CE DOSSIER EST PUBLIÉ PAR KOMPASMEDIA ET N'ENGAGE PAS LA RESPONSABILITÉ DES ÉDITEURS NI DE LA RÉDACTION DE LE VIF.

Facility Management

MARS 2026

INTERVIEW

Tanja Barella

« On ne se rend pas compte que derrière le constat "tout fonctionne" se cache toute une organisation »

P.4
Nathalie Cloet
La progression stratégique du Facility Management

P.6
Piloter la durabilité
Le Facility Management, au cœur des exigences ESG

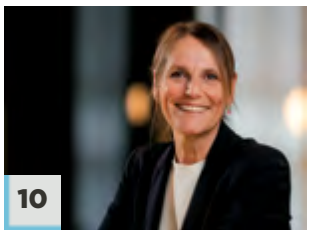
P.14
L'hygiène au travail
Bien plus que le nettoyage

KOMPASMEDIA.BE

4

5

6


10

15

DANS CETTE ÉDITION:

4 | La donnée au service des bâtiments

6 | Piloter la durabilité

8 | Performance par la maintenance

10 | Interview: Tanja Barella

12 | Du bureau fonctionnel au bureau axé sur le bien-être

14 | Organiser des lieux de travail sains

15 | Chronique: Peter Wollaert

ÉQUIPE:
Project Manager:
Séverine Makubikua
Redaction:
Tara Troch
Journalistes:
Caroline Beauvois
Aline Cordier Simonneau
Amaryllis De Bast
Josefien De Bock
Hannes Dedeurwaerder
Léa Stocky
Photo en couverture:
© **Gregory Van Gansen**
kompasmedia.be

Ce dossier est publié par kompasmedia et n'engage pas la responsabilité des éditeurs ni de la rédaction de Le Vif.

NATHALIE CLOET

La progression stratégique du Facility Management

Pendant longtemps, la gestion des installations a été une force silencieuse au sein des organisations. Tant que tout fonctionnait bien, le service des installations restait en arrière-plan. Ce n'est qu'en cas de panne qu'il entrait en scène. Aujourd'hui, ce rôle connaît une mutation fondamentale. Les évolutions récentes ont accéléré le développement de la profession et placent le Facility Manager plus résolument au cœur de l'organisation.

« Le facility management est de plus en plus souvent impliqué dans la prise de décision stratégique. »

— NATHALIE CLOET
PRESIDENT OF THE BOARD, IFMA BELGIUM

Il est impossible de parler de changement dans le FM sans mentionner le Covid. Le travail hybride était déjà en plein essor, mais il est devenu une réalité accélérée. Il n'en reste pas moins une question complexe. Trouver le bon équilibre entre le travail à domicile et au bureau, le ratio optimal de postes de travail, le « right-sizing » des bureaux et l'aménagement de l'environnement de travail : il n'existe pas de solution unique. Les organisations cherchent des moyens de transformer leur lieu de travail de manière à créer une valeur ajoutée et une cohésion maximales, même avec des taux d'occupation plus faibles.

Au cours des prochaines années, la polarisation sur ce sujet risque de s'accentuer. D'un côté, certaines entreprises adoptent le travail hybride et relèvent activement les défis qui y sont liés. De l'autre, certaines organisations optent à nouveau pour une présence physique à temps plein, ce qui peut avoir un impact sur la fidélisation et l'image de marque de l'employeur.

Il est intéressant de noter que, bien que les bureaux soient en moyenne moins utilisés, les attentes des employés en matière de qualité du lieu de travail augmentent. Dans un contexte de guerre des talents persistante, l'environnement de travail fait désormais partie intégrante de la proposition de valeur pour les employés. De plus, la fonction même du bureau évolue : il passe d'un lieu de travail primaire à un lieu de rencontre et de collaboration. La stratégie en matière d'installations doit soutenir cette transition.

