



Cindy Hermsen à propos de l'importance du marketing de l'innovation : « Communiquez au sein de votre entreprise que vous prévenez par exemple la chasse fantôme des toilettes en travaillant avec une entreprise de technologie de l'eau et que vous économisez x litres d'eau. »

## « FMTech n'est plus un choix mais un must »

[WeX-guest Cindy Hermsen – CEO Global Alliance of Facility Management Innovators](#)

« Êtes-vous un pionnier, courez-vous avec les autres ou restez-vous derrière? Quel choix stratégique faites-vous pour votre entreprise ? » Cindy Hermsen (CEO, Global Alliance of Facility Management Innovators) nous explique l'importance de FMTech et l'adoption de la technologie. En quoi consiste FMTech et quelle est la différence avec PropTech? Par où commencer ?

Cindy Hermsen vit en Espagne (Barcelone) depuis l'âge de 21 ans. À 26 ans, elle crée son agence de marketing/communication. Dix ans plus tard, elle arrête son activité pour se consacrer à sa vie privée et à ses enfants. Elle a alors un premier contact fortuit avec le FM : « En 2018, on m'a demandé si je voulais mettre en place un programme d'innovation pour un fournisseur de services. À l'époque, cette entreprise se rendait déjà compte que les secteurs visaient la numérisation. Voyez FinTech, Ed-Tech et HealthTech. À juste titre, des questions pertinentes étaient posées : où sont les start-ups pour notre secteur FM ? Qui peut nous aider en tant que fournisseur de services pour proposer un pack numérique à nos clients ? » Les fondements de la Global Alliance of Facility Management Innovators étaient posés. »

### Communauté en ligne

La Global Alliance of Facility Management Innovators est une communauté en ligne qui rassemble les facility managers et les start-ups/scale-ups proposant des solutions technologiques pour le secteur FM. Cindy Hermsen : « Nous estimons qu'il faut adopter une propre technologie FMTech. Ceux qui ne se tournent pas vers la numérisation ne pourront pas aller plus loin à un certain moment. Notre mission est de

rendre FMTech accessible via un langage FM et des meilleures pratiques. Ceci dans un environnement collaboratif, international et inclusif. En donnant un nom à la technologie numérique développée pour notre filière, cette technologie – et donc notre avenir – devient identifiable et notre secteur bénéficie d'une plus grande confiance dans la voie que nous suivons collectivement. Nous, les FM professionnels, méritons d'avoir notre propre écosystème. »

### FMTech : what's in a name ?

En quoi consiste FMTech ? Cindy Hermsen : « FMTech rassemble les outils numériques qui permettent aux processus du facility management de se dérouler plus efficacement, plus rapidement et plus intelligemment avec moins d'intervention humaine. Cela implique aussi des éléments gravitant autour de la robotisation. Il s'agit d'une technologie numérique à laquelle une application ou un tableau de bord est déjà couplé. Via les outils de FMTech, vous disposez d'un système central ou d'un cœur numérique auquel des systèmes et des intervenants sont connectés. L'IA fait office de nappage. Plus il y a d'intelligence, plus nous pouvons prévoir les choses, par exemple en maintenance. Certains aspects deviennent plus nets. Les start-ups se rendent compte que ce qu'elles font doit

être une sorte d'expérience Amazon. Pensez à l'ouvrage *The Convenience Revolution: How to Deliver a Customer Service Experience that Disrupts the Competition and Creates Fierce Loyalty.* »

« En développant notre nom technologique, notre secteur gagne en confiance et nous pouvons nous placer plus explicitement au premier plan. Nous méritons d'avoir notre propre écosystème. »

### PropTech, la grande sœur de FMTech

Qu'en est-il de FMTech par rapport à PropTech? Cindy Hermsen : « PropTech est notre grande sœur et va plus loin que FMTech. Les entreprises PropTech, comme AirBnB et autres plateformes immobilières, ciblent le marché de l'immobilier en général. Ici, le bâtiment est un objet qui permet de gagner de l'argent. Avec FMTech, nous nous focalisons sur les technologies pour les entreprises utilisant principalement leur bâtiment comme un outil pour leur cœur de métier. C'est ce qui fait la différence. FMTech propose également les outils nu-

mériques pour les services sous-traités aux prestataires de services facilitaires. Certes, il y a des chevauchements entre PropTech et FMTech (voir l'illustration, ndlr), comme les outils numériques pour la maintenance et la gestion du lieu de travail. Un exemple : une entreprise qui neutralise les nuisibles à l'aide de capteurs IoT dans des pièges. Cela ne relève pas de PropTech mais c'est une technologie qui intéresse les facility managers. »

