

# Certificat de Haute Ecole en Facility Management



**Introduction et organisation des  
services Facility Management**

**Services associés aux personnes**

**Services associés aux bâtiments**

**Cadre juridique et financier**

**Etude de cas**

**19e session > 2022 - 2023**

[www.belfa.be](http://www.belfa.be) | <http://hepl.be> - <http://www.cecotepe.be>

# I. Introduction et organisation des services Facility Management

## 1e journée

### Introduction, organisation et communication

[29/09/2022 - 6 heures]

La discipline "Facility Management" est très vaste. C'est également un élément important dans l'organisation qui doit offrir une valeur ajoutée. Ce module délimite le terrain et présente le programme de formation :

- Tâches essentielles du Facility Manager
- Place du Facility Manager dans l'entreprise
- Terminologie de base
- Tendances dans la discipline
- Mission et stratégie
- Approche intégrale
- Modèles d'organisation de services Facility Management
- Présentation du programme de formation
- Témoignages pratiques
- La communication dans le FM

## 2e journée

### Le FM, quelle place dans l'entreprise? [13/10/2022 - 6 heures]

La place du FM dans l'entreprise n'est pas toujours claire. Dans le cadre de cette journée, nous développerons les liens nécessaires entre le FM et les différents départements de l'entreprise.

- La prévention et le bien-être en phase avec les RH
- L'image de l'entreprise et de l'environnement de travail dans la guerre des talents
- IT, gestion intelligente des bâtiments et gestion quotidienne des équipes (flex workplaces, serveurs rooms, salles de réunion, etc.)
- Finances ou comment devenir partenaires en diminuant l'OPEX pour le réinvestir en CAPEX
- Mise en pratique

## 3e journée

### Gestion des documents

[27/10/2022 - 6 heures]

La gestion interne de documents est observée à partir des points de vue du service de tri, de la reprographie et de l'archivage. L'évolution d'une organisation de documents manuelle off-line vers une organisation workflow on-line entre également en ligne de compte.

- Processus
- Tendances
- Opportunités/Pièges
- Offres du marché
- Etudes de cas

## 4e journée

### FMIS

[10/11/2022 - 3 heures]

Une bonne gestion des services Facility Management n'est possible qu'au départ de faits et de chiffres. Dans de plus grandes organisations, leur mise à jour et leur traitement pour obtenir une base de gestion valable ne peuvent se faire que par l'intermédiaire du "Facility Management Information System".

- Que veut dire FMIS?
- Avantages et désavantages d'un FMIS
- Importance d'une étude préliminaire ou d'une analyse des besoins
- Technologies existantes et technologies nouvelles
- Choix d'un FMIS

- Trajet d'implémentation et plan des phases

## Benchmarking et tableaux de bord [10/11/2022 - 3 heures]

Pour une meilleure gestion FM, des tableaux de bord rassemblant des indicateurs de performances sont aujourd'hui indispensables. Ils permettent aux responsables de prendre les mesures adéquates en connaissance de cause. De plus, ces tableaux de bord constituent un historique des prestations et autorisent de nombreuses comparaisons pour la prise de décision (techniques de Benchmarking).

## 5e journée

### BIM

[24/11/2022 - 3 heures]

L'utilisation du BIM vise à améliorer la gestion d'information durant toute la durée de vie d'un bâtiment/ouvrage. Cette méthode privilégie la collaboration intégrale entre le client, le concepteur, le constructeur et le gestionnaire. Sur base d'applications concrètes, cette nouvelle méthode de travail est introduite d'une manière pratique. Quelques initiatives BIM (inter) nationales sont présentées et une attention particulière est apportée à l'introduction du BIM au sein d'un département/projet. Enfin le BIM est situé parmi les autres grands pôles d'innovation de la construction.

## Le FM et le développement durable [24/11/2022 - 3 heures]

La construction et l'utilisation de bâtiments à caractère commercial utilisent des matériaux et des ressources énergétiques considérables. Pour les sociétés soucieuses de leur empreinte écologique, il existe plusieurs opportunités pour effectuer une gestion FM qui améliore leurs performances environnementales.

