

AOÛT '22

smart
media
agency

FOKUS. FACILITY MANAGEMENT

Tanja Barella

Les coulisses des entreprises

Le travail hybride

Trouver un nouvel équilibre

Sangara Klespis

Workplace eXperience leader

Daniël De Clerck

« Nous avons divisé par sept la consommation énergétique de notre bâtiment. »

En plus sur
Fokus-online.be



 Facilicom

Fournisseur de
lieux de travail inspirants

www.facilicom.be



Tanja Barella

Facility Management : tellement plus qu'un service technique

Savez-vous en quoi consiste exactement le Facility Management ? Il n'y a aucune honte à ne pas être en mesure d'énumérer toutes les activités que cette activité englobe. Mais il serait quand même dommage de considérer que ce n'est qu'un joli mot pour désigner le département technique d'une entreprise.

Il faut bien reconnaître que la profession n'est pas assez connue. Pourquoi ? Car les Facility Managers s'activent dans les coulisses. Et dans notre pays de PME, les employés qui assument des tâches facilitaires ne sont souvent pas inclus dans cette catégorie.

Les Facility Managers sont les héros silencieux des entreprises et des organisations. Plus que jamais, ils exercent une fonction cruciale dans le monde des affaires. Ce qui nous amène à parler du contenu et de l'importance de la gestion facilitaire. En bref, elle englobe non seulement les hard services (tout ce qui est attaché au bâtiment), mais aussi les soft services (les services dans le bâtiment, en ce compris le mobilier).

En d'autres termes, toutes les décisions prises dans une entreprise sont liées à la gestion facilitaire. Pour n'en citer que quelques-unes : comment créer un environnement de travail sain et agréable ? Quel rôle la lumière peut-elle jouer dans ce domaine ? Comment aborder le télétravail ? Comment organiser le catering et quelle fonction remplit le restaurant d'entreprise ? Comment motiver les collaborateurs à venir au bureau et comment se démarquer dans la chasse aux talents ? J'ai lu récemment que de nouvelles recherches menées par Tempo-Team et la KU Leuven montrent que la crise du coronavirus a créé plus de distance sur le lieu de travail. Seule la moitié



“ **Le Facility Management fait face à un défi majeur des entreprises : la durabilité.**

des employés déclarent que leur manager se préoccupe de leur bien-être. Alors, comment retisser des liens ?

La gestion facilitaire joue un rôle essentiel et fait face à un défi majeur : la durabilité. L'impact des entreprises sur le climat doit diminuer drastiquement et les objectifs sont ambitieux. Il suffit de penser à la durabilité de la flotte de véhicules de l'entreprise, à l'offre de nourriture saine et locale, à l'optimisation de la zone d'exploitation, à la construction circulaire... Les bureaux deviennent de plus en plus des bâtiments intelligents, sous l'effet de la numérisation et du principe «mesurer, c'est savoir».

Toutes ces évolutions font qu'aujourd'hui la gestion facilitaire ne s'exerce plus à un niveau opérationnel, mais stratégique. La crise a donné un coup d'accélérateur à notre profession. Nous avons besoin de personnes bien formées. Jusqu'à présent, le manque de notoriété de la profession et le faible nombre de candidats optant pour notre secteur à l'issue de leurs études nous jouent des tours. D'où mon appel : parlez de notre profession, soyez un ambassadeur et mettez en avant ses atouts. Les Facility Managers contribuent à façonner le monde de demain, et ça n'est pas rien.

Par **Tanja Barella**
Directrice belfa



CONTENU.

- 4** Le point sur le travail hybride
- 6** Mobilité : ça bouge !
- 10** Interview : Daniël De Clerck
- 12** Facility management et durabilité
- 19** Chronique : Sangara Klespis

ÉQUIPE.

COUNTRY MANAGER

CHRISTIAN NIKUNA PEMBA

CREATIVE DIRECTOR

BAÏDY LY

CONTENT DIRECTOR

ANNICK JOOSSEN

ÉQUIPE ÉDITORIALE

THIBAUT VAN HOOF

SÉBASTIEN PORCU

PHOTO EN COUVERTURE

SANDRA MERMANS

IMPRESSION

ROULARTA

SMART MEDIA AGENCY.

LEYSSTRAAT 27

2000 ANVERS

+32 (0)3 289 19 40

REDACTIE@SMARTMEDIAAGENCY.BE

FOKUS-ONLINE.BE/FR



Bonne Lecture!
Juliette Meessen
Project Manager

La sécurité des machines, ça rapporte

Dans l'industrie manufacturière, l'exploitant a l'obligation légale de créer un environnement de travail sûr. La responsabilité appartient aux cadres de l'entreprise d'acquiescer des machines fiables, de les utiliser et de les entretenir en toute sécurité.

Une sécurité des machines bien conçue ne représente plus une charge mais elle permettra d'aug-



menter la productivité en limitant les arrêts-machines ou en réduisant la fréquence des accidents. Alors, cette gestion de la sécurité machine augmentera le bien-être des travailleurs et diminuera leur absentéisme.

Pour les entreprises, la difficulté réside souvent dans la priorisation des actions à mener et l'implémentation suivant les « règles de l'art ». Trancher entre coût et impact sur la réduction de risque puis décider si le risque résiduel est acceptable est une responsabilité lourde qui requiert une grande expertise.

En effet, les directives Machines et Equipements de travail font appel

à plusieurs dizaines de normes et imposent des règles de l'art très précises et techniques. Dorénavant, on ne gère plus la sécurité en « bon père de famille » mais en tant que « personne compétente ». Et ce, d'autant plus qu'il s'agit d'une auto-certification !

De plus en plus d'entreprises recherchent donc le soutien d'experts qualifiés afin de faire face aux défis de la Sécurité Machine. Pilz Services offre la solution parfaite. Dans le monde entier, les experts en sécurité certifiés de Pilz sont à la disposition des entreprises pour les conseiller sur la construction et la maintenance de machines fiables, sûres et plus productives.

À propos de...

Pilz aide les grandes et petites entreprises à **assurer la rentabilité** de

votre entreprise en garantissant la sécurité des hommes et des machines.

Depuis 75 ans, Pilz développe des **composants de sécurité** et offre une **gamme de services de conseil et d'ingénierie** pour aider les équipes techniques à obtenir des machines fiables et productives.

Pilz Belgique

info@pilz.be

+32 9 321 75 70

PILZ
THE SPIRIT OF SAFETY



Sophie Battistoni,
Certified Machinery
Safety Expert



Découvrez votre fournisseur de matériel de bureau et beaucoup plus

Découvrez votre distributeur Calipage sur www.calipage.be

Pourquoi perdre encore du temps à chercher des fournitures de bureau ?
Nous avons tout ce dont vous avez besoin et bien plus encore !

Notre catalogue 2022 vous présente **la plus vaste gamme du Benelux** et s'étend des fournitures traditionnelles aux articles de bureau électroniques, mais comprend aussi des friandises, des boissons rafraîchissantes, du café, du thé, de l'eau, des produits d'hygiène et du mobilier.

Contactez-nous pour obtenir un exemplaire de notre catalogue.

Préférez vous commander sur Internet ?

Vous pouvez choisir parmi **un assortiment encore plus important** sur notre boutique en ligne.

Vous n'êtes pas encore enregistré ? **Surfez vite vers notre webshop** et découvrez comme il est facile de passer commande !

Livraison dans les 24 heures

Votre commande est traitée immédiatement et livrée **dans les 24 h.**
En outre, à partir d'un certain montant de commande en ligne, vous recevez régulièrement **un extra en guise de cadeau.**

Le service personnalisé est notre marque de fabrique

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez sur notre site ?
Nous vous offrons toujours un service personnalisé et mettons tout en oeuvre pour satisfaire vos souhaits spécifiques avec toute la flexibilité nécessaire.



Votre succès commence par Calipage

Vous avez besoin de conseils ou d'une offre sur mesure ?
Nous sommes là pour vous.
Notre ambition: vous faciliter la vie pour vos succès de demain.

Votre distributeur Calipage



Livraison dans les 24 heures



Service personnalisé*



Prix équitables



Gamme de plus de 25 000 produits



Achat local



Satisfaction de la clientèle



Le travail hybride a bousculé tous les codes

En deux ans, la crise sanitaire a complètement changé notre façon de travailler. Le télétravail a pris de l'ampleur et renforcé encore l'importance du bien-être au travail et de l'équilibre à trouver entre vie privée et vie professionnelle. Des changements qui sont source de défis pour les entreprises.

Il y a un peu plus de deux ans, nous sortions d'un confinement inédit qui a bouleversé nos vies. Il a fallu trouver un nouvel équilibre à la maison, entre vie de famille en vase clos et télétravail. Une formule qui a parfois connu des moments chaotiques, mais qui a trouvé son public. Aujourd'hui en effet, on n' imagine plus une offre d'emploi sans télétravail, si c'est possible évidemment. « Le travail hybride et la flexibilité sont désormais fortement intégrés dans les habitudes des entreprises, mais aussi dans les attentes des travailleurs et candidats. », note Joël Poilvache, Regional Managing Director pour Robert Half, société spécialisée dans les conseils en ressources humaines. Des études récentes ont montré que 50 à 60% des travailleurs auraient un vrai problème si on devait mettre fin au télétravail, et 16% quitteraient tout simplement leur emploi si c'était le cas. ».

Ce qui semble également essentiel, c'est d'offrir un lieu de travail agréable et efficace pour les journées qu'on passe au bureau. « Cela a toujours été important », poursuit Joël Poilvache. « Et ça l'est toujours, même si on passe deux ou

trois jours à la maison par semaine. Le télétravail entraîne d'ailleurs de nouvelles réflexions. Il est essentiel de renforcer les interactions entre les collègues quand ils se voient. Toutes les grandes entreprises réfléchissent à des gestes simples pour attirer leurs employés au bureau : des espaces lumineux, confortables, mais aussi moins "statiques", en misant sur des bureaux partagés. L'open space traditionnel disparaît et on tend vers une dizaine de bureaux pour vingt employés, par exemple. C'est la grosse tendance du moment. ».

De quoi changer complètement la politique immobilière des entreprises. « On remarque qu'il y a une vraie demande de flexibilité dans les baux locatifs qui sont négociés. », observe-t-il. « Il est envisageable aujourd'hui d'imaginer un système de leasing de bureaux ou de partager des espaces avec d'autres entreprises, dans des centres de coworking, notamment. ».