Parallèlement, l'importance de la technologie et des données ne cesse de croître. Bien que de nombreuses données soient déjà disponibles dans le domaine du FM, leur collecte, leur structuration et leur utilisation restent un défi. Les capteurs, les systèmes intelligents et l'intelligence artificielle offrent de nouvelles possibilités en matière d'efficacité et d'optimisation. La gestion des données devient également cruciale dans le cadre de la CSRD et du reporting en matière de durabilité. La gestion des installations évolue ainsi vers une discipline plus analytique, dans laquelle la gestion, l'interprétation et la traduction des données en informations concrètes et en actions d'amélioration deviennent une compétence standard.*

Ces évolutions entraînent un changement fondamental dans la profession. La gestion des installations est de plus en plus souvent impliquée dans la prise de décision stratégique. Alors que la FM était traditionnellement rattachée aux RH, aux finances ou aux achats, nous assistons à l'émergence de départements « Employee Experience » intégrés, dans lesquels les RH, l'informatique et la FM collaborent autour de l'expérience professionnelle et de la performance organisationnelle. Une reconnaissance du rôle essentiel de ces départements dans la réussite de l'entreprise.

La gestion des installations est à un tournant. C'est une période difficile, mais surtout pleine d'opportunités. Le moment est venu de sortir de l'ombre... Il est temps de mettre la gestion des installations sous les feux de la rampe ! •

(*) Réf. : « The rise of the FM analyst » - IFMA Global Research Report – Matt Tucker Ph.D.

par
Nathalie Cloet

Nos bâtiments sont-ils prêts pour (une nouvelle) crise?

Aujourd'hui, les organisations sont confrontées à un enchevêtrement de menaces. Pas de panique, mais il est indispensable de comprendre que le facility management constitue une couche de sécurité cruciale. C'est cette couche qui détermine si une organisation pourra encaisser un choc ou non.

En se promenant dans un bureau moyen, on voit surtout de la brique, du verre et de l'acier. Mais derrière cette façade se cache un écosystème complexe qui décide de la capacité d'une organisation à traverser une crise. La pandémie, la crise énergétique et les conditions météorologiques extrêmes des dernières années ont révélé une vérité douloureuse : de nombreux bâtiments ont été conçus pour la stabilité, pas pour la turbulence.

Une nouvelle réalité

Pendant des années, le facility management a été réduit à la logistique et au nettoyage. Mais alors qu'une crise à peine terminée laisse déjà place à la suivante, il s'avère être la couche de sécurité manquante qui peut faire ou défaire une entreprise. Il ne s'agit plus seulement de ce qu'un bâtiment peut faire, mais de ce qu'il reste capable de supporter lorsque les choses tournent mal. La question est simple mais inconfortabl : votre bâtiment survivra-t-il au prochain choc ?

Pour les entreprises, il devient donc crucial de concevoir des infrastructures non seulement durables, mais aussi adaptatives. Des bâtiments capables de résister aux pressions inattendues tout en évoluant avec les circonstances. Et c'est précisément là que le facility management joue un rôle nouveau, souvent sous-estimé.

Du simple entretien au centre stratégique

Un bâtiment moderne est un système actif qui collecte, interprète et réagit aux données en continu. Les facility managers ne gèrent donc plus seulement des installations, mais aussi les risques pouvant déstabiliser une organisation. Leur rôle évolue rapidement : ils deviennent architectes de la continuité des activités, directeurs de la résilience énergétique, gardiens de la sécurité physique et digitale, et conseillers stratégiques aidant les organisations à anticiper les crises et à s'adapter à un futur imprévisible.

La force du facility management réside à l'intersection de plusieurs disciplines : technologie, sécurité, comportement humain, données et infrastructure se rencontrent ici pour former un système cohérent. Pourtant, le secteur continue souvent de fonctionner selon des habitudes anciennes plutôt que dans une optique de futur. De nombreuses entreprises ignorent tout simplement si leur bâtiment est « crisis-ready ».

Testez votre facility management : est-il prêt pour l'avenir ?

*Plus vous répondez **« oui »**, plus votre infrastructure est résiliente. Plus vous répondez **« non »**, plus l'urgence d'agir est grande.*

Existe-t-il un plan actuel de continuité des activités intégrant explicitement bâtiments, énergie et installations critiques ?

☐ Oui ☐ Non

Votre organisation dispose-t-elle d'au moins une source de secours autonome (énergie, climatisation, réseau) pouvant être activée en moins d'une minute ?

☐ Oui ☐ Non

Tous les systèmes critiques du bâtiment (CVC, sécurité, capteurs, contrôle d'accès) sont-ils intégrés dans une plateforme cohérente de gestion des risques?

☐ Oui ☐ Non

Le bâtiment a-t-il été testé face à des scénarios climatiques extrêmes tels que canicule, inondation ou panne électrique prolongée ?