“ Se former, ce n'est pas juste absorber des compétences, c'est mesurer l'étendue d'un champ de la connaissance : acteurs, thèmes, enjeux, forces... C'est aussi l'occasion de réaliser qu'un domaine n'est pas si mystérieux, et qu'en faire le tour est possible. Mon activité professionnelle ne m'amènera jamais à maîtriser vraiment la pratique du Facility Management : comme journaliste, je n'en serai jamais qu'un observateur. Mais cette formation a répondu à ce besoin de cerner les contours d'un sujet. Plus « séminaire » que « cours », la formation en gestion facilitaire à la HEPL est l'occasion d'épaissir un carnet d'adresses dans un milieu où la mise en commun des savoir-faire est aisée puisque la concurrence est faible : les core-businesses des entreprises en présence ne sont pas impliqués et l'excellence dans la gestion des facilities est un bien commun qui peut être partagé sans arrière-pensées.”

P. Bartholomé

# Testimonials >>>





## II. Services associés aux personnes

### 6e journée

#### Gestion du catering

[08/12/2022 - 6 heures]

En matière de catering, les réglementations dans les domaines de la sécurité alimentaire et de la responsabilité de produit imposent beaucoup d'obligations au Facility Manager. L'évolution technique progresse encore et des concepts modernes de catering sont présents sur le marché.

- Aperçu de la réglementation et des risques
- Concept HACCP
- Concepts modernes de catering
- Visites d'études

### 7e journée

#### Gestion du nettoyage

[19/01/2023 - 6 heures]

L'organisation et le suivi du nettoyage demandent une attention constante de la part du Facility Manager. Utilise-t-on la meilleure technique disponible? Le rendement est-il suffisant? Le niveau correct de qualité est-il atteint? Etc. Ces questions exigent chaque jour une réponse professionnelle appropriée.

- Techniques de nettoyage actuelles
- Gestion autonome versus sous-traitance
- Systèmes de calcul
- Systèmes de mesure de la qualité
- Témoignages pratiques

### 8e journée

#### Gestion des déchets

[02/02/2023 - 6 heures]

Lors de ce processus, idéalement réduit au minimum, des déchets sont produits. La gestion des déchets "normaux" et "dangereux" est strictement réglementée et représente des coûts à ne pas sous-estimer. Des connaissances en la matière sont impératives pour chaque Facility Manager.

- Réglementation
- Limiter les déchets
- Tri sélectif des déchets
- Enlèvement et traitement des déchets
- Déclarations

### 9e journée

#### Gestion des déménagements

[16/02/2023 - 3 heures]

Dans une organisation, les collaborateurs déménagent relativement fréquemment. L'approche d'un tel projet demande beaucoup de préparations et de méthodes pour obtenir une exécution réussie. Ce module traite cette thématique en profondeur.

- Facteurs Key Success
- Paramètres déterminant les coûts
- Processus de déménagement
- Evaluation

- Exercices pratiques
- Listes de contrôle

#### Gestion de la mobilité et d'un parc automobile

[16/02/2023 - 3 heures]

La gestion de la mobilité est devenue incontournable dans le monde de l'entreprise. Ceci implique une politique globale qui, pour beaucoup d'entreprises, inclut la gestion efficace d'une flotte de véhicules. De fait, énergie, coût et image de marque constituent les trois paramètres principaux avec lesquels le Facility Manager doit jongler.

### 10e journée

#### L'insonorisation des lieux de travail

[02/03/2023 - 3 heures]

Le bruit est un facteur déterminant dans notre environnement de travail. Il affecte la santé, la performance et les relations inter-professionnelles avec les clients, les employés ou les collègues. Il est donc essentiel pour un Facility Manager de pouvoir optimiser l'acoustique des lieux de travail. Cette présentation vous donnera les informations nécessaires à une bonne gestion de l'insonorisation des espaces que vous devez gérer.

## III. Cadre juridique et financier

#### Gestion financière et budgétisation

[02/03/2023 - 3 heures]

Les aspects financiers jouent un rôle majeur dans le Facility Management. Cependant, il n'est pas toujours évident d'utiliser les techniques correctes et de recueillir les chiffres pertinents favorisant une bonne gestion financière.