L'occasion nous est donnée d'approfondir le sujet avec Alain Brossé, CEO et fondateur de Welkin&Meraki, une entreprise qui propose des espaces de coworking de

“ **Plus personne n'a envie de signer un bail de 9 ans pour un espace de 10.000 mètres carrés, sauf peut-être pour le siège d'une entreprise.** »

— Alain Brossé, Welkin et Meraki

luxe pour les entreprises. « Le Covid-19 a provoqué beaucoup de changements, et notre secteur a été fortement impacté. Certains ont souffert, mais nous sommes en progression. », analyse-t-il. « L'immobilier constitue le deuxième poste de dépenses d'une entreprise. Et c'est de plus en plus important quand on observe que l'on va de crise en crise et que l'énergie augmente. Plus personne n'a envie de signer un bail de 9 ans pour un espace de 10.000 mètres carrés, sauf peut-être pour le siège d'une entreprise. Aujourd'hui, on imagine plutôt une maison-mère, avec quelques espaces satellites plus flexibles. Nous sommes également face à un marché de l'emploi très dense dans lequel il faut pouvoir se mettre en avant en proposant

des espaces de travail sexy et cosy, où les gens se sentent bien. Le dernier défi pour nous, c'est aussi d'apporter une qualité au-delà du visuel: gestion des urgences, qualités de la connexion internet, confidentialité quand on n'est pas la seule entreprise de l'étage, etc. ».

Enfin, la question de l'écologie joue aussi un rôle majeur. « La nouvelle génération qui arrive sur le marché de l'emploi a de plus en plus d'attentes à ce niveau. », note Joël Poilvache. « On entend de plus en plus de questions sur le sujet, et les entreprises communiquent de plus en plus sur la passivité de leurs locaux, par exemple. ».

Par Thibaut Van Hoof

L'architecture frugale, une solution pour la construction durable

Le Facility Management, c'est également pouvoir se poser les bonnes questions concernant la construction adéquate du bâtiment pour son entreprise. Entre créativité et durabilité, l'architecture frugale offre une piste de solutions non négligeable.

Qu'on se le dise, l'architecture et le facility management sont étroitement liés. Si le rôle de l'architecte n'a cessé d'évoluer ces dernières années, le poussant de plus en plus à devenir l'intégrateur des nouvelles techniques du bâti, il a également dû renforcer sa relation avec les équipes responsables de la gestion des installations. Et pour cause, ce sont ces dernières qui sont les plus à même de déterminer les futures dépenses du bâtiment. "Nous travaillons dans leur intérêt. Il est donc normal que nous les écoutions durant la conception", explique Pierre-Maurice Wery, architecte senior partner chez Assar. Sans compter qu'un bâtiment bien construit et confortable aura toujours un impact positif sur l'ensemble de ses occupants. "Churchill disait : "Nous façonnons nos bâtiments, puis ce sont eux qui nous façonnent". Cette phrase est loin d'être anodine".

Mais comment être certain de les façonner le plus adéquatement possible ? En s'assurant que le bâtiment dans lequel on évolue soit durable et à basse énergie. "L'architecture durable est une architecture qui a pris la réelle mesure de son impact et qui compose avec ce dernier, bien plus que par le passé", définit Christophe Uten, architecte associé chez Assar. Malheureusement, à l'heure actuelle, il n'existe encore aucune recette miracle ou mode d'emploi pour mener à bien un tel projet. Car derrière le mot "durable" se cachent différentes formes et idées de constructions. Du minimalisme bon marché au déferlement de technologies hors de prix, les techniques de conception d'un bâtiment basse énergie sont multiples et aux effets divers. Mais pour nos deux architectes, la solution aurait tout de même un nom : l'architecture frugale.

Tout en étant durable, l'architecture frugale viserait en effet l'utilisation de justes moyens dès les premières étapes de la mise en œuvre d'un bâtiment. Rien de trop, rien de trop peu. "Il faut supprimer les éléments de construction susceptibles de rendre le bâti obsolète et limiter les sophistications technologiques",

“ **L'architecture durable est une architecture qui a pris la réelle mesure de son impact et qui compose avec ce dernier, bien plus que par le passé.**

— Christophe Uten

précise Pierre-Maurice Wery. Le frugal trouve ses racines dans l'architecture romane qui offre une économie de moyen tout en offrant un résultat énergétique et une capacité à bien vieillir. Ce type de bâtiments offrirait d'ailleurs des possibilités de rénovation et de transformation inouïs. "Pour seul exemple, il a été possible de transformer les dortoirs d'une école militaire du 19ème siècle en laboratoire de recherche avec une facilité déconcertante", explique Pierre-Maurice Wery. "Nos prédécesseurs ont réussi à composer une architecture durable sans en avoir la volonté. Il faut s'en inspirer !" L'architecture frugale plaide donc pour une structure de bâtiment à la fois simple et pérenne.

Simple à l'oeil mais pas au labeur

Croire qu'une solution de conception demande peu de travail parce qu'elle est évidente est un biais que rencontrent généralement les architectes. Car sous ses airs

de simplicité apparente, l'architecture frugale demande une réelle maîtrise. "La réflexion et la créativité font partie de notre quotidien. On ne compte plus les discussions et les nombreuses simulations pour se faire une idée de la vie future du bâtiment". Un travail de longue haleine qui mène souvent à des prix plus conséquents que dans le passé. Mais c'est pour une bonne raison selon Pierre-Maurice Wery. On aurait tendance à comparer des constructions durables avec les constructions "jetables" des années 50 à 70. "Ces dernières n'ont généralement pas coûté très cher car elles ont été rapidement construites après la seconde guerre mondiale. La plupart doit aujourd'hui être détruite". Selon l'architecte, il serait donc plus judicieux de se référer au TCO (Total Owner Cost) et au coût annuel d'investissement et non à celui du bâti. "C'est simple : plus la vie du bâtiment est longue et plus le TCO est faible". Et en termes de TCO, autant dire que l'architecture frugale vous permettra certainement de faire des économies substantielles.

Pierre-Maurice Wery
Architecte senior partner



Christophe Uten
Architecte associé



À propos de.

Prendre en compte les besoins et diversités de chacun, enfants, adultes et seniors est au cœur de la mission d'ASSAR Architects dans chaque projet. En pratiquant l'architecture inclusive, ASSAR conçoit et dessine les lieux de bien-être et de bien-vivre d'aujourd'hui et demain. Associer les compétences professionnelles d'ASSAR aux avis et considérations des occupants, riverains et institutions, est ce qui permet de proposer une architecture profitable à tous, ancrée dans le présent et tournée vers le futur.

assar
inclusive architecture



Comment la voiture de société devient *has-been*

La mobilité est un enjeu crucial pour les années à venir. Entre le verdissement de leur flotte, mais aussi les demandes de leurs employés et clients, les entreprises doivent revoir leur modèle de fonctionnement. Et cela ne passe plus uniquement par la voiture, loin de là.



Le vélo-cargo à Bruxelles

Des études citées par Bruxelles Mobilité démontrent que le vélo-cargo pourrait convenir pour 75% des trajets privés et 50% des livraisons dans la capitale. Le projet *Cairgo Bike* encourage ainsi particuliers et entrepreneurs bruxellois à franchir le cap de la mobilité douce avec ce mode de transport encore peu connu. En guise d'incitation : des formations, primes, solutions de parking accessibles aux particuliers et aux professionnels.



La semaine européenne de la mobilité

L'édition 2022 se tiendra du 16 au 22 Septembre et la Wallonie va de nouveau se tourner vers l'avenir des déplacements professionnels en récompensant les initiatives des entreprises. Parmi les défis proposés pour le transport de marchandises ou de personnes, les prix incluent un vélo à assistance électrique, des trottinettes, des gilets de sécurité et du coaching pour améliorer le télétravail. Pour participer, rendez vous sur le site : semaine.mobilite.wallonie.be.

Vélos – électriques ou non – trottinettes, segways, voitures électriques ou encore transports en commun, on nous parle tous les jours des moyens de déplacement qui permettent d'éviter la voiture. Il s'agit d'un vrai sujet de société et nombreuses sont les choses à mettre en place pour une mobilité plus verte en Belgique. Mais ce qui est typiquement belge, ce sont ces milliers de voitures de société, pour lesquelles un régime fiscal intéressant est mis en place. Si certains plaident pour la fin de ce système, le scénario le plus probable est celui d'un élargissement. Aussi bien vers

“ Nous avons lancé depuis plusieurs mois les livraisons à vélo à Bruxelles et Anvers.

— Astrid Hass, Nespresso.

la voiture électrique que vers d'autres modes de déplacement. Actif depuis plus de 50 ans dans le leasing de voiture de société, ALD Automotive a évidemment son propre plan pour relever ces défis. « La voiture reste évidemment notre core business, puisque nous sommes actifs dans le leasing automobile depuis les années 1960. », rappelle Ann Larosse, Innovation and CSR Manager chez ALD Automotive. « Mais depuis 10 ans, les choses changent beaucoup. Il y a d'abord eu toutes les questions autour du scandale du *diesel gate*, mais aussi la création de nouveaux outils qui a entraîné de nouvelles demandes. ».

Avec, à la clé, un nouveau business model qui repose sur une offre de mobilité très large. « Nous sommes passés de leasing provider à mobility provider. », poursuit-elle. « Je veux dire par là que nous avons largement ouvert notre gamme avec l'arrivée de véhicules hybrides, électriques, mais aussi avec des essais comme celui des véhicules à hydrogène, que nous venons de lancer. Notre métier aujourd'hui, c'est d'aider les entreprises à avoir la flotte la plus verte possible. ».

Et cela passe aussi par d'autres moyens de transport. « En plus de la voiture, on a aussi le leasing de vélos qui prend de plus en plus d'ampleur. » assure-t-elle. « Le succès de ce système est vraiment au rendez-vous, aussi bien du côté des entreprises que des particuliers. Les entreprises ont, par exemple, la possibilité de mettre en place un plan cafétéria dans lequel on peut intégrer sans problème un vélo, parfois avec une formule de rachat à la fin du leasing. ».

Et si ALD Automotive propose des services à ses clients, des solutions internes sont aussi proposées aux employés du groupe. « Nous allons bientôt lancer notre projet ALD Move via une application qui permet de mettre un budget mobilité à disposition de nos collaborateurs », détaille-t-elle. « Je pense par exemple à une enveloppe de 200 euros qui permettra aussi bien de louer une voiture, d'acheter un ticket de bus ou de métro, ou encore de louer une trottinette ou un vélo en libre-service. ».

Mais toutes ces questions de mobilité ne concernent pas seulement les entreprises spécialisées. Exemple concret avec Nespresso, récemment auréolé du label B-Corp, et qui rejoint ainsi un mouvement international de

4 800 entreprises qui répondent aux hauts standards en matière de responsabilité sociale et environnementale et de transparence. Les projets sont nombreux, et la mobilité y trouve toute sa place. « Nous avons lancé depuis plusieurs mois les livraisons à vélo à Bruxelles et Anvers, et le but est de le proposer dans d'autres grandes villes. », explique Astrid Hass, Technical & Quality Manager chez Nespresso. « Rappelons également que tous les grains de café qui arrivent dans le port d'Anvers sont transportés en train jusque dans nos usines en Suisse. En interne, nous avons aussi la volonté de compenser notre empreinte

“ Notre métier aujourd'hui, c'est d'aider les entreprises à avoir la flotte la plus verte possible.