☐ Oui ☐ Non

Les données du bâtiment (occupation, qualité de l'air, consommation énergétique) sont-elles utilisées activement pour prédire les risques et prendre des mesures préventives?

☐ Oui ☐ Non

Existe-t-il une procédure claire pour assurer la résilience opérationnelle lorsque les chaînes de maintenance ou d'approvisionnement sont interrompues ?

☐ Oui ☐ Non

Les facility managers sont-ils impliqués de manière structurelle dans les décisions stratégiques et pas uniquement dans les interventions techniques ?

☐ Oui ☐ Non

Dans les années à venir, les bâtiments devront fonctionner de plus en plus de manière autonome pour absorber les chocs. L'intelligence artificielle sera utilisée pour prédire la maintenance, équilibrer les pics énergétiques et simuler les scénarios d'évacuation. De nouvelles normes obligeront les organisations à surveiller en temps réel les données énergétiques et climatiques. Les menaces cyber-physiques, où des attaques numériques causent des dommages physiques, pourraient devenir une réalité.

Aujourd'hui, le facility management est une véritable police d'assurance contre les pertes liées aux crises. Les organisations qui investissent dans des infrastructures résilientes récupèrent plus rapidement après un incident, protègent mieux leurs employés et leurs actifs, et maintiennent la continuité opérationnelle même face à des chocs inattendus. La frontière entre sécurité physique et digitale s'estompe, et le facility management devient l'une des fonctions les plus cruciales au cœur de toute organisation. •

par
Amaryllis De bast

Smart building : optimiser les performances, transformer l'expérience

Réduction de la consommation d'énergie et des coûts, optimisation de la maintenance : le Smart Building transforme la gestion des installations. En analysant l'utilisation du bâtiment, le Facility Management transforme aussi l'expérience des occupants.

Les bâtiments représentent environ 40 % de la consommation d'énergie mondiale. Optimiser leur fonctionnement est une priorité pour améliorer leur efficacité énergétique et atteindre les objectifs de décarbonation du secteur. D'après le rapport Infrastructure Transition Monitor publié par Siemens en 2025, 55 % des organisations prévoient d'augmenter leurs investissements dans les technologies de bâtiments intelligents afin de suivre et d'optimiser les performances des installations.

Le Facility Management joue un rôle clé dans cette dynamique, d'autant que la réglementation autour de la performance énergétique des bâtiments s'intensifie, notamment avec la directive européenne sur la performance énergétique des bâtiments (Energy Performance Building Directive - EPBD). Les impositions réglementaires liées aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments (Building Automation and Control Systems – « BACS »), implémentées dans les trois régions belges à un rythme différent, imposeront quant à elles des exigences en matière de monitoring des installations des bâtiments, de benchmarking et de communication.

« Les technologies intelligentes se développent de plus en plus vite, et leur coût diminue », explique Arnaud Deneyer, Program Lead Smart Buildings & Energy Performance chez Buildwise, centre d'innovation du secteur belge de la construction. Pour autant, « le Smart Building ne consiste pas à mettre des capteurs IoT partout. Il faut d'abord définir en amont le projet du bâtiment et les services que l'on souhaite implémenter. »

« Les technologies intelligentes se développent de plus en plus vite, et leur coût diminue. »

— ARNAUD DENEYER
PROGRAM LEAD SMART BUILDINGS & ENERGY PERFORMANCE CHEZ BUILDWISE

Optimiser l'utilisation des bâtiments grâce aux données

La grande opportunité du Smart Building ? Rendre visible, grâce aux données, ce qui ne l'était pas : consommations réelles, pannes à venir, taux d'occupation, etc. Pour Peter Gorrebeeck, Sales and Portfolio Director Buildings chez Siemens Smart Infrastructure, « installer des équipements intelligents permet de récolter des données. Une fois agrégées, on peut combiner ces données avec l'utilisation du bâtiment, définir quels sont les processus à optimiser et automatiser. » Cette visibilité est indispensable pour mettre en place rapidement les premières actions : identifier les actifs énergivores, planifier la maintenance et les rénovations, etc.

