du lieu de travail et il revient à l'employeur d'assurer les facilités.

4. FM & technologie

Nous évoluons vers les bâtiments intelligents et le poste de travail numérique a connu une belle dynamique l'année dernière. Stijn Van den Acker: « Les bâtiments intelligents deviennent la nouvelle normalité. Il faut plus se consacrer à la facilité d'utilisation et aux technologies intelligentes pour la gestion et l'affinage de nos services. Cela permettra aussi d'économiser des coûts. La technologie ne peut être un but en soi. Tout doit avoir lieu dans le cadre d'objectifs supérieurs comme la gestion, la perception et l'hospitalité. La disponibilité de composants compatibles sera déterminante pour la faisabilité et la viabilité des systèmes existants et nouveaux. Mais il est tout aussi important de disposer d'un savoir-faire en interne sur les technologies acquises. »

Par Tilly Baekelandt



Intelligence et prévisions fondées sur les données	Réalisation de projections qui alimentent le schéma directeur (bricks) – support aux services et autres.
Consultation et ajustement des données réelles	Flexibilité pour anticiper les besoins.
Analyse et rapportage des données	Rapportage uniforme, interprétable au sein de l'organisation pour prendre les bonnes décisions à partir d'une vision.
Collecte et inventaire des données	Approche intégrée et automatisée pour collecter vos données FM (bâtiments/services/...).

Mesurer, c'est savoir. Les données fournissent des informations qui permettent d'ajuster objectivement la prestation de services facilitaires, d'élaborer des automatisations et de mieux adapter les services aux besoins des clients internes.