— Ann Larosse, ALD Automotive

carbone à la fin de chaque année via différents projets, afin d'arriver à la neutralité carbone totale d'ici 2050. Enfin, nous avons mis en place un programme de mobilité pour nos collaborateurs. Nous payons par exemple les abonnements de transports en commun, sans oublier la diffusion de campagnes internes pour encourager nos travailleurs à passer à un mode de transport mixte, notamment via des vélos de société. ».

Par Thibaut Van Hoof



Le passage à l'électrique, ce n'est pas qu'une question de mobilité

Les véhicules électriques semblent être l'avenir de la mobilité, mais encore faut-il que le réseau soit adapté à une arrivée massive de ces nouveaux moyens de transport.

Alors que Tesla mettra ses premiers camions sur les routes américaines à la fin de l'année, les véhicules électriques ou hybrides sont de plus en plus nombreux en Belgique également. Une électrification du parc automobile qui suit une logique mondiale et climatique, mais qui soulève aussi toute une série de questions, à l'heure où les bornes de recharge publiques sont encore rares et où les prix de l'électricité flambent sur les marchés. Il y a de quoi rendre les grandes entreprises frileuses quand il s'agit de remplacer leurs voitures de sociétés et d'installer des bornes de recharge dans leurs parkings.

“ En plus du télétravail, il faut équiper le domicile des employés pour qu'ils puissent charger leur voiture à la maison. ”

“Le défi aujourd'hui est de proposer une solution globale aux entreprises pour les convaincre de passer à l'électrique, explique Kris Van der Veken, Managing Director BeNeLux de Mobilize Power Solutions, une entreprise qui met à disposition des bornes de recharge aux entreprises, entre autres. Installer des bornes de recharge, ce n'est qu'une partie de notre métier. Nous proposons à nos clients des solutions qui vont leur apporter un gain économique et écologique. Installer une borne sur

un réseau classique n'a pas beaucoup de sens, alors qu'on peut combiner cela avec l'installation de panneaux solaires ou encore d'une éolienne, pour les plus grandes entreprises.”

Un autre frein qui empêche aujourd'hui l'expansion des flottes électriques dans notre pays, c'est le coût d'achat des véhicules et des bornes qui vont avec. “Les voitures thermiques sont meilleur marché à l'achat, c'est vrai, convient-il. Mais il faut aussi prendre en compte le coût total d'un véhicule sur plusieurs années. Et là, l'électrique est gagnant à tous les niveaux. De plus, les technologies évoluent de jour en jour, ce qui va encore améliorer le rendement de la flotte électrifiée.”

Et la fameuse carte essence alors, comment la remplacer? Comment pouvons-nous calculer ce que coûtent les recharges par rapport au reste de la consommation? Et si un employé veut faire charger sa voiture à la maison, qui paye? C'est aussi pour répondre à ces questions qu'une prise en charge globale de la flotte est utile.

“Notre démarche est d'imaginer une nouvelle approche de mobilité et de répondre à toutes ces questions. Le Covid-19 a changé beaucoup de choses dans le monde du travail, à commencer par la normalisation du télétravail. En plus de ça, il faut équiper le domicile des employés pour qu'ils puissent charger leur voiture, avance Kris Van der Veken. Nous avons développé plusieurs outils pour gérer tout cela, comme le Split Billing, un système qui permet de calculer l'énergie utilisée pour charger sa voiture et qui va automatiquement calculer un remboursement sur le prochain salaire. Je pense aussi à une application qui permet de trouver la borne de recharge la plus

“ Nous proposons à nos clients des installations et services qui vont leur apporter un gain économique, et écologique. ”

proche dans l'espace public et qui permet de réserver sa place ou encore d'effectuer le paiement à distance. Cela permet de limiter ce qu'on appelle le “charge stress”, ou la peur de ne pas trouver de borne de recharge quand on en a besoin.”

En résumé, il est évident que le passage à l'électrique demande un temps d'adaptation pour tout le monde, mais aussi l'adoption de nouvelles habitudes. Mais des solutions existent pour faciliter la vie des entreprises et des employés qui profitent d'une voiture de société. De quoi verdier encore un peu plus le parc automobile belge.

Kris Van der Veken
Managing Director
BeNeLux de Mobilize
Power Solutions



À propos de.

Elto Belux, sous la marque **Mobilize Power Solutions** fait partie d'une co-entreprise entre le Groupe Renault et Enersol SRL. Mobilize Power Solutions est un expert en infrastructures et services de recharge pour les voitures électriques. Sur la base de leurs solutions complètes et souvent combinées à la production et au stockage d'énergie renouvelable, ils permettent aux entreprises, aux organisations et aux autorités publiques de trouver un équilibre positif économiquement et écologiquement pour rendre les flottes de véhicules durables et anticiper la transition énergétique.

MOBILIZE
power solutions



Le global facility, une solution d'avenir pour les grandes sociétés

« Dans un monde où tout va très vite, les entreprises veulent se concentrer sur leur mission première et déléguer à d'autres la gestion quotidienne des infrastructures. »

Quand on parle de Facility Management, on pense avant tout aux services rendus aux employés, au bien-être au travail, ou encore à l'efficacité recherchée à tous les niveaux. Mais il ne s'agit parfois que de la partie visible de l'iceberg. Car pour faire fonctionner une entreprise et penser aux résultats, il faut aussi des bases solides et savoir gérer tous les

“ Les entreprises veulent des choses simples, et surtout des réponses rapides à leurs questions et leurs problèmes.

petits (ou gros) soucis du quotidien. C'est là qu'une entreprise comme XLG peut venir en aide à de petites PME, ou encore de grands groupes internationaux. Fondée par Xavier Laloux il y a une trentaine d'années, le groupe s'est diversifié en une foule d'activités qu'il a fallu recentrer ces dernières années. « En 2015, au décès de Xavier Laloux, c'est son fils Gatien qui a pris la relève et qui a eu la mission de restructurer l'entreprise pour gagner en efficacité, résume Tanguy De Briey, responsable marketing et communication chez XLG. Aujourd'hui, l'entreprise fonctionne autour de quatre piliers: Industry, Facility, Building & Home. »

C'est évidemment le deuxième pilier qui nous intéresse le plus et qui renferme toutes les solutions apportées aux entreprises. « On

parle du nettoyage, de la désinfection dont on parle beaucoup depuis la crise sanitaire, de la gestion des espaces verts et des espaces extérieurs, de la plomberie, de l'électricité, etc, poursuit Tanguy De Briey. Notre but est de proposer une solution de Global Facility, et c'est à mon sens l'avenir du secteur. Dans une grande entreprise, nous proposons soit de fixer une personne qui est sous-contrat avec nous mais qui travaille exclusivement avec notre client, soit une personne de contact qui va travailler à distance pour plusieurs entreprises. Elle fait office de personne de référence pour tous les services de maintenance ou toutes les questions qui ne relèvent pas du métier principal de l'entreprise. Avec nos équipes, nous pouvons intervenir en vitesse et il ne faut donc plus passer plusieurs coups de fil pour contacter un plombier ou un jardinier, par exemple. »

Dans un monde où tout doit toujours aller plus vite, le secteur du Global Facility a encore de beaux jours devant lui. « Avant la restructuration du groupe, nous avions 48 unités de services qui sont aujourd'hui toutes réparties entre les quatre pôles de XLG. On parle de 9.000 personnes employées sur l'ensemble de la Belgique, du Luxembourg et sur le Nord et l'Est de la France, le tout pour 250 millions d'euros de chiffre d'affaires, détaille Tanguy De Briey. Et c'est sur quoi tend le marché en général car les entreprises veulent des choses simples, et surtout des réponses rapides à leurs questions et leurs problèmes. Les sociétés vont vers des solutions externes et elles se rendent compte que ce n'est pas optimal d'employer quelqu'un qui n'a pas de compétence dans tous les travaux. Un ouvrier de maintenance classique ne peut pas être jardinier et plombier en même temps. Et même si c'était le cas, cela coûte parfois plus cher d'acheter du matériel et de prendre du renfort pour certaines tâches, plutôt que de compter sur une solution ponctuelle. Le Global Facility est une façon de rationaliser et de gagner en efficacité. »

Le dernier défi, c'est de répondre aux exigences des entreprises et de pouvoir se montrer flexible à tout moment. « Je prends l'exemple de la crise sanitaire durant laquelle nous avons dû trouver des vitres en plexiglas, ou encore développer nos outils de désinfection, en plus du nettoyage classique. Le télétravail change aussi les choses, avec des bureaux moins

“ Le défi aujourd'hui, c'est de proposer des solutions qui ne vont pas plomber le budget des entreprises.

remplis et un nettoyage qui peut donc être plus espacé. La crise économique affecte l'ensemble de nos activités, avec des coûts qui augmentent. Nous nous devons de proposer des solutions qui ne vont pas plomber le budget des entreprises sans oublier la question climatique, c'est pourquoi nous proposons aussi des produits qui respectent l'environnement. »

Tanguy De Briey
responsable marketing
et communication



À propos de.

C'est à Liège que **XL Group** a vu le jour il y a une trentaine d'années. Fondée par l'entrepreneur Xavier Laloux, il s'agissait au départ d'une société de nettoyage de bureaux. Flairant les bons coups les uns après les autres, le businessman a agrandi sa galaxie pour lancer des filiales actives dans notamment dans la maintenance industrielle, le nettoyage après sinistre, la rénovation et, enfin, les titres services. Recentré autour de quatre grands pôles ces dernières années, le groupe emploie aujourd'hui plus de 9.000 personnes en Belgique, en France et au Luxembourg.



Le bien-être au travail : et si on en faisait un sujet capital ?

Souvent reléguée au second plan, la question de la sécurité au travail est revenue sur le devant de la scène, portée par une situation sanitaire inédite. Si la crise du covid a forcé les employeurs à s'interroger sur la question, comment peut-on, à l'avenir, développer des cadres de travail plus sécuritaires pour tous les travailleurs ? État des lieux et bonnes pratiques.

Le bien-être au travail : de quoi s'agit-il ?

Le bien-être au travail a été encadré par la loi éponyme de 1996 qui demande d'envisager la question du point de vue de la sécurité et de la prévention des accidents, de l'ergonomie et de l'ambiance sur le lieu de travail, de l'utilisation de produits dangereux, mais aussi du bien-être psychosocial.

Cet aspect psycho-social qui, selon Marijke Bruyninckx, directrice de Prévention et Intérim, prend de plus en plus d'ampleur, particulièrement ces dernières années. Elle a évolué du harcèlement au travail vers une bien-être total de la personne elle-même. La récente pandémie n'a fait qu'accroître ce phénomène.

Quelle est la situation en Belgique aujourd'hui ?