L'objectif du Smart Building est certes d'améliorer les performances énergétiques, mais aussi la gestion et maintenance du bâtiment, en lien avec son fonctionnement et son occupation. « Grâce aux capteurs connectés dans les bâtiments, on peut désormais évaluer de manière plus fine l'occupation des locaux, identifier des tendances et adapter par exemple le chauffage, le nettoyage ou encore la restauration collective, rendre les bâtiments plus confortables et plus flexibles », explique Peter Gorrebeeck, à condition de « réussir à interconnecter les données ». Et cette stratégie paye : « En couplant le système de chauffage et de refroidissement avec les données météo et le taux d'occupation d'un bâtiment, on peut générer jusqu'à 6 % d'économies d'énergie », ajoute M. Gorrebeeck.

Passer d'une approche réactive à une approche proactive

L'un des grands intérêts du Smart Building pour le Facility Management réside aussi dans l'amélioration de la maintenance. « L'analyse du fonctionnement des installations permet désormais de réaliser de la maintenance préventive conditionnelle de type prédictif, ce qui simplifie considérablement les opérations », analyse Arnaud Deneyer.

Comme l'explique Peter Gorrebeeck, « les technologies connectées assistées par l'IA permettent désormais de surveiller en temps réel l'état des installations, d'alerter lorsque des composants ne fonctionnent pas à pleine capacité ou de prédire des pannes (sur les détecteurs d'incendie, les vannes de climatisation, etc.). Cette proactivité dans la maintenance aide à garder des bâtiments opérationnels plus longtemps. »

Porter une vision stratégique et de long terme

Le Facility Management s'inscrit désormais dans le long terme, avec une vision globale. « L'installation Smart Building doit être évolutive. Les solutions doivent être ouvertes et compatibles entre elles, sinon le risque d'obsolescence est grand. Il est également nécessaire de penser cette stratégie sur toute la durée de vie du bâtiment, dès sa conception ou sa rénovation, afin de rentabiliser le coût initial d'investissement », prévient Arnaud Deneyer. « Le Smart Building conforte le Facility Management dans une approche orientée long terme, axée sur le cycle de vie des actifs, l'ESG et l'expérience des occupants », ajoute l'expert.

« Optimiser l'efficacité énergétique d'un bâtiment s'inscrit dans une recherche d'économies, mais pas seulement. Le Smart Building agit aussi sur la satisfaction des occupants qui seront davantage présents et impliqués », souligne Arnaud Deneyer.

Pour Peter Gorrebeeck, le Facility Management évolue rapidement : « L'essor des équipements connectés et de l'IA optimise et soutient les opérations quotidiennes. Les Facility Managers peuvent ainsi automatiser des tâches, et se concentrer plutôt sur des améliorations stratégiques. » •

par
Aline Cordier Simonneau

Cybersécurité des bâtiments : « Plus c'est simple, moins il y a de risques d'erreur »

Les bâtiments n'ont jamais été aussi intelligents. Chauffage, ventilation, contrôle d'accès, éclairage, ascenseurs, capteurs de présence : tout peut être désormais piloté par des systèmes informatiques. Mais cette promesse d'efficacité cache aussi une fragilité croissante sur le plan de la cybersécurité. Alors que faire concrètement pour contrer les possibles menaces ?

« Ce domaine est à la frontière ou plutôt à la croisée entre la 'sécurité physique' et la sécurité informatique des équipements utilisés par les Facility Manager pour la gestion des bâtiments », explique Michele Rignanese, porte-parole du Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), autorité nationale compétente pour la cybersécurité. La CCB définit, conseille et coordonne la politique et stratégie nationale, tout en gérant les incidents majeurs, la veille, les alertes et l'assistance aux entités stratégiques. Or, dans bien des cas, la sécurité informatique des bâtiments reste sous-estimée.

Les bâtiments connectés reposent sur une convergence croissante entre OT (technologies opérationnelles) et IT (technologies de l'information), via des BMS (Building Management Systems) qui pilotent CVC, éclairage ou accès. « Cette convergence crée une surface d'attaque élargie, souvent mal maîtrisée. De nombreux équipements reposent sur des protocoles conçus sans exigences de sécurité fortes, sont intégrés dans des architectures peu segmentées et suivent des cycles de vie très longs, incompatibles avec les pratiques classiques de patch management », met en garde Michele Rignanese. À cela s'ajoute une gouvernance souvent floue : Qui fait quoi ? Qui a accès à quoi ? L'IT, les sous-traitants, les techniciens... « Cette gouvernance fragmentée dilue la responsabilité cyber. »

Sécuriser quoi, contre quoi ?