- Budgétisation et estimation pluriannuelles
- Choix d'investissements et évaluation de projets
- Appréciation d'indices sur le plan du FM et benchmarking
- Centre de frais et centre de profit
- Méthodes pour la maîtrise et l'imputation des coûts
- Influence sur les coûts des postes de travail

### 11e journée

#### Gestion des contrats

[16/03/2023 - 6 heures]

Un grand nombre de services Facility Management est confié à des sous-traitants. L'organisation de ces achats exige beaucoup plus de préparation et ne se limite pas à une demande de prix. Procédures des marchés publics

- Points de départ pour les acquisitions (ou sous-traitances)
- Processus d'achat
- Types de sous-traitances
- Types de contrats et rédaction de contrats
- Evaluation des fournisseurs

“

La formation en Facility Management permet aux étudiants de découvrir la diversité et la complexité de ce métier riche et passionnant. Au moyen de sujet variés et d'intervenants venant tant du secteur académique que, surtout, du secteur professionnel, la formation donne une chance unique aux participants de recevoir des réponses en adéquation complète avec la réalité des entreprises.

Au-delà des sujets abordés pendant les cours, le fait de participer à cette formation m'a permis d'élargir mon réseau professionnel et que je peux contacter facilement pour échanger des informations sur l'un ou l'autre des sujets propres au Facility Management.”

Y. Bertholomé, Proximus



## IV. Services associés aux bâtiments

### 12e journée

#### Systèmes de sécurité

[30/03/2023 - 6 heures]

Les protections contre l'incendie, l'intrusion et l'effraction constituent un ensemble très spécifique dans l'environnement technique d'une organisation. Elles font partie intégrante de la discipline Facility Management.

- Réglementation
- Terminologie
- Systèmes et solutions appliquées
- Aspects concernant l'entretien et les inspections

### 13e journée

#### Building & Energy Management Systems

[20/04/2023 - 4 heures]

La maîtrise globale des coûts énergétiques d'un bâtiment devient de plus en plus importante.

- HVAC
- Réglementation
- Terminologie
- Systèmes et solutions appliquées
- Aspects concernant l'entretien et les inspections
- Energies renouvelables - Législation, opportunités

#### Solutions AV

[20/04/2023 - 2 heures]

Une organisation moderne est inconcevable sans l'apport des technologies d'information et de communication. Maîtrisées par un grand nombre d'utilisateurs, elles génèrent des soucis pour d'autres.

- Le WIFI
- Présentation de solutions AV
- La domotique au service de l'entreprise

### 14e journée

#### Gestion des entretiens

[04/05/2023 - 4 heures]

Toutes les installations susmentionnées doivent être entretenues de manière professionnelle. Cette obligation implique beaucoup de rigueur dans ces tâches. Elle ne se limite pas à des réparations ponctuelles.

- Gestion, planification et exercices pratiques
- Aspects financiers
- Gestion de la documentation technique



#### Câblage structuré

[04/05/2023 - 2 heures]

Un câblage structuré et une installation bien conçue sont à la base d'une bonne gestion.

- Présentation d'un câblage structuré
- Exemples pratiques

### 15e journée

#### Space Management

[25/05/2023 - 6 heures]

La mise sur pied d'une gestion adaptée du Space Planning fait appel au développement de nouveaux concepts de travail; celui-ci est influencé par les nouvelles technologies et doit répondre à l'évolution permanente de nos mentalités.

- Occupation d'espace
- Environnement adapté aux tâches (activity related)
- Nouvelles formes de travail (home - et teleworking,...)
- Impacts sur les processus de travail

### 16e journée

#### Introduction concernant l'immobilier

[08/06/2023 - 6 heures]

La gestion Facility Management commence avec une bonne politique immobilière. Dans beaucoup d'entreprises, l'immobilier fait partie de l'organisation du Facility Management. Avec cette introduction, nous donnons un aperçu des questions prioritaires dans la gestion immobilière.