Grâce au travail de sensibilisation mené par les acteurs de terrain, le nombre d'accidents de travail par heure pour les intérimaires a considérablement diminué... jusqu'en 2013 ! Depuis, les statistiques stagnent. La gravité des accidents reste tristement élevée. En cause, selon Marijke Bruyninckx, spécialiste de terrain, le peu d'importance donnée à la question de la sécurité au travail par les employeurs ou de connaissances des employeurs sur la question.

Une prudence encouragée, voire forcée ces derniers mois, par un contexte sanitaire particulier. Depuis début 2020, tout le secteur professionnel doit se réinventer. Pour leurs employés, les employeurs sont contraints d'adopter des

procédures claires. Une démarche saluée par Marijke Bruyninckx qui espère qu'à l'avenir, les employeurs continueront à procéder de la même façon pour tous les types de risques.

L'analyse de risque : pour partir du bon pied

L'analyse de risques des postes de travail est une étape capitale pour garantir le bien-être au travail de tous. Elle est même obligatoire depuis la loi du bien-être, qui impose que l'employeur analyse les risques spécifiques liés aux fonctions qu'il propose afin de mettre en place des solutions pour les anticiper. En outre, la mission de l'employeur reste de se montrer communicatif et à l'écoute pour que chaque intervenant soit correctement informé et sensibilisé aux risques liés à ses tâches.

“ Les travailleurs se sentent mal . Les employeurs devront, en tout état de cause, en tenir compte lors de la mise en place de leur politique de bien-être.”

Marijke Bruyninckx
Directrice



À propos de.

L'ABSL **Prévention et Intérim** est une organisation créée en 1998, conformément à l'arrêté royal du 4 décembre 1997, à la demande des agences d'intérim et des syndicats représentant les travailleurs intérimaires pour protéger leur santé et prévenir le nombre d'accidents du travail. Sensibilisation, conseil, surveillance et formation : autant d'axes de travail pour l'ASBL qui aide à la création d'environnements de travail sains et agréables.



Découvrez-en plus



Fokus-online.be



fokus-online.be

#fokusfacilitymanagement

Daniël De Clerck

« Ce nouveau siège est une véritable chance »

Lors du dernier salon MIPIM de Cannes, BNP Paribas Fortis a remporté le premier prix dans la catégorie 'Meilleur bureau et développement commercial'. Une récompense acquise en concurrence avec des projets situés dans des villes comme New York ou Milan. Pour en parler, nous avons rencontré sur place Daniël De Clerck, membre du comité de direction et COO de la banque.

Par Thibaut Van Hoof Photo Sandra Mermans



Q u'est-ce qui a fait la différence, selon vous, dans la conquête ce prix si prestigieux ?

« Tout d'abord, c'est un beau bâtiment (sourire)! Un autre élément important, c'est que nous avons voulu innover. On peut s'apercevoir partout que nous avons su réfléchir à de nouvelles méthodes et à de nouvelles technologies. Nous avons également beaucoup insisté sur la durabilité. Enfin, et c'est pour moi le plus important, nous avons voulu créer un endroit où il est agréable de venir travailler. Réussir à combiner tous ces éléments ensemble nous a rendu très fiers, et on s'est dit que ce serait une belle aventure d'introduire notre dossier au MIPIM. Nous étions déjà très contents de faire partie de la short-list, et encore plus d'avoir remporté le prix, bien sûr. ».

“ Auparavant, nous avions 14 bâtiments un peu partout à Bruxelles. Maintenant, nous n'en avons plus que trois, tous au centre de Bruxelles. ”

Posséder un tel bâtiment, c'est aussi un atout sur le marché de l'emploi ? Pensez-vous qu'il constitue un argument de poids pour convaincre certains talents ?

« Absolument, et on sent déjà la différence. Attirer des gens, c'est toujours une combinaison d'éléments. Mais si quelqu'un a l'opportunité de venir travailler dans un environnement moderne, lumineux, confortable et qui, en plus, est récompensé par des awards, cela aide. »

Au niveau architectural, le nouveau bâtiment n'a rien à voir avec l'ancien. Mais qu'est-ce qui change vraiment au niveau de l'esprit des lieux ?

« Il n'y a pas photo. Je suis rentré à la banque en 1987, dans cet ancien bâtiment. On parle

d'un immeuble qui était quand même sombre et peu efficace. Dans ce nouveau bâtiment, on dispose de 4.100 postes de travail, environ 70 % de plus par rapport à la capacité initiale, pour une surface brute pratiquement inchangée tout en étant plus bas que les deux anciennes tours. Nous avons aussi divisé par sept la consommation énergétique du bâtiment. Autre exemple: le restaurant est aujourd'hui en plein coeur de la construction, et réparti sur plusieurs niveaux. À l'époque, le restaurant était au -5, au sous-sol et sans lumière du jour. ».

Revenons à la durabilité de cette nouvelle construction. C'est un défi majeur aujourd'hui.

« La première décision a été de rester ici. Pourquoi ? Parce que notre entreprise a été créée il y a 200 ans à cette adresse. Nous sommes aussi à 100 mètres de la gare centrale, et 80% de nos collaborateurs à Bruxelles viennent travailler en transport en commun. C'est déjà là une mesure de durabilité. Ensuite, 98% des matériaux de l'ancien bâtiment ont été réutilisés. Et puis, il y a évidemment de nouvelles technologies qui nous aident. Sur notre toit, nous avons 460 panneaux solaires, et 5500 mètres carrés de toit vert. Au sous-sol, nous avons l'équivalent de quatre piscines olympiques, soit 14.000 mètres cubes d'eau qu'on utilise pour refroidir ou réchauffer le bâtiment grâce à des systèmes de pompes à chaleur. En plus, notre siège possède le certificat d'excellence BREAAAM et est certifié 'passif' ».

Tous ces éléments architecturaux ont un but : augmenter le bien-être au travail. Une fois la construction terminée, qu'avez-vous mis en place pour faciliter et améliorer la vie de vos collaborateurs ?

« Notre but est de rassembler tout le monde dans le centre de Bruxelles, avec trois bâtiments assez proches les uns des autres. On parle d'environ 6.000 places de travail pour 9.000 collaborateurs. Auparavant, nous avions 14 bâtiments un peu partout à Bruxelles. Pour vous donner un exemple personnel, cette nouvelle organisation me permet de revoir des personnes que je n'avais plus vues depuis des années. Et puis, travailler dans un bâtiment moderne est important pour le bien-être de nos collaborateurs, tout comme l'est le télétravail

“ **Nous étions déjà très contents de faire partie de la short-list du MIPIM, et encore plus d'avoir remporté le prix, bien sûr.**



qui aide à mieux gérer l'équilibre. Nous avons un corner « well-being » qui inclut toutes les mesures mises en place pour supporter nos collaborateurs, et nous menons régulièrement des enquêtes internes qui permettent à chacun de donner son avis sur la vie dans l'entreprise. Aujourd'hui, nos scores au niveau du bien-être au travail sont meilleurs qu'avant la crise. »

La flexibilité est aussi devenue très importante sur le marché du travail...

« Nous en sommes encore aujourd'hui à un système de 50% de présence et 50% de télétravail. S'il faut venir ici pour rester seul derrière son ordinateur durant toute la journée, autant le faire chez soi. Il faut donc apporter une plus-value au fait de se rendre au bureau : des réunions avec les collègues ou avoir des contacts étroits avec eux. C'est pour cela que les espaces de travail sont beaucoup plus ouverts qu'avant, et plus flexibles. Par exemple, nous n'avons plus de bureaux individuels ici. Nous proposons des îlots de bureaux pour plusieurs personnes, mais aussi des salles de concentrations, pour les personnes qui ont besoin de calme pour une tâche ou l'autre. ».

Au final, on peut dire que ce nouveau siège de BNP Paribas Fortis est avant-gardiste, non ?

« On a peut-être été avant-gardiste, oui, car nous avons tout de même conçu ce bâtiment

en 2012. La flexibilité a toujours été un critère quand on imaginait les espaces de travail. Nous n'aurions jamais imaginé qu'une crise sanitaire mondiale allait nous tomber dessus et, très honnêtement, nous n'avons jamais pensé fonctionner avec 50% de télétravail. Mais nous avons eu la chance de pouvoir nous adapter très facilement à la situation. Avec ses équipements IT adaptés au monde digital, le bâtiment se prête parfaitement aux nouvelles méthodes de collaboration et au travail à distance. ».

Smart Fact.

Une anecdote autour de votre arrivée dans ce nouveau lieu de travail ?

« Je suis arrivé ici en février dernier et j'ai dû apprendre à ne plus avoir mon propre bureau, comme c'était le cas pendant 30 ans. Auparavant, les gens venaient toujours dans mon bureau, mais maintenant c'est moi qui me déplace. J'ai dû apprendre à fonctionner différemment, mais je ne voudrais jamais revenir à l'ancien système car j'ai le sentiment d'avoir plus d'interactions avec mes collègues et mes équipes, plus de contacts humains aussi. ».

Plus qu'un espace de bureaux

Ce bâtiment n'est pas seulement un espace de bureaux, il compte aussi plusieurs magasins. « Notre volonté était vraiment de construire un bâtiment bien intégré dans la ville. », explique Daniël De Clerck. « Nous proposons ainsi une petite galerie de magasins, avec la possibilité d'acheter à manger, mais un orthodontiste va également s'y installer prochainement et nous cherchons encore des indépendants pour occuper deux espaces. ».

Les MIPIM Awards, c'est quoi ?

Le salon MIPIM de Cannes se tient chaque année dans le sud de la France et réunit les acteurs les plus influents du secteur de l'immobilier international. Durant le salon, des dizaines de prix sont attribués pour récompenser les projets les plus remarquables du monde.



Pour tous les Facility Managers ou gestionnaires d'entreprises soucieux de gérer au mieux le mobilier de leur société, Mozer offre des solutions sur mesure.

Nous nous occupons de la logistique et de la gestion de stock informatisée de votre mobilier jusqu'à la revente de votre ancien mobilier qui sera, après reconditionnement ou réparation éventuelle, réutilisé dans le monde de l'entreprise.

Ceci procède d'une démarche citoyenne, dans un but écologique, avec une gestion pratique et intelligente des ressources matérielles de votre société.

Theodoor Swartsstraat 3
3070 Kortenberg (Brussels)
info@mozer.be
+32 (0)2 752 15 16
www.mozer.be



Une entreprise verte pour ne pas aller dans le rouge

De plus en plus d'entreprises optent pour des solutions écologiques et durables. Le Facility Management offre de nombreuses possibilités pour économiser de l'énergie et de l'argent.