La cybersécurité gagne clairement à être démystifiée. « Je n'aime pas trop le terme cybersécurité, parce qu'il est un peu hype et qu'il veut tout dire et rien dire, commente Benoit Donnet, professeur en sciences appliquées à l'Université de Liège. En réalité, la sécurité informatique repose sur trois piliers simples, connus sous l'acronyme CIA (Confidentiality, Integrity, Availability) : Confidentialité, Intégrité, Disponibilité ».

La confidentialité, c'est s'assurer que seuls les utilisateurs autorisés accèdent aux données. L'intégrité, c'est pouvoir détecter toute modification non autorisée - un paramètre changé, une donnée altérée. Quant à la disponibilité, elle est souvent la plus critique pour les FM : « En cas d'attaque, le système doit continuer à fonctionner. Il doit être résilient. C'est ça, la sécurité informatique au sens large. »

« Mais la sécurité informatique d'un bâtiment, ça dépasse l'aspect informatique: ça concerne aussi la gestion des personnes, les accès physiques, les rondes, les clôtures. Et attention, protéger une maison, ce n'est pas protéger un hôpital ou une centrale nucléaire. Il n'y a pas de réponse universelle. »

La première faille, c'est souvent l'humain

Les Facility Managers ont un rôle clé dans la protection des infrastructures. Ne serait-ce que parce qu'ils sont les premiers en contact avec les systèmes connectés du bâtiment. « On n'attend pas des FM qu'ils deviennent informaticiens, nuance Michele Rignanese. Mais plutôt qu'ils aient ou mettent en place des réflexes de base, comme ils le font déjà, par exemple, pour la sécurité incendie. »

« Le niveau de sécurité dépendra toujours de son maillon le plus faible. Et ce maillon, c'est souvent l'humain », rappelle Benoit Donnet. Post-it avec le mot de passe sur l'écran, comptes génériques, login partagé entre collègues ou prestataires... « 90 % des mots de passe sont encore des mots de passe complètement débiles », lâche-t-il. Une anecdote ? Lors d'une opération dentaire, l'infirmière annonce à haute voix les identifiants du système médical devant lui : login stomato, mot de passe... stomato.

Autre exemple? Une simple requête bien construite sur Google peut permettre d'accéder à une caméra connectée située, par exemple, dans un bar aux États-Unis, quelques mouvements de caméras plus tard, vous vous retrouvez avec le code PIN d'une carte de crédit... Rien de sorcier : simplement une caméra connectée non protégée. « On est souvent face à des attaques très bêtes, très méchantes, loin des films hollywoodiens. »

FM : 5 réflexes à adopter dès maintenant

Bonne nouvelle : la majorité des attaques peuvent être évitées avec quelques bonnes pratiques, accessibles à tous. « Avec du bon sens, on est déjà protégé contre 95 % des attaques », assure Benoit Donnet.

Le Centre pour la Cybersécurité Belgique recommande ainsi aux Facility Managers de commencer par recenser tous les équipements connectés, en identifiant clairement qui en a la responsabilité. Il est ensuite essentiel de remplacer les mots de passe par défaut, souvent oubliés ou partagés, et d'activer l'authentification à deux facteurs lorsque c'est possible. La segmentation des réseaux - en séparant OT, IoT et IT - permet d'éviter qu'une faille sur un équipement ne compromette tout le système. Même si les cycles de mise à jour sont longs dans le bâtiment, il faut planifier et documenter les correctifs, pour éviter l'accumulation de vulnérabilités non traitées. Enfin, une surveillance minimale mais ciblée, avec des alertes simples à interpréter, renforce déjà considérablement la résilience du site.

Gouvernance et communication : éviter le flou

Pour renforcer la sécurité, encore faut-il que les rôles soient clairs. Qui valide les accès distants ? Qui arbitre les modifications ? Qui décide d'ouvrir une interface ? Autant de questions à trancher en amont. Le CCB recommande des routines simples : réunions IT - FM - prestataires, revue des accès, revue des incidents...

« Le bâtiment connecté doit être traité comme un système critique », insiste Michele Rignanese. C'est d'autant plus vrai que de nouvelles normes s'appliquent désormais. Le Cyber Resilience Act impose des exigences de sécurité dès la fabrication des équipements numériques. La directive NIS2, elle, encadre leur exploitation. Et en Belgique, les CyberFundamentals du CCB proposent un cadre simple et progressif pour structurer sa montée en maturité.