- Transparence en matière d'immobilier
- Vue sur les nouvelles tendances et données du marché
- Optimisation du patrimoine immobilier, m<sup>2</sup>, coûts d'exploitation, etc.
- Sélection des localisations et techniques de négociation
- Benchmarking et analyse des risques

## V. Travail de fin de formation

Il est fondamental que les modèles, chiffres, systèmes et techniques montrés soient comparés et/ou appliqués par les participants dans leur propre situation de travail. Lors d'exercices concrets, les participants réaliseront des recherches dans leur propre organisation. Ils analyseront les données recueillies et formuleront des propositions. A la fin du cycle, les résultats de ces exercices seront groupés et présentés à une commission d'examen. Le travail proposé et l'entretien final formeront la base de l'appréciation globale. L'obtention d'une note positive donne droit à un certificat de Haute Ecole en Facility Management (12 crédits ECTS).

“Après quelques années d'expérience opérationnelle et commerciale dans des domaines spécifiques du Facility Management, cette formation m'a permis d'élargir considérablement mon expertise dans l'ensemble des domaines du métier de Facility Manager. Elle apporte un bagage technique, tactique et stratégique non négligeable ainsi que les contacts nécessaires pour consulter le marché et/ou se spécialiser dans des domaines très précis.

Le monde des entreprises et des organisations évolue vers des concepts de services intégrés pour la gestion du Facility Management. Ceci justifie pleinement la formation de “généralistes” capables de traduire la stratégie de leur entreprise sur le terrain.”

B. De Smedt, Agoria Real Estate

“Participer à cette formation est un cadre idéal pour valider ses connaissances au niveau du Facility management et acquérir de nouvelles connaissances sur certains sujets liés au FM. C'est également et surtout l'occasion d'échanger des expériences et de bonnes pratiques avec des collègues faisant le même métier et créer un networking.

Les cours sont structurés de manière à aborder les sujets tant au niveau théoriques que pratiques et laisse une large place à la discussion et à l'échange. Ceci dans un seul but : permettre à chacun d'œuvrer à rendre son entreprise plus efficace et performante tout en améliorant la Qualité de vie de chacun.”

A. Cohen, Sodexo

## Pour qui ?

Le Facility Manager doit maîtriser des connaissances dans de nombreuses disciplines. Leur mise en œuvre doit assurer à la fois la qualité irréprochable du service et la maîtrise parfaite des coûts. C'est pourquoi les personnes déjà impliquées dans tous les domaines qui intéressent le Facility Management éprouvent le besoin de se former aux pratiques actualisées du métier.

## But et contenu de la formation

La professionnalisation croissante du métier de Facility Manager et le large éventail des disciplines à mettre en interdépendance justifient la place réservée à une formation de qualité dans ce secteur. Elle est le résultat d'une collaboration entre **belfa et le Centre de Coopération Technique et Pédagogique**, centre associé à **La Haute Ecole de la Province de Liège**.

Après une introduction générale, la formation aborde, journée après journée, la majorité des thèmes dédiés au métier. Ceux-ci passent par les services liés aux bâtiments comme la sécurisation, la gestion des énergies ou la gestion des entretiens mais aussi sur des sujets comme la gestion des contrats et des documents, la gestion financière et la budgétisation ou le benchmarking et les tableaux de bord. Les services liés aux personnes tels que la gestion des déménagements, du catering, du nettoyage ou des déchets ne sont évidemment pas oubliés.

L'inscription à l'ensemble des modules est la voie habituelle. Il est toutefois possible de s'inscrire uniquement à un ou plusieurs modules distincts.

Privilégiant la qualité des interactions entre les participants et les formateurs, nous avons constitué des petits groupes de travail qui ne peuvent, en aucun cas, excéder 25 personnes. A chaque séance, un repas convivial favorise l'échange d'idées entre participants. Aujourd'hui même, des groupes d'Alumni se réunissent régulièrement.

## Du Savoir au Savoir-faire

De nombreux experts issus des entreprises à la pointe dans le secteur du Facility Management apportent leur précieux concours à la qualité de la formation. Au départ d'un cadre théorique, leurs témoignages enrichissent les applications dans le domaine facilitaire.