La recherche de solutions en développement durable et en économie d'énergie est devenue le leitmotiv de nombreuses entreprises. Cette quête de changement, nécessaire et dans l'ère du temps, permet d'ouvrir le champ des possibles. En termes de techniques à adopter, Ashley Wouters, Marketing & Communications Manager chez Facilicom, en connaît un rayon. « Nous nous efforçons de trouver les solutions les plus durables possibles en matière de services «soft» et «hard». Cela va d'une bonne politique de recyclage ou de gestion des déchets et produits de nettoyage écologiques à la recherche de solutions de construction intelligentes, avec la gestion de l'énergie nécessaire pour des opérations neutres en CO2. », explique-t-elle. C'est en partie grâce aux équipes de facility management que ces changements sont possibles. Marcel van Meesche, gérant de 21 Solutions, confirme que celles-ci occupent « une fonction clé pour gérer le bâtiment au quotidien et l'aménager au mieux. »

Les techniques sont variées, mais la règle d'or est bien souvent la régulation. Marcel van Meesche la considère cruciale. « Les systèmes de gestion technique du bâtiment se perfectionnent de plus en plus. Ils supervisent et contrôlent les services comme le chauffage, la ventilation et le conditionnement d'air, s'assurant qu'ils fonctionnent de la façon la plus efficace et économique. » Une véritable plus-value, car les pièces inoccupées ne sont ni chauffées, ni éclairées. De plus, le monitoring des consommations d'énergie assure « une meilleure compréhension des consommations, notamment en dehors des horaires de travail, comme la nuit et le week-end. Cela permet d'agir sur les équipements et les processus qui ont le plus d'impact sur l'environnement. » poursuit-il.

Au-delà des avantages économiques, Ashley Wouters met en avant d'autres bénéfices liés à ces investissements. « Nous sommes perçus sur le marché

comme un acteur solide et durable et qui peut aider à résoudre les problèmes liés aux installations, qu'ils soient simples ou complexes. Enfin, les candidats potentiels sont plus susceptibles de choisir une organisation qui correspond à leurs valeurs et normes personnelles. », se réjouit-elle. Même son de cloche chez 21 Solutions: « Les entreprises réduisent leurs émissions de gaz à effet de serre. Elles peuvent aussi opter pour un mobilier durable lors de l'aménagement ou du réaménagement du bâtiment, et désigner des prestataires pour lui donner une seconde vie lorsqu'elles s'en séparent. En outre, elles peuvent valoriser leurs efforts par le biais de différentes reconnaissances environnementales, comme le Label Entreprise Ecodynamique de Bruxelles Environnement. Cela améliore leur image de marque. » Investir dans des solutions durables, c'est économique, écologique et cela booste la réputation. Les entreprises auraient donc tort de s'en priver !

Les entreprises peuvent valoriser leurs efforts grâce à différentes reconnaissances environnementales.

— Marcel van Meesche, 21 Solutions

Par Sébastien Porcu

L'IT pour et par l'Humain.

Donnez du sens à votre Job.



ETNC



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

Il est temps d'opérer la transition écologique des PME

L'heure est au changement. Les PME et TPE doivent rapidement se mettre à la page écologique pour espérer subsister sur le marché. Heureusement, des solutions efficaces existent.



Le monde de l'entreprise, et plus précisément des PME, est à un carrefour et il s'agirait de ne pas se tromper de route. C'est en effet l'heure de la transition écologique et de la transition bas carbone. « Plus que jamais, les PME doivent se poser les questions essentielles sur leurs factures de demain », explique Anne Vereecke, membre du comité de direction de Sowalfin. « Le contexte actuel et les années à venir vont en effet les impacter sévèrement si elles ne prennent pas les décisions stratégiques adéquates ». Pour s'en rendre compte, il suffit de jeter un œil aux factures énergétiques récentes. Depuis la fin de l'année dernière, les prix du gaz et de l'électricité ont en effet entamé un décollage vertigineux qui impacte très directement les entreprises. Des solutions plus durables deviennent donc primordiales pour la subsistance des petites structures. Mais ce n'est pas tout. Car au-delà des factures à payer, l'urgence transitionnelle se retrouve également dans la pression qu'exercent les clients, les différents fournisseurs ainsi que le cadre réglementaire européen qui se durcit de plus en plus. « C'est bien simple, aujourd'hui, il ne peut y avoir de compétitivité sans durabilité », poursuit Anne Vereecke. Le changement climatique concerne tout le monde et plus seulement les grandes entreprises. « D'ailleurs, les règles européennes qui auparavant ne s'appliquaient qu'aux grandes entreprises s'adaptent aujourd'hui aux PME ». Celles-ci doivent dorénavant répondre à un cahier des charges de plus en plus strict du point de vue environnemental. « Qu'il s'agisse par exemple de la réglementation concernant les gaz fluorés, de la gestion de l'eau ou encore du recyclage des déchets, tout devient plus complexe et demande une véritable expertise sur la question ».

Une expertise. C'est généralement là que le bât blesse pour les PME. Car même armée de la plus belle conscience écologique et d'une volonté de changement à toute épreuve, une petite entreprise n'a souvent pas les ressources pour entamer la transition nécessaire. « Le sujet est souvent trop complexe et éloigné du corps de métier de l'entreprise », explique Anne Vereecke. Les PME n'ont tout simplement pas le temps, ni les compétences, et encore moins les moyens, de s'atteler à cette matière pourtant si importante pour leur avenir. Savoir s'il faut privilégier l'installation de nouveaux panneaux photovoltaïques, pousser davantage la mobilité durable de ses employés ou investir avant tout dans l'économie circulaire, s'apparente à un véritable casse-tête pour les petites structures.

Heureusement, depuis quelques années le gouvernement a pris en considération l'enjeu de cette transition écologique devenue nécessaire aussi pour les petites entreprises. C'est ainsi qu'est né le dispositif intégré baptisé "Easy'green" grâce à des fonds provenant du FEDER et de la Wallonie. Ce dispositif propose trois catégories d'actions : la sensibilisation, l'accompagnement (public et/ou privé) et le financement pour les TPE et PME. « Des référents régionaux (Eklo, Idelux...) et fédéraux (l'UCM, la Fevia...) vous offrent ainsi un diagnostic gratuit pour déceler le potentiel bas carbone de votre entreprise ». Après un questionnaire adapté à la situation de l'entreprise, un constat est dressé et un plan d'action est envisagé pour celles qui le souhaitent avec, bien sûr, des solutions de financement à la clé. « Ces financements se font essentiellement sous forme de prêts subordonnés », continue Anne Vereecke. « Une expertise privée est également envisageable notamment via des chèques énergies / économie circulaire assortis de prestations ».

De nombreuses entreprises actives dans divers domaines ont ainsi déjà pu profiter de ces solutions plus que bienvenues. « Une des entreprises concernées a par exemple pu se lancer dans un projet de plus de 3 millions d'euros dont des investissements d'un peu moins de 1 million d'euros pour lutter contre le changement climatique en termes de CO2 », explique Véronique Léonard, responsable du pôle écotransition de la Sowalfin. « Cela impliquait notamment l'installation de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur, de double vitrage, d'isolation et de nouveaux éclairages LED ». Souvent, les entreprises ont encore du mal à franchir le pas de s'adresser à de tels organismes. D'une part parce qu'elles ne connaissent tout simplement pas les services offerts. Mais aussi parce qu'elles ont des préjugés, estimant que de tels investissements ne sont pas rentables. « Il y a pourtant un gain réel à en retirer, en termes de rentabilité, de résistance aux évolutions de prix, d'image, sans compter les avantages collatéraux comme la création d'emplois ». Au vu des possibilités offertes, il serait dommage de se priver de tels services.



Anne Vereecke
Membre du comité de direction

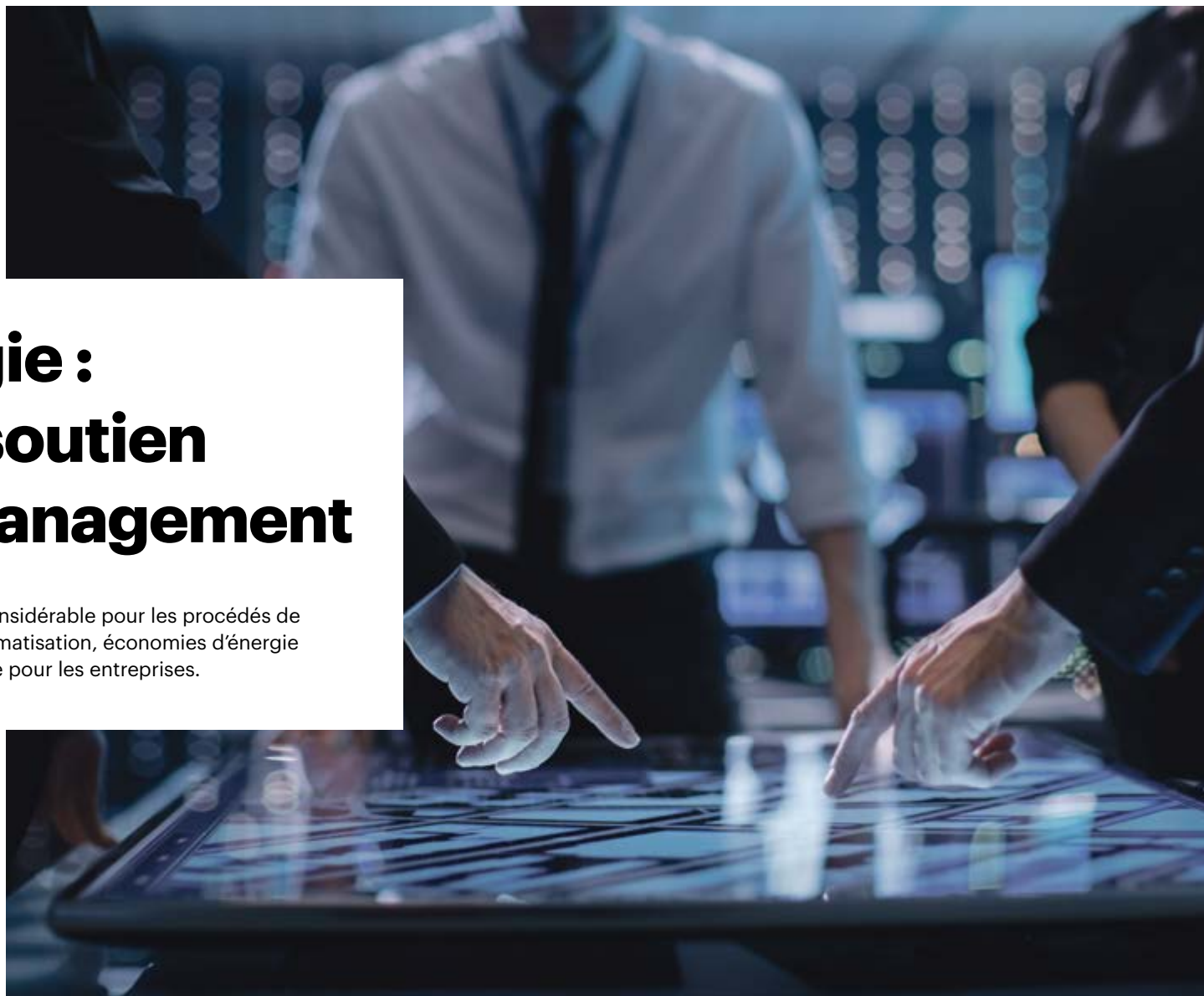
À propos de.