Pour Benoit Donnet, la meilleure stratégie reste souvent la plus simple. « Plus c'est simple, moins c'est sujet aux erreurs. » Comme pour les règles de sécurité routière, "il faut que les consignes soient claires, compréhensibles, et partagées par tous," dit-il. Bref, pas besoin d'IA malveillante pour causer des dégâts : un mot de passe trop simpliste ou un système mal géré peuvent suffire à paralyser un site. •

par
Caroline Beauvois

Le Facility Management, au cœur des exigences **ESG**

ESG, CSRD, Green Deal : les impératifs de transition énergétique et de durabilité vis-à-vis des entreprises se renforcent. Le Facility Management joue un rôle clé pour répondre aux exigences environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).

Transposée dans la loi belge en novembre 2024, la directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) impose aux entreprises de publier des données relatives à leur durabilité et à leurs impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance. Les grandes entreprises étaient tenues de publier leur premier reporting au 1er janvier 2025, pour l'exercice financier couvrant la période 2024.

Le Pacte vert pour l'Europe - ou « Green Deal » - pousse également les entreprises à améliorer la transparence sur leurs actions en faveur de la durabilité et à accélérer sur le sujet de la transition énergétique. Objectif : atteindre la neutralité carbone en 2050. Les propriétaires de bâtiments sont tenus de respecter des exigences en matière de performance énergétique de plus en plus strictes, impliquant audits énergétiques, rénovations, appels à des sources d'énergie renouvelables et durables. Pour Nicolas Rogez, Directeur général de l'activité Building Services chez Equans BeLux, « les entreprises ont pris conscience de la nécessité d'engager leur transition énergétique. Cela passe à la fois par la réduction des consommations énergétiques, l'amélioration de la performance et des équipements, voire le recours à des énergies renouvelables, tout cela dans une logique de décarbonation. »

Mesurer pour améliorer

Comment se mettre en marche pour atteindre des objectifs aussi ambitieux ? « Viser la neutralité carbone en 2050 peut paraître effrayant, alors que cet objectif est tout à fait réaliste si l'on sait structurer un plan pour l'atteindre. Les entreprises doivent avancer vers cet objectif d'une manière structurée, cohérente, alignée avec leurs moyens », explique Nicolas Rogez.

Bien comprendre, évaluer et mesurer ses impacts est un préalable à toute stratégie ESG. Comme l'explique Fabrice Lénaerts, Chief Excellence & Impact Officer chez Intraco Consulting, « on ne peut pas améliorer quelque chose que l'on ne sait pas mesurer. » Cette étape initiale d'analyse permet aux entreprises de se situer par rapport aux différentes exigences ESG, de définir des objectifs, de mettre en place des processus, et surtout de suivre leurs indicateurs dans le temps pour voir si les actions portent leurs fruits. Sur le long terme, « l'ESG n'est pas un coût, mais un investissement permettant de réduire son impact de manière concrète, qui joue aussi sur l'image de marque des entreprises. »

Collecte de données ESG

Initialement chargé de gérer les bâtiments et de veiller au bon fonctionnement des installations, ancré dans la réalité opérationnelle de l'entreprise, le Facility Management s'est progressivement saisi des questions de durabilité au sens large. Une idée confirmée par Nicolas Rogez : « Dans le cadre de la gestion des bâtiments, le Facility Management a la main sur un grand nombre de critères ESG. Il peut regarder les performances actuelles et les objectifs à atteindre, et intégrer les exigences ESG dans l'ensemble des services et prestations dont il a la charge, dans le cadre d'une approche intégrée. »

Pour Fabrice Lénaerts, « le Facility Management est devenu central pour la gestion des thématiques de durabilité en entreprise. Il agit à la fois sur le plan environnemental, avec la réduction des consommations et des émissions, mais aussi social (impact de l'activité sur les conditions de travail, qualité de l'air, température, sécurité, bien-être, etc.) et de la gouvernance (gestion de la sous-traitance liée aux activités de l'entreprise, gestion des risques, etc.). » Situé au croisement de ces différentes thématiques, le Facility Management joue désormais un rôle structurant dans la conformité ESG des entreprises.

« L'objectif final d'une démarche ESG est la création de valeur pour toutes les parties prenantes. »

— NICOLAS ROGEZ
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ACTIVITÉ BUILDING SERVICES CHEZ EQUANS BELUX

Piloter une démarche ESG implique de collecter un grand nombre de données. Les Facility Managers se retrouvent au premier plan pour collecter toutes ces données, suivre, analyser, piloter et optimiser les performances, qu'elles soient environnementales, sociales et de gouvernance.