### Les principaux orateurs :

Joseph Caminati, Hussar  
Piet De Backer, Odyssee  
Patrick Dubois, Equans  
Karim Dieu  
Benoit de Smedt, Agoria Real Estate  
Pierre Smeers, Siemens  
Axel Tassiaux, Aremis  
Michaël Taelman, CBRE  
François Vivier, Qualipso  
Xavier Orts, Aremis  
Sébastien Finet, Zero Waste Consult  
Elodie Paris, RTBF  
François Snoeck, KANZI  
Daniel De Vroye, Isoproc  
Willem De Cock, ISS  
Claude Kouame, KP-Group  
Nicolas Séguier, RTBF  
Gaetan Rotsart, BNP-Paribas-Fortis  
Céline Moniquet, CHJT  
Benoit de Dorlodot, Qualipso  
Nicolas Lefèvre, SIMAC  
Gilles Vanvolsem, HEPL





## Informations pratiques

### Où?

Les cours se donnent dans les locaux de **la Haute Ecole de la Province de Liège**.

### Quand?

La formation commence le **29 septembre 2022** et se poursuit jusqu'en fin d'année académique à raison d'un jeudi sur deux en dehors des périodes de congés scolaires de l'enseignement supérieur. Les cours débutent à 13h30 pour se terminer à 21h00.

### Frais de participation

L'inscription peut se faire pour l'ensemble de la formation ou pour certains modules choisis.

	Par journée de formation	Prix de l'ensemble de la formation
<b>Membres belfa</b>	€ 280	€ 2 800
<b>Membres d'une association apparentée</b>	€ 300	€ 3 000
<b>Non-membres belfa</b>	€ 330	€ 3 300

Les prix sont exempts de TVA et incluent les notes électroniques, café et repas.

### Financements possibles

La formation est agréée «chèques-formation». Payable via 96 chèques-formation.



### Inscription

**L'inscription se fait par mail avec les coordonnées complètes à l'adresse [alain.delahaut@hepl.be](mailto:alain.delahaut@hepl.be)**

Le nombre de participants est limité à 25 afin d'assurer une interaction optimale entre les participants et les formateurs.

Le paiement sera effectué dès réception de la facture avec mention du nom du participant et du numéro de la facture.

### Conditions d'annulation:

Si vous n'êtes pas en mesure de participer à la formation, vous devez annuler votre inscription par écrit (par fax ou par e-mail). Si l'annulation est effective dans un délai supérieur à 10 jours précédant le début de la formation, vous payerez 95 € de frais fixes d'inscription et de dossier. Si l'annulation est effective dans un délai inférieur à 10 jours précédant le début de la formation, vous payerez 50 % du prix de l'inscription. Pour éviter tout frais d'annulation, vous pouvez vous faire exceptionnellement remplacer en cas d'empêchement.

Vos données personnelles seront reprises dans une banque de données de belfa en vue de l'organisation de notre activité et afin de vous informer de nos organisations ultérieures. Conformément à la loi concernant la protection de la vie privée, vous avez le droit de prendre connaissance des données vous concernant et d'y apporter des corrections.

### Plus d'informations?

Pour plus d'informations sur le Certificat de Haute Ecole en Facility Management vous pouvez prendre contact avec Alain DELAHAUT ([alain.delahaut@hepl.be](mailto:alain.delahaut@hepl.be) - Tel. +32 488 777 484)



belgian facility association



### belfa vzw

Da Vincilaan 2 - 1935 Zaventem

Tel. +32 465 13 81 25

[office@belfa.be](mailto:office@belfa.be) | [www.belfa.be](http://www.belfa.be)

### Haute Ecole de la Province de Liège – Campus 2000

Avenue Montesquieu 6 - 4101 Jemeppe-sur-Meuse

Tel. +32 488 777 484 | [alain.delahaut@hepl.be](mailto:alain.delahaut@hepl.be)

[www.hepl.be](http://www.hepl.be) | [www.cecotepe.be](http://www.cecotepe.be)