Le Groupe **SOWALFIN** propose des solutions d'accompagnement et de financement pour réduire l'empreinte carbone et les factures énergétiques des PME au travers de son dispositif Easy Green.

SOWALFIN
PARTENAIRE DES PME

La technologie : un puissant soutien du Facility Management

Le recours à la technologie est un atout considérable pour les procédés de Facility Management. Gain de temps, automatisation, économies d'énergie et simplicité d'utilisation sont tout bénéfice pour les entreprises.



La tendance à la digitalisation suit son cours dans les entreprises, entraînant avec elle la nécessité de recourir à la technologie. Celle-ci est impérative dans la mise en œuvre de procédés visant à faciliter l'organisation et le sentiment de bien-être dans l'entreprise. Grégory Tilte est Division Manager Sales and Smart Solutions chez Equans. Pour lui, recourir à la technologie constitue un sacré avantage, notamment dans le cadre de la "building occupancy". « Grâce aux capteurs dans les bâtiments et à la collecte d'informations, nous avons une idée de l'occupation des différentes zones. Nous savons quelles sont les salles les plus fréquentées, et où il y a la plus grande densité de personnes. », explique-t-il. « En fonction des données récoltées, la possibilité de transformer les zones inutilisées en espaces de travail plus conviviaux dédiés au coworking est une réalité. » La thématique écologique est également au cœur des préoccupations. Et la technologie travaille en sa faveur. « A court terme, on peut améliorer la régulation de la chaufferie ou de la production de froid. Sur le long terme, nous pouvons mieux étudier le remplacement du système de chauffage et de climatisation en vue de réduire les consommations et les émissions de CO2. », précise Grégory Tilte.

De son côté, Michel Robberechts, Head of Facility Management Solutions chez Aremis, évoque les bénéfices des applications réservées aux clients et collaborateurs. « Elles sont utiles pour réserver sa place, son parking, trouver ses collègues au bureau, etc. Elles sont bien souvent liées au système IWMS (Integrated Workplace Management System). », explique-t-il. Celui-ci permet aux entreprises d'optimiser l'utilisation de leurs ressources telles que le helpdesk, les coûts, l'énergie, les réservations ou encore les contrats. « On peut également se servir de logiciels de gestion

simples et évolutifs. Cela facilite les échanges entre intervenants : propriétaires, property managers maintenance technique, nettoyage, intervenants extérieurs, gardiennage, etc. », indique Grégory Tilte.

La technologie fait office de véritable partenaire pour les entreprises. Michel Robberechts en est convaincu, car elle présente des atouts pour le Facility Management tels que la centralisation et la standardisation des données. « Procéder de manière LEAN, afin d'optimiser la qualité et la rentabilité de la production permet de disposer des dernières données et d'en accorder l'accès à différents profils et personnes. La technologie est également utile dans le cadre du rapportage. On bénéficie alors d'un suivi qui permet de vérifier les évolutions grâce à un dashboard bien défini. Les données récoltées peuvent être utiles dans le processus d'achat. » Pour Grégory Tilte, c'est aussi son pouvoir communicationnel qui la rend incontournable : « C'est une force qui permet de communiquer plus clairement au sujet des problèmes rencontrés, et d'agir là où c'est utile. ».

La technologie peut-elle vraiment tout régler ? « Elle ne sera jamais suffisante à elle seule, en particulier pour une thématique comme le Facility Management, qui implique énormément d'intervenants. Il est essentiel de coordonner les acteurs. afin de viser l'accessibilité et la simplification. », insiste Grégory Tilte. Quant à Michel Robberechts, il partage lui aussi cet avis. « La technologie doit venir en support. Elle est un moyen, pas un but. » En résumé, les entreprises doivent apprendre à utiliser la technologie à bon escient pour atteindre leurs objectifs, simplifier les procédés de Facility Management et contribuer à créer un environnement de travail attractif.

“ La technologie ne peut pas tout régler pour une thématique comme le Facility Management.

— Grégory Tilte, Equans



Par Sébastien Porcu



La cybersécurité est une lutte au quotidien

Les technologies émergentes n'offrent pas seulement de nouvelles possibilités dans le domaine numérique. C'est également un défi de taille que d'empêcher les acteurs malveillants de franchir les murs de l'entreprise.

Les temps sont extrêmement difficiles pour les professionnels de la sécurité. Selon un rapport de l'entreprise internationale de conseil et de recherche en technologies de l'information Gartner Inc., la cybersécurité représente actuellement l'une des plus grandes menaces pour les entreprises. « Le monde évolue rapidement sous l'effet des technologies émergentes et des nouvelles opportunités numériques », confirme Paul Vanderborcht, directeur Cloud & Infrastructure Services chez Capgemini Belgique. « Le paysage applicatif et IT ne cesse de gagner en complexité. »

Les demandes versatiles du marché se traduisent par une requête formulée auprès du département informatique pour qu'il accélère les ajustements. « Dans un univers IT classique, toutes les données sensibles se trouvaient sur des systèmes statiques logés dans des centres de données internes correctement sécurisés », explique M. Vanderborcht. « Depuis l'avènement du cloud et des applications mobiles, vos données sont beaucoup plus dispersées, généralement bien au-delà du périmètre physique de votre organisation. « Les organisations craignent parfois que le cloud ait un impact négatif sur leur sécurité alors que c'est souvent le contraire », estime M. Vanderborcht. « Dans la pratique, nous constatons que lors d'une migration vers le cloud, la sécurité passe à nouveau au premier plan et bénéficie de l'attention qu'il y a lieu de lui porter. »

La sensibilisation à la sécurité a fortement augmenté, observe Werner Meeus, expert en cybersécurité chez Capgemini Belgique. En Belgique, quelque 650 cyber-attaques sont perpétrées chaque jour et le chiffre réel est

probablement sous-estimé. « La question n'est plus de savoir si votre entreprise doit s'attendre à une telle attaque, mais quand », déclare M. Meeus.

Meeus cite le télétravail en exemple de menace interne : « Depuis que nous avons tous adopté ce mode de travail hybride, la sécurité est devenue un sujet encore plus important en dehors du bureau. Les PC et les téléphones situés à l'intérieur de l'enceinte sécurisée des bureaux ont été remplacés par des ordinateurs portables et des smartphones qui communiquent avec les applications de l'entreprise depuis n'importe quel endroit. » Qui prendra le leadership ? Comment sécuriser les données sensibles stockées sur le smartphone de votre employé ? Votre politique de données interne est-elle immunisée contre un détournement délibéré d'informations sensibles ? « Même si les choses devaient mal tourner, mieux vaut disposer d'un scénario », préconise Paul Vanderborcht. « Trop souvent, ces questions ne sont posées qu'une fois la crise déclenchée. »

Quelle que soit l'entreprise, la mise en place d'une politique de sécurité robuste, ainsi que les tests nécessaires, est essentielle pour protéger adéquatement vos données. En effet, le secteur de la sécurité et les hackers évoluent en permanence.

Les experts préconisent notamment l'utilisation de centres d'opérations de sécurité (SOC) qui surveillent en permanence l'environnement de l'infrastructure pour détecter les cybermenaces. Un réseau de SOC connectés au niveau mondial permet de détecter et d'analyser rapidement ces menaces. Plus le réseau est grand, mieux il vous est possible d'anticiper. « Supposons qu'un SOC

“ En Belgique, quelque 650 cyber-attaques sont perpétrées chaque jour et le chiffre réel est probablement sous-estimé. ”

logé en Amérique détecte une attaque ; cette information éventuellement accompagnée de la solution pourrait être transmis à d'autres SOC : cette approche empêchera les attaques à grande échelle et impact », explique M. Meeus.

Les entreprises qui s'appuient sur l'expertise de ce type de partenaire, disposent ainsi de l'expérience et des connaissances nécessaires pour faire face à un large éventail de problèmes de sécurité.

Paul Vanderborcht
Directeur
Cloud & Infrastructure Services



Werner Meeus
Expert en cybersécurité



À propos de.

Capgemini est un leader mondial dans le secteur de la consultance, des services technologiques et de la transformation numérique. Occupant plus de 300.000 employés dans près de 50 pays, le groupe propose à ses clients des solutions dans un monde en évolution rapide - celui du cloud, de la transformation numérique et de l'automatisation. Fort de plus de 50 ans d'histoire et d'une expertise sectorielle approfondie, Capgemini bénéficie de la confiance de ses clients pour répondre à leurs besoins professionnels les plus divers, de la stratégie aux opérations en passant par la conception.



Un sens du service hors du commun

Développer et faire évoluer considérablement son business, c'est un défi de tous les jours. Nommées au Facility Award 2022, trois entreprises nous livrent leur témoignage. Au menu : projet, problématiques rencontrées et conseils !



Luc Rasschaert
Directeur Facilities
TVH (lauréat de l'award)



Baptiste Daveau
Directeur Facilities
Service public régional de Bruxelles



Rudy Rimeau
Directeur Logistique
Cliniques Universitaires Saint-Luc

Quel est donc ce projet qui vous a valu votre nomination au Facility Award 2022 ?

« C'est un vaste projet de construction et d'aménagement de notre nouveau bâtiment « The Hub », incluant la rénovation de nos bureaux existants et porteur d'une vraie vision à 360°. Nous nous sommes dotés d'un centre d'expérience, d'un auditorium, d'un nouveau restaurant très agréable avec un jardin sur le toit et d'un coffee shop. Toutes les salles de réunion disposent d'un système de visioconférence et sont très faciles d'usage avec un seul écran pour l'audiovisuel, l'éclairage et la climatisation. Le chauffage et le refroidissement du bâtiment se font exclusivement à l'aide des pompes à chaleur qui utilisent abondamment l'énergie du sol. ».

« Notre projet était un restaurant d'entreprise 100% *homemade*, avec des produits frais et éthiques. Nous avons même ajouté un barista pour les visiteurs et les collaborateurs. Nous réalisons tout en interne : des sandwiches à la mayonnaise maison ! Nous disposons d'un délai d'un an entre la création du restaurant et son ouverture dans la nouvelle Iris Tower. Un fameux challenge, donc ! Au total, nous disposons de 15 commis de cuisine, mais nous voulons tendre vers 50% du personnel sous convention premier emploi, donc des jeunes de moins de 26 ans. ».