Création de valeur

L'importance accordée à la notion de « gouvernance » change la donne. Pour Fabrice Lénaerts, s'engager dans une démarche ESG pousse les entreprises à comprendre leurs impacts et à mettre en place des actions concrètes, en recherchant l'excellence opérationnelle dans leurs processus. L'expert va même plus loin en affirmant que « l'ESG doit pousser les entreprises à comprendre les besoins et les attentes de leurs parties prenantes pour définir leur plan stratégique. »

Au-delà des objectifs de durabilité, de performance énergétique et de neutralité carbone, « l'ESG est un levier de bonne gestion pour les entreprises, avec des bénéfices à tous niveaux, aussi bien en matière de performances que de responsabilité », affirme Nicolas Rogez, avant d'ajouter que « l'objectif final d'une démarche ESG est la création de valeur pour toutes les parties prenantes. » L'ESG dépasse effectivement les frontières de l'entreprise. En faisant de la gouvernance l'un de ses piliers, elle invite à amener de la transparence dans « l'ensemble de la chaîne de prestataires ». •

par
Aline Cordier Simonneau

De l'électro usagé @work ?

Nous venons l'enlever
gratuitement
avec Recupel Pick-up.

Découvrez en quelques clics Recupel Pick-up, notre service gratuit d'enlèvement et de recyclage des appareils électriques usagés sur le lieu de travail.
Bon pour la planète et votre portefeuille.

Prenez rendez-vous dès maintenant - ***recupel.be/pick-up***

Recupel
PICK-UP

RIELLO ELETTRONICA

riello ups

Powered by Business Power Infrastructure & Management

En tant que directeur général, je constate chaque jour à quel point la continuité des activités est cruciale.
Une seule coupure de courant peut paralyser les processus, compromettre les données ou créer des risques dans des environnements sensibles.
Ce n'est tout simplement pas envisageable. C'est pourquoi je crois fermement aux systèmes sans coupure (UPS) fiables. Ils garantissent le bon fonctionnement de vos installations, mais uniquement s'ils sont entretenus correctement et en temps voulu.
La maintenance préventive des UPS permet d'éviter les pannes imprévues et de prolonger la durée de vie des composants critiques tels que les batteries et les condensateurs. C'est un investissement dans la sécurité.
Nos techniciens de maintenance certifiés veillent à ce que votre installation continue de fonctionner lorsque cela compte vraiment. Vous pouvez ainsi toujours compter sur une continuité opérationnelle et une véritable tranquillité d'esprit.

Tim Van Cutsem, Directeur Général
RIELLO UPS BPIM BV – Kalkoven 12 – B-1820 Melsbroek

Vous souhaitez savoir comment nous pouvons protéger votre organisation contre les coupures de courant ? N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse *info@riello-ups-benelux.com* ou au *+32 2 880 23 11.*

Quand les données prolongent **la vie des machines**

Selon une étude de PwC et Mainnovation (2023) sur la numérisation dans le domaine de la maintenance, 17 % des 127 entreprises européennes et sud-africaines sondées ont déjà déployé des solutions de maintenance prédictive. Zoom sur une tendance en hausse.

Optimiser la performance grâce à la maintenance prédictive

La maintenance prédictive permet aux entreprises d'analyser et d'exploiter leurs données afin de prévenir les défaillances, prolonger la durée de vie des équipements, optimiser les coûts et, in fine, améliorer la performance.

Benoit Degraeve, CEO de SDT International, leader mondial en maintenance prédictive et membre du groupe I-care, explique : « L'objectif n'est pas de collecter des données pour les stocker, mais de les transformer en décisions utiles qui évitent les arrêts non planifiés, avec pour but ultime d'éliminer les défaillances grâce à une maintenance proactive. »

Dans le domaine de la maintenance prédictive, SDT International développe des dispositifs de mesure par ultrasons. Benoit Degraeve donne un exemple d'application concrète : « Le graissage est souvent le talon d'Achille des machines tournantes : 60 % des roulements cassent prématurément à cause d'un graissage inadapté. Grâce à l'ultrason, nos clients adoptent une stratégie de graissage conditionnel, basée sur l'état réel. L'un d'eux a réduit la température moyenne de son parc de machines de 15 °C, tout en économisant 11 000 € par ligne. Avec 56 lignes, cela représente près de 500 000 € économisés par an, sans compter l'impact positif sur la durée de vie des composants critiques. »

Au cœur des solutions de maintenance prédictive se trouvent donc la bonne connaissance des machines et l'analyse fiable et intelligente des données grâce à l'intelligence artificielle. Cependant, s'appuyer uniquement sur des données collectées comporte des risques, car les propriétés statistiques d'une série de données peuvent évoluer avec le temps. Ainsi, les résultats obtenus lors de l'utilisation du système peuvent différer de ceux observés lors de la phase de test.