### Quel choix stratégique pour votre entreprise ?

Le secteur FM est-il prêt pour FMTech? Cindy Hermsen: « En tant qu'entreprise, vous pouvez être un pionnier, courir avec les autres ou rester derrière. Quel choix stratégique posez-vous? Les entreprises ne perçoivent pas toujours la nécessité de FMTech, ou insuffisamment. Nous essayons de faire comprendre au secteur que FMTech n'est plus un choix mais un must. Celui qui ne suit pas risque de se retrouver dans une zone de danger. La non numérisation est autodestructeur. Les petits acteurs pourraient vous marcher dessus dans dix ans. L'ensemble du monde des start-up et scale-up se cherche et trouve sa place au sein du marché. »

### Par où commencer ?

Comment et par où commencer avec FM-Tech? Le FM comprend un vaste assortiment de hard et soft facilities comme le nettoyage, la maintenance, la gestion des déchets, etc. Faut-il commencer par les fruits à portée de main, là où des problèmes d'exploitation se produisent, ou se focaliser dans un domaine important pour le client ? Cindy Hermsen : « Tout dépend du type d'entreprise et des points d'attention. Un bâtiment est une sorte de mini-société qui dépend de divers facteurs comme les prix élevés de l'énergie, la pandémie, etc. Le FM est constamment soumis à ce qu'il se passe dans la société. »

### Des exemples inspirants

Cindy Hermsen: « Une entreprise américano-anglaise a développé une poubelle avec une balance intégrée et une caméra intelligente qui détecte ce qui est jeté et en quelle quantité. Le responsable de la cuisine peut alors mieux adapter l'offre en restauration aux besoins réels. Une entreprise autrichienne a développé des appareils IoT que l'on intègre dans les machines de nettoyage. Bien souvent, ces appareils sont peu utilisés. L'outil le géolocalise, signale les notifications d'erreurs



et les temps d'utilisation. La machine peut être optimisée par une utilisation chez d'autres entreprises. Un autre exemple concerne les solutions qui, via des algorithmes, suivent la météo et l'orientation des bâtiments. La température est adaptée à partir de ces mesures. Je voudrais également souligner l'importance du marketing de l'innovation. Communiquez par exemple que vous prévenez la chasse fantôme aux toilettes en travaillant avec une entreprise de technologie de l'eau et que vous économisez x litres d'eau. »

### Seuils

Quels sont les obstacles rencontrés par FMTech ? Cindy Hermsen: « Les coûts sont souvent dissuasifs. De nombreuses entreprises recherchent le ROI et évitent les investissements. De nombreux FM managers ont investi dans la technologie avant la révolution numérique de ces trois dernières années et sont déçus. Les coûts étaient élevés et les systèmes étaient conçus avec un 'vendor lock-in', les systèmes fermés ne peuvent pas s'interfacer avec des systèmes plus récents. Ils sont bloqués par une technologie obsolète. Actuellement, des plateformes numériques ouvertes sont proposées à partir d'API qui sont interconnectables comme des pièces de puzzle. »

« Il est primordial que les entreprises ouvrent les yeux et que les organisations leur permettent d'ouvrir les yeux. Une association professionnelle peut jouer un rôle important. De notre côté, nous proposons un forum aux petites entreprises débutantes et nous mettons les divers in-

### WEX STREAM BY BELFA: ÉLARGIR ENSEMBLE NOTRE VISION

Le WeX stream by belfa a pour objectif de jeter des ponts entre les disciplines qui réfléchissent à la manière dont nous organiserons le travail demain, qui expérimentent et implémentent des innovations. Nous voulons croiser les perspectives des départements FM, HR, IT, C-level, Finance... via des entretiens avec des WeX-guests, des podcasts, des groupes de travail, etc.

Faisons un brainstorming ensemble sur le thème 'Work, Workforce, Workplace & Portfolio supported by Technology & Data' et les défis qui en découlent. Ceci à plusieurs niveaux:

- le 'travail' en général (re-architecting Work),
- les besoins et les attentes des collaborateurs (unleash your Workforce) et de la société,
- l'environnement de travail proprement dit (adapt the Workplace),
- les bâtiments et l'infrastructure (rethink Real Estate).

**Intéressé? Des idées? Des questions?  
Contactez-nous via [wex@belfa.be](mailto:wex@belfa.be)**

tervenants en contact. Ce n'est qu'alors que le changement devient possible. »

Par Tilly Baekelandt

[www.fminnovators.org](http://www.fminnovators.org)