« Lors de l'achèvement du projet en novembre 2021, après concertation avec le responsable du service Entretien Ménager des Cliniques universitaires Saint-Luc, j'ai introduit notre candidature afin de participer aux Facility Awards 2022. Le but était de mettre en valeur le personnel du service, qui a largement contribué au succès de l'implémentation, et de partager notre expérience ainsi que nos « best practices » avec les autres institutions hospitalières. Nombre de celles-ci ont d'ailleurs déjà pris contact avec nous afin de recueillir des informations ou des conseils. ».

Quelles problématiques avez-vous rencontrées lors de la création de votre projet ?

« Le défi était triple ! Du fait de notre forte croissance, nous nous sommes retrouvés face à un manque d'espace, ce qui a entraîné, entre autres, un manque de confort pour nos collaborateurs. Ensuite, nous recherchions aussi un moyen d'expliquer à nos clients, fournisseurs et visiteurs ce que représente TVH. Nous y sommes parvenus en construisant un centre d'expérience interactif qui raconte l'histoire de notre entreprise et présente ses produits et services. Enfin, nous avons restructuré notre équipe afin qu'elle soit en mesure de supporter la taille de l'organisation. Nous avons d'une part la gestion des projets, et de l'autre des services facilitaires, répartis par spécialité. ».

« La fréquentation et la satisfaction des clients de nos anciennes « cantines » étaient très limitées. Seul 40% du personnel venait manger dans notre nouveau restaurant d'entreprise. Aujourd'hui, cette fréquentation est passée à 80% ! Nous avons réalisé une enquête au niveau de la qualité de l'offre et celle-ci s'est avérée insatisfaisante. Cette qualité devait impérativement être au rendez-vous et aussi rester abordable. Car un des postulats du projet était également de rester démocratique dans nos prix. Nous devons être exemplaires : proposer de la nourriture de qualité pour la bonne santé des collaborateurs et des clients. Car il est important d'avoir un esprit sain dans un corps sain. En plus, le restaurant nous permet de rendre la nourriture saine accessible à tous. ».

« La difficulté majeure a été rencontrée au niveau du paramétrage du système informatique. Les 6.000 locaux répartis sur une superficie de 125.000m² et présentant des procédures de nettoyage différentes selon les zones – éventuellement dites à risque –, la trentaine d'horaires de travail 7j/7 et 24h/24, ainsi que les 280 technicien(ne)s de surface ont dû être encodés selon leurs spécificités. L'aspect formation du personnel et le suivi de leurs soucis opérationnels rencontrés sur le terrain furent, quant à eux, des vecteurs de réussite. ».

Avez-vous des conseils à partager avec les autres entreprises en termes de Facility Management ?

« Il ne faut pas sous-estimer le confort, le fait que vos collaborateurs se sentent bien et l'impact que cela a sur l'ambiance de travail. L'apparence de l'entreprise est également importante, il faut prendre soin des bâtiments afin de créer un endroit agréable. Un bon conseil sur le plan facilitaire est d'investir dans le bien-être. Pour ce qui nous concerne, nous avons conçu un vaste projet englobant à la fois de nouveaux bâtiments et des plus anciens. Mais un autre aspect important est de veiller sans cesse aux petites améliorations pouvant augmenter le confort. Nous nous efforçons également de sécuriser en interne la connaissance de nos installations et l'exécution d'un certain nombre de services. »..

« Il est important de mettre à disposition toutes les fonctionnalités pour attirer les gens sur site. Par exemple, notre barista contribue largement au franc succès de notre cafétéria tous les matins. C'est un moyen sympa de retrouver ses collègues autour d'un café. Nous avons également ouvert une salle de sport. Le principal défi pour le Facility Management est d'offrir un cadre de vie idéal pour les collaborateurs et les visiteurs. On perd énormément en communication et en partage d'informations à distance. Le numérique a pris le dessus, son usage abusif entraîne une perte de sens. Il faut établir une bonne communication et une bonne relation de travail dans un cadre agréable pour tous. ».

« La communication est essentielle afin de faire aboutir tout nouveau projet. Elle est également nécessaire lors de la mise en place de nouvelles procédures de travail. Prendre en compte le *feedback* du personnel de terrain est un atout majeur qui amène une collaboration constructive et une implication de celui-ci. Les activités de support prises en charge par le Facility Management sont bien souvent méconnues des clients internes. Je recommande de collaborer activement avec les autres départements et services, et de ne pas hésiter à faire découvrir les différentes facettes du Facility Management (cleaning, catering, maintenance, gestion des déchets, approvisionnement, gestion des stocks...). ».



Techniques et procédés utiles pour renforcer votre équipe

Attirer des talents n'est pas chose aisée. Depuis la fin du confinement, les entreprises sont en manque cruel d'effectifs. Le marché du travail est de plus en plus compétitif et la balance entre vie professionnelle et privée doit être la plus équilibrée possible. Dans ce contexte, comment parvenir efficacement à recruter de nouveaux candidats et à les garder ?



Storytelling et bouche-à-oreille.

Ce qui fonctionne très bien, c'est le storytelling. Certaines entreprises font témoigner les personnes qui occupent la fonction actuellement. Celles-ci parlent des avantages, des inconvénients, de leur expérience personnelle, de ce qu'ils en retirent chaque jour, etc. Ensuite, ils réalisent des capsules vidéos et des publications en extrayant des citations des personnes, ces entreprises postent des interviews sur un blog ou des vidéos sur les réseaux sociaux. Cela vaut la peine de se rendre sur les campus universitaires pour expliquer en quoi consistent les différents métiers, à travers des présentations dans les auditoriums ou des partenariats avec des associations étudiantes par exemple. Ne négligez pas non plus les salons de l'emploi et autres événements. Le bouche-à-oreille et le storytelling, ça rapporte en notoriété !



Flexibilité locale.

Lorsque les personnes recherchent un travail, elles considèrent en priorité la proximité avec leur domicile. Celui-ci doit se situer, au maximum, entre 15 à 30 minutes du bureau. C'est ce qu'on appelle la flexibilité locale. Il est très difficile de convaincre de nouveaux talents de se déplacer loin de chez eux car les heures passées sur la route pèsent dans la balance vie privée-vie professionnelle. Et cette dernière a pris une place beaucoup plus importante dans la vie des candidats. Derrière cette volonté, il y a également des motivations écologiques qui entrent en jeu. Certains candidats demandent ce que les entreprises font pour diminuer leur impact écologique. Du leasing de vélo, par exemple. Mais à nouveau, cela ne peut fonctionner que si l'entreprise est située à proximité du domicile.



Réalité du marché.

Il est dangereux de donner une image trop parfaite de votre entreprise. Il faut être franc et ne pas avoir peur de parler des défis qui attendent le candidat. Si on veut attirer un talent et le conserver, il faut que les choses soient claires immédiatement. Si l'image ne correspond pas à ses attentes, la personne décidera de quitter l'entreprise. Imaginons que quelqu'un l'interroge sur cette expérience professionnelle, son impression sera négative et cela peut alors réduire le nombre de candidats qui souhaiteraient postuler. Les entreprises ont tendance à croire qu'il y aura toujours des candidats en suffisance, mais c'est de moins en moins le cas. Le pouvoir a quelque peu changé de côté : les candidats sont tellement demandés qu'ils ont la possibilité de choisir où ils désirent travailler.



Accompagnement et évolution.

Offrir une formation et un accompagnement sur mesure à de nouveaux candidats est un argument choc qui permet de préserver l'équilibre dans le bien-être au travail. Il est important d'expliquer aux candidats comment leur job va avoir un impact direct sur la société. Cette recherche de sens est primordiale depuis la fin du confinement. On constate que la rétention de talents est difficile elle aussi. La jeune génération ne souhaite plus faire le même métier pendant des années. Après trois ans en moyenne, elle s'en va car elle veut découvrir un nouveau secteur. C'est important d'accepter cette rotation, car les carrières linéaires disparaissent. Il faut proposer aux collaborateurs de pouvoir évoluer. Par exemple, passer de technicien à responsable ou directeur. Développer ses compétences permet d'ouvrir le champ des possibles, à l'intérieur d'une entreprise aussi.



Investissement et potentiel.

Certains employeurs regrettent de ne pas trouver de profil approprié, mais il n'est pas plus difficile de trouver un spécialiste IT que marketing. Concrètement, cela devient compliqué si les attentes des employeurs sont très spécifiques et s'ils ne prennent pas le temps de développer les compétences de leurs employés. Pour les entreprises qui veulent trouver la bonne personne, le plus important, c'est d'abord d'évaluer le potentiel d'un individu, pas seulement d'un candidat. Tout le monde a du potentiel, mais il faut que les entreprises puissent le faire éclore en proposant des plans de développement. Il faut faire confiance et investir. Pour obtenir une belle fleur, il faut l'arroser et l'exposer au soleil. Cela demande du temps ! Pour attirer des nouveaux collaborateurs, c'est la même chose. Il faut les aider à se développer plutôt que de chercher des profils qui correspondent à 100%.



Personnalité et culture d'entreprise.

La personnalité d'un candidat peut devenir un atout essentiel pour l'entreprise. En particulier si elle colle aux valeurs de celle-ci et est en adéquation avec les attentes. Elle peut avoir un impact important sur le reste de l'équipe. C'est pourquoi, il ne faut pas hésiter à adopter le contenu du job initial en fonction du candidat. Il peut s'agir de compromis sur les compétences à maîtriser, de répartir les tâches entre plusieurs personnes ou de proposer une formation supplémentaire. Au delà du package compétitif et des avantages extralégaux, ce qui compte le plus dans la fidélité des employés à leur entreprise ou à leur équipe, c'est la culture et l'ambiance. Ces éléments dépendent autant du manager que des services et du comportement de ses collègues. Il faut que tout le monde soit à l'aise et puisse s'exprimer sur son ressenti et ses expériences.

L'éclairage de demain sera circulaire

L'éclairage a encore un long chemin à parcourir pour devenir plus respectueux de l'environnement. Non seulement en matière de consommation d'énergie, mais aussi en ce qui concerne les matériaux utilisés pour leur fabrication, leur recyclabilité et leur réparabilité.



Comment rendre votre éclairage circulaire ? Comment réduire le plus possible l'empreinte de vos produits d'éclairage sans faire de concessions en termes de confort et de qualité ? Chez ETAP Lighting International, un fabricant belge de luminaires, on réfléchit à cette question tous les jours, observe Dominiek Plancke, CEO. Et il n'y a pas de réponse unique, car différents facteurs entrent en jeu.

« Pour rendre l'éclairage circulaire, il faut d'abord fabriquer un produit ayant une longue durée de vie », dit-il. « Nous utilisons évidemment la technologie des LED, mais une LED n'est pas l'autre. Dans le monde de l'éclairage, on parle de facteur de dépréciation. Sur une durée d'allumage de 50 000 heures, cette moyenne est de 70 %, ce qui signifie que la dépréciation est de 30 % au bout de cette durée. Certains fabricants essaient de compenser cette perte en augmentant la puissance des LED et leur alimentation en énergie. Mais cela se fait aux dépens de la consommation, et donc des émissions de CO2. Généralement un peu plus cher à l'achat, un luminaire ETAP offre un facteur de dépréciation de 97 %, ce qui signifie que vous ne perdez que 3 % de la lumière. »

« En matière d'éclairage circulaire, tout commence dès la phase de conception d'un luminaire », explique M. Plancke. « La

circularité est intégrée dans votre design. En outre, nous recherchons en permanence des alternatives pour réduire l'utilisation des ressources naturelles. Nous avons produit une série, récemment, en polycarbonate 100 % recyclé, et nous concevons également des produits faciles à entretenir et réparer. Nous avons même commencé à vendre des produits "reconditionnés". Le luminaire bénéficie ainsi d'une seconde vie plutôt que de finir à la déchèterie. Je suis convaincu que nous pouvons avoir un impact essentiel de cette manière. Pour atteindre les objectifs du Green Deal, nous ne pouvons pas rester concentrés sur les produits neufs uniquement. »

ETAP a récemment lancé un nouveau concept : « Circular Light as a Service » (C-LaaS). Le principe est que la vente unique de luminaires est remplacée par un abonnement. Pour une somme donnée, ETAP se charge d'éclairer des bâtiments. Dans cette approche aussi, la circularité et

“ **Pour atteindre les objectifs du Green Deal, nous ne pouvons pas rester concentrés sur les produits neufs uniquement.** »

la réflexion écologique occupent une place de choix, selon Dominiek Plancke. « Nous concevons, finançons, installons et contrôlons l'ensemble du système d'éclairage, dont nous assurons également la maintenance. Cela garantit évidemment que le fabricant est doublement motivé pour livrer un bon produit, puisque le luminaire reste notre propriété et que nous le "louons" en quelques sortes. L'aspect circulaire intervient en fin de contrat, car plusieurs options s'offrent alors au client. Soit il renouvelle le contrat et nous poursuivons tout simplement notre intervention, soit il rachète l'installation, avec ou sans entretien. Si le client déménage, nous pouvons soit tout remettre en état sur place, soit démonter l'installation et la remettre en état à l'usine, pour un nouveau client ou un client existant. Finalement, l'installation peut elle aussi être recyclée. Nous le faisons en respectant les normes DEEE déchets d'équipements électriques et électroniques draconiennes. »

« Le C-LaaS est toujours en chantier », explique Plancke. « Toutes les 6 500 références du catalogue ETAP ne sont pas encore prêtes. Mais cela nous permet d'augmenter considérablement la durée de vie de nos luminaires et d'aller vers un deuxième, voire un troisième cycle de vie. Ce sont des marchés qui n'existent même pas encore. »

ETAP a participé à la rénovation de l'éclairage d'une école Steiner à Bruxelles. L'école a été entièrement construite à partir de matériaux recyclés provenant des tours démolies du WTC, à la gare du Nord. ETAP a « remis à neuf » les luminaires avec les matériaux et technologies les plus récents. Résultat : un rendement lumineux deux fois plus important pour une efficacité énergétique supérieure de 67 %. En d'autres mots, plus de lumière pour moins d'énergie. « Une telle approche est parfaite pour les projets de rénovation », assure M. Plancke.



Dominiek Plancke
Ceo

À propos de.

Fondée en 1949, **ETAP Lighting International** est aujourd'hui un acteur majeur sur le marché européen des solutions d'éclairage efficaces et économes en énergie. ETAP développe, fabrique, installe et entretient des luminaires et des systèmes d'éclairage principaux et de secours pour tout environnement professionnel : bureaux, usines, écoles, cliniques, etc. Développant et fabriquant en Belgique, l'entreprise peut répondre rapidement aux besoins spécifiques. ETAP jouit d'une solide réputation en matière de travail sur mesure et de mise à niveau des installations existantes.





Sangara Klespis

Unir les forces pour créer l'entreprise de demain

Le rôle du Facility Manager connaît de grandes mutations depuis la pandémie. Faisons le point sur les tendances actuelles du Facility Management et sur l'avenir de la Workplace experience (WeX).

Lère post-covid a accéléré la transformation digitale. Ces modifications ont permis d'offrir de nouvelles opportunités au métier de Facility Manager (FM). Il y a eu une dématérialisation de l'espace de travail. Cependant, mettre en place une politique de travail hybride nécessite beaucoup d'efforts et une bonne compréhension des besoins individuels et collectifs.

Le FM dispose de moyens pour ouvrir le champ des possibles. En effet, il doit faciliter la vie de l'utilisateur dans son bâtiment, sur une plateforme digitale ou dans un tiers-lieu. Les tiers-lieux sont des écosystèmes qui se trouvent à proximité des employés, comme des espaces de coworking. Certaines personnes veulent séparer leur travail de leur vie privée et d'autres n'ont aucun souci à travailler le soir. En apprenant à mieux connaître chaque personne, ses compétences et sa manière de travailler, l'entreprise sera plus performante.

Il ne faut pas oublier que depuis la Covid-19, les gens sont également en quête de sens. C'est pourquoi, il est nécessaire que les ressources humaines (RH), le FM et le management de terrain réfléchissent en amont et collaborent. Il faut posséder une bonne connaissance de l'individu et de ce qui le stimule. Retrouver du sens ne se limite pas, pour l'employé, à éviter le trafic automobile.



“ **L'être humain n'est pas une ressource financière.**

L'être humain n'est pas une ressource financière, mais un talent à développer et une valeur pour l'entreprise.

L'environnement de travail doit être un levier tactique pour atteindre les objectifs stratégiques. Les entreprises doivent absolument veiller au bien-être de leurs employés ainsi qu'à la manière dont fonctionnent les départements. Il est temps de sortir des silos et de travailler sur des thématiques communes. Aujourd'hui, il est primordial de prendre en compte les finalités. Cela ne sera possible qu'en réunissant les RH, le FM et le management de terrain.

Lorsque j'observe les tendances, j'entrevois l'avenir du métier de FM. Le Facility Management bascule vers le Workplace Management. C'est au FM de faire des propositions pour aller à la rencontre d'autres disciplines. Il faudrait dispenser des formations sur le sujet. Malheureusement, l'argent est le moteur économique. Nous envisageons toujours les budgets de manière traditionnelle : chaque département a son propre budget. Or il faudrait revoir cette répartition afin de travailler sur des thématiques communes.

Par **Sangara Klespis**,
WeX (Workplace experience) leader

5 étapes pour des bâtiments neutres en CO₂

Le secteur de l'immobilier est en pleine mutation. Sous la pression des objectifs climatiques mondiaux, bien sûr, mais on note également une demande croissante provenant du marché de la location et de la vente pour des bâtiments plus respectueux du climat – et ce dès leur conception.

Le patrimoine immobilier de notre pays ne jouit pas d'une excellente réputation en matière de durabilité. "Le secteur du bâtiment est responsable de 40% de toutes les émissions de CO₂ dans le monde", avance Bert Lemmens, consultant en bâtiment durable au sein du cabinet de conseil Arcadis. "Le recours à des combustibles fossiles tels que le gaz naturel et le mazout pour le chauffage est le principal coupable. Une transition généralisée vers des systèmes énergétiques plus durables est donc nécessaire."

Les objectifs climatiques pour 2050 ciblent une neutralité totale en matière de CO₂. Les régions transposent ces objectifs en lois concrètes axées, entre autres, sur l'immobilier. Ainsi, la législation bruxelloise PLAGE (plan local d'action pour la gestion énergétique) doit inciter les propriétaires et les usagers à économiser l'énergie. En Flandre, une législation similaire est en cours d'élaboration, qui impose une trajectoire de

réduction des émissions d'ici à 2050. Elle fixe des objectifs concrets mais laisse chacun libre de choisir les mesures pour les atteindre.

Les autorités publiques ne sont pas les seules à pousser le secteur immobilier vers la neutralité carbone. Le marché de la location et de la vente exerce lui aussi une pression de plus en plus forte en ce sens. "En tant que cabinet de conseil, nous percevons clairement cette évolution", confirme Bert Lemmens. "Arcadis est impliqué de nombreuses manières dans le secteur immobilier. Nous contribuons à durabiliser les projets de construction et de rénovation, nous fournissons des conseils stratégiques pour rendre les parcs existants neutres sur le plan climatique. La demande ne fait que croître."

Feuille de route "net zéro"

Le chemin vers la neutralité carbone commence par l'élaboration d'un plan efficace. "Avec une

feuille de route 'net zéro' bien définie, vous déterminez où vous voulez aller en tant que propriétaire – ou éventuellement locataire – d'un parc immobilier, en parfaite adéquation avec votre stratégie immobilière à long terme", détaille Bert Lemmens. "Un tel plan s'articule autour d'étapes très concrètes (lire l'encadré). Arcadis participe à son élaboration. La finalité de cette feuille de route est d'obtenir des résultats concrets de manière rentable."

"Une fois le plan établi, il est important de coordonner les mesures choisies avec les autres activités menées dans les bâtiments. Si, par exemple, vous prévoyez une rénovation l'année prochaine, il est conseillé de réaliser certaines mesures de durabilité en même temps. De cette manière, l'impact sur les utilisateurs reste limité et les coûts d'investissement peuvent être divisés. Dans la pratique, un calendrier bien coordonné peut même conduire à une réduction des coûts de moitié."



La feuille de route "net zéro"

Voici les cinq piliers d'un bon plan selon Bert Lemmens (Arcadis):

1. Déterminez votre objectif: quelle réduction de CO₂ voulez-vous atteindre et à quel horizon?
2. Faites un inventaire détaillé de vos bâtiments (âge, usage, température souhaitée, installations prévues, etc.) mais aussi des éventuelles sources d'énergie durable à proximité, comme un réseau de chaleur.
3. Dressez une liste exhaustive de toutes les mesures susceptibles de réduire vos émissions de CO₂.
4. Hiérarchisez ces mesures en fonction des aspects importants pour vous (économies de coûts, durabilité, etc.).
5. Regroupez les mesures qui remplissent les conditions requises dans des ensembles cohérents, comparez leurs coûts, leurs calendriers et leurs résultats escomptés, et faites votre choix pour la mise en œuvre.

Arcadis est le leader mondial de l'ingénierie et du conseil dans les domaines de l'urbain, de l'immobilier, des mobilités et de l'environnement. Grâce à nos solutions centrées sur l'humain, nous aidons nos clients à réinventer les lieux où nous vivons et travaillons, à créer des solutions de mobilité et à optimiser les ressources, tout en protégeant notre planète. Nous sommes plus de 29 000 Arcadien(ne)s dans plus de 70 pays et réalisons un chiffre d'affaires de 3,4 milliards d'euros. Nous soutenons ONU-Habitat en mettant à profit nos connaissances et notre expertise, afin d'améliorer la qualité de vie dans les villes en pleine croissance, partout sur la planète. www.arcadis.com