Pour remédier à ces complications, un système de maintenance prédictive doit nécessairement s'accompagner d'un dispositif de surveillance en temps réel, tel que l'explique le Pr. Gianluca Bontempi, professeur au département d'informatique de l'Université Libre de Bruxelles et fondateur et codirecteur du Machine Learning Group : « Celui-ci permet de détecter rapidement les changements de comportement des données et d'appliquer les mesures correctives appropriées, qu'il s'agisse d'une simple recalibration des paramètres ou d'une mise à jour complète des modèles utilisés. » En outre, de nombreux outils permettent de détecter les anomalies et d'adapter ensuite les modèles, tels que l'anomaly detection, le transfer learning ou encore le statistical quality control.

« L'un des principaux obstacles à l'adoption de l'IA en environnement industriel réside dans le manque d'interprétabilité des modèles. »

— PR. GIANLUCA BONTEMPI
PROFESSEUR AU DÉPARTEMENT D'INFORMATIQUE DE L'UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES ET FONDATEUR ET CODIRECTEUR DU MACHINE LEARNING GROUP

Il est important de rappeler que, même si l'intelligence artificielle fait partie intégrante de la maintenance prédictive, l'intervention humaine reste essentielle. Benoit Degraeve lie le degré d'implication humaine à la criticité de la machine : plus celle-ci est critique, plus l'intervention humaine est nécessaire.

Entre scepticisme et infrastructures : les défis de l'adoption

Bien que la maintenance prédictive représente de nombreux avantages, son adoption par les entreprises rencontre encore des freins. Tout d'abord, les entreprises n'ont pas forcément les moyens techniques et financiers d'implémenter une infrastructure capable de gérer les flux importants de données. Ensuite, le Pr. Gianluca Bontempi distingue également un frein culturel, avec une opposition entre une culture fondée sur les modèles physiques et une culture computationnelle basée sur les données. Il rappelle cependant que statistique et modélisation physique poursuivent le même but : « La réconciliation entre ces deux mondes passe par une redéfinition partagée de ce qu'est un modèle : une abstraction formelle, partielle mais indispensable, qu'elle soit issue de lois physiques ou de données. »

Autre obstacle : la méfiance. Celle-ci est notamment causée par la résistance au changement des équipes, la peur de perdre son expertise, voire même son emploi, ou encore un manque de transparence et de compréhension des modèles. Sur ce dernier point, le Pr. Gianluca Bontempi explique : « L'un des principaux obstacles à l'adoption de l'IA en environnement industriel réside dans le manque d'interprétabilité des modèles et, par conséquent, dans la difficulté pour les ingénieurs et les opérateurs de comprendre et de faire confiance aux prédictions générées automatiquement. » Identifier, notamment par le biais de méthodes statistiques et d'apprentissage automatique, les variables causales et explicatives permettrait une meilleure compréhension des phénomènes et une plus large adoption sur le terrain.

Face à ces défis, Benoit Degraeve est sans appel : « Le facteur clé, c'est la culture. » Pour une implémentation réussie de la maintenance prédictive, il faut former et impliquer les équipes dès le début, communiquer les résultats concrets et les bénéfices pour l'entreprise. Le CEO de SDT International ajoute : « Sans volonté de changer les habitudes ou d'améliorer la performance globale, même les meilleurs capteurs ne servent à rien. L'Europe n'a plus le luxe de l'inefficacité : face aux États-Unis et à la Chine, avec moins de main-d'œuvre et des coûts qui explosent, il faut produire mieux, plus longtemps, et à moindre coût. La maintenance prédictive n'est pas un luxe mais une nécessité. » •

par
Léa Stocky

D'leteren Energy

Recharge électrique : le levier caché pour réduire vos coûts jusqu'à 50%

Pourquoi la gestion de l'énergie devient un enjeu clé pour