

FM

MAGAZINE 37

FACILITY
MANAGEMENT

ANNÉE 7 - JAN-FÉV-MARS 2024

FM DAY



 Facility
awards 2024

QUI GAGNERA L'AWARD
FACILITY PROJECT
OF THE YEAR?



14.03.2024
'T BAU-HUIS - SINT-NIKLAAS


belgian facility association

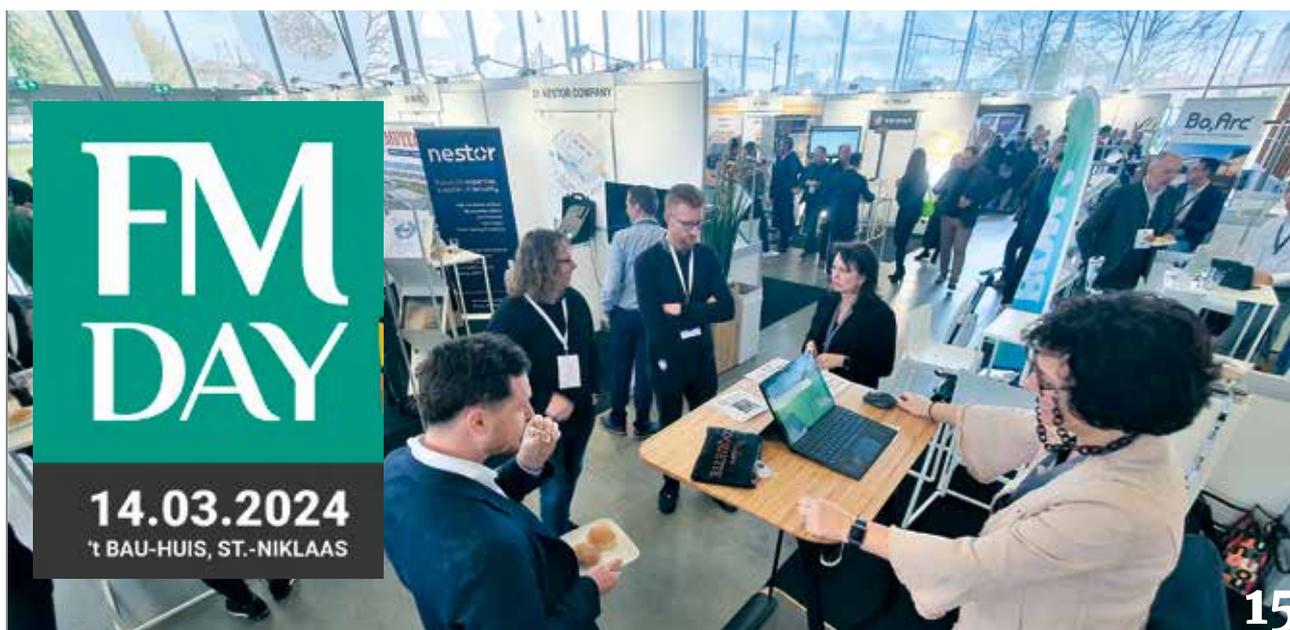
SUCCESSFUL
INTERIORS
SINCE 1942



You might not see it, but
your body and mind feels it

BETTER WORKSPACES WITH HOLISTIC ERGONOMICS

Kinnarps
SUCCESSFUL INTERIORS



FM-Day Workplace Experience Un must pour les professionnels du FM



**Avec quel mix
équilibré peut-on
faire la différence?**

*Reile Ramaekers
Head Workplace
Services/
CI Coach ABN AMRO
Private Banking Belgium*



**Belfa - Qui gagnera l'award
Facility Project of the Year?**



**Pami - Ethias Hasselt
Projeter le passé dans l'avenir**



**Belfa luncheon Éclairage LED, un
incontournable de la durabilité et
une opportunité de bien-être**

-
- 6 News
 - 39 Absentéisme au travail, rotation du personnel? Le facility manager peut inverser la tendance
 - 42 "Le Facility management commence par les installations techniques"
 - 57 Cube, plus qu'une solution de rangement
 - 66 Événement belfa de Nouvel An
-



Colophon

Periodicité: Trimestrielle

Rédaction: redactie@fm-magazine.be

Tilly Baekelandt, Alex Baumans,
Philip Declercq, Michel Hanoulle,
Elke Lamens, et Elise Noyez

Publicité - conseil: Lorenzo Debruyne
lorenzo.debruyne@fcomedia.be

Editeur responsable:

Filip Cossement
Boulevard des Canadiens 118
B-7711 Dottignies

Conception graphique:

FCO Media

Nederlandse versie op aanvraag

Aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite et/ou publiée par impression, photocopie, microfilm ou de quelque manière que ce soit, sans accord écrit préalable de l'éditeur.

Les articles signés n'engagent que la responsabilité de leur auteur. Le contenu des publicités n'engage que la responsabilité des annonceurs. L'éditeur se réserve le droit de refuser d'insérer les publicités proposées.

Le papier sur lequel est imprimé ce magazine a été produit de manière écologiquement responsable, dans le respect de l'homme et de la nature. Le film plastique est produit à partir de matières premières renouvelables et n'est pas un dérivé du pétrole comme c'est généralement le cas. Il est donc parfaitement recyclable et biodégradable.



Chers membres et sympathisants,

Bonne nouvelle! La cinquième édition du **rapport des tendances en FM**, fruit d'une étroite collaboration entre belfa et PROCOS, a été présentée en primeur lors de notre événement de Nouvel An en début d'année, au splendide campus bruxellois d'AG Insurance et en présence de plus de 200 collègues FM. Ce rapport des tendances en FM est incontestablement un outil pratique pour le professionnel du FM qui souhaite savoir ce qui bouge dans un secteur en pleine évolution. Pensez à l'intégration du travail hybride, à la numérisation, au développement durable, à la mobilité, etc. Faut-il encore ajouter que le facility manager joue un rôle crucial ?

Êtes-vous membre de belfa ? Vous allez alors recevoir une version papier. Pas encore membre ? Allez sur notre site web où vous pouvez commander un exemplaire du rapport.

Autre bonne nouvelle: les finalistes des **Facility Awards Project of the Year** sont connus ! Ce concours prestigieux est une opportunité de donner plus de visibilité à notre secteur. Nous sommes particulièrement fiers des **nominations** : AG Insurance, Fluvius, Het Facilitair Bedrijf, Ville de Gand, Ville de Sint-Niklaas et ZNA (Ziekenhuis Netwerk Antwerpen). Il n'y aura bien entendu qu'un seul grand gagnant que nous annoncerons lors de l'**Award show le 30 mai**, où nous mettrons également à l'honneur **la meilleure thèse FM**. Découvrez dans ce numéro les six projets innovants et tournés vers l'avenir.

Vous recherchez plus d'inspiration? Bloquez alors **le 14 mars** dans votre agenda. Une nouvelle édition de FM-Day comprenant un congrès et des moments de réseautage pour toutes les personnes actives dans le monde du FM aura lieu à 't Bau-Huis à Sint-Niklaas. Le thème de cette année est **Workplace Experience**. Vous trouverez toutes les informations sur notre site web. Nous avons également ajouté des **événements et des formations** sur notamment la sécurité incendie, le leadership et la gestion de projet. À bientôt ?

Cordialement,
Vincent Giot
Président de belfa

Contact us

Director
Tanja Barella
M. +32 (0)473 95 77 00
tanja.barella@belfa.be

Office Manager
Muriel Walter
M. +32 (0)468 13 81 25
office@belfa.be

Corporate partners

PLATINUM		GOLD	
BRONS			

belfa
belgian facility association

Da Vincilaan 2 bus 33
1935 Zaventem
www.belfa.be



Yesssss ! Une journée de travail sans chaos

l'Enregistrement de vos visiteurs



- Notifications par TEAMS, Email, SMS et Téléphone
- Liens vers votre contrôle d'accès
- Réception sans personnel en 16 langues
- RGPD et fonctionnalité BLUR
- 99,8% de disponibilité et 100% Cloud
- Évacuation, vidéos de prévention et Q&R
- Preuve pour IFS, BRC, Food Defence
- Indépendant de votre réseau et sans piratage
- Archivage des visiteurs et contrôle des factures



Gatehouse l' Enregistrement Digitale | sales@gatehouse.be | www.gatehouse.be | T +32 56 32 43 60

Absence, maladie, rotation du personnel ?

Une intervention de service facilitaire s'impose.

Selon une enquête, les nuisances olfactives figurent dans
le top 3 des causes d'insatisfaction du personnel !



Le système suisse unique de purification de l'air qui
élimine durablement toutes les mauvaises odeurs.



www.elandir.be
0475 89 15 98 | dcg.baert@elandir.be

Demandez
une démo
gratuite !

Agenda

Webinaire 'Sécurité incendie'
13 mars 2024

FM-Day - Congrès & journée de réseautage sur le Facility Management
14 mars 2024, Sint-Niklaas

Tool event 'Transformation digitale'
17 avril 2024, Zaventem

Visite de l'entreprise Ethias
14 mai 2024, Hasselt

**Facility Awards 2024
Facility Project of the year**
30 mai 2024, Brussels

**Webinaire IDET/belfa
"Qui gère la qualité de vie dans nos entreprises? HR ou environnement de travail/FM?"**
4 juin 2024

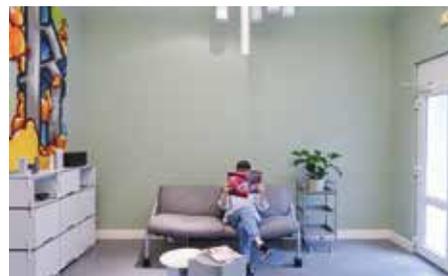
**Captains of Innovation
Sailing Cup**
20 juin 2024, Nieuwpoort

Assemblée générale des membres
20 novembre 2024, Brussels

Valor Services Group, partenaire platine de belfa

Valor Services Group s'associe à nouveau avec belfa, cette fois en tant que partenaire platine. Valor Services Group est un one stop shop en matière de nettoyage professionnel et de lutte contre les nuisibles en Belgique et aux Pays-Bas. Avec cet expert spécialisé dans le travail sur mesure, vous restez conforme avec la sécurité incendie, l'hygiène et la réglementation environnementale.

www.valorservicesgroup.be



Travailler sans limite avec le Lookbook de Sedus

Tout est sujet au changement, même l'environnement de travail. Si le bureau était il y a quelques années encore le lieu de travail majeur, de nombreuses personnes travaillent aujourd'hui également à domicile, dans des espaces de coworking ou encore sur la route. Dans le nouveau Lookbook, Sedus jette un coup d'œil dans les coulisses : en dix interviews, le fabricant allemand de mobilier de bureau donne sa vision personnelle des lieux de travail, des styles de travail, des facettes du travail et des solutions d'ameublement des personnes créatives en Europe.

www.sedus.com/en/knowledge/lookbook



Messe Dortmund lance Inolope Expo 2025

Inolope Expo se déroulera pour la première fois à Dortmund entre le 12 et le 14 février 2025. Ce nouveau salon se concentrera largement sur les derniers développements en matière d'enveloppes de bâtiment intelligentes, qui jouent un rôle clé dans l'architecture et le facility management. L'efficacité énergétique, la durabilité, la maîtrise des coûts, le confort et l'esthétique sont des facteurs clés qui ont pris encore plus d'importance au cours de cette ère de changement climatique, d'urbanisation croissante et de besoin accru de confort. Une utilisation efficace des ressources ainsi que le recours à des solutions de construction durables sont plus nécessaires que jamais.

www.inolope-expo.de/en-gb



Mieux trier dans son commerce, ça s'apprend

Plus de 22.000 commerces de proximité sont installés dans les rues de Bruxelles. Ils sont dans l'obligation de trier leurs déchets non-ménagers. Pour soutenir les commerçants bruxellois dans leurs pratiques de tri, le service Inspection de Bruxelles Environnement a déployé des monitrices et moniteurs sur le terrain. Ils n'effectuent pas de contrôles, mais se rendent chez les commerçants pour les informer et les encourager à trier. Alina, monitrice chez Bruxelles Environnement, nous explique sa mission de porte-à-porte auprès des commerces.

<https://environnement.brussels>

DES SOLUTIONS DE CONTRÔLE D'ACCÈS
FIABLES ET DURABLES PAR LE BIAIS DE
TOURNIQUETS ET DE SPEEDGATES

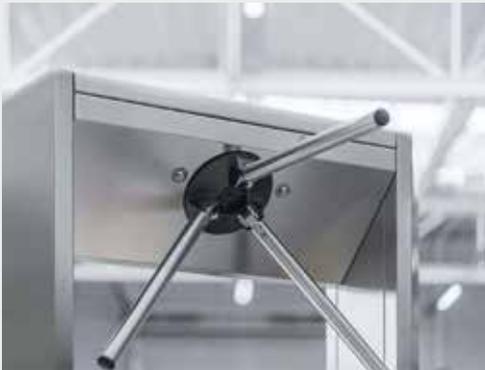
nestor
company



GASTOP®

Focus on **expertise**,
Supplier of **security**.

info@nestorcompany.be
www.nestorcompany.be



Nestor Company présente une nouvelle gamme de tourniquets et portillons

Grâce à notre recherche continue de produits efficaces et meilleurs, nous pouvons présenter une nouvelle gamme produite en Europe.

Le fabricant est un fabricant mondial de systèmes de contrôle d'accès des personnes et figure donc parmi les entreprises les plus innovantes au monde. Les produits se distinguent par leur design élégant, leur construction robuste, leur fonctionnement rapide et sûr, ainsi que leur facilité d'installation et d'entretien. Ils sont développés et fabriqués en interne, avec de nombreux développements internes brevetés, et apportent régulièrement de nouvelles solutions sur le marché.

Les tourniquets, les portes carrousel ou tambour et les tourniquets sont généralement fabriqués en acier inoxydable 304 ou en acier galvanisé et/ou laqué.

Avec plus de 30 ans d'expérience dans l'industrie, des solutions personnalisées qui répondent à tous vos besoins et exigences peuvent être réalisées..

webshop.nestorcompany.be/fr-be/Gastop



Humanscale accueille René Nieuwendijk en tant que VP Global Retail Sales

Humanscale, le fabricant de solutions ergonomiques de qualité supérieure, accueille René Nieuwendijk en tant que nouveau Vice President Global Retail Sales. René possède plus de 25 ans d'expérience dans le management, la vente et le marketing dans le domaine du design intérieur, et sa nomination marque une étape importante dans le positionnement mondial de Humanscale. Dans le cadre de ses précédentes fonctions, il occupa notamment les fonctions de vice-président de Residential Business chez Interface Europe, de directeur commercial chez Leolux Furniture Group et de directeur des exportations chez Thonet.

eu.humanscale.com



Le Green Deal fait passer l'importance de la sauvegarde de l'eau à la trappe

Pour rédiger son Mémoire 2024, Agoria a échangé avec plusieurs entreprises membres et exploré des pistes pour atteindre une prospérité durable. Grégoire de Hemptinne, COO de la jeune start-up bruxelloise Shayp, souligne l'importance de la gestion de l'eau dans la lutte contre le réchauffement climatique. Il exhorte les politiques à soutenir davantage les entrepreneurs et à leur offrir une vision pour créer un monde meilleur.

www.agoria.be

Kevin Van den Bosch nouveau président de la Belgian Workspace Association



Kevin Van den Bosch assure la présidence de la Belgian Workspace Association. Country Manager d'IWG Belgique et Luxembourg, fournisseur des solutions de travail hybrides, depuis le mois d'avril 2023, Kevin succède à Edouard Cambier.

Dans ses nouvelles fonctions, Kevin Van den Bosch continuera à représenter et défendre les intérêts des opérateurs, des fournisseurs et des clients des centres d'affaires et de coworking.

belgianworkspaceassociation.be

Les valeurs communes forment la base de l'engagement

Alertis, acteur majeur du marché belge de la sécurité et de la sécurité incendie, s'aventure pour la première fois sur la glace. En effet, la société basée à Roulers s'engagera comme sponsor principal de la Fédération Royale Belge de Patinage de Vitesse (FRBP) dans les années à venir. Les deux organisations sont synonymes de croissance, de persévérance et de travail d'équipe. Une combinaison idéale sur la route de Milan, qui accueillera les Jeux olympiques d'hiver en 2026.

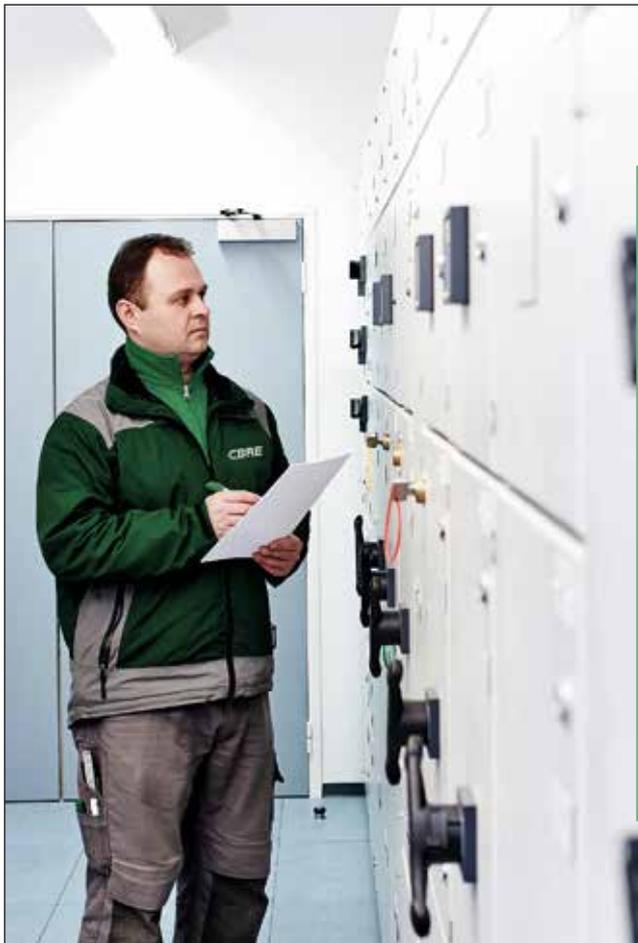
www.alertis.be



Les employés mobiles adoptent des appareils durcis

Une étude récente commandée par Panasonic met en lumière un changement majeur dans les préférences technologiques des employés mobiles pour relever les défis d'un paysage digital en évolution rapide. De plus en plus d'organisations se tournent vers les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones durcis. Cette augmentation de l'utilisation est particulièrement prononcée dans les secteurs où les travailleurs de terrain évoluent dans des environnements exigeants. En effet, ces appareils conçus à cet effet s'avèrent essentiels pour améliorer la productivité.

eu.connect.panasonic.com/fr/fr/toughbook



CBRE

Maximiser le potentiel de votre lieu de travail

CBRE fournit les meilleures solutions IFM pour les services hard et soft, afin de vous aider à atteindre vos ambitions au niveau de l'efficacité opérationnelle, la durabilité et l'expérience de travail. Notre approche est alimentée par une technologie performante et les meilleurs partenaires de services du secteur.

Nous réalisons nous-mêmes les services de facility et project management. En outre, nous proposons avec nos propres équipes des services de workplace experience, maintenance technique, solutions FM intelligentes, optimisations des actifs et des solutions sustainability. Pour plus d'informations veuillez contacter:

Kristel Mercken
Business Development Manager
+32 (0)494 57 88 22
kristel.mercken@cbre.com



tripla 
coustics

YOUR SILENT PARTNER

PRINT  ACOUSTICS / WOOD  COUSTICS

Solutions sur mesure pour un climat de conversation confortable.

Echantillons, brochure ou une visite?

Appelez notre expert acoustique
Ruben Lannoo: 0475 55 55 90

TOTALFLOORS

LET'S TALK *sustainable design-led* FLOORING

Totalfloors proudly (re)presents:

Totalfloors bv, Sint-Sebastiaanstr. 26A/102, B-8400
Oostende

Ivan Dekeyser Tel. +32 475 36 40 11
www.totalfloors.be ivan.dekeyser@totalfloors.be

Sales agent for Belgium and Luxemburg for
leading European flooring manufacturers

wineo

organic flooring for residential and
contract use in tiles, planks and rolls in
click and glue down



design led carbon neutral carpet tiles with
standard acoustic backing and option of
glue free TRACTIONBACK installation



Printed carpets and rugs in your own
design/photo and colour from 2m²
onwards

ONE FLOR EUROPE

One of the worlds leading Manufacturers
of LVT, holding over one million m² in
stock in Kortrijk.

edel carpets®

since 1918

circular contract and super soft luxury
rugs & carpets, member of the Condor
Group



luxury carpets, carpet tiles & rugs for
domestic and contract use



Strong Objekt

needlefelt contract carpets & carpet tiles,
member of the Condor Group

**CONTACT US
FOR MORE INFO
OR VISIT US ON
THE FM DAY**

Pami et Robberechts à la conquête de l'Europe

Pami et Robberechts, deux des principaux fournisseurs de mobilier de bureau en Belgique, ont décidé de fusionner. En collaborant plus étroitement, ils souhaitent renforcer leur position sur le marché local et se développer à l'échelle internationale dans un contexte économique difficile. Les deux entreprises sont déjà actives en Belgique, aux Pays-Bas, en France, au Luxembourg et en Allemagne. Ensemble, elles réalisent un chiffre d'affaires d'environ 80 millions d'euros et emploient 320 collaborateurs. Elles se classent ainsi dans le top 50 du marché européen du mobilier de bureau. À terme, le groupe fusionné, avec Pami et Robberechts comme fers de lance commerciaux, vise une place dans le top 25.

www.pami.be/fr
www.robberchts.be/fr



Schneider Electric reconnu comme leader en logiciels de gestion de l'énergie

Schneider Electric, un chef de file dans la transformation digitale des secteurs de la gestion de l'énergie et de l'automatisation, a remporté la première place dans le récent rapport de Verdantix intitulé "Green Quadrant: Energy Management Software 2023". Cette reconnaissance souligne la qualité et la polyvalence des solutions de Schneider Electric, ainsi que son approche innovante en matière d'intégration de systèmes.

www.se.com/be/fr



Sharp présente Synappx Cloud Print

Sharp lance Synappx Cloud Print, une nouvelle solution propriétaire de gestion de l'impression destinée aux PME qui veulent rendre leurs processus d'impression plus efficaces, plus sûrs et plus durables. Ce logiciel apporte une réponse concrète au besoin croissant d'impressions flexibles dans les environnements de travail modernes. Avec Synappx Cloud Print, la tâche d'impression n'est envoyée depuis l'ordinateur qu'après authentification de l'utilisateur sur l'imprimante. La tâche d'impression peut être récupérée sur l'imprimante au moyen d'une carte ou d'un code PIN. Ainsi, l'utilisateur n'a accès qu'à ses propres impressions et aucun document n'est laissé sans surveillance sur le bac de sortie.

www.sharp.be/fr



QR Connect et IFS Ultimo réalisent ensemble une gestion optimale des actifs

QR Connect et IFS Ultimo ont uni leurs forces en concluant un partenariat technologique. Cette collaboration associe la puissance de la plateforme innovante de QR Connect aux capacités avancées du logiciel Enterprise Asset Management d'IFS Ultimo. Ce partenariat permet aux entreprises de bénéficier d'un processus plus efficace pour le signalement mobile des incidents et des tâches de maintenance. L'intégration entre QR Connect et IFS Ultimo offre non seulement un grand confort d'utilisation, mais contribue également à l'optimisation des processus opérationnels au sein des organisations.

www.qr-connect.com/nl/
www.ultimo.com/fr-be

Les vêtements de travail reflètent le professionnalisme

Il est évident que des vêtements de travail soignés et attrayants sont synonymes de professionnalisme. C'est également le cas pour les travailleurs qualifiés. Mewa Textil-Service a mené une enquête auprès de ce groupe de travailleurs. Que privilégient-ils en matière de vêtements de travail ? Les résultats montrent que les travailleurs qualifiés attachent de l'importance à ce que les vêtements de travail leur permettent de se profiler en tant que professionnels compétents. La fiabilité et le professionnalisme arrivent en tête de liste, tout comme les aspects liés à la sécurité et au confort.

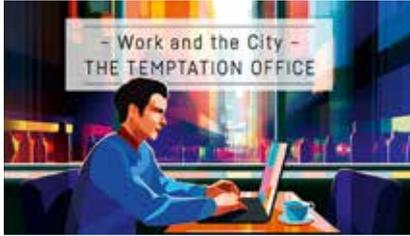


www.mewa.be/fr

Service + maintenance = plus de sécurité sur le lieu de travail

La sécurité sur le lieu de travail n'est jamais facultative, elle est essentielle car chaque blessure est une blessure de trop. L'objectif ultime est un lieu de travail exempt de tout danger potentiel et de toute blessure. On l'atteint non seulement grâce à des solutions de sécurité adaptées, mais aussi grâce à un service professionnel et à une maintenance régulière de tous les systèmes d'accès. De cette manière, vous assurez au lieu de travail une mise à niveau solide et renforcez la sécurité de vos collaborateurs et des personnes externes.

www.assaabloyentrance.com/be/fr



Work and the City – the Temptation Office

Comment concevoir et aménager des bureaux pour les rendre encore plus attrayants pour le personnel? Aujourd'hui, un bureau "irrésistible" ou un lieu de travail "séduisant" doit être flexible, basé sur les besoins, tout en offrant la possibilité de choisir le lieu de travail en fonction des besoins. À cette fin, il convient de créer une atmosphère accueillante qui tienne compte des besoins individuels des employés. Ces évolutions ont un impact sur l'utilisation des bureaux et des immeubles de bureaux, et elles contribuent à faire évoluer des quartiers entiers. Avec le slogan 'Work and the City – the Temptation Office', Sedus commercialise depuis fin janvier diverses solutions d'aménagement, qui répondent aux dernières tendances et apportent une vision de ce que pourrait être le monde du travail urbain de demain.

www.sedus.com/fr

Tork présente ses nouveaux essuie-mains et papier toilette Naturel

Tork présente ses nouveaux produits d'hygiène Naturel qui allient qualité et durabilité. Ces essuie-mains et le papier toilette doux et efficaces sont fabriqués à 100 % en fibres recyclées. La qualité et la durabilité ne sont plus incompatibles.

Que du contraire, puisque les produits d'hygiène Tork Naturel garantissent une expérience d'utilisation exceptionnelle tout en renforçant la gestion durable de l'hygiène. Fabriqués exclusivement à partir de fibres recyclées, les essuie-mains et papier toilette sont efficaces et agréables au toucher. La gamme Tork Naturel pour espaces sanitaires constitue une étape supplémentaire en faveur d'une économie circulaire et répond parallèlement aux changements qui s'opèrent au sein du marché du papier.

www.tork.be/fr



GeoDynamics permet au secteur du nettoyage d'éviter les amendes inutiles

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale et de la sécurité au travail, la loi-programme du 26 décembre 2022 a introduit une nouvelle obligation d'enregistrement du temps de travail pour les activités d'entretien et/ou de nettoyage. Cette dernière est comparable au 'Check In At Work' (CIAW) du secteur de la construction. L'une des dispositions de cette loi concerne les employés du secteur du nettoyage : ils sont tenus de s'inscrire auprès de l'ONSS pour chaque lieu de travail qu'ils visitent. GeoDynamics dispose toutefois du logiciel idéal pour permettre aux entreprises de nettoyage de se conformer à cette nouvelle loi.

public.geodynamics.be



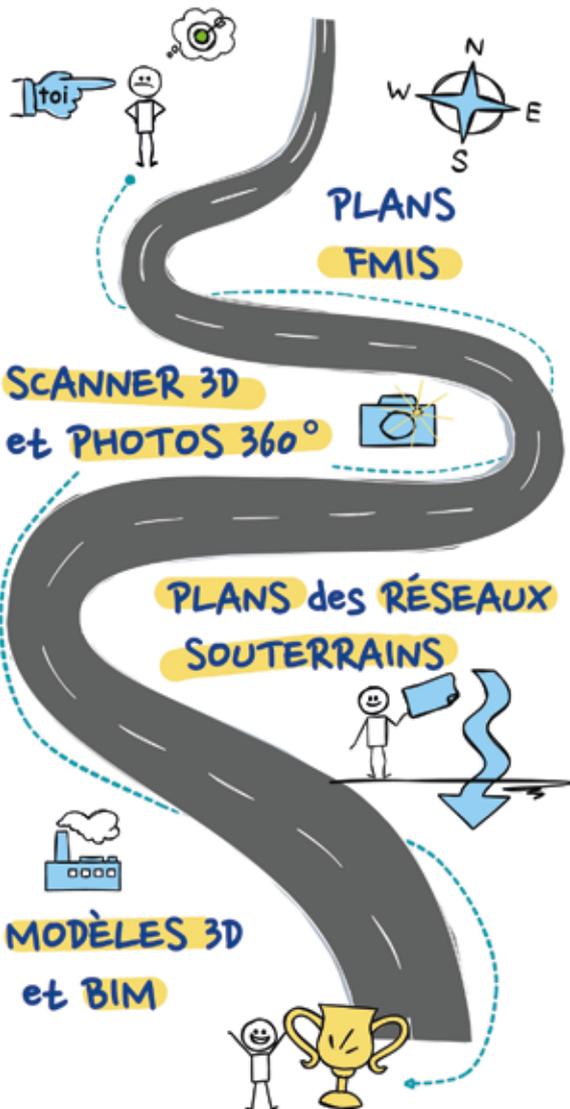
ArcelorMittal optimise sa productivité avec les tablettes de Getac

ArcelorMittal, leader de l'industrie de l'acier et des mines, collabore depuis 2020 avec Getac. Le fournisseur fait depuis lors confiance aux solutions informatiques globales et robustes de l'entreprise. Pour ses activités de production et de maintenance, le site de Dunkerque (France) utilise non seulement de robustes tablettes, mais aussi des stations d'accueil, des adaptateurs d'alimentation pour véhicules et des antennes extérieures qui sont directement reliées aux machines. Les tablettes F110 et A140 de Getac sont fiables et conviennent idéalement à une utilisation dans des équipements de manutention soumis à de puissantes vibrations, à la chaleur et à la poussière, ainsi qu'à un usage intensif de l'écran.

construction-benelux.arcelormittal.com/fr



NOS PLANS SONT
LA BASE
DE VOS PROJETS
DE FACILITY MANAGEMENT



teccon (+)
géomètres-experts

EXPERTS POUR toute la BELGIQUE

www.scan-to-bim.be

www.detection-des-reseaux.be

www.teccon.be

+32 81 35 49 51 - info.fr@teccon.be

DELABIE



Un système de chasse alliant hygiène optimale et économie d'eau :
la chasse sans réservoir DELABIE

- **Hygiène** : développement bactérien empêché par l'absence d'eau stagnante, chasse automatique sans contact manuel, rinçage périodique toutes les 24 heures après la dernière utilisation
- **Économie d'eau** : système antifuite, rinçage automatique « intelligent » (volume d'eau adapté à l'usage)
- **Efficacité** : chasse puissante et disponible à tout instant
- **Installation aisée** : bâti-support autoportant prémonté avec boîtier étanche adaptable à tout type de parement (système de chasse également disponible sans bâti-support)
- **Confort** : déclenchement volontaire (bouton poussoir) ou automatique au départ de l'utilisateur (aucun contact manuel)

30 ANS
GARANTIE

50 ANS
RÉPARABILITÉ

delabiebenelux.com

Souhaitez-vous atteindre des objectifs stratégiques en matière de développement durable ?
Collaborez alors avec toutes les parties de la chaîne d'approvisionnement. Chez **Alpheios**, nous apprenons ensemble et nous nous encourageons mutuellement. Telle est notre devise.

Notre équipe innovations collabore chaque jour avec nos fournisseurs et nos clients. L'objectif ? L'**innovation durable** et l'élaboration d'une chaîne d'approvisionnement circulaire. Ainsi, nous pouvons continuer à garantir des **agents de nettoyage dynamiques** et une planète saine pour aujourd'hui et demain.

Êtes-vous curieux de connaître tous nos projets de développement durable ?



Alpheios 



PURO[®]
Fairtrade Coffee
saving the rainforest

CAFÉ ÉQUITABLE
Chaque paquet de café Puro est 100% issu du commerce équitable. Nos producteurs de café reçoivent un prix équitable pour leurs grains de café et une prime supplémentaire pour investir dans leur avenir.

PROTÉGER LA FORÊT TROPICALE
Pour chaque kilo de café Puro vendu, nous achetons des parcelles de la forêt tropicale menacées en collaboration avec World Land Trust.

www.purocoffee.com
info@purocoffee.com · 0800 44 0 88



The advertisement features a light blue background with green coffee leaves and a coffee bean illustration. On the right, a large, modern coffee machine is shown dispensing coffee into a white cup. On the left, an illustration depicts a man in a suit standing by a desk, talking to a group of five people seated around a round table in a meeting room. The Fairtrade logo is in the bottom left corner.



FM DAY

14.03.2024

't BAU-HUIS, ST.-NIKLAAS



Workplace Experience Un must pour les professionnels du FM

Événement de réseautage

Comme de coutume, FM Magazine organisera plusieurs moments de réseautage dans le cadre du congrès belfa, entre les stands des annonceurs de FM Magazine. Cette année encore, il y aura une quarantaine de stands d'entreprises actives dans divers secteurs. Pendant les conférences de belfa, plusieurs pauses seront organisées ainsi qu'un déjeuner où les contacts seront centraux. L'accès et le catering sont gratuits pendant le réseautage.



L'événement annuel FM Day aura lieu le 14 mars au 't Bau-huis à Sint-Niklaas. Cette année encore, la formule qui a fait ses preuves est reconduite : un congrès informatif et attrayant, un aperçu concentré et varié du marché des fournisseurs du FM et un cadre parfait pour le réseautage. Bref, une journée à bloquer dans votre agenda.

FM Day 2024 promet d'être une nouvelle fois pertinent pour les Facility Managers. Outre un congrès richement étoffé préparé par belfa et une offre large d'exposants représentant tous les aspects des facility services, il sera possible de discuter et de nouer des contacts toute la journée, de 9h à 17h.

Toutes les facettes de la discipline FM

FM Day 2024 veut offrir aux professionnels du FM un maximum d'informations pratiques en un minimum de temps. Informatifs et inspirants, le congrès belfa et la FM-Expo feront le point sur les thèmes actuels qui interpellent chaque jour les FM professionnels.

Le Facility Management est plus que jamais en développement. La discipline a énormément évolué au cours de la dernière décennie et a profondément chan-

gé. Les sous-domaines du début comme le catering, le nettoyage et les techniques du bâtiment sont aujourd'hui complétés par des nouvelles matières et des défis comme la gestion de l'espace, la santé et le bien-être, la gestion de la mobilité, les espaces de travail et de réunion hybrides, la législation et les normes, le développement durable, ESG, ... Et il faut s'attendre à d'autres défis non négligeables mais passionnants dans un avenir proche.

La professionnalisation continue et poussée du Facility Management exige une formation continue et une observation du marché pour réagir optimalement lors de la sélection de partenaires, réaliser les objectifs et permettre la transition vers un Facility Management stratégique.

Congrès belfa

Le congrès belfa mettra l'accent sur la

>>>

Qui va gagner un an d'œuvres d'art pour son entreprise?

Toute personne qui visitera FM Day a une chance de gagner un an d'œuvres d'art d'une valeur de 3000€ pour son entreprise. Bernice loue des œuvres d'art pour agrémenter les salles de réunion, la réception, etc., des entreprises. Depuis plus de 12 ans, l'art contemporain belge proposé par Bernice transforme les bureaux en des lieux inspirants. La collection est entièrement assurée et vous soutenez les artistes car ils perçoivent une compensation dès qu'une œuvre est louée. À FM Day, l'heureux gagnant repartira avec un bon d'une valeur de 3000€. Après un entretien avec un conseiller et l'acceptation de la proposition, des livreurs professionnels viendront placer les œuvres d'art. Bernice fournit de l'information sur les artistes et peut prévoir des plaquettes nominatives avec les œuvres. Une offre assurément inspirante pour les visiteurs et collaborateurs.

www.bernice.be



Photo © Bernice

'Workplace Experience'. Des orateurs expérimentés viendront éclairer des sujets de manière objective et pratique avec des conseils utiles et éprouvés qui contribuent à élargir les connaissances, directement applicables dans la pratique quotidienne des professionnels du FM.

Le discours d'ouverture vaut à lui seul l'inscription au congrès : Pierrick Masure, Development Director au bureau d'étude Leesman, détaillera les dernières perspectives de la référence mondiale en matière d'études et de conseils sur la satisfaction et la perception du poste de travail. Il sera le modérateur du débat.

Bram Deneweth, lead facilities & space management chez ING Belgium, partagera ses idées et son expérience à propos du déménagement de deux grands bureaux

vers un siège social rénové sur l'avenue Marnix, une étape importante pour la 'marque employeur' ING.

Après la pause, le débat sera lancé avec Pieter Sanders, Sr. Fleet and Facility Manager Delaware Belux, Responsable du Service interne Prévention et Protection au travail; Bart Remmerie, Directeur HR chez DPG Media Belgium; Philippe Verdonck, CEO Brussels South Charleroi Airport et Sari Kaarina Lehkonen, Head of OIB.RE Department & Real Estate Management European Commission.

À l'issue de la pause déjeuner, Marleen De Molder, Manager GIS Transformation & Tools chez Proximus, présentera le siège temporaire de Proximus où la 'nouvelle manière de travailler' est réinventée et portée à un niveau supérieur, selon un accompa-

gnement adéquat des collaborateurs.

Melina Gorrebeek, sociologue et maître en neurosciences appliquées à l'architecture, conclura le congrès belfa. Les sciences humaines appliquées à l'aménagement des postes de travail montrent comment les connaissances en psychologie, en sociologie et en neurosciences peuvent aider à créer un environnement de travail qui réponde au mieux aux besoins des collaborateurs.

Dans l'intérêt du bon déroulement et de la neutralité linguistique, les sessions auront lieu en anglais

Par Eduard Coddé

Photos © FCO Media

www.fmday.be



En pratique

Date: 14 mars 2024

Lieu: 't Bauhuis - Slachthuisstraat 60 - 9100 Sint-Niklaas

Horaire: 9h00 - 17h00

Congrès: payant, tarif préférentiel pour les membres de belfa et les étudiants, 9h30-15h20

Inscription gratuit via www.fmday.be

Accessibilité: le site est aisément accessible en transports publics, la gare de Sint-Niklaas est toute proche.

Stationnement: parking gratuit 't Bauhuis; trois grands parkings payants à proximité: parking Noordlaan, parking Stationsplein et parking Siniscoop.



FM DAY

14/03/2024

't BAU-HUIS, SINT-NIKLAAS

CONGRÈS & JOURNÉE DE RÉSEAUTAGE SUR LE FACILITY MANAGEMENT

à l'attention des Facility Managers et des
responsables Services Généraux & Achats

CONGRÈS BELFA

Des conférenciers renommés
aux thèmes FM actuels

MOMENT DE RÉSEAUTAGE

Les derniers produits et
services de plus de nos exposants
Formule de restauration à service complet
pour tous les visiteurs

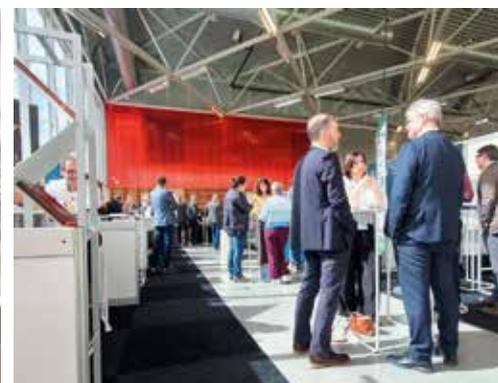
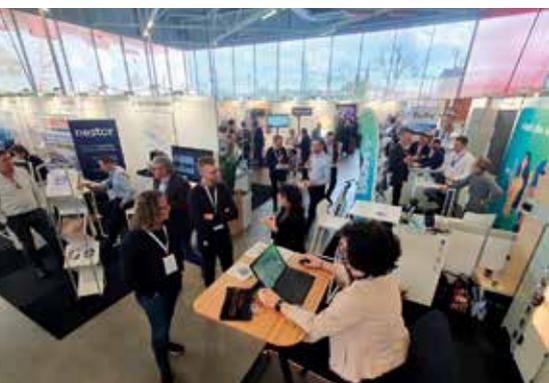


INSCRIVEZ-VOUS !



Exposants

- ALPHEIOS
- ASSA ABLOY
- BELFA
- BERNICE
- BOZARC
- BUDERUS
- CARRIER RENTALS
- CBRE
- CUBE LOCKERS
- DE NESTOR
- DOBIT
- EFF3CT
- FLOKK
- GATEHOUSE
- ILOQ
- KINNARPS
- KRINKELS
- MARKANT OFFICE
- MIKO
- MUTEC
- PAMI
- PI LIFTCONSULTANTS
- QUALIPSO
- RE-SOUND
- RICOH
- SALTO SYSTEMS
- SAS STEREOGRAPH
- SEDUS
- SIMONS VOSS
TECHNOLOGIES
- STEYLAERTS
- TECCON
- TOTALFLOORS
- TRIPLACO
- VANDER ELST
- VECOS
- VERKADA
- VINCI FACILITIES
- VINK
- ZAPFLOOR



Restez informé et découvrez le programme complet via

WWW.FMDAY.BE

Organisation



Media partners



Profacility

Corporate Partners belfa





“Avec quel mix équilibré peut-on faire la différence?”

Reile Ramaekers – Head Workplace Services/CI Coach ABN AMRO Private Banking Belgium

« Quel mix équilibré offrir aux clients internes, au sens large du terme, pour que cela vaille la peine de venir au bureau ? Et comment améliorer cet équilibre pour les collaborateurs actuels et futurs ? D’après Reile Ramaekers (53), c’est le grand défi du monde du FM. En tant que Head Workplace Services/CI Coach, elle est responsable chez ABN AMRO Private Banking Belgium de tout ce qui relève de la gestion des postes de travail.

C’est en 2009, l’année qui a suivi la crise bancaire, que Reile Ramaekers est entrée chez ABN AMRO Bank à Bruxelles en tant que project assistant ; elle y a ensuite évolué jusqu’à devenir assistante du COO Belgique-Luxembourg/Head Tops Belux. « À la suite d’un exercice interne sur l’Excellence client et le Lean Management avec des collègues néerlandais, j’ai été nommée mi-2018 Head Workplace Services pour tous les bureaux en Belgique. »

ABN AMRO Private Banking Belgium
ABN AMRO Private Banking Belgium compte environ 476 collaborateurs et neuf sites dont quatre corporate (siège à Berchem-Anvers, Anvers-Centre, Gent Zuiderpoort, Bruxelles) et cinq commerciaux (Hasselt, Tournai, Courtrai, Sint-Martens-Latem, Bruges). La banque a trois lignes de clients : Private Banking pour la clientèle aisée, Corporate & Institutional Banking et Diamond & Jewellery Clients.

Gestion des postes de travail

Reile Ramaekers: « Nous utilisons le terme workplace management à celui plus courant de facility management. Depuis 2018, Workplace Services Belgium, par distinction avec les Pays-Bas, est un sous-domaine au sein de l’IT (Information & Technology) et des WS (Workplace Services), qui relève de l’organisation COO. Nous sommes séparés des RH mais il règne une collaboration étroite qui se développe de manière naturelle et logique, en amont et en aval, et certainement lors de l’intégration et du départ des collaborateurs. Aux Pays-Bas, les départements opèrent ensemble. À cet égard, et comme de nombreuses entreprises, nous sommes et restons en mouvement. »

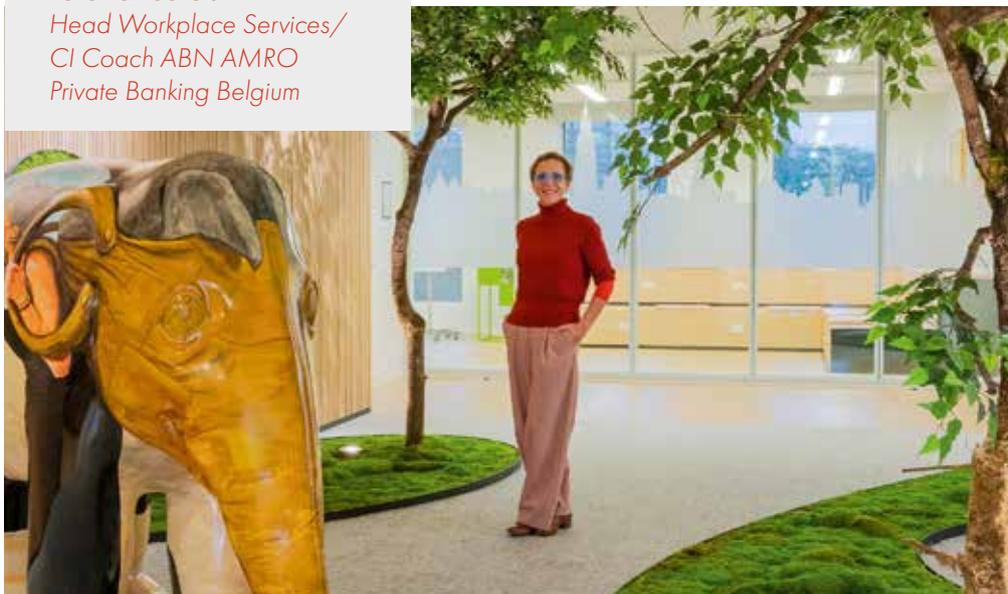
Workplace Services se compose d’une équipe de six collaborateurs en charge de l’hébergement, de la gestion des postes de travail et des soft services (végétation,

nettoyage, accueil, catering, sécurité, matériel de bureau), et de la gestion de la flotte. Reile Ramaekers: « J’aime décrire ma fonction à partir de la question ‘Quelle est la mission de notre équipe Workplace Services?’ La réponse : veiller à ce que nos clients internes puissent travailler de manière aussi optimale que possible pour servir les clients externes. Les collègues des différents départements sont nos clients internes. »

Dans quelle mesure l’activité belge est-elle influencée par les racines néerlandaises ? Reile Ramaekers: « ABN AMRO est l’une des plus anciennes et des plus grandes banques des Pays-Bas, nous sommes pour ainsi dire présents à chaque coin de rue. Nous profitons des accords avec les prestataires de services et les partenaires. D’un autre côté, il faut tenir

« Nous sommes séparés des RH mais il règne une collaboration étroite qui se développe de manière naturelle et logique, en amont et en aval, et certainement lors de l’intégration et du départ des collaborateurs. »

Reile Ramaekers
Head Workplace Services/
CI Coach ABN AMRO
Private Banking Belgium





Gent Zuiderpoort

compte des obligations, règles et réglementations belges. Nous ne pouvons pas tout prolonger. Aux Pays-Bas, par exemple, tout ce qui concerne le facility management est externalisé. Nous ne l'avons pas fait ici parce que nous sommes plus petits en termes d'échelle. Cela nous rend plus agiles et nous donne la liberté d'envisager les choses localement ou du moins de les inclure dans la comparaison.»

Des projets d'hébergement ambitieux

Bureau Gent Zuiderpoort

Reile Ramaekers: « Ces dernières années, plusieurs projets d'hébergement magnifiques mais complexes ont été réalisés en période de coronavirus, comme le nouveau site à Gent Zuiderpoort en 2020. Lors du premier confinement, nous avons travaillé avec une petite équipe IT et WS, le siège à Amsterdam, l'entrepreneur et l'architecte. Nous avons planifié 110 postes de travail sur 1.370 m² au quatrième étage. À un moment, il a fallu optimiser le nombre de m² compte tenu des développements de l'époque. Le taux d'occupation est actuellement faible suite à l'introduction structurelle du télétravail. L'espace inutilisé sera partiellement sous-loué. »

Nouveau siège Post X Berchem

En 2021, un autre projet d'hébergement était à l'agenda à Anvers: le déménagement

de l'ancien siège à la Roderveldlaan à Berchem vers le site Post X à Berchem. Reile Ramaekers: « Ici aussi, nous avons initialement prévu plus de m² mais avec la période post-corona, la surface a été réduite à environ 1.140 m² par étage. L'accent est mis sur la durabilité, la collaboration et la poursuite de la numérisation. L'immeuble de bureaux central est passif sur le plan énergétique et intègre des matériaux et des techniques durables. Je pense notamment aux matériaux cradle-to-cradle et au réemploi ou à l'acquisition de mobilier provenant notamment des bureaux néerlandais. Le nombre d'imprimantes a été réduit et la gestion des stocks est affinée. Nous nous intéressons à la mesure, car c'est savoir. Avec notre badge, nous pouvons par exemple connaître la consommation par imprimante et site. Dans le domaine de l'IT, nous avons opté pour de la nouveauté avec une infrastructure audiovisuelle haut de gamme. »

Le travail basé sur l'activité est au cœur des nouveaux bureaux. Reile Ramaekers: « Nous nous concentrons sur les postes de travail individuels, et tant les petites que les grandes équipes peuvent se réunir. Nous avons des grandes salles de réunion et un espace polyvalent/réfectoire. Nous nous sommes définitivement séparés des bureaux du senior management et nous avons introduit le principe du clean-desk



et le trajet free seating. C'est par l'écoute des besoins des clients internes sur le lieu de travail que nous pouvons offrir une valeur ajoutée. C'est important de rester à l'écoute et de discuter avec les collègues.»

Projets en cours

Deux nouveaux projets d'hébergement sont en cours de réalisation. Reile Ramaekers: « Au centre d'Anvers (Diamantwijk), nous réduisons également le nombre de m². Nous voulons rassembler les collaborateurs. Un nouvel environnement de travail est une source d'inspiration. Il était temps de donner un nouvel élan, de rafraîchir le look & feel, de repositionner les postes de travail et de mettre l'accent sur le bien-être. Nous aborderons le bureau de Bruxelles au second semestre de 2024 où nous créerons un nouvel espace de travail chaleureux, dans le respect du style de la maison et le souci de durabilité en termes de matériaux et de mobilier.»

100% électrique d'ici janvier 2026

La gestion de la flotte fait partie des compétences de Reile Ramaekers: « Depuis un an et demi, nous ne commandons plus que des voitures 100% électriques. L'objectif, conformément à notre stratégie de durabilité, est de rouler totalement à l'électrique d'ici fin 2026. Actuellement, compte tenu des nouvelles commandes, nous sommes à 35%. Nous constatons que certaines craintes, liées par exemple à la recharge, s'estompent. De plus en plus de collègues se renseignent et posent des questions. Nous essayons d'être un

ambassadeur autant que possible.»

ABN AMRO Private Banking Belgium est propriétaire d'un bâtiment (Hasselt). Reile Ramaekers: « Nous y avons installé des panneaux solaires et l'objectif est de créer un site auto-suffisant. Dans une optique d'une consommation intelligente, nous réfléchissons au moment où nous pouvons ou non charger les voitures électriques. Des panneaux solaires sont installés sur le toit du site Post X Berchem. Nous sommes bien entendu demandeur, à l'instar de nombreuses entreprises, et nous pouvons tirer parti de notre force multi-tenant.»

Trouver l'équilibre

Quel est le grand défi du monde du FM ? Reile Ramaekers: « En tant que prestataire de services, il faut trouver un équilibre ou le bon mix de ce que nous pouvons offrir pour que cela vaille la peine de venir au bureau. Quels sont les extras, au sens large du terme ? Qu'est-ce qui peut améliorer l'équilibre dans son ensemble, pour les collaborateurs actuels et futurs ? Il y a l'équipement des postes de travail, le bien-être, l'équilibre entre le travail et la vie privée, etc. Mais il ne faut pas nécessairement dépenser beaucoup d'argent pour rendre le lieu de travail plus attrayant. Je pense à l'importance des discussions informelles ou à un drink le soir, après la journée de travail. Nous avons perdu un peu de connexion.»

Par Tilly Baekelandt

Photos: hoofdkantoor Post X Berchem & kantoor Zuiderpoort

www.abnamro.be



« Nous avons perdu un peu de connexion, au sein de l'équipe mais également entre les départements. Le drink informel après le travail a disparu dans de nombreuses entreprises.»

*Reile Ramaekers
Head Workplace Services/
CI Coach ABN AMRO
Private Banking Belgium*



Post X Berchem



Le travail hybride, la digitalisation et l'IA représentent-ils des défis ou des opportunités pour le Facilities Manager?

ASSA ABLOY
Opening Solutions

Découvrez-le dans notre **livre blanc**: "Une approche pratique et unifiée de la sécurité, du contrôle d'accès, de la sûreté et de la santé".



Experience a safer
and more open world





fluvius.

HET
FACILITAIR
BEDRIJF

gent: zoveel stad

Sint-Niklaas

zna

**Facility
awards 2024**
Project

Belfa Project of the Year Awards 2024

Les belfa Facility Awards sont un moment fort dans le domaine du Facility Management. Après l'élection de Stijn Van den Acker (DPG Media) en tant que Facility Manager of the Year l'année dernière, place aux belfa Facility Awards et, tradition biennale oblige, au 'Facility Project of the Year'.

Le concours 'Facility Project of the Year' récompense les meilleures pratiques et innovations dans le domaine du Facility Management. Les équipes facilitaires qui se portent candidates doivent présenter un projet qui contribue de manière spécifique au succès de leur organisation. Le projet soumis peut concerner l'ensemble du fonctionnement facilitaire ou mettre l'accent sur un aspect particulier. L'approche des projets peut être variée et concerner la gestion des bâtiments, l'agencement et l'optimisation de l'environnement de travail, l'innovation dans la prestation de services facilitaires, la gestion de la mobilité, la facilitation du télétravail, la gestion de la durabilité, l'implémentation de la circularité dans les processus, la garantie de continuité de l'organisation lors de situations d'urgence, etc.

Procédure

Le jury - composé de sept professionnels FM, de représentants du monde académique et de la presse spécialisée - évaluera les candidatures. L'accent est mis sur la valeur ajoutée du projet, indépendamment de la taille de l'organisation ou du secteur au sein duquel les candidats sont actifs.

Parmi les candidatures réceptionnées, six projets ont été retenus en vue d'une présentation détaillée suivie de questions du jury. Chaque membre du jury votera en fonction des critères clairement définis, après quoi le jury désignera le gagnant final.

Outre ce vote, un prix spécial public sera décerné à l'un des projets nominés, indépendamment du prix du jury. Le vote du public s'effectue en ligne via le site web de belfa et se termine une semaine avant l'annonce du gagnant 'Facility Project of the Year'. Le prix du public est décerné selon une combinaison de 65% de votes en ligne et 35% de votes exprimés lors de la cérémonie festive de remise des prix.

Student Awards

Les 'Student Awards' récompensent la 'meilleure thèse FM', une autre tradition de l'association professionnelle belfa. Ce prix est le fruit d'une étroite collaboration entre belfa et les hautes écoles belges qui dispensent une formation en Facility Management: Odisee (Gand) et la HEPL (Haute Ecole de la Province de Liège). Le 'Student Award' récompense des étudiants pour la qualité et l'originalité de leur travail de fin d'études. Lors de

l'évaluation, il est tenu compte :

- du contenu: profondeur, exactitude, pertinence, conclusions
- de la présentation: qualité, rapport, présentation, mission
- en complément: inventivité, créativité, plus-value pour la discipline, résultats remarquables

Apothéose

L'événement festif au cours duquel le 'Facility Project of the Year 2024' sera décerné aura lieu le 30 mai à l'Event Lounge, avenue du Général Wahis 16F à 1030 Bruxelles. Pour cette soirée exceptionnelle, il est possible de réserver des tables personnalisées ou des places individuelles. **Réservez vite votre place via le site web de belfa : [www.belfa.be, calendrier](http://www.belfa.be/calendrier)**

Votez!

Votez pour votre projet préféré via le site ci-dessous et venez aussi soutenir votre candidat lors de la remise du prix ! Le vote est ouvert jusqu'au 15 mai:

<https://form.jotform.com/belfaBE/vote-facility-awards-2024>



Belpaire

La pièce finale de la stratégie immobilière du gouvernement flamand à Bruxelles

Il y a une vingtaine d'années, Het Facilitair Bedrijf du gouvernement flamand déployait sa stratégie immobilière. Celle-ci prévoit l'hébergement des fonctionnaires flamands à Bruxelles dans trois grands immeubles de bureaux. Après la nouvelle construction 'Herman Teirlinck' (site Tours & Taxis) et la rénovation complète du bâtiment 'Conscience', place à la pièce finale.

Le projet 'Belpaire' concerne la réaffectation des deux tours WTC emblématiques, hautes de 102 m, dans le quartier nord de Bruxelles. Il se caractérise par des aspects de circularité, de neutralité énergétique, de durabilité sous toutes ses facettes et d'accessibilité. L'emplacement du site est à trois minutes à peine de la gare du Nord. Le projet 'Belpaire' hébergera au moins 4835 collaborateurs, soit près de la moitié des fonctionnaires flamands qui déménageront cette année vers Bruxelles suite au mouvement de rassemblement dans les trois bâtiments. Au cours de la période 2014-2024, la stratégie immobilière du gouvernement flamand à Bruxelles a conduit à des économies de -70% de la surface occupée, une conséquence de bâtiments plus efficaces, de la forte augmentation du télétravail et de la réduction du nombre de fonctionnaires.

Objectif : un bâtiment circulaire

Dans ce projet, la circularité était primordiale et cet objectif a convaincu le propriétaire Befimmo et poussé le secteur de la construction à développer des nouvelles

méthodes. La réalisation finale peut être qualifiée de circulaire à 97%. Lors de la rénovation, les deux-tiers (en tonnage) du bâtiment ont été conservés, seul un tiers a été démolé. Le béton a été concassé, lavé puis traité sur un site proche. La certification cradle-to-cradle (C2C) était exigée pour tous les matériaux de construction et autres nouvellement introduits. Cette exigence a conduit au développement d'une quarantaine de nouveaux matériaux. Belpaire est le premier projet multi-usage dans le quartier nord de Bruxelles. Il abrite des bureaux, un hôtel et des unités résidentielles accessibles séparément, et contribue à la revitalisation du quartier. La volonté d'atteindre l'objectif circulaire découle du rôle exemplaire que le gouvernement flamand s'est assigné.

Le FM met les bouchées doubles

Le Facility Management a marqué de son empreinte le fonctionnement et l'exploitation du bâtiment. L'imbrication avec les autres utilisateurs, tant résidentiels que l'hôtel, est remarquable. Les infrastructures sportives sont partagées ainsi que

les parkings répartis sur cinq niveaux et ouverts au public. Il y a des parkings à vélos avec des vestiaires, des douches, une infrastructure de charge pour les e-bikes, des séchoirs et un atelier avec de l'outillage. Les niveaux -4 et -5 sont réservés au gouvernement flamand. Chaque place de parking est équipée d'une infrastructure de charge couplée à une solution de gestion intelligente de la charge. Le catering est 100% durable avec zéro déchet en



cuisine. Des emballages consignés sont utilisés. Les déchets biodégradables sont traités sur place en déchets résiduels secs et en gaz qui est ensuite utilisé pour produire de l'électricité.

Le centre de réunion, sur deux étages complets, offre de nombreuses salles parfaitement équipées pour l'organisation de réunions classiques ou hybrides.

Le volet opérationnel se distingue par une composante sociale importante : Het Facilitair Bedrijf fournit un smartphone au personnel de nettoyage et de catering. Cette initiative vise à développer les compétences du 21^e siècle pour mieux préparer les individus à l'avenir. Le smartphone permet d'accéder à une plateforme de communication qui les aide à travailler plus efficacement et sans papier, avec en prime une meilleure intégration dans la société.

L'énergie (chaleur/froid/électricité) circule entre toutes les fonctions du bâtiment. Cela s'applique à la géothermie, aux panneaux solaires sur le toit et dans les façades et les auvents comme protection solaire. L'utilisation polyvalente permet d'équilibrer l'offre excédentaire et insuffisante en énergie. L'eau de pluie, l'eau des systèmes d'évacuation et les eaux

grises sont filtrées et récupérées pour les chasses d'eau des bureaux, des chambres de l'hôtel et des appartements. Enfin, des zones vertes et un toit-terrasse spacieux sont accessibles aux utilisateurs du bâtiment.

Aller toujours plus loin

C'est dans cet état d'esprit que Het Facilitair Bedrijf aborde chaque nouveau projet. Pour le projet 'Belpaire', c'est une approche de A à Z, similaire à la formule DBFM des projets PPS. L'approche cohérente est maximale et fondée sur le coût total de possession dès la phase préparatoire, pendant les travaux et jusqu'à 18 ans de coûts d'exploitation. Les appels d'offres stipulaient que le paiement ne porterait que sur la 'primary area', soit la surface nette strictement utilisable, ce qui est unique.

L'efficacité réside également dans le déploiement du personnel de nettoyage et de catering.

Pas moins de 60.000 pièces de mobilier inventoriées et étiquetées seront déplacées entre les sites. Pour le projet 'Belpaire', du mobilier de bureau remis à neuf est principalement utilisé, complété par l'achat limité de matériel neuf.

À l'épreuve du temps

La flexibilité de l'agencement est exemplaire : le réaménagement en vue d'un usage différent a eu lieu sans travaux de démolition. Le démontage et le réemploi de 'lots' est possible sans trop d'efforts. Les bureaux sont transformés en des appartements et inversement. L'ensemble du projet est évalué par rapport au GRO, l'outil permettant d'accroître la durabilité des projets de construction. Het Facilitair Bedrijf vise le statut 'Ambassadeur' des objectifs ODD (Objectifs de développement durable) des Nations Unies et le projet 'Belpaire' y contribue.

Une donnée importante du projet 'Belpaire' est son élaboration dans BIM, plus spécifiquement l'usage du bâtiment. Le dossier BIM reprend les passeports et les certificats des matériaux et remplace le dossier 'as built'. À travers ce projet, Het Facilitair Bedrijf veut inspirer et motiver d'autres personnes à fixer des objectifs (de durabilité) plus élevés pour leurs biens immobiliers.

Par Eduard Coddé

Photos © Befimmo





AG Insurance

AG Insurance applique également sa stratégie de durabilité au parc immobilier

AG Insurance a développé une vision claire d'un avenir durable, à partir de ses différents rôles (entreprise, assureur, investisseur et employeur). En tant qu'employeur, AG vise une 'Great Place to Grow for All' en accordant de l'attention au bien-être et au développement des collaborateurs. Cela s'en reflète dans les bâtiments qui font l'objet d'une rénovation profonde pour devenir des lieux de travail 'state of the art' adaptés à la vie après le covid.

Le projet de rénovation d'AG est principalement motivé par les nouveaux besoins post-covid et offre aux collaborateurs de nombreuses possibilités de se connecter les uns aux autres lorsqu'ils sont au bureau. À terme, les 4.300 collaborateurs auront accès à plus de 50.000 m² répartis sur quatre bâtiments (deux à Bruxelles, un à Anvers et un à Charleroi).

La construction du Campus AG est la première étape concrète. Véritable espace de rencontre, ce centre d'innovation et d'apprentissage est dédié au développement et les collaborateurs peuvent y partager des idées et travailler ensemble sur des nouveaux projets. À l'instar du projet global, la durabilité était une priorité lors de sa construction.

Démolition et reconstruction durables

L'approche de la durabilité est à la base du décapage du bâtiment jusqu'à la structure en béton pour le rendre pérenne. Des précautions ont été prises lors des travaux pour minimiser les déchets de démolition et récupérer au maximum

les matériaux, les produits et le mobilier. Le mobilier adapté au nouveau concept de bureau a été conservé ou rénové, les chaises de bureau sont parties vers les postes de télétravail des collaborateurs, et la dernière partie a été offerte à des organisations sociales avec lesquelles AG collabore.

Sur le plan technique, le bâtiment a été projeté dans l'avenir avec notamment des panneaux solaires et une nouvelle installation HVAC utilisant des pompes à chaleur. Certaines parties du bâtiment peuvent être fermées selon l'occupation. L'éclairage est exclusivement led et couplé à des capteurs de mouvement et des détecteurs de présence pour limiter la consommation d'énergie.

En sous-sol, 90 places de parking sont équipées d'une borne de recharge intégrée à un système de gestion d'équilibrage de la charge. Les abris à vélos sont dotés d'une solution de recharge pour les e-bikes.

Dans la mesure du possible, des toitures vertes sont installées et un travail sur la biodiversité est réalisé, notamment par la mise en place de ruches.

Agencement

Après les années de coronavirus, il est rapidement apparu que le bureau devait avoir une autre fonction : rassembler les gens, ce qui a d'abord conduit au Campus du Pont Neuf au coeur de Bruxelles, où 3.000 personnes travaillent. Il est ensuite devenu évident que le travail hybride allait être une constante, avec un minimum de deux jours au bureau comme règle chez



Geraldine Previnaire, Project Manager Organisational Transformation @ AG Insurance et Christophe Van der Sijpt, Director corporate buildings & facility @AG Insurance



AG. Les autres bâtiments font également l'objet de travaux de modernisation à l'issue du projet pilote qui a permis de tester diverses idées et manières de travailler. Le concept d'agencement est né de plusieurs ateliers avec les utilisateurs. Le concept d'intérieur élaboré démocratiquement est la meilleure base pour une implémentation réussie et l'acceptation lors du déploiement et de la mise en service. Un plan type par étage offre assez de flexibilité pour répondre optimalement aux besoins des utilisateurs. Chaque étage a trois zones, dont une 'zone de connexion' avec un coin café à l'entrée.

L'agencement de l'étage type sert de base à la rénovation des autres bâtiments d'AG mais il ne sera pas copié à l'identique. Chaque bâtiment a une identité propre par l'usage de couleurs, de matériaux ou d'œuvres d'artistes (belges).

Un agencement riche et varié

La riche variété en mobilier et postes de travail est frappante. Au départ, 25 types d'agencement ont été présélectionnés. À l'issue d'une période de test auprès de 850 utilisateurs, 20 typologies ont été retenues. Lors de l'évaluation, il a été tenu compte du retour des collaborateurs et des mesures des capteurs.

L'ergonomie et le bien-être des collaborateurs sont centraux. Outre les chaises ergonomiques classiques, des tabourets ergonomiques à l'allure futuriste sont proposés pour un usage spécifique pendant la journée.

Il y a des postes réglables en hauteur pour un travail assis/debout, des bulles pour le travail de concentration, des 'grottes' pour le travail semi-concentré, des postes de travail aux fenêtres autour du bâtiment, des configurations plus petites pour les réunions informelles, ... l'offre est impressionnante. Il est également possible de compartimenter les sous-zones via des tentures.

Les postes de travail bénéficient d'un maximum de lumière naturelle, tandis que les fonctions de réunion de diverses capacités sont au centre du plan d'étage. Les salles de réunion à partir d'une capacité de trois personnes disposent d'un système de réservation et sont équipées pour les réunions hybride. AG Insurance a investi massivement dans de l'équipement haut de gamme afin d'offrir un environnement de travail pérenne aux collaborateurs et permettre une collaboration harmonieuse entre les collègues à la maison et au bureau.

Investir dans le bien-être des collaborateurs

Le bien-être des collaborateurs est soutenu par l'agencement et par l'expérience du poste de travail. Leau et le café sont par exemple gratuits, l'offre en catering est durable et plus variée. Au rez-de-chaussée, il y a un restaurant spacieux avec une belle terrasse et un grand jardin urbain adjacent, un oasis de paix et un lieu de rencontre idéal.

« Déplacer les personnes est relativement facile depuis que le travail est centralisé dans un laptop, mais adapter le fonctionnement d'un immeuble de bureaux est un défi », déclare le FM. « Le site du Pont Neuf est équipé à 100% pour la nouvelle manière de travailler hybride et prêt pour la prochaine décennie. Ce projet rend l'approche holistique d'AG en matière de durabilité visible et tangible pour l'expérience quotidienne de tous les collaborateurs. »

Par Eduard Coddé

Photos@atelier minHuy pour NCBHAM, www.minhuy.be





ZNA Cadix

Le travail d'équipe, la patience et la persévérance assurent la pérennité de l'hôpital

Un projet hospitalier est toujours confronté à de longs délais d'exécution alors que le temps ne s'arrête pas du côté médical et des utilisateurs. Des ajustements s'avèrent nécessaires avant même l'achèvement du projet, ce qui n'est pas sans conséquences sur les estimations de prix et le respect du budget. Une équipe de projet dédiée et performante est donc essentielle pour mener à bien la réalisation, surtout s'il s'agit d'une nouvelle construction à grande échelle, comme l'hôpital ZNA Cadix à Anvers.

C'est en 2009 qu'ont eu lieu les premières séances de réflexion sur la construction du nouvel hôpital. L'objectif était de reprendre les activités des hôpitaux 'Stuivenberg' (inauguré en 1884 et révolutionnaire à l'époque), Erasmus et Sint-Elisabeth à terme. La superficie totale s'élève à environ 65.000 m². La construction s'intègre au centre-ville d'Anvers. L'emplacement de la tour sur la principale voie menant à la ville rend le nouvel hôpital emblématique pour Anvers.

Une formule exceptionnelle

Pour rendre sa réalisation possible, un concept DBM inhabituel a été choisi qui met l'accent sur la maintenance. Le projet gagnant a été soumis par Kairos, la branche immobilière de BAM. Une association momentanée a été créée avec le bureau d'architectes Robbrecht & Daem, VK Engineering, Interbuild et MBG comme entrepreneurs.

Le concept DBM était une nouveauté pour toutes les parties concernées. La particularité de cette formule vient du fait que l'hôpital ZNA n'était pas un maître d'ouvrage. Il s'en est suivi une dynamique spécifique – partant de l'objectif de fournir un

service maximal aux clients internes – lors de la transmission des exigences et des souhaits au développeur de projet. Le 'M' de DBM signifie l'engagement par rapport à la maintenance durant une période de 20 ans et garantit la qualité des composants du projet. De nombreuses réunions ont eu lieu entre le conseil d'administration de l'hôpital ZNA et le promoteur immobilier afin de procéder aux ajustements budgétaires et garantir la qualité souhaitée. Les discussions étaient souvent difficiles mais elles ont abouti à un bon résultat, à la satisfaction de tous.

Flexible, du début à la fin

Le nouvel hôpital est le résultat d'une étroite collaboration entre de nombreux collaborateurs FM. 'La direction facilitaire gère tout ce qui soulage la prestation des soins' est une belle définition du département. Le Facility Management était omniprésent: lors de la construction proprement dite, pour les techniques, la maintenance avant et après la mise en service, ... Une grande empathie était nécessaire pour servir d'intermédiaire entre les groupes d'utilisateurs et le panel décisionnel. L'expertise de chaque membre a

été maximisée et valorisée pour renforcer l'équipe. Il n'y a eu aucune rotation du personnel de l'équipe FM ces cinq dernières années.

Le projet était ambitieux sur le plan technique avec le chauffage, le refroidissement, la ventilation, l'humidification, les sanitaires, l'électricité, les gaz médicaux, les ascenseurs, l'installation de sprinklers, le système de poste pneumatique, les données, la vidéophonie et la téléphonie. Il a fallu surmonter de nombreux obstacles et il y a eu l'épidémie de coronavirus qui a entraîné un retard de six mois en raison de l'activité limitée sur le chantier et le départ de nombreux ouvriers vers leur pays d'origine. Il était prévu de généraliser le dossier patient électronique (DPE) à l'ouverture mais cela a été jugé trop risqué au regard de la sécurité des patients. Il a donc été décidé d'accélérer le sous-projet afin de le finaliser avant l'ouverture.

Enfin, la guerre en Ukraine a entraîné une hausse des prix et des pénuries de matériaux et de produits.

Flexibilité 2.0

Le bâtiment a été livré en mars 2022. Lors de la phase d'achèvement, la décision stra-

tégique d'une fusion entre le ZNA (2004, 9 hôpitaux) et le GZA (3 hôpitaux) en le ZAS (1 avril 2024) fut prise, ce qui a entraîné des transformations et des adaptations. Il a fallu prévoir un centre de traumatologie (conforme aux normes européennes) et deux blocs opératoires. Après la fusion, ZAS est le quatrième plus grand réseau hospitalier en Europe.

Le 6 septembre 2023, l'ancien hôpital Stuivenberg a été confronté à de graves problèmes et il a fallu accélérer le déménagement vers ZNA Cadix. Le service des urgences devait être opérationnel en 24 heures, et le centre des grands brûlés en 48 heures. Ce calendrier ambitieux a été respecté grâce à la bonne collaboration entre l'équipe FM et les partenaires de la construction.

ZNA Cadix, l'hôpital de demain

La tour de 20 mètres de haut a posé de nombreux défis techniques comme la ventilation (les fenêtres ne s'ouvrent pas). Une installation de cogénération est prévue ainsi qu'un champ BEA avec 50 forages à une profondeur de 130 m.

Le bloc opératoire est entièrement numérique et permet aux chirurgiens d'accéder aux images, aux écrits et à la voix. Il est



Pour garantir l'efficacité énergétique, un champ BTES et une centrale de cogénération réduisent la consommation d'énergie,

possible de réaliser des vidéos, en concertation avec les collègues, pour compléter le DPE ou à des fins de formation. Le système de poste pneumatique est réservé au transport d'échantillons de laboratoire, de médicaments et de sang.

Lors de la mise en place de la signalisation, une attention a été accordée aux locuteurs non natifs et l'utilisation de chiffres et de couleurs.

ZNA Cadix est plus qu'un hôpital généraliste et a ses propres spécificités – notamment avec le port – avec le centre des grands brûlés et la clinique de traumatologie.

Après trois mois de mise en service, ZNA Cadix se réjouit d'accueillir plus de pa-

tients et de voir une évolution positive du chiffre d'affaires. Quand les patients peuvent choisir leur lieu de traitement, ils font le choix d'un établissement de soins attrayant et moderne. Le 'boulevard des soins' dans la zone publique y contribue. Une sorte de centre commercial regroupe des boutiques et des entreprises spécialisées dans les soins et le bien-être, comme la vente ou la location de dispositifs médicaux. L'exploitation est entre les mains de partenaires privés, il est actuellement rempli à 90%.

Par Eduard Coddé

Photos © Katrin Daems





Fluvius

Photo © Dries Luyten

Fluvius simplifie sa stratégie immobilière pour aboutir à un concept de postes de travail optimal

Le gestionnaire de réseau Fluvius est né d'une fusion, ce qui a immédiatement présenté un défi : le regroupement du patrimoine immobilier, soit 80 sites au total. Habituellement actif en coulisses, le département Gestion Facilitaire est devenu un acteur stratégique en sein de l'entreprise. La nouvelle stratégie d'hébergement globale mérite bien une nomination aux FM Awards.

Fluvius emploie 5.400 collaborateurs dans les villes et les communes flamandes. L'entreprise construit et gère le réseau de distribution d'électricité et de gaz ainsi que l'égouttage et les réseaux de chaleur. Fluvius gère les raccordements aux réseaux pour un trafic fluide de l'énergie et des eaux usées, et l'éclairage public des villes et des communes flamandes. Ces dernières années, l'entreprise a connu une évolution impressionnante de son patrimoine immobilier. Après avoir simplifié et structuré le portefeuille, le département Gestion Facilitaire a déployé une nouvelle stratégie.

Un patrimoine diversifié

« Le patrimoine immobilier comprend cinq types de sites adaptés aux activités de Fluvius », déclare Caroline Depoorter, responsable du service Stratégie hébergement et patrimoine. « Nos services de support sont par exemple répartis sur quatre campus : Torhout, Melle, Mechelen et Has-

selt. Cette répartition à travers la Flandre est un choix délibéré pour attirer des talents, travailler plus efficacement et plus près de chez nous. » Fluvius est également présent au niveau régional avec douze bureaux depuis lesquels les équipes opérationnelles exercent leurs activités. Outre le centre de distribution central à Lokeren, chaque région possède trois points de collecte logistiques. « Les techniciens y récupèrent chaque semaine le matériel nécessaire. Ce réseau a été optimisé en termes d'accessibilité depuis la création de Fluvius. Nous avons recherché des emplacements proches du lieu de résidence des techniciens ou de leur zone d'intervention. Les déplacements sont efficaces. Les collaborateurs itinérants sont très importants dans l'activité principale de Fluvius. Pour qu'ils puissent travailler optimalement, nous leur fournissons toutes les ressources en matière d'hébergement et de mobilité, et pour rester agiles dans la répartition géographique des

points de collecte, nous optons pour des locations au lieu de propriétés. »

Les clients sont accueillis dans les divers bureaux. « Ces cinq dernières années, nous avons constaté que notre système 'click-call-face' est si efficace et convivial et que nous pouvons facilement les aider en ligne. Nous avons donc pu réduire progressivement le nombre de bureaux physiques de 35 à 15. »

Un cinquième type de bâtiment est le meeting center à Bruxelles. « Il est aisément accessible avec les transports publics, à cinq minutes à pied de la gare de Bruxelles Nord. Comme les collaborateurs d'une équipe travaillent sur plusieurs campus, il faut un emplacement central pour le travail collaboratif. »

Stratégie du poste de travail

L'une des grandes ambitions de Fluvius est d'offrir un excellent poste de travail. « Cela s'inscrit dans notre stratégie d'entreprise dont l'un des piliers est une approche

centrée sur l'employé. Nous sommes très fiers d'avoir obtenu le label 'Great Place to Work' en 2023. Pour l'implémentation de la nouvelle manière de travailler, nous misons sur la participation des collègues. Les départements Gestion Facilitaire, Ressources Humaines et TIC ont travaillé ensemble pour accorder toute l'attention utile aux 3 B's (bricks, bytes, behaviour). Notre culture d'entreprise est axée sur le leadership partagé. Nous donnons notre confiance aux collaborateurs de bureau et l'opportunité de pratiquer largement le télétravail. Bien qu'il n'y ait qu'un seul jour de travail obligatoire au bureau, ils optent souvent pour deux à trois jours. Ils ont besoin de connexion. Cette approche a augmenté la satisfaction des collaborateurs et contribué à une culture d'entreprise plus moderne et plus flexible. »



Une feuille de route pour l'hébergement

Pour parvenir à une telle structure, l'équipe facilitaire a élaboré une feuille de route. Caroline Depoorter: « L'objectif est de fournir un hébergement adapté aux sous-organisations de Fluvius. Pour ce faire, nous nous basons sur une approche de normalisation de qualité qui tient compte des besoins actuels. Nous sommes à l'écoute de chaque groupe cible et nous les intégrons au plan final. La Fluvius Academy, notre organisme de formation pour les collaborateurs et les sous-traitants, s'appuie sur une infrastructure multifonctionnelle et moderne. Pour les collègues actifs dans l'innovation et la recherche, nous construisons un environnement Living Lab hautement technologique. »

En matière de rénovation et de construction, Fluvius se focalise sur la durabilité et des postes de travail confortables pour tous les collaborateurs. « Nous partons du principe qu'un technicien doit pouvoir travailler aussi confortablement qu'un manager. » Outre la rénovation, la feuille de route prévoit l'abandon de sites et de bâtiments qui ne correspondent plus à la stratégie. Fluvius a déjà résilié plusieurs locations coûteuses. Une vingtaine de procédures de vente en cours devrait permettre l'optimisation du portefeuille immobilier.

Élaborée en 2019, la feuille de route est sujette à des changements. « Nous la considérons comme un plan vivant. Via le cycle 'Plan-Do-Check-Act' (PDCA), nous tirons des enseignements des projets réalisés. Nous construisons actuellement des nouveaux bureaux régionaux à Gand et à Bruges et nous commencerons bientôt à Lubbeek. Les campus à Hasselt, Mechele et Melle seront développés ultérieurement. Le déploiement de la stratégie 'Nouvelle manière de travailler' est à peu près à mi-parcours. Plus de 2.000 collègues travaillent déjà indépendamment de leur lieu de travail. Nous avons fait de grands progrès et nous continuons à travailler dur pour réaliser le plan. Ce faisant, nous nous demandons toujours si de nouvelles innovations sont possibles. »

Maintenant que la structure du patrimoine et de l'exploitation qui en découle est établie, il est important pour Fluvius de l'ancrer durablement. « Pour ce faire, nous nous basons entre autres sur l'indicateur de durabilité GRO développé par Het Facilitair Bedrijf du gouvernement flamand. C'est un indicateur solide et notre ligne directrice. Nous plaçons la



«Un technicien doit pouvoir travailler aussi confortablement qu'un manager»

Caroline Depoorter –
Responsable du service
Stratégie hébergement et
patrimoine chez Fluvius

barre très haut, sur 'excellent', en particulier en termes de transition énergétique. » Les ambitions de durabilité s'étendent au verdissement de la flotte automobile et aux installations de recharge. D'ici la mi-2024, tous les sites Fluvius disposeront de plus de 600 bornes de recharge.

Une nomination qui démontre le leadership

La nomination aux FM Awards signifie pour Caroline Depoorter une reconnaissance du travail de l'équipe Gestion Facilitaire et confirme que Fluvius fonctionne comme une entreprise moderne, tant en interne qu'en externe. « Le monde extérieur s'attend à un fonctionnement moderne et efficace. La stratégie d'hébergement et la feuille de route soutiennent la culture d'entreprise où le collaborateur est au centre. La jeune génération a d'autres exigences sur le lieu de travail. Il faut donc être évolutif en termes de durabilité et en tant que 'Great Place to Work' pour les futurs collaborateurs. À une époque où il est crucial d'attirer et de retenir les talents, le département Gestion Facilitaire apporte une contribution importante à cet égard. »

Par Elke Lamens

Photos © Frank Goethals Fluvius



L'administration municipale, Gand

“Un lieu de travail inspirant et des prestations de services contemporaines”

Entre la Woodrow Wilsonplein et le Koning Albertpark verdoyant se trouve l'administration municipale de Gand. Le site, moderne et durable, facilite les prestations de services contemporaines et abrite 1.450 employés. Il constitue la base du nouveau concept Wijs Werken de la Ville de Gand, d'après la project leader Anneleen De Bock du département Facility Management.

D'une superficie de plus de 29.000 mètres carrés, l'administration municipale est le cœur battant de la Ville de Gand. Le site de qualité accueille 1.450 employés, est intelligent, facile d'accès et central près de la nouvelle bibliothèque De Krook. « Il se compose de deux bâtiments reliés par une passerelle. Une connexion logistique est prévue en sous-sol », explique Anneleen De Bock. Le long de la Graaf van Vlaanderenplein, l'ancien bâtiment EGW avec son architecture monumentale des années '60 a retrouvé sa splendeur d'antan. Sur la Franklin Rooseveltlaan se trouve l'ancien centre administratif AC Zuid, construit dans les années '90. La nouvelle administration centrale et la bibliothèque De Krook donnent un nouvel élan au quartier. Le Zuidpark à l'arrière du bâtiment est mieux intégré et plus accessible.

Un employeur attrayant

Plus de 2.000 employés travaillent sur le site avec l'immeuble de bureaux De Stroom. « Le projet de construction a été le point de départ de la réorganisation de la prestation des services et de l'introduction de concepts et de procédures de travail. Ils sont aujourd'hui largement

déployés. La vision de développement reflète la culture organisationnelle de la Ville de Gand et montre l'ambition d'être et de rester un employeur attrayant avec des postes de travail inspirants et pérennes. Il n'y a pas de bureaux paysagers mais les espaces sont disposés en damier. Les espaces fermés et ouverts de bureaux, les cockpits, les salles de réunion et les salons alternent. L'environnement de travail est basé sur l'activité. Les employés n'ont plus de bureau, ils choisissent un poste en fonction de l'activité planifiée. Nous visons le partage, l'utilisation multifonctionnelle des espaces et l'ergonomie. » Le télétravail est possible deux jours par semaine en moyenne, et il y a assez d'espace pour la rencontre et le travail collaboratif. Un tiers du back-office est aménagé en espaces communs et de support avec des salles de réunion hybrides, des espaces de projet, des zones pour se rencontrer et diner. « Le back-office (employés) et le front-office (guichets) étaient auparavant dispersés dans des dizaines de bâtiments vétustes ou loués », signale Anneleen De Bock. L'administration municipale abrite d'autres installations dédiées notamment à la logistique et un immense hangar à vélos.



Anneleen De Bock (project leading global et hébergement), Lieselotte Goens (project leader Construction), Wendy De Groot (project leader Logistique).

« Il peut accueillir 950 vélos : la moitié est destinée aux employés et l'autre moitié aux résidents. Nous stimulons les Gantois et les employés à se déplacer autant que possible de manière durable. »

L'utilisateur final est central

Car l'administration centrale est naturellement dédiée aux Gantois. « Chaque jour, nous accueillons plus de mille citoyens.

Nous voulons les servir de manière fluide et efficiente. Depuis février 2023, c'est chose faite avec le nouvel espace public qui fait la fierté du bâtiment. Grâce au concept mûrement réfléchi, l'agencement est focalisé sur la logique du citoyen. L'utilisateur final est central. Tant l'agencement intérieur, la signalétique que la communication intègrent l'expérience client. Le concept prévoit en principe une séparation nette entre le back et le front-office. Les prestations de services, l'organisation et les procédures sont adaptées. Tant le front que le back-office sont agencés selon un modèle générique et non en fonction d'un service en particulier. Cela permet de répondre en souplesse aux besoins actuels et futurs, sans intervenir au niveau structurel. »

Durable et économe en énergie

Le nouveau centre d'administration illustre l'évolution des bureaux et souligne la durabilité et l'innovation en facility management. Le choix de convertir un bâtiment monumental vétuste est un défi supplémentaire. Une attention particulière a été accordée à l'agencement intérieur. « Nous avons utilisé au maximum le mobilier récupéré. Le bois des guichets temporaires, lors de la rénovation, a par exemple été réutilisé pour en faire des tables et des enceintes de casiers. »

Une organisation externe contrôle la durabilité pendant les phases de conception et d'implémentation. La Ville de Gand veut obtenir le certificat Breeam externe et le score 'very good'. Parmi les mesures, on peut citer une isolation thermique de qualité, l'isolation des façades et des toits, la récupération d'énergie de l'air de ventilation, le triple vitrage, les façades et les toits verts, les panneaux solaires et la réutilisation de l'eau de pluie. La chaleur produite par les serveurs du centre de données est réutilisée pour l'eau chaude et le chauffage. « Le bâtiment abrite un centre de données performant, stable et écologique de plus de 200 mètres carrés qui gère le fonctionnement de la ville. » Le projet s'inscrit dans le contexte gantois du 'maximum numérique', tant en termes de processus de fonctionnement que d'archivage. La surveillance numérique du parking à vélos permet par exemple de signaler les places libres. « Dans l'un des centres de réunion, le système mesure l'occupation, bien utile pour ceux qui souhaitent le réserver. L'innovation se situe donc à plusieurs niveaux : l'organisation et la construction, la durabilité et la numérisation », souligne Anneleen De Bock.

Meilleures pratiques

La centralisation du back et du front-office a permis de réduire la superficie et

d'améliorer la qualité en termes d'ergonomie, de confort et d'infrastructure diversifiée et évolutive. « Le bâtiment offre des possibilités d'adaptation aux changements organisationnels et aux nouvelles interprétations. L'agencement conduit également à une large collaboration et des gains de synergie entre les services. » La nouvelle administration municipale est le fruit du travail d'une équipe multidisciplinaire, sous la houlette du département de Facility Management. « C'est le résultat d'une collaboration intense et étendue avec les services impliqués », souligne Anneleen De Bock.

Pour implémenter correctement la nouvelle structure organisationnelle et le concept Wijs Werken dans les autres services de la ville, l'équipe de projet a développé un guide de l'intérieur et de la signalisation ainsi qu'un catalogue des postes de travail. « Les expériences de ce projet forment une base solide pour poursuivre le déploiement. Nous en récoltons les fruits et nous avons des outils que nous pouvons largement utiliser au sein de l'organisation. C'est une grande valeur ajoutée de la réalisation de ce centre d'administration. »

Par Elke Lamens

Photos © Stad Gent





Sint-Niklaas économise 40% d'énergie en 10 ans avec un contrat de performance énergétique progressif

Sint-Niklaas aspire à la neutralité énergétique d'ici 2050. Une des manières d'atteindre l'objectif est de conclure un contrat de performance énergétique de 12,3 millions d'euros. La ville économise 39% de la consommation énergétique de ses neuf plus grands bâtiments sur dix ans, soit 2.600 tonnes d'émissions de CO₂ en moins. Sint-Niklaas est dans le peloton de tête en Flandre.

« Entretien et chauffer des bâtiments sont des grands postes de coûts pour une commune. Dès le début de la législature, l'objectif était d'évoluer vers un patrimoine durable, abordable et maîtrisable », déclare l'échevin des Bâtiments Bart De Bruyne. Sint-Niklaas possède 156 bâtiments au patrimoine. « Il était clair que ce projet

était trop important pour être géré en interne. Nous nous sommes donc laissés guidés par Factor4, un expert en la matière », poursuit Veerle Stuer, responsable du département Plans et Développement Ville de Sint-Niklaas. « Avec Factor4, nous avons recherché un partenaire approprié pour rendre nos bâtiments énergétiquement plus efficaces. Nous l'avons trouvé en Luminus Solutions qui nous a fait une proposition attrayante en termes d'économies et d'investissements. Le contrat a débuté le 1^{er} janvier 2022 et s'étend sur dix ans. »

Un contrat de performance énergétique unique

Factor4 a élaboré un contrat de performance énergétique (CPE) innovant pour neuf sites, les plus gros consommateurs : les deux écoles primaires communales Gavertje Vier et De Droomballon, les salles de sport communales De Witte Molen et De Mispelaer, les académies de la ville (SASK & SAMWD) ainsi que le Stadsschouwburg, le SteM, la Maison de bien-être et la Police.

Le plus gros consommateur, la piscine communale, n'est pas repris dans le contrat. « Nous construisons actuellement une piscine plus grande qui devrait être prête fin 2025. Sportoase et l'entreprise de construction Van Roey se

chargent conjointement de la construction, de la gestion, de l'exploitation et de la maintenance pour les trente prochaines années. »

Pour les neuf sites sélectionnés, Luminus Solutions est responsable des investissements permettant d'économiser de l'énergie, de la surveillance et du reporting. Le contrat de performance énergétique (CPE) conclu pour 12,3 millions d'euros avec la filiale de Luminus pour 10 ans est le plus important contrat CPE de Flandre et le plus innovant.

Valeur résiduelle incluse

Luminus Solutions réalise des rénovations et des investissements pour économiser de l'énergie pour un montant total de 8,5 millions d'euros. Il s'agit de réduire le coût énergétique des bâtiments de 39%. Après 10 ans, cela signifie une économie de plus d'un million d'euros et 2.600 tonnes d'émissions de CO₂ en moins. « Ce qui est innovant, c'est la valeur résiduelle des installations des bâtiments également incluse dans le contrat », signale Bart De Bruyne. « Si la valeur résiduelle s'élevait à 7,6 millions en début de contrat, Luminus Solutions en garantit 10,4 millions d'euros en fin de contrat. Des pénalités sont prévues dans le cas contraire. La valeur des installations augmente donc. Dans un projet CPE



“Nous économisons de l'énergie pendant 10 ans tout en préservant la valeur résiduelle des bâtiments”

Veerle Stuer –Département Plans et Développement Ville de Sint-Niklaas

conventionnel, on ne tient pas compte de la valeur résiduelle des installations. Par conséquent, des investissements financièrement rentables – mais pas amortis pendant la durée du contrat – ne sont pas réalisés, à tort. Il suffit de penser à l'isolation ou aux installations de climatisation. Tenir compte de la valeur résiduelle des installations en fin de contrat, c'est investir dans ces systèmes.

En outre, la garantie d'une valeur résiduelle élevée en fin de contrat améliore la qualité de la maintenance des installations. En effet, la valeur résiduelle augmente quand l'état de maintenance des bâtiments, mesuré via le 'score de condition', est meilleur. Luminus Solutions garantit par exemple que 64% des éléments à entretenir dans les bâtiments atteindront un score de condition 'très bon' ou 'bon' en fin de contrat. Il est de 0% dans un projet CPE conventionnel.»

Et il semble que Luminus Solutions tienne parole. « Les investissements les plus importants sont réalisés les premières années pour obtenir des rendements immédiats. Au cours des deux premières années du contrat, un paquet d'investissements de près de la moitié de la valeur du contrat ont été réalisés. Jusqu'en 2023 inclus, nous avons prévu pour l'électricité des économies de 21% par rapport à 2019. Une analyse intermédiaire montre que nous sommes déjà 1% au-dessus, soit 22% », se réjouit l'échevin.

Un objectif de performance en matière de confort est pour la première fois associé à un projet CPE. L'impact des mesures mises en œuvre sur la satisfaction des utilisateurs est mesuré à l'aide d'un confortmètre développé par Factor4 en collaboration avec notamment la KU Leuven. Selon le score mesuré, Luminus Solutions reçoit un bonus ou paie un malus. L'application de cette méthode axée sur les résultats et la rentabilité est unique dans un contrat CPE.

Neutre en énergie d'ici 2050

D'après Veerle Stuer, cette approche innovante a un effet positif sur l'ensemble de l'organisation : « Alors que nous travaillons de manière plus ponctuelle, d'année en année, cette vision à long terme génère davantage de ressources par les économies réalisées, que nous réinvestissons dans le patrimoine. En confiant un certain nombre de tâches à Luminus Solutions, nous pouvons mieux déployer le personnel à la gestion d'autres bâtiments de la ville. Deux années de travail intensif ont précédé ce projet. Toutes les données possibles des bâtiments ont été inventoriées et calculées dans les moindres détails. De nombreux services, comme le service technique et les responsables du développement durable, ont été impliqués. Nous avons appris à mieux connaître les activités et les besoins de chacun, ce qui a optimisé le travail collaboratif. »

Bart De Bruyne ajoute : « Pour que le parc immobilier reste gérable et abordable, il faut regrouper certaines fonctions ou céder des bâtiments. Ces deux dernières années, nous avons élaboré un plan stratégique immobilier, une sorte de boussole, qui reprend l'ensemble du patrimoine de la ville. Cette boussole nous guide dans notre ambition d'être neutre en énergie d'ici 2050. Le plan détermine l'impact financier par période administrative. Vous ne serez pas surpris d'apprendre que nous sommes également en tête en Flandre avec ce plan dans le domaine de la gestion immobilière. »

Sint-Niklaas est en passe de réaliser ses ambitions énergétiques. En signant la Convention des bourgmestres, la ville s'engage à émettre 40% d'émissions de CO₂ en moins d'ici 2030 par rapport à 2011. La ville a également signé le Pacte local pour l'énergie et le climat qui lui impose notamment d'économiser en moyenne 2,09% d'énergie primaire dans ses bâtiments. Sint-Niklaas veut



« Nous sommes en tête en Flandre avec ce plan dans le domaine de la gestion immobilière »

Bart De Bruyne – échevin des Bâtiments ville de Sint-Niklaas

être neutre en énergie d'ici 2050. « Bien entendu, nous ne pouvons pas y parvenir seuls. Avec le label 'OK Toekomst', nous préparons la ville au Plan climat 2030. 'OK Toekomst' a six grands piliers: la rénovation durable, la mobilité durable, les énergies renouvelables, l'économie circulaire, l'adaptation au changement climatique et la stratégie de l'alimentation locale. Nous encourageons les écoles, les entreprises et les habitants à jouer leur rôle. En tant que ville, nous voulons donner le bon exemple », poursuit Veerle Stuer. « A travers les FM Awards, nous voulons donner de l'inspiration, même hors des murs de la ville, et transmettre nos innovations. »

Par Elke Lamens

Photos © Stad Sint-Niklaas





Les déjeuners de belfa – Éclairage LED, un incontournable de la durabilité et une opportunité de bien-être

Économiser de l'énergie par une meilleure lumière

Belfa a organisé un déjeuner sur le thème de l'éclairage LED. L'éclairage est souvent négligé lors de la conception et de l'agencement des bureaux et des lieux de travail par extension. La lumière est pourtant essentielle au confort et au bien-être des collaborateurs.

« Le manque de lumière a un impact négatif sur la santé humaine », lance Catherine Lootens, KU Leuven - Gent, Laboratoire de technologie d'éclairage et cluster manager de la vzw Groen Licht Vlaanderen. « Nous passons 90% de notre temps à l'intérieur dans une 'obscurité biologique'. Une bonne lumière est essentielle au bien-être général de l'homme. Au travail, elle contribue au confort visuel et épargne les yeux qui fatiguent moins. »

Trois aspects sont à prendre en considération :

- La lumière du jour
- La lumière artificielle
- La régulation de lumière

La lumière du jour mérite la priorité absolue et doit pénétrer le plus possible dans les bureaux, sans provoquer d'éblouissement ni de charge thermique. Avec la lumière artificielle, il faut considérer l'interaction entre le luminaire et la source lumineuse, notamment le rayonnement lumineux, la prévention de l'éblouissement, ...

Enfin, la régulation de lumière doit garantir un éclairage optimal en coordonnant la lumière du jour, la lumière artificielle et les protections solaires. La régulation de lumière aide à réduire la consommation d'énergie et à créer l'ambiance adéquate. Varier l'intensité lumineuse en journée permet de favoriser le confort et le bien-être des collaborateurs. « L'ensemble doit être bien coordonné », souligne Catherine Lootens. « Il s'agit de l'interaction de tous les éléments d'une pièce : l'intensité

lumineuse, la température de couleur de la lumière, les réflexions, ... La lumière doit atteindre l'œil mais pas l'éblouir. Les contrastes élevés fatiguent énormément. »

Focus sur la qualité par une approche globale

L'essor de la technologie de l'éclairage LED date d'une vingtaine d'années. Elle permet d'économiser jusqu'à 80% de l'énergie par rapport aux sources lumineuses classiques. La construction est compacte et l'intégration est possible pratiquement partout.

Catherine Lootens : « Trop souvent, le 're-lamping', le 'retrofit' et le 're-lighting' sont focalisés sur l'économie d'énergie alors qu'une approche globale est nécessaire pour obtenir un éclairage de qualité. Avec l'interdiction en août 2023 des lampes fluorescentes – les lampes TL – le risque d'un mauvais éclairage augmente car l'alternative LED à une lampe TL dans un luminaire existant ne fait pas toujours bon ménage. Le rayonnement lumineux peut différer et la conformité CE du luminaire expirer. » Pour l'éclairage LED, 5W/m² semble réaliste. Cela signifie une moindre consommation d'énergie pour l'éclairage mais également moins de pertes de chaleur et donc moins de refroidissement.

Le passage à un éclairage LED économe en énergie est le moment idéal de revoir le plan d'éclairage. Choisir d'autres luminaires et une disposition différente dans la pièce peut améliorer la qualité de la lumière. Un plan d'éclairage bien conçu est synonyme de sécurité, de meilleure vision,

de perception émotionnelle accrue de la pièce et d'impact biologique positif.

Human Centric Lighting

L'éclairage centré sur l'humain (HCL) est recommandé pour les effets biologiques car il favorise entre autres un rythme veille-sommeil plus stable et une meilleure vigilance en journée. De plus en plus de résultats scientifiques démontrent ces effets.

« Il ne faut pas comparer l'éclairage centré sur l'humain au 'tunable white' ou l'adaptation de la température de couleur de la lumière blanche », souligne Catherine Lootens. « Faire varier la température de couleur n'est pas naturel car la lumière du jour a une température relativement constante de 6000°K. Ce n'est qu'au lever et qu'au coucher du soleil que la température de la couleur varie. »

Une bonne lumière 'réinitialise' le corps humain pour une transition saine entre le jour et la nuit. À cet égard, une lumière abondante en matinée est essentielle. Comme contribution à l'élaboration d'un bon plan de lumière, la CIE (International Commission on Illumination) a mis au point une nouvelle grandeur lumineuse qui, pour l'éclairage intérieur, indique le lien avec la lumière naturelle. Cette grandeur lumineuse – l'équivalent mélanopique en éclairage en lumière du jour ou MEDI (Melanopic Equivalent Daylight Illuminance) – quantifie l'effet de bien-être de la lumière sur l'homme. L'unité – le lux – est la même que pour l'intensité lumineuse photopique.

<<< Signify NatureConnect est une solution d'éclairage combinant plusieurs luminaires LED qui ressemble à une coupole de toit laissant entrer la lumière du jour. La lumière naturelle est imitée par la simulation de schémas naturels de la lumière du jour. Plusieurs cycles peuvent être programmés avec des paramètres comme l'intensité, la température de couleur, la pulsion bleue, etc.

Catherine Lootens: « Entre 9h et 13h, chaque collaborateur devrait pouvoir bénéficier d'au moins 136 à 218 lux MEDI au niveau des yeux, comme le standard WELL le prescrit (voir encadré). Avec une installation d'éclairage LED de 3000K, cela signifie que l'intensité lumineuse photopique verticale doit être d'au moins 290 à 460 lux. Comptez le double pour l'intensité lumineuse horizontale à hauteur de table. De plus, 70% des postes de travail doivent se trouver à 7,5 m d'une fenêtre. Le rendu de couleur de la lumière (Indice de Rendu des Couleurs – IRC) doit généralement être supérieur à 90. »

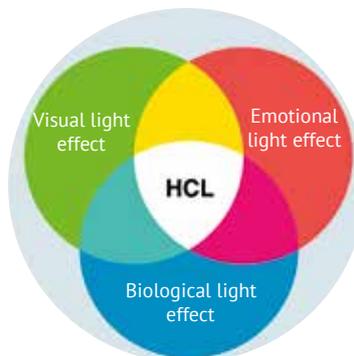
Plus de la clarté

Malheureusement, de nombreuses inexactitudes règnent à propos du concept 'Human Centric Lighting'. « Dans la pratique, l'environnement de travail génère une obscurité biologique car la lumière artificielle a une intensité lumineuse trop faible par rapport à la lumière du jour à l'extérieur et n'a donc aucun effet sur l'horloge biologique de l'homme », explique Catherine Lootens. « La lumière artificielle vise à imiter la lumière du jour mais n'y parvient pas. Elle entrave la production de mélatonine, une hormone qui fournit le déclencheur nécessaire pour basculer entre les phases diurne et nocturne. Un changement naturel a un impact majeur sur notre sommeil nécessaire et en son absence, la santé en souffrira à long terme. »

Le **Human Centric Lighting** (l'éclairage centré sur l'humain) consiste à accroître le bien-être grâce à l'optimisation de l'éclairage, en tenant compte des effets visuels et non visuels de la lumière sur l'homme.

Confort visuel

- Température de couleur
- Intensité de l'éclairage
- Rendu des couleurs
- Luminance
- Répartition lumineuse
- Contraste
- Modélisation
- Clignotement/stroboscopie
- Éblouissement



Émotionnel + Cognitif

- Émotionnel: ambiance générale, motivation et niveau de stress
- Cognitif: attention, concentration, mémoire et contrôle exécutif

Biologique

- Synchronisation du rythme sommeil-éveil
- Qualité du sommeil
- Troubles physiques: diabète, cancer, problèmes cardio-vasculaires, maladies métaboliques

Source figure : Licht.de

Dans pratiquement tous les cas, on se limite à varier la couleur de la lumière artificielle sur le lieu de travail mais l'effet escompté n'est pas au rendez-vous. Une pulsion bleue (cyan) dans la lumière blanche peut aider à donner un regain d'énergie aux collaborateurs, par exemple l'après-midi après le déjeuner.

L'élaboration d'un bon plan d'éclairage basé sur des couches se heurte également à de l'opposition due à la volonté d'agencer les étages de bureau de manière flexible pour répondre à l'évolution de l'organisation. Ce problème ne doit pas être un obstacle car il peut être résolu par l'utilisation de luminaires autonomes et mobiles et un éclairage vertical (wall washers).

« N'oublions pas la règle 3 – 30 – 300 » conclut Catherine Lootens. « Le 3 représente le coût de l'énergie, le 30 celui du bâtiment et le 300 celui du personnel. Une bonne lumière génère du bien-être auprès des collaborateurs et donc elle s'amortit. »

Par Eduard Coddé

www.groenlichtvlaanderen.be

Standard de construction WELL

Le standard de construction WELL est une norme internationale des bâtiments sains qui décrit des critères pour 10 thèmes : l'air, l'eau, l'alimentation, la lumière, le mouvement, le confort thermique, l'acoustique, les matériaux, le bien-être mental et la société.

Pour l'intensité lumineuse, le standard se réfère aux normes internationales, dans notre cas la norme UE harmonisée NBN - EN12464. Pour la lumière artificielle, les recommandations normatives (exigences) relatives à l'intensité lumineuse sont généralement respectées. Pour les autres exigences en matière de confort visuel, les recommandations sur les rapports de contraste, l'uniformité ou la limitation de l'éblouissement méritent plus d'attention. Le standard WELL fournit également quelques directives sur la lumière du jour. Par exemple, une part importante des espaces communs et couramment utilisés doivent bénéficier d'une lumière du jour suffisante pendant les heures de travail.





Absentéisme au travail, rotation du personnel? Le facility manager peut inverser la tendance

« Les postes de travail malpropres ou qui ne sentent pas bon sont à fuir. » Les nuisances olfactives sont peu appréciées des visiteurs et des collaborateurs qui s'en vont ailleurs. Les nuisances olfactives figurent dans le top 3 des causes d'insatisfaction du personnel. Les impressions olfactives font revivre des émotions et des souvenirs, influencent l'intuition, les comportements, l'humeur et le bien-être mais aussi les performances.

La société suisse Air Creative Labo a mis au point un système unique de gestion de l'air et des odeurs qui élimine les nuisances olfactives. Le procédé se déroule en trois étapes. Le système filtre l'air ambiant, neutralise les odeurs au niveau moléculaire puis renvoie un air rafraîchissant qui rappelle la nature, l'air du large, de la forêt ou de la montagne. Subtile et discret, l'air n'est pas alourdi par des arômes perturbants. Il en résulte une perception naturelle et positive de l'air et des propriétés antivirales et antibactériennes. Air Creative va plus loin que les systèmes qui se contentent de masquer les mauvaises odeurs.

Bonne nouvelle pour les facility managers actifs dans les soins et autres

L'odeur parfois désagréable des établissements de soins est souvent associée à la maladie et au manque d'hygiène. Incontinence, stomie, soins de plaies, ... Les odeurs associées aux soins suscitent un sentiment négatif auprès des visiteurs. Ils ont tendance à reporter ou à écourter leur visite, ce qui ne fait qu'augmenter la solitude chez les patients et les résidents. Air Creative élimine les nuisances olfactives, même auprès d'entreprises extérieures au secteur de la santé. Une solution souvent nécessaire car il n'y a qu'une

chance de faire une première bonne impression. Quand un client pénètre pour la première fois dans une entreprise, l'odeur est la première chose qui l'interpelle : « Une odeur désagréable peut signifier de la saleté et une qualité insuffisante. »

La qualité de l'air affecte la santé et le bien-être

Il ne faut pas sous-estimer l'importance d'un air de qualité sur le bien-être. D'après un rapport de l'Organisation mondiale de

la santé, jusqu'à 30% des bâtiments neufs, rénovés et surisolés présentent un air intérieur de piètre qualité, entraînant des problèmes de santé comme une irritation des muqueuses, des problèmes respiratoires, des maux de tête, de la fatigue, une perte de concentration, de l'absentéisme, etc. Les bienfaits d'un air sain et harmonisé ont un effet direct sur le ressenti et les performances des collaborateurs. Il contribue à réduire l'absentéisme et augmente la satisfaction. Air Creative propose un air naturellement pur pour l'ensemble de l'entreprise. Une différence fondamentale avec les parfums et les sprays douteux qui surchargent souvent l'air en produits chimiques, faisant penser aux sanitaires.

Vous êtes soucieux du bien-être de vos collaborateurs et de vos visiteurs? Contactez Dirk Baert via dcg.baert@elandir.be ou 0475 89 15 98 et demandez votre installation d'essai. www.elandir.be





Pami - Ethias Hasselt

Projeter le passé dans l'avenir

Depuis 40 ans, le siège flamand d'Ethias sur la Prins-Bisschopssingel à Hasselt se démarque par son apparence futuriste. Il y a trois ans, l'assureur décidait de lui donner un nouvel avenir. Après une rénovation en profondeur aux multiples facettes, le bâtiment emblématique surprend à nouveau ses utilisateurs depuis décembre 2023. L'agencement des bureaux est un 'master' pour les futurs postes de travail.

Le bâtiment original est un concept des architectes Jean-Michel Jaspers et John Eyers, dénommés aujourd'hui Jaspers-Eyers Architects. C'est le même bureau qui a été chargé du projet de rénovation 'Change Over' grâce auquel Ethias aspire à devenir neutre en carbone d'ici 2030.

La façade vitrée a été rénovée avec un verre super isolant qui, outre l'isolation thermique, améliore le confort acoustique. Une solution de géothermie exempte de combustibles fossiles est prévue pour le chauffage. Des panneaux solaires compléteront l'installation. Le bâtiment répondra à des critères stricts et de haute qualité, équivalents à la certification 'Very Good' de BREEAM.

Master pour un nouvel environnement de travail

Outre les objectifs climatiques, le projet 'Change Over' prévoyait un nouvel environnement de travail pour les 500 collaborateurs qui, depuis la crise du coronavirus, travaillent selon un rapport 70/30 au bureau et à la maison.

Lors de la phase préliminaire, les collaborateurs ont été impliqués dans la définition des besoins et des attentes, et l'élaboration d'un mood board. Cette planche de tendances devait notamment être une base pour l'architecte d'intérieur. « Les éléments de la nature, associés à des couleurs reposantes comme le beige et le terra, sont nombreux », déclare Carmencia



Peeters, Project Manager Design & Build chez Ethias.

Le concept était focalisé sur l'agencement des bureaux. « Pour le mobilier, Ethias a contacté quatre partenaires potentiels », poursuit Carmencita Peeters. « La compétition fut rude. Chacune des parties a été invitée à présenter une interprétation du concept : une première proposition qui suit la ligne, une seconde qui permet toutes les fantaisies et une troisième dont l'approche est plus sobre. »

L'idée sous-jacente du concours était de définir l'agencement du siège de Hasselt et d'établir un 'master' à plus grande échelle pour le siège wallon à Liège où 800 collaborateurs s'installeront, ainsi que divers projets locaux.

Carmencita Peeters: « Les différentes offres et concepts ont été évalués sur base de la qualité, du prix et des délais de livraison. Les fournisseurs potentiels ont également été questionnés par rapport aux critères stricts de durabilité et ESG de notre politique d'achat. Nous attendons de nos partenaires qu'ils signent une charte sur notamment les droits de l'homme et l'environnement. L'attention portée depuis des années par Pami à l'approvisionnement socialement responsable, à la durabilité et à la circularité, ainsi qu'une présence locale, a certainement été un facteur déterminant dans la sélection finale. »

Nouvel hébergement

« Nous avons élaboré un ensemble complet de mobilier de bureau en alliant notre gamme de produits durables à une vingtaine de partenaires/fournisseurs fiables », indique Astrid Hamblok, Senior account Manager chez Pami. « Nous avons pleinement joué notre rôle de 'Workspace Designer'. Grâce à notre processus de production flexible en Belgique, nous avons conçu et produit du mobilier unique et sur mesure pour Ethias. Les postes de travail de la direction en sont un bel exemple. »

À partir d'une vision circulaire et durable, Ethias et Pami ont fait le choix de récupérer du mobilier de l'ancien agencement et de le compléter avec notamment des nouveaux panneaux acoustiques. La mise à niveau est fonctionnelle et l'intégration dans le concept de design est transparente.

« Par l'aménagement hybride du siège flamand, Ethias a créé divers types de postes de travail et des zones que les collaborateurs peuvent occuper en fonction de leurs tâches. Cela va des postes intégrant la fonctionnalité assis-debout aux postes pour le travail de concentration et des zones de rencontre et de réunion. Le principe du 'desk sharing' est généralisé et Ethias a pu réduire la surface par poste de travail de 40% », précise Astrid Hamblok.



Fin 2023, les nouveaux bureaux ont été inaugurés lors d'une journée festive familiale. « Après un tel trajet intensif, avoir autant de retours positifs est gratifiant », conclut Carmencita Peeters.

Par Eduard Coddé

Photos © Pami

www.pami.be





« À la base, ce sont les hard services qui assurent le fonctionnement et la sécurité d'un bâtiment »,

Guy Claes - CBRE GWS

“Le Facility management commence par les installations techniques”

Quiconque pense au facility management a généralement à l'esprit les 'soft services' : le nettoyage, le catering, la gestion des salles de réunion, etc. Derrière ce dénominateur se cache toutefois une autre branche, au moins aussi importante, des 'hard services' : la maintenance et la gestion des installations techniques qui déterminent notamment le confort, la consommation d'énergie, la sécurité et la conformité du poste de travail. C'est le point de départ de tout concept FM, déclare Guy Claes de CBRE Global Workplace Solutions (GWS). « Tout commence par un bâtiment fonctionnel. »

Guy Claes a 25 ans d'expérience en facility management et dirige le LFM ou local facility management chez CBRE GWS depuis la fin de l'année dernière. « Au cours de ces 25 dernières années, le secteur a acquis une grande maturité. Le facility management n'est plus considéré comme un pis-aller, certainement depuis le coronavirus. Les chefs d'entreprise cherchent des manières de ramener les collaborateurs au bureau et d'offrir la flexibilité utile. Un partenaire externe comme CBRE GWS peut apporter une grande valeur ajoutée. »

Les hard services à la base

Si la principale motivation d'engager un facility manager externe réside traditionnellement dans les coûts élevés et reconnaissables des soft services comme le nettoyage et le catering, Guy Claes prédit cependant que la tendance va progressivement s'orienter vers les hard services. « Les entreprises deviennent de plus en plus res-

ponsables de leur consommation d'énergie, de la conformité ESG, etc. Prenez la récente crise énergétique et voyez comment la maintenance et la gestion des installations techniques sont examinées de plus près. » Mais ce n'est pas la seule raison, d'après Guy Claes. « Un bureau qui n'a pas été nettoyé depuis un jour suscitera moins de remords qu'un site où le chauffage ne fonctionne pas correctement ou que l'éclairage de la cage d'escalier ne s'allume pas à temps. À la base, ce sont les hard services qui assurent le fonctionnement et la sécurité d'un bâtiment. »

C'est à partir de ce constat que CBRE GWS organise aujourd'hui le facility management pour les donneurs d'ordre. Si des partenaires locaux et fiables se chargent des soft services, les connaissances et l'expertise en matière de hard services se trouvent chez CBRE. « Nous collectons de grandes quantités de données sur la manière dont les bâtiments fonctionnent – y compris les bâtiments spécifiques comme les stades sportifs ou les laboratoires – et nous misons sur le déploiement d'une solide équipe technique. Cela nous permet d'envoyer nos techniciens chez les clients. »

Partager les connaissances

CBRE GWS LFM doit ses vastes connaissances et données notamment à la nature mondiale de sa société mère, à l'équipe

CBRE GWS collecte énormément de connaissances et d'expertise dans le domaine des hard services, tant au niveau des données que des collaborateurs.



Suite à la récente crise énergétique et à l'évolution vers des rapports sur le développement durable, la maintenance et la gestion des installations techniques sont examinées de plus près.

polyvalente et diversifiée et à la culture du partage des connaissances qui prévaut, au-delà des frontières. L'approche des facility managers et les solutions proposées sont en revanche locales. « Il va sans dire que nous tenons compte de la législation locale mais c'est aussi une question de communication, de respect et de reconnaissance culturelle. Nous insistons par exemple pour que tous les documents pertinents soient disponibles dans la langue de l'entreprise et que les résultats et les prestations de services soient régulièrement évalués. Pour les hard services en particulier, il est essentiel de suivre les choses de près et d'en discuter une à deux fois par an. C'est la seule manière de développer davantage nos connaissances et de les partager avec les clients. »

www.cbre.be



Donnez forme à vos idées. De l'inspiration à la réalisation.

MARKANT

'It's about the way you work'

markantoffice.com

ACOUSTIC SOLUTIONS THAT HAVE A TRUE IMPACT.

100% sound absorption, circular and made in Belgium



Discover
Re-Sound Divide





Les trois zones de travail Focus, Connect et Collaborate du concept 'The Sustainable Office' chez le client Forte.

La philosophie d'assise durable et dédiée à la personne de Flokk

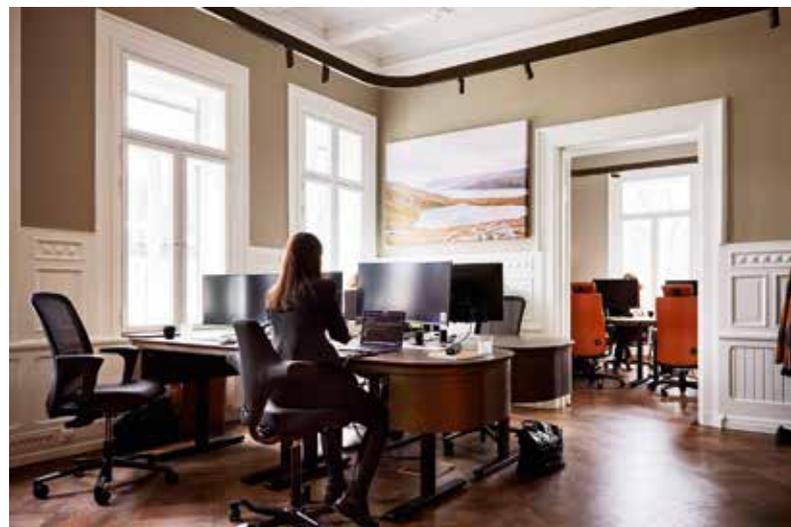
Avec ses principes axés sur l'éco-conception et la durabilité, Flokk était déjà un pionnier du marché du mobilier d'assise dans les années '90. Après l'acquisition de plusieurs grandes marques spécialisées dans le siège souple, l'entreprise d'origine scandinave est aujourd'hui un leader européen et une 'House of Brands' tournée à l'international. Flokk présentera 'The Sustainable Office' à FM-Day.

Tout a commencé avec la marque norvégienne HÅG qui, avec son siège HÅG Capisco, a bouleversé les idées en matière d'ergonomie et introduit l'assise mobile. Capisco fête ses 40 ans cette année et le concept est plus pertinent que jamais. Flokk ('groupe' en norvégien) est une 'House of Brands' qui regroupe notamment HÅG, RH, BMA, Giroflex, Profim, Offecct, Connection et Stylex depuis peu. L'identité de chaque marque est unique et bien suivie. Flokk fournit des solutions d'assise pour le bureau, le home office, l'enseignement, les établissements de soins et les laboratoires via un réseau de distributeurs finement maillé.

The Sustainable Office

Au cœur du concept 'The Sustainable Office' de Flokk se trouvent la durabilité fondée sur des preuves, les principes de conception circulaire et la transparence. « Nous solutions répondent à la demande croissante de postes de travail durables et permettent aux organisations d'améliorer leur performance environnementale. 90% de notre impact environnemental est déterminé par le choix des matériaux, avant même que ceux-ci n'entrent dans nos usines. Chaque année, quelques 2.500 tonnes de plastique recyclé sont utilisées dans le processus de production. Ce faisant, nous recherchons

proactivement des 'nouveaux matériaux' usagés pour lesquels aucune nouvelle destination n'a été trouvée et qui finiraient dans une décharge. A cet égard, nous avons décroché le Best Recycled Plastic Product Award 2021 », explique Marijke de Roo, Key account ma-



Flokk propose une large gamme de solutions d'assise, des sièges souples aux chaises de bureau.



« Nous soulageons et nous soutenons les facility managers lors de l'achat, de l'entretien et du remplacement du mobilier d'assise »

Vera Moors, Key account manager chez Flokk Belgium

nager Flokk Nederland. « La grande différence avec les autres acteurs du marché est que Flokk conçoit, développe et fabrique ses produits et ses composants et n'utilise aucune pièce prête à l'emploi de fournisseurs. Il en résulte un contrôle total de l'ensemble de la chaîne, ce qui nous rend indépendants du profil de durabilité des autres. Lors d'acquisitions, les critères d'éco-conception de Flokk sont intégrés à la marque. Voilà comment Flokk est devenu le grand leader en termes de durabilité sur le marché de l'assise. »

Focus, Connect & Collaborate

Avec 'The Sustainable Office', Flokk propose un concept de bureau et trois zones de travail: Focus, Connect et Collaborate. « Focus fait référence aux postes de travail individuels, Collaborate vise la collaboration et Connect la socialisation et la détente sur le lieu de travail, véritable déclencheur depuis l'avènement du télétravail. Le concept Flokk se reconnaît au minimalisme scandinave, raffiné mais fonctionnel. Aucune concession n'est faite aux critères de sélection – un poids léger, peu de composants, un choix judicieux de matériaux, une longue durée de vie et un concept de démontage. Dans sa vision holistique, Flokk accorde la priorité à la santé et au bien-être des utilisateurs finaux, outre la durabilité. « L'ergonomie est cruciale », poursuit Vera Moors, Key account manager Flokk Belgium. Les facility managers et les conseillers en prévention sont un groupe-cible important de Flokk. « Ensemble avec nos distributeurs, nous soulageons et nous soutenons les facility managers lors de l'achat, de l'entretien et du remplacement du mobilier d'assise. Nous aidons également à résoudre des problèmes d'assise spécifiques. » L'année dernière, Flokk Belgium – avec le partenaire Pami – a remporté l'appel d'offre du mobilier d'assise pour le gouvernement fédéral et flamand. Dans le vaste showroom à Sint-Lambrechts-Woluwe, les partenaires distributeurs, les facility managers, les architectes d'intérieur et les clients finaux peuvent découvrir la vaste gamme inspirante de solutions d'assise de Flokk, des échantillons, etc.

Par Philip Declercq

www.flokk.com

iLOQ
Life made limitless.

Le premier système de gestion d'accès numérique au monde qui génère sa propre énergie

iLOQ est le premier système de verrouillage numérique auto-alimenté au monde, Pas de piles ni de câbles nécessaires

- Plus de changement de cylindres en cas de perte de clés
- Plus de stock inutile de cylindres et de clés mécaniques.
- Plus besoin de changer les piles comme avec les systèmes à piles.
- S'adapte à presque toutes les portes
- Les cylindres peuvent toujours être réutilisés à d'autres endroits.
- Flexible et évolue en fonction des besoins du plan de fermeture
- Gestion des clés à distance

www.iLOQ.com

DIGITAL CORPORATE EXPERIENCE

DÉCOUVREZ NOS SOLUTIONS POUR **LE LIEU DE TRAVAIL HYBRIDE**

Le Nouvel environnement de Travail ne demande pas seulement une mutation dans votre culture d'organisation, votre approche et votre structure. Il est clair que les **technologies numériques** sont elles aussi étroitement liées à cette nouvelle réalité.

De la **communication numérique** sur écran à la **réservation de salles et de bureaux** ou à la **vidéoconférence**, nous utilisons la technologie pour 'booster' l'expérience en entreprise, améliorer la communication interne et assurer une **gestion efficace de l'espace**.

Avec plus de 40 ans d'expérience et des clients tels que Etex, Deloitte, Imec, Bru Textiles et Aurubis, nous offrons des solutions stables, efficaces et durables pour **le lieu de travail numérique**.



Contactez-nous !

DOBIT nv - industrielaan 6,
2250 Olen - info@dobit.com
solutions.dobit.com



Lisez l'**histoire d'Etex** ici



Au sein du groupe VINCI Energies, VINCI Facilities est un acteur important dans le domaine du Facility Management et de la maintenance multi-techniques.

Dans le domaine de l'aménagement de bureaux, nous nous occupons de tout le processus: de l'analyse du lieu de travail à la conception et à la construction.

Nous avons pour objectif de développer un lieu de travail attractif, fonctionnel et durable, qui est adapté aux besoins du client, et ce afin d'augmenter la productivité et le bien-être des occupants.

Nous concevons et adaptons vos espaces de travail en tenant compte de votre culture d'entreprise.

www.vinci-facilities.be





Koworker fait preuve de grande flexibilité dans ses relations avec les clients: les indépendants travaillant seuls, les flexworkers et les entreprises (Photos Koworker)

Koworker: un lieu inspirant pour le travail flexible et les réunions

En 2020, l'espace de coworking Koworker ouvrait ses portes à Lokeren. Un vaste garage à la Lepelstraat a subi une transformation complète pour devenir un lieu de travail contemporain, avec une salle de réunion fonctionnelle. Situé près du centre-ville, en face de l'hôpital de Lokeren, et à proximité de l'autoroute E17, il offre toutes les facilités pour le travail flexible et l'organisation de réunions.

Il règne une ambiance familiale dans ce petit espace convivial. Koworker propose 8 postes pour travailler dans le calme et la concentration. À l'arrière, la salle de réunion équipée d'un écran et d'un tableau électronique peut accueillir sept personnes. Le jardin peut servir à l'organisation de réunions ou de déjeuners. Des places de parking sont disponibles dans l'environnement proche.

De la flexibilité pour les flexworkers
Koworker fait preuve d'une grande flexibilité dans ses relations avec les clients. « Notre vision est que le client est roi et nous essayons de répondre aux besoins de chacun. Nous proposons trois formules de réservation. La formule Stationnaire s'adresse aux clients qui souhaitent utiliser nos facilités chaque jour. La formule Fréquente s'applique à maximum 3 jours par semaine. Enfin, il y a la formule Journalière où vous ne payez que les jours où vous venez. Actuellement, la formule Fré-

quente est la plus choisie », déclare Ilse Nijs, administrateur de Koworker, en spécifiant les deux types d'utilisateurs parmi les clients : « D'une part, il y a les indépendants travaillant seuls, en recherche de collègues pour discuter ou pour travailler en groupe. Voir les gens travailler fait travailler. Les entreprises peuvent également y héberger leur siège social. D'autre part, il y a les télétravailleurs, des collaborateurs autorisés par leur employeur à travailler chez eux mais qui n'ont pas le cadre adéquat ou ne savent pas travailler sans être dérangés. Ils optent

alors pour un lieu calme, plus proche de leur domicile que de leur employeur. » Toutes les facilités (TIC, entretien ...) sont incluses dans le prix. Les flexworkers peuvent compter sur une chaise ergonomique, un bureau assis-debout, un (double) écran avec clavier, l'internet fixe et le wifi. L'utilisation de la cuisine est libre. Les flexworkers ont également accès à la salle de réunion et au jardin.

Par Philip Declercq

www.koworker.be



Un espace de réunion polyvalent

Avec son meeting lab, Koworker propose une salle de réunion moderne, principalement utilisée par les entreprises locales ne disposant pas d'un endroit suffisant. « Les coaches, les médiateurs et les professions libérales qui recherchent un lieu calme et sûr pour des entretiens 'difficiles' trouveront l'espace adéquat. Il en va de même pour les entreprises qui souhaitent un endroit discret pour élaborer des plans d'avenir. Notre situation à Lokeren, entre Anvers et Gand, est souvent déterminante : depuis ces deux villes, Koworker ne se trouve qu'à 20 minutes en voiture », poursuit Ilse Nijs. La facturation est basée sur trois moments de la journée : le matin, l'après-midi et le soir. « Le déjeuner peut être fourni, et si les invités souhaitent faire une pause, nous leur conseillons le restaurant social au coin de la rue où il peuvent déjeuner à un prix abordable et soutenir le fonctionnement de cette initiative. » Outre le Koworker, d'autres espaces de coworking sont proposés dans les environs. Chacun a son groupe-cible de flexworkers et donc sa place à Lokeren.



Les kiosques Gatehouse sont personnalisables avec un film adhésif fourni par le client.

Gatehouse laisse les visiteurs s'enregistrer de manière flexible et intuitive

En tant que développeur de logiciels d'enregistrement numérique, professionnel et convivial des visiteurs dans une application cloud, Gatehouse soutient l'accueil chez ses clients, principalement actifs dans l'industrie et l'alimentaire. Via plusieurs USP, Gatehouse garantit un enregistrement spontané, intuitif, rapide et correct des visiteurs. En 2022-2023 (24/24), le système fut opérationnel à 99,8 %.

À l'aide du grand écran tactile personnalisé installé par Gatehouse, les visiteurs remplissent intuitivement leurs données de base. Le système d'enregistrement informe ensuite l'hôte approprié de l'arrivée du visiteur par un message TEAMS, un SMS, un SMS vocal, un appel téléphonique et/ou un e-mail. « L'accueil de l'entreprise est partiellement soulagé et limité à une fonction de surveillance. Gatehouse fonctionne à 100% sur le cloud. Le logiciel est proposé dans un kiosque autonome – un modèle design propre à Gatehouse – mais il peut être hébergé dans un kiosque mural ou un PC/tablette », déclare Gerald Blockeel, responsable de Gatehouse. Sur le plan hardware, les kiosques 'made in Belgium' sont robustes et stables. Des imprimantes thermiques sont utilisées sans consommables pour éviter les arrêts. Le système imprime un badge dont le code QR facilite la sortie. Les visiteurs réguliers peuvent recevoir un badge fixe au préalable pour accélérer l'enregistrement à leur arrivée. Ces données permettent notamment de fournir la preuve

d'inspections (alimentaires) obligatoires pour par exemple les certificats Food Defence, IFS, BRC, FSSC 22000, ISO 27001... « Gatehouse s'est développé dans le secteur alimentaire mais a de nombreux clients dans l'industrie. Le marché des PME doit encore rattraper son retard », poursuit Gerald Blockeel.

Un plan par étapes

Gatehouse s'adresse à des visiteurs spécifiques comme les clients, les fournisseurs, les camionneurs, les professionnels mais aussi les relations, les VIP, les membres du conseil d'administration... En six étapes, le client crée son propre système d'enregistrement des visiteurs Gatehouse. « A chaque étape, le client choisit une ou plusieurs options convenant à son entreprise. Cela nous permet d'avoir une idée correcte et ciblée des besoins », détaille Gerald Blockeel. L'étape 1 concerne le secteur (alimentaire, pharmaceutique, distribution...) au sein duquel le client est actif. L'étape 2 a trait à l'activité (production, distribution, or-



Le logiciel s'intègre dans un kiosque mural ou un PC/tablette (Photos Gatehouse)

ganisation des événements...), l'étape 3 définit l'emplacement où le client veut faire enregistrer les visiteurs : en un lieu, à plusieurs accès ou sites, dans des sites du monde entier... L'étape 4 sert à stipuler qui doit s'inscrire. Il peut s'agir de visiteurs (clients, fournisseurs...), de collaborateurs

externes, des propres collaborateurs, ... La cinquième étape définit le matériel pour l'enregistrement : le kiosque, un PC avec scanner et imprimante, une tablette, un smartphone ... Enfin, l'étape 6 rassemble de l'information précieuse : qui a visité l'entreprise, des instructions internes ...

Evacuation: heure de départ estimée

Gatehouse propose un certain nombre d'UPS par rapport aux autres systèmes d'enregistrement des visiteurs. L'heure de départ estimée est par exemple un avantage en ce qui concerne la procédure d'évacuation établie (lire plus loin). La liste d'évacuation est mise à jour en temps réel. Elle est réinitialisée chaque nuit et prête le lendemain matin. Le badge avec le code QR sert à scanner les visiteurs de la liste d'évacuation à leur départ. Lors d'une évacuation, les visiteurs sortants peuvent également être scannés à l'aide du scanner QR d'un smartphone. La liste d'évacuation possède un login spécifique dans le cloud pouvant être préalablement transmis aux services de sécurité. « La liste d'évacuation contient de l'information sur chaque visiteur en fonction des champs d'enregistrement utilisés : (pré)nom, site, entrée utilisée, plaque d'immatriculation, GSM, entreprise, heure d'arrivée, nom de l'hôte et, last but not least, heure de départ estimée. Ce champ supplémentaire rend le système unique dans le sens où – en cas d'incendie par exemple – les pompiers disposent d'un outil supplémentaire pour estimer la présence potentielle d'une personne dans le bâtiment. « En cas de calamité, Gatehouse avertit simultanément toutes les personnes par SMS et leur demande de quitter le bâtiment. Il est ensuite possible de contacter chaque retardataire sur son téléphone portable. », souligne Gerald Blockeel.

Archivage illimité

Gatehouse propose un archivage illimité des enregistrements. Le client décide de la durée de conservation des données. Les enregistrements sont pratiques pour contrôler les jours de travail des sous-traitants. « Conformément aux règles du RGPD du client, la fonction optionnelle BLUR de Gatehouse supprime les données personnelles des visiteurs après 30 jours ((pré)nom, GSM ...) mais pas la visite proprement dite », continue Gerald Blockeel.



Gatehouse enregistre des visiteurs spécifiques comme les clients, les fournisseurs, les camionneurs ainsi que les relations, les VIP, etc.

Intégration

L'intégration et la possibilité d'échanger des données est possible. « Nous veillons à ce que notre système ne soit pas relié aux serveurs du réseau du client pour par exemple prévenir le piratage », détaille Gerald Blockeel. « Toutefois, le couplage de Gatehouse à un système d'enregistrement du temps de travail ou de contrôle d'accès/billetterie est possible. Le fait que Gatehouse soit ouvert à la collaboration avec des systèmes d'autres partenaires-fournisseurs est un atout pour de nombreux facility managers. »

Cinq méthodes pour avertir l'hôte

Gatehouse propose cinq méthodes pour informer l'hôte de l'arrivée de son visiteur. « L'option par e-mail est un standard. La seconde option est l'envoi d'un SMS sur le cloud. Le SMS vocal (voix d'ordinateur) est une troisième option. L'envoi d'un message dans Teams est la quatrième option et l'appel téléphonique, la cinquième. En général, on utilise l'e-mail ou la combinaison e-mail-SMS-SMS vocal.

Nombre illimité de langues et vidéos d'instruction

Le système d'enregistrement des visiteurs est livré dans quatre langues mais le nombre de langues pouvant être activé dans Gatehouse est illimité. En outre, le visionnage des vidéos d'instruction et la lecture des documents et consignes de sécurité sont obligatoires et suivies de questions-réponses, ce qui augmente la facilité du système.

Personnalisable par le client

Le système est paramétré au préalable avant d'être installé chez le client. Après la livraison, l'équipe du client reçoit une formation. « Le client peut ajuster et entretenir le système, par accès. Le nombre d'accès et de sites peut évoluer avec le client. Gatehouse peut être réduit ou grandir avec le développement de l'entreprise », conclut Gerald Blockeel.

Par Philip Declercq

Photos Gatehouse

www.gatehouse.be

SALTO
inspiredaccess

L'ACCÈS EN TOUTE SÉCURITÉ?

La plateforme SALTO offre des solutions sur mesure.



Avec les solutions électroniques de SALTO Systems, vous déterminez à partir d'une plateforme qui entre, où et quand dans un bâtiment. Les informations d'accès vous sont retournées via la technologie de votre choix; comme le réseau virtuel SALTO avec les données sur carte, SVN Flex, Wireless en ligne, JustIN Mobile ou SALTO KS - basé sur le cloud.

Vous décidez ce qui est important pour le contrôle d'accès du bâtiment. En optant pour les solutions de SALTO Systems, vous choisissez la sécurité, la facilité d'utilisation et l'efficacité.

Contrôle d'accès à qui vous pouvez faire confiance.
www.saltosystems.be - info.be@saltosystems.com



 **MUTEC**
TOITURES PLATES INDUSTRIELLES



NOUVELLES CONSTRUCTIONS • RÉNOVATIONS • ENTRETIEN • INTERVENTIONS

Eugène Bekaertlaan 55 - 8790 Waregem
T +32 (0)56 62 00 80 - info@mutec.be

www.mutec.be

Zapfloor s'intéresse aux coworkers et à l'expérience utilisateur

Zapfloor participe une nouvelle fois à FM-Day et s'intéresse au coworking et à l'expérience utilisateur. En collaboration avec l'institut de recherche international Worktech Academy qui étudie les diverses manières de travailler, zapfloor a rédigé un rapport sur les tendances en coworking et leur traduction dans les bureaux d'entreprises.

zapfloor compte actuellement des clients répartis dans quelques 400 sites en Europe. Quelles sont les tendances en coworking et comment se traduisent-elles dans la vie de l'entreprise ? « Les entreprises peuvent apprendre beaucoup de choses sur la manière dont les espaces de coworking vont se développer en 2024 et implémenter certains aspects », déclare Maarten Claes, business developer chez zapfloor.

Event working plus sélectif et hyperflexible

Dans le cadre du coworking, la communauté et l'hospitalité sont centrales alors qu'avec les bureaux avec services, c'est l'hospitalité qui prime. Le développement du coworking entraîne une concurrence accrue. Si le concept de communauté classique se focalise autour de l'organisation d'événements, il y a – au sein des bureaux avec services et des entreprises

– davantage d'événements liés à un thème spécifique comme la durabilité, les jeunes entrepreneurs, etc. Pour ce dernier thème, le client La Grand Poste à Liège de zapfloor est un bel exemple. Deuxième tendance : 53% des collaborateurs préfèrent un travail flexible à un salaire plus élevé. La pandémie a montré que les collaborateurs sont autant performants à la maison qu'au bureau. Cependant, les collaborateurs hautement qualifiés ont parfois difficile à retourner au bureau. La guerre des talents et la demande accrue en flexibilité des collaborateurs n'y sont pas étrangères. Ces derniers recherchent un poste de travail flexible, la possibilité de travailler en divers endroits, d'inviter des personnes externes ou de travailler hors des heures de travail 'normales'. Il ne s'agit pas nécessairement d'un espace de coworking. La flexibilité de l'employeur est essentielle. Zapfloor permet par exemple

aux membres/collaborateurs de réserver un bureau dans une zone particulière ou un bureau privé.

Basé sur l'expérience

L'offre en équipements de bureaux pour le coworking peut être élargie de plusieurs manières. Pensez à une cuisine plus spacieuse, l'installation d'une salle de fitness, etc. La demande des grandes entreprises en espaces de coworking à partir desquels elles peuvent permettre à un certain nombre de collaborateurs voire des départements entiers de travailler et de se rencontrer avec les mêmes facilités – voire plus – que le poste de travail de l'entreprise, est en augmentation. Chez La Grand Poste, des espaces professionnels sont par exemple aménagés en des studios multimédias, en partie par son orientation dans les secteurs du numérique, des médias et du divertissement.

Intégrer la technologie et faciliter

L'intégration rationalisée de la technologie conduit à une meilleure expérience utilisateur et permet au gestionnaire de bâtiment de consacrer plus de temps au concept de la communauté. Par exemple, les serrures des portes du client Brain Embassy – hébergé dans le même bâtiment que zapfloor – sont intégrées dans le logiciel zapfloor. L'application zapfloor permet d'ouvrir une porte à tout moment mais aussi de réserver une salle de réunion.

Vers une utilisation personnalisée de l'espace

Le rapport indique que 40 à 45% des espaces de coworking évoluent vers une offre plus importante de bureaux privés et de salles de réunion suite à la demande croissante du monde de l'entreprise.

Par Philip Declercq

www.zapfloor.be

La Grand Poste à Liège propose des bureaux avec services et des espaces événementiels pour les jeunes entrepreneurs (Photo zapfloor)





Les casiers Parcel&Mail de Ricoh en service.

Ricoh présente ses casiers intelligents et ses Ricoh Spaces

Ricoh participe pour la première fois à FM-Day. L'entreprise y présentera ses casiers intelligents et le concept Ricoh Spaces. « Les facility managers sont peu familiarisés avec nos solutions développées spécifiquement pour leur domaine. La plupart nous connaissent comme un fournisseur d'imprimantes multifonctions et moins pour nos casiers intelligents et notre solution de gestion et de réservation de postes de travail », déclare Adriaan Dries, Business Marketeer chez Ricoh Belgique et Luxembourg.

Ricoh propose un vaste assortiment de casiers intelligents : des armoires connectées à une application permettant de les programmer pour automatiser des procédures. Les casiers Parcel&Mail sont par exemple dédiés à la réception des entreprises. « Cette solution permet aux entreprises de transport de colis de déposer des colis dans les casiers intelligents sécurisés, ce qui soulage la réception. Après la livraison, le destinataire reçoit un message sur son smartphone. Il peut ouvrir le casier intelligent et récupérer le colis via le code QR ou son badge personnel. Un second avantage est la flexibilité des casiers. En raison du travail hybride, les collaborateurs ne sont pas toujours au bureau au moment de la livraison d'un colis. Celui-ci est alors déposé dans le casier sécurisé et le collaborateur le récupère lors de son prochain jour de travail au bureau. Un troisième avantage est le transfert sécurisé d'objets. Un laptop défectueux que le service IT interne ne peut par exemple pas réparer le jour même sera déposé dans le casier intelligent après la réparation et le collaborateur pourra le récupérer facilement », poursuit Adriaan Dries. Le casier Parcel&Mail peut être couplé à une sonnette intelligente et un kiosque d'accueil. La réception des entreprises est alors désengorgée et sécurisée. Une solution qui les aide à se conformer à la législation européenne NIS2 sur la sécurisation des données. Ricoh commercialise également des Smart Asset Management Lockers où les collaborateurs – en l'absence du facility manager – peuvent retirer 24/7 des bics, des cahiers, etc.

Des rapports d'utilisation détaillés

Autre nouveauté dans le portfolio de Ricoh : les Ricoh Spaces, la solution de gestion du poste de travail qui fonctionne sur le cloud et se synchronise avec Office365 ou Google Workspace. Les colla-

Capture d'écran de l'interface de Ricoh Spaces sur PC



borateurs peuvent réserver des postes de travail, des places de parking et des salles de réunion, voir où les collègues travaillent et se situent dans le bâtiment ou s'ils télétravaillent, vérifier la disponibilité des salles de réunion, des cabines téléphoniques, des zones de silence, etc. Sur le plan en 3D, ils peuvent voir où se trouvent les postes de travail ou les personnes dans le bâtiment. Ricoh Spaces possède un module de gestion des visiteurs pour leur entrée et sortie, depuis l'invitation, l'enregistrement à la réception – ou un autre accès comme le parking – jusqu'à leur sortie. Comme beau projet de référence, on peut citer la société de transport de colis DPD qui utilise la solution pour la gestion des visiteurs. Cependant, la fonctionnalité la plus intéressante est la génération de rapports d'utilisation détaillés. Combien de collaborateurs viennent au bureau chaque jour? Combien y-a-t-il de personnes effectivement présentes dans une salle de réunion d'une capacité de 10 personnes ? etc. A partir de ces données, le facility manager peut par exemple décider de scinder une salle de réunion en deux salles plus petites.

Évolutif et flexible

« Les entreprises qui souhaitent automatiser, numériser ou déménager devraient automatiquement penser à Ricoh car c'est le partenaire idéal pour optimiser le travail hybride, quel que soit le secteur. Nos solutions Digital Workplace sont évolutives en fonction du client », souligne Nathalie Herremans, Marketing Communication Manager chez Ricoh Belux. Et pour celles qui



Quelques écrans de l'application Ricoh Spaces sur un smartphone (Photos Ricoh)

comptent implémenter Ricoh Spaces, l'apport envers les RH est essentiel. Embaucher des nouveaux collaborateurs n'est pas évident. Le travail hybride leur donne plus de contrôle sur l'emploi du temps. Nous évoluons vers une flexibilité extrême et nos solutions aident les organisations à s'adapter.»

Par Philip Declercq

www.ricoh.be/fr

COMMENT CRÉER DE MEILLEURS LIEUX DE TRAVAIL ?

VINK WINDOW FILMS ET FILMS INTÉRIEURS



Un confort optimal augmente la productivité des employés. Profitez donc uniquement du **meilleur du soleil** avec les **films solaires pour vitrages de Vink**. Combattez la surchauffe et bloquez l'éblouissement, tout en conservant la transparence. Économisez également sur les coûts énergétiques.



Un lieu de travail avec une apparence donne envie de travailler. Optez pour des **possibilités de conception ultimes** avec les **films intérieurs Vink**. Un moyen rapide et abordable de relooker complètement un intérieur existant ou de créer un accroche-regard supplémentaire.



DES CONSEILS CLAIRS D'EXPERTS TECHNIQUES
RÉSEAU PROFESSIONNEL D'INSTALLATEURS EXPÉRIMENTÉS

www.vinkwindowfilms.be
www.vinkinteriorfilms.be



VINK

Grip op uw liftstoringen en onderhoudskosten?

Pi liftconsultants expertise heeft hiervoor dé oplossing:

- Beoordelen van offertes
- Maken van onderhoudscontracten
- Begeleiden van modernisaties
- Opstellen van lastenboeken
- En veel meer....

Zeggen deze termen u niets?

Dan wordt het zeker tijd ons te contacteren!

Uw partner
voor succes



Pi liftconsultants

www.piliftconsultants.com



SMART DESIGN. WORKS BETTER.



Van zit-stawerkplekken tot circulair materiaalgebruik, bij Pami komt het allemaal vanonder hetzelfde, Belgische dak.

Pami is bovendien het enige Belgische bedrijf in zijn sector met een MVO Prestatieladder-certificaat op basis van een objectieve screening door Kiwa. Al sinds 2013.

Doordrongen van die maatschappelijke betrokkenheid, zijn onze designers, projectmanagers en installateurs gebrand om de beste service te leveren. Dankzij een inspirerende werkomgeving op maat van jouw mensen krijgt het rendement van jouw organisatie een stevige boost.

Origineel, flexibel en ergonomisch verantwoord.
Want dat ... werkt beter.

€ Een duurzame zit-stawerkplek.
Al vanaf € 18,50 per maand excl. btw
in leasing, mét terugnamegarantie.



Contacteer ons voor meer informatie
of vraag een offerte via de QR-code
of link hieronder:
pami.be/werkt-beter

pami



« Nous proposons des solutions complètes intégrant diverses applications. »

Armand Van den Bogaerde,
administrateur de Nestor Company

Nestor Company allie qualité et service

« Nous proposons une vaste gamme diversifiée de produits de qualité hautement technologiques et offrons à l'utilisateur final des solutions prêtes à l'emploi et adaptées à ses besoins », déclare Armand Van den Bogaerde, administrateur de Nestor Company à Deinze. « Pour ce faire, nous nous appuyons sur notre expérience acquise au fil des ans. Il est primordial d'associer notre gamme de produits à un support logistique performant pour l'installateur professionnel en sécurité. »

« Vous savez, il ne s'agit plus aujourd'hui de proposer le plus de produits possible dans un gros catalogue, tout tourne autour du service. Avec notre gamme, nous proposons des solutions complètes intégrant diverses applications. Nous sommes fiers d'être un one stop shop où les installateurs et les facility managers trouvent des solutions pour leurs projets d'automatisation, de contrôle d'accès et de sécurité. C'était plus compliqué jadis car il fallait se rendre chez plusieurs fournisseurs pour collecter les composants d'une installation. Ce qui essentiel et parfois négligé, c'est que nous garantissons la compatibilité entre les appareils et les applications ! »

Soulager

Cette intégration soulage l'installateur qui ne travaille plus avec des appareils séparés. L'utilisateur veut une solution complète qui corresponde le mieux possible à ses besoins. Pour Nestor Company, cela signifie un support quotidien sur lequel l'installateur et le facility manager peuvent compter. L'expertise interne permet d'analyser correctement un problème et de concevoir une solution spécifique au client. Dans le secteur, Nestor Company est connu pour être le partenaire qui ne recule devant aucun défi. C'est ce qui lui a permis de se constituer une liste de références impressionnante au Benelux et dans le nord de la France. Armand Van den Bogaerde: « Notre grand atout est notre service et cela commence dès le premier contact avec le client, en passant par la conception et la mise en service jusqu'au service après-vente et la maintenance. Par service,

j'entends aussi le partage de connaissances, par exemple à travers la formation. Les formations peuvent avoir lieu dans nos locaux ou chez le client final et elles sont personnalisées afin de répondre aux besoins réels. Bref, chez Nestor Company, nous allons plus loin pour apporter une solution là où d'autres s'arrêtent. »

Confiance et respect

Les produits de Nestor Company sont minutieusement testés et contrôlés afin de les connaître de bout en bout et de les proposer en toute confiance. Avant de travailler avec un fabricant ou un distributeur, l'entreprise examine sa solvabilité et son support. Les relations durables sont fondées sur la confiance et le respect, des lignes de communication directes et un échange continu d'information.

Nestor Company se focalise sur quatre

secteurs : la sécurité (protection contre l'intrusion, vidéosurveillance, détecteurs d'alarmes, commutateurs de réseau, sirènes, enregistreurs de données, moniteurs), l'automatisation (ouvre-portes de garages, moteurs de portails battants et coulissants, boîtiers de commande, émetteurs et récepteurs, détection radar, moteurs de volets roulants, systèmes de stationnement, barrières, arceaux de parking, feux de circulation, ...), incendie (détection incendie, alarmes incendie, détection de gaz, aspiration, renvoi d'appel, sirènes, évacuation de fumées et de chaleur, alimentations) et contrôle d'accès (interphone et vidéophone, garnitures de porte électroniques, aimants, serrures, batteries, claviers à code, lecteurs de badge, biométrie, ANPR, enregistrement de temps).

Par Rudy Gunst

www.nestorcompany.be



Le jumeau numérique pour la transition digitale de la gestion facilitaire !

Transition. Voilà bien le mot qui caractérise l'époque actuelle.

L'avènement des nouvelles technologies et de la web3, en parallèle des enjeux climatiques et énergétiques, n'épargne aucun secteur. Le bâtiment inclut, et qui dit « transition » sous-entend forcément « changement ».

Stereograph accompagne les acteurs de l'immobilier et du bâtiment depuis plus de dix ans dans ce processus de changement afin de faciliter sa mise-en-oeuvre.

Si cette société française basée à Lille a rapidement fait le choix de placer la data au cœur des solutions proposées à son marché, c'est car la donnée constitue le cœur du réacteur autour duquel se greffent toutes innovations digitales. Ainsi, grâce à **Teia Suite**, sa solution propriétaire, Stereograph permet la création du jumeau numérique d'un bâtiment afin d'y intégrer les données associées à celui-ci.

Le jumeau numérique rend ainsi ces données, accessibles aux différents

utilisateurs du bâtiment, en un clic : consulter, modifier, partager, historiser ou encore programmer sont des exemples de fonctionnalités que propose Teia Suite pour donner la possibilité aux exploitants et gestionnaires de travailler sur le bâtiment.

"Nous accompagnons, par exemple, un grand groupe pharmaceutique dans la création du jumeau numérique. C'est sur leur siège en Ile-de-France, d'une superficie de 50 000 m², que le jumeau numérique a été déployé cette année. Dans cet exemple, le client a mandaté Stereograph pour la création, gestion et maintenance du jumeau numérique ainsi que les maquettes numériques. Ainsi, les solutions que nous apportons permettent à toutes les parties prenantes de l'exploitation immobilière (gestion technique, maintenance, ...) de pouvoir disposer d'informations de qualité en temps réel dans le cadre de leurs activités, tels que les informations et documents techniques sur les équipements, le transfert de données entre les différents outils de l'exploitation



"Le jumeau permet d'avoir des retours sur investissements forts en exploitation et gestion du patrimoine, avec un gain de temps grâce à la connaissance et la maîtrise du patrimoine."

(GTB, GMAO, demandes d'intervention, gestion des espaces, ...)", explique Nicolas Fischer, Directeur du développement pour Stereograph.

Le jumeau permet d'avoir des retours sur investissements forts en exploitation et gestion du patrimoine, avec un gain de temps grâce à la connaissance et la maîtrise du patrimoine.

La transition numérique durable se construit invariablement à l'aide de données pour répondre aux enjeux des nouvelles réalités. Cette donnée sera à la base des processus de décisions et des mesures de performance.

Pour en savoir plus:

Contactez-nous sur le **0495 428 782** ou belgium@stereograph.fr pour une présentation personnalisée.

Il confère ainsi de l'autonomie pour récupérer les informations, prendre possession et maîtriser l'ensemble des données de son patrimoine.

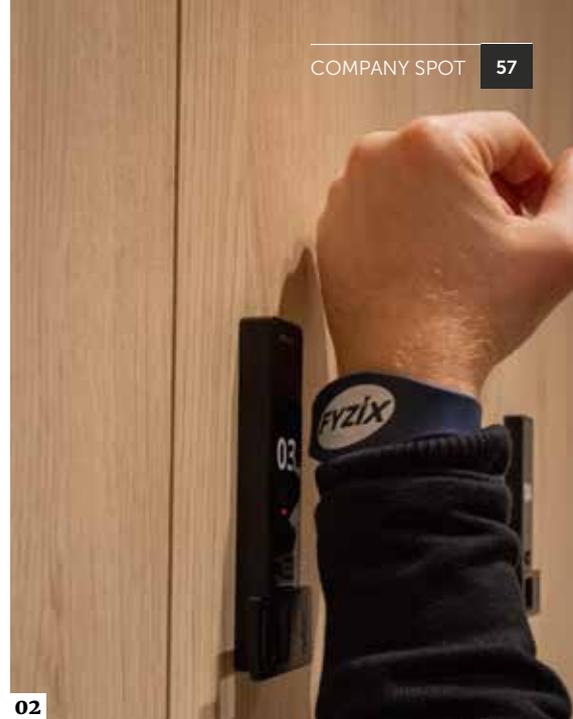


Sedus Stoll b.v.b.a./s.p.r.l.
Clintonpark, Keppekouter
Ninovesteenweg 198
B-9320 Erembodegem-Aalst
Telefoon +32 9369 9614
info.be@sedus.com | www.sedus.be





01



02

Cube, plus qu'une solution de rangement

Le design et l'usage des matériaux dans un environnement de bureau moderne ont complètement changé. « Les casiers restent la base de l'offre de Cube mais nous continuons de développer des produits innovants. « Les Cube Flexpods sont par exemple entièrement configurables selon les souhaits des clients », déclare Nancy Van den Eynde, administratrice de Cube. Le portefeuille de clients se compose d'entreprises et d'organisations qui visent le bien-être des collaborateurs.

L'évolution de la manière de travailler réduit l'espace au sol et augmente le nombre de bureaux partagés. Voilà pourquoi ces environnements ont de plus en plus besoin de casiers et de solutions de rangement réalisés dans des matériaux de qualité. Les collaborateurs peuvent y ranger leurs effets personnels (leur clavier, par exemple) en toute sécurité. Un atout des casiers Cube réside dans le système de verrouillage intégré que le collaborateur peut activer avec sa carte/son badge d'entreprise. « Nos clients ont un point commun : ils prennent soin de leurs collaborateurs. L'approche est axée sur la personne. L'ergonomie et le bien-être sont essentiels et il faut former un ensemble cohérent avec les normes et les valeurs de l'entreprise », poursuit Nancy Van den Eynde.

Les réunions dans le Cube Flexpod

Dans les environnements de bureaux d'aujourd'hui, il y a souvent un manque d'espaces privés pour téléphoner, tenir des réunions ou s'asseoir à plusieurs sans déranger les autres collègues. Le Cube Flexpod permet à plusieurs personnes d'organiser des réunions sans être dérangé et soulage les bureaux. « Chaque entreprise configure le Cube Flexpod selon ses souhaits. La taille, les couleurs, les matériaux et les ajouts dans et hors du Flexpod sont personnalisables. Grâce aux matériaux acoustiques de qualité, vous pouvez téléphoner ou organiser des réunions sans être dérangé et la concentra-

tion est garantie par le système de ventilation adéquat », continue Nancy Van den Eynde. « Chaque Cube Flexpod est facile à installer et à démonter. Les collaborateurs peuvent se concentrer sur leurs tâches, le Cube Flexpod fait le reste. »

Chaque projet est unique

« A l'issue de l'entretien préliminaire avec le client, nous proposons une offre adaptée. Les partenaires, de qualité et soigneusement sélectionnés, nous permettent de proposer des solutions sur mesure aux clients. Ce n'est pas le nombre de collaborateurs qui compte mais la manière dont ils sont traités », fait savoir Jan Pauwels, Project Manager chez Cube. « Bien souvent, il s'agit de trouver les bonnes solutions et le chaînon manquant pour que tout s'emboîte parfaitement. Voilà pourquoi

nous travaillons souvent avec des architectes spécialisés lors de grands projets », ajoute Jan Pauwels. L'un des derniers projets – le Fyzix Fitness à la Gare Maritime à Bruxelles – reflète bien la touche soignée et personnelle de Cube. L'entreprise a fourni les casiers, les armoires de rangement et les systèmes de verrouillage sur mesure.

Par Philip Declercq

www.cube-lockers.be

01 Chez Fyzix Fitness à la Gare Maritime à Bruxelles, Cube a fourni les casiers, les armoires de rangement et les systèmes de verrouillage sur mesure

02 Grâce au système de verrouillage intégré, le collaborateur active son casier Cube avec sa carte/son badge d'entreprise.

03 L'entreprise peut configurer le Cube Flexpod selon ses souhaits (Photos Cube)

03



Buderus lance la Logamax plus GB272

Une chaudière murale au gaz polyvalente pour les grandes puissances

Buderus a renouvelé sa gamme de chaudières gaz à condensation pour les grandes puissances. La série Logamax plus GB272 offre des avancées dans de nombreux domaines et est désormais disponible dans des versions jusqu'à 150 kW. Le système de montage en cascade a été repensé et est plus convivial. Le montage mural est simplifié jusqu'à une puissance de 900 kW. Combinée au système de régulation Logamatic 5000, la chaudière s'intègre dans les systèmes de gestion des bâtiments et fonctionne avec d'autres appareils, dans par exemple des configurations hybrides. Et pour flatter l'œil, elle est dotée d'un nouveau design.



Nouvelle génération

La série Logamax Plus GB272 est le nouveau fleuron dans l'assortiment des chaudières murales gaz à condensation de Buderus. Avec un rendement de 98% sur la valeur maximale, cet appareil se situe à la limite de ce qui est techniquement réalisable. Il offre un chauffage performant, soit en chauffage principal soit combiné à des énergies renouvelables. Buderus étend la sensibilisation à l'environnement à tous les niveaux. L'entreprise n'utilise par exemple plus de plastique ou de mousse de polystyrène dans ses emballages, tout est biodégradable. De plus, la série GB272 possède un nouveau système d'alumage pour une durée de vie plus longue et un fonctionnement fiable.

Autre nouveauté: l'électronique n'est plus intégrée dans le bas mais au-dessus de la chaudière. Un endroit plus pratique pour l'utilisateur et qui évite le risque d'endom-

agement des composants en cas de problème avec le raccordement hydraulique.

Largement déployable

Cette série couvre des applications de puissances supérieures. Et pour offrir plus de flexibilité, l'assortiment est étendu avec des modèles de 125 et 150 kW. Comme il est possible de monter jusqu'à 6 chaudières en cascade, l'assortiment s'étend de 50 à 900 kW. Un autre atout de la série GB272 est son fonctionnement modulant avec un rendement élevé en charge partielle. Dans une configuration en cascade, il est donc possible d'adapter précisément la puissance aux besoins.

Une configuration en cascade conviviale

Le système de montage de la configuration en cascade a été repensé pour faciliter l'installation. Grâce au fameux système

'slide en glide', le montage devient un mecano. Les cadres sont réglables pour compenser d'éventuelles irrégularités de la chaufferie. L'enveloppe isolante s'installe sans outils spéciaux via la fixation magnétique. L'insertion des chaudières dans les cadres se fait sans outillage. Un premier avantage de ce nouveau système de montage est qu'il est deux fois plus rapide : le gain de temps va jusqu'à 65%. Un second atout est que l'ensemble est plus compact. Grâce aux dimensions compactes de la chaudière et la configuration en cascade, la hauteur totale n'est que de 164 cm, soit 20 cm de moins que la version précédente. Dans la rénovation où l'espace est limité, c'est un atout à ne pas sous-estimer.

De la chaudière au système

La Logamax GB272 est équipée en standard d'une régulation Logamatic BC30.2 placée à une hauteur pratique

au-dessus de la chaudière. L'écran tactile fournit de l'information sur de nombreux réglages et données de fonctionnement. Buderus est un fournisseur de systèmes qui, outre les chaudières, propose d'autres solutions. La série GB272 est donc conçue pour être intégrée dans un système énergétique plus vaste via la régulation Logamatic 5000. La chaudière peut être combinée à des pompes à chaleur, des réservoirs tampons, divers systèmes pour l'eau chaude sanitaire, etc.

Étant donné que les systèmes hybrides avec pompes à chaleur sont appelés à devenir plus importants, la série GB272 possède plusieurs propriétés qui rendent une telle combinaison plus efficace.

Une des nouvelles propriétés importantes de la GB272 est la possibilité de démarrer à une puissance très basse et de moduler très rapidement à sa puissance minimale. Le grand avantage de ceci est que la pompe à chaleur n'est pas évincée du système hybride, et que tant la chaudière et que la PAC continuent à fonctionner de manière stable sans trop commuter.

Ce qui se révèle plus favorable pour la consommation et la durée de vie de toute l'installation. Cela garantit également une utilisation optimale de l'énergie renouvelable de la pompe à chaleur ; de plus, l'installation n'utilise des combustibles fossiles que quand cela se révèle nécessaire.



Le système de régulation Logamatic 5000 permet d'intégrer la chaudière dans un SGB.

À l'instar des nouvelles chaudières au gaz de Buderus, la série GB272 est équipée pour le mélange de gaz naturel et d'hydrogène, ce qui en fait une solution évolutive. Si le monde du chauffage s'oriente vers davantage de pompes à chaleur, ou de combustibles verts, la GB272 peut s'adapter à chaque concept.

Intégration dans un SGB

La régulation Logamatic 5000 dispose d'une connexion Modbus pour une communication directe avec les systèmes de gestion des bâtiments (SGB). Cependant, si un SGB utilise un protocole différent (LON, KNX, BACnet...), une passerelle peut être utilisée pour convertir les signaux de la régulation vers ce protocole et vice versa. La série 5000 est donc compatible avec un large éventail de systèmes de gestion de Siemens, Honeywell, Kieback & Peter, etc.

Pour le gestionnaire de bâtiments, c'est un avantage à ne pas sous-estimer. Il a la garantie que les composants de l'installation de chauffage (chaudière mais aussi production d'eau chaude, pompes à chaleur éventuelles ...) peuvent communiquer parfaitement entre eux via le système Buderus, et la chaufferie peut être intégrée de manière transparente dans le système central du bâtiment, sans nécessiter d'interfaces ou d'équipement supplémentaire. Bref, avec sa série GB272, Buderus propose une solution polyvalente et performante pour les grandes puissances.

Par Alex Baumanns

Photos : Buderus

www.buderus.be



Le système de montage en cascade ayant été simplifié, il est désormais possible de suspendre au mur un dispositif allant jusqu'à 900 kW.



Un spécialiste du contrôle de qualité et de la gestion du nettoyage

Le bureau conseil accrédité QUALIPSO développe son activité en Flandre

Dirigée par Benoit de Dorlodot, la société QUALIPSO est active depuis 27 ans dans le domaine de l'optimisation et de la gestion des contrats de soft facilities, du contrôle de la qualité du nettoyage et de l'entretien des espaces verts. En ce sens, elle contribue à l'amélioration de l'environnement et du bien-être des employés de ses clients. Active en Belgique –essentiellement– et à l'international, elle entend bien renforcer sa présence en Flandre. À cet effet, QUALIPSO mise entre autres sur son professionnalisme, ainsi que sur son accréditation ISO 17020.



Benoit de Dorlodot, propriétaire et Managing Partner de QUALIPSO.

La société QUALIPSO a été créée en 1997 sous le nom IPSO, avant d'être rebaptisée QUALIPSO en 2021. Reprise cinq ans plus tôt par Benoit de Dorlodot, l'actuel propriétaire et Managing Partner, elle a alors vu son personnel passer de 12 collaborateurs à 21 (+ 2 au Luxembourg) et son CA progresser de façon substantielle. L'entreprise a par ailleurs ouvert un bureau à Malines en 2022 et a acquis en janvier 2023 son seul concurrent francophone, Alba Concept. QUALIPSO est aujourd'hui active en Belgique, au Luxembourg (via IPSOLUX), aux Pays-Bas et en France ; elle remplit par ailleurs également des missions en Italie, au Royaume-Uni, en Pologne et en Allemagne. Sa nombreuse clientèle est partagée entre d'importants acteurs publics (SNCB, UZ Leuven, De Lijn, STIB, UCB...) et de grandes sociétés privées renommées (Melexis, Barco, DPG Media...).

Accréditation ISO 17020

Il importe d'insister sur le fait que QUALIPSO est la seule entreprise belge accréditée

BELAC (ISO 17020) dans le domaine du contrôle de la qualité du nettoyage (norme EN 13549). Cette accréditation est importante à plusieurs titres. De fait, l'organisme d'accréditation BELAC vérifie d'une part si les procédures de contrôle de nettoyage répondent bien à la norme et si la société possède les compétences requises, et garantit d'autre part l'indépendance, l'intégrité et l'impartialité de l'entreprise. Cette garantie de professionnalisme et de neutralité est un atout majeur dans le rapport qu'entretient l'entreprise avec sa clientèle existante et potentielle. QUALIPSO est en effet perçue par les sociétés de nettoyage comme un arbitre juste, qui effectue des contrôles en toute impartialité et dont les données sont correctes.

Des solutions logicielles propres

Dans son travail, la firme peut s'appuyer sur des logiciels propres (QUALIPSO Suite). Ses solutions digitales sont au nombre de trois : FLASH 2.0 pour les contrôles de qualité, CHECK pour le suivi et la va-

ludation des tâches, et CASH pour la réalisation de bordereaux de prix et le suivi financier total du contrat, ce qui garantit que seules les tâches réellement effectuées seront facturées. Ces outils informatiques facilitent grandement la tâche des experts de la société et celle des clients qui y recourent également. Tout ceci démontre en outre que les compétences de QUALIPSO sont très vastes et vont bien au-delà du seul contrôle de qualité du nettoyage.

Renforcement des activités en Flandre

QUALIPSO a connu une très forte croissance ces dernières années (+19% en 2022 et +20% en 2023). La priorité 2024 est de renforcer sa présence en Flandre. La participation au FM Day 2024 s'inscrit d'ailleurs pleinement dans cette stratégie.

Par Michel Hanoulle

Photos : QUALIPSO

www.qualipso.be



L'équipe au complet de QUALIPSO.



inspire
health
& care

« The place to be » pour tout professionnel des soins de santé

Encore un tout petit peu de patience. Les 19, 20 et 21 mars 2024, Flanders Expo Gent sera à nouveau le cadre d'une plateforme de rencontre pour le secteur des soins de santé et du bien-être. Employés du secteur de la santé, fournisseurs, entrepreneurs ou directeurs : tout le monde est le bienvenu pour se connecter, s'inspirer et découvrir. Pourquoi ne pouvez-vous pas manquer inspire health&care? Il s'agit de votre rendez-vous par excellence avec le futur du secteur des soins de santé.

Les soins pour et par les personnes

Visitez nos 250 exposants: vous pourrez ainsi vous familiariser avec l'expertise aussi bien de jeunes start-ups que de valeurs établies. Mais inspire health&care est bien plus qu'un simple salon professionnel. Le réseautage, les rencontres et l'inspiration y occupent également une place importante. C'est ici que nous donnons à notre avenir une orientation. Devons-nous nous organiser différemment, sortir des sentiers battus, exploiter des opportunités plus ouvertes ? Quels outils et services allons-nous déployer pour renforcer les soins de santé? C'est en dialoguant avec les autres que nous trouverons les réponses. Car nous voulons aller de l'avant ensemble.

Focus sur les thèmes actuels du secteur

Outre la présence de 250 sous-traitants du secteur des soins de santé, nous proposons également plus de 50 sessions plus inspirantes les unes que les autres. Nos conférenciers et exposés thématiques vous donneront une nouvelle vision sur :

- La technologie et l'innovation: nous faisons d'énormes progrès en termes de technologie. Il est indispensable de continuer à investir dans de nouveaux développements pour répondre efficacement aux besoins en matière de soins. Comment déployer ces innovations pour

améliorer les soins ?

- Prévention et bien-être : il vaut mieux prévenir que guérir. Comment procéder ensemble à ce changement d'état d'esprit ? Le dépistage précoce est la clé pour éviter à un plus grand nombre de personnes d'être hospitalisées. La promotion de la santé est également un investissement qui porte ses fruits, à court mais surtout à long terme. Un mode de vie sain et des soins autonomes : deux sujets au centre des préoccupations.
 - Leadership et collaboration : nous avons une grande expertise, mais aussi beaucoup d'ilots. Comment pouvons-nous travailler ensemble d'une manière encore plus multidisciplinaire et créer la meilleure équipe possible en matière de soins de santé ? Une bonne continuité des soins nécessite une vision forte qui part du point de vue du patient.
- Rendez-vous sur inspire-healthcare.be/
programma-inspire-healthcare.be/ pour voir le programme complet.

Un avant-goût?

Le secteur des soins de santé évolue rapidement, et les besoins en la matière sont immenses. Pour s'informer à ce sujet, nous nous sommes entretenus avec des personnes qui aiment partager leur passion pour les soins de santé. Curieux de connaître leur vision de l'avenir ? Écoutez maintenant le podcast inspire health&care et laissez-vous inspirer par Marc Noppen & Koen Michiels, Naiké Costa, Servaas Bingé & Luc Colemont et Stef Vanlee & Warda Hjjj.

EN PRATIQUE

Mardi 19 mars 10h-18h
Mercredi 20 mars 10h-18h avec la fête de clôture des soins de santé
Jeudi 21 mars 10h-17h
Flanders Expo Gent
[Inspire-healthcare.be](https://inspire-healthcare.be)
inspire@health-care.be

Vous viendrez également, n'est-ce pas?

Cet événement est totalement gratuit, mais l'enregistrement préalable est obligatoire. Inscrivez-vous immédiatement ainsi que vos collègues à inspire-healthcare.be avec le code **BAAL2024!**



Événement belfa de Nouvel An **Informer et créer des liens**

Le jeudi 18 janvier 2024, plus de 200 professionnels FM ont participé à l'événement de Nouvel An de belfa organisé chez l'hôte AG Insurance. Le campus de l'assureur, au cœur de Bruxelles, est d'ailleurs l'une des candidatures qui a été retenue pour les belfa Awards – Project of the Year 2024.

Dans son discours de bienvenue, Tanja Barella, directeur de belfa, a détaillé l'agenda chargé du premier semestre de 2024. Plus de 15 événements ont été annoncés, dont cinq formations et trois webinaires.

Le point fort de la soirée fut la présentation du dernier Rapport 2023 des tendances en FM en Belgique, une cinquième édition également réalisée en collaboration avec PROCOS Group. Cette vaste étude de marché donne un bel aperçu de l'actualité et des tendances du secteur FM belge et jette un regard pertinent sur les 10 années de Facility Management en Belgique. La même méthodologie a toujours été appliquée de manière cohérente, ce qui a permis d'obtenir des données parfaitement comparables.

Le FM est partout, ou presque...

Ine Schaeys, Workplace Consultant et Wim Van Hove, Managing Partner chez PROCOS Group, ont surpris les invités en évoquant le Forum économique mondial qui se tenait au même moment à Davos en Suisse.

Tous les thèmes abordés au Forum sont associés au FM : ESG et le développement durable en particulier ; le rôle des technologies dans l'avenir (IA et autres) ; la nécessité d'une vision à long terme pour le climat, l'énergie et la nature ; la centricité humaine ; la sécurité (cyber et autres) ... Le Facility Management joue un rôle de premier plan dans tout cela mais n'était pas représenté à Davos !

La question qui se pose est de savoir si le Facility Management a pris les devants après la pandémie de Covid-19. Malheureusement, la réponse est 'pas comme prévu', la profession a plutôt raté le coche et/ou s'est laissée dépasser par les RH. Néanmoins, les professionnels FM s'accordent à dire que la discipline doit se professionnaliser davantage et augmenter son impact. Le Facility Management est omniprésent dans notre société mais il reste trop en arrière-plan.

Tendances et conclusions

Le développement durable est une tendance clé qui conscientise. Les Nations Unies ont fixé 17 Objectifs de développement durable (ODD), mais le Facility Management semble ne pas les connaître suffisamment, même s'il joue un rôle crucial. La technologie fait partie intégrante du Facility Management, mais il est difficile



de savoir comment la déployer, faire les bons choix pour l'implémenter dans la réalisation des objectifs FM. De nombreuses données sont disponibles et il faut assurément les contrôler avant de les utiliser. La centricité humaine est une constante, il s'agit de trouver le bon équilibre entre le travail au bureau et à la maison. Le bureau est un lieu de rencontre, mais il faut qu'il vaille la peine de se déplacer. L'inclusion, la diversité et l'égalité sont d'autres défis à ne pas manquer.

Le leadership est unanimement considéré comme important mais il est peu abordé dans les formations pour les professionnels FM. Le Facility Management est plus que jamais multidisciplinaire, c'est d'ailleurs ce qui le rend si attrayant.

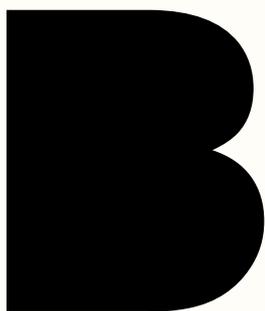
La soirée s'est poursuivie avec un toast porté à la nouvelle année, de délicieux encas et des boissons pendant le réseautage. « Ce fut à nouveau une belle soirée mémorable qui a permis de nouer de nombreux contacts », a déclaré l'un des nombreux participants.

Par Eduard Coddé



Belgique	2014	2023	Part FM
Marché FM	4000 millions d'euros	5613 millions d'euros	
Outsourced	1849 millions d'euros	2762 millions d'euros	47% (cte)
BBP			1,02% (cte)





Bernice

Art rental
and gallery

Passion for art but you can't find the perfect match? Bernice is an art rental for corporate and private clients. We're happy to help you out. More info on the website.

Wilfordkaai 35a
9140 Temse

www.bernice.be
+32 478 95 36 17



Pour une gestion 360° de vos espaces extérieurs
des abords propres et soignés qui font toute la différence

Des services sur mesure en fonction de vos besoins

Espaces verts

Passages réguliers de nos jardiniers qualifiés pour des espaces verdoyants.



Tonte sur mesure



Taille de haies



Plantations et soins



Plantes d'intérieur



Toitures et murs végétalisés

Espaces extérieurs

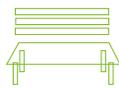
Pour que vos espaces extérieurs restent parfait à l'image de votre entreprise.



Ramassage papier



Désherbage



Entretien mobilier



Gestion déchets



Balayage



Service hiver



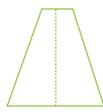
Démoussage

Voiries et parking

Réparation et entretien des infrastructures, rien n'échappe à notre vigilance.



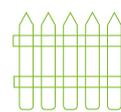
Egouts



Travaux voiries



Signalisation



Clôtures



Parking et Marquage



www.krinkels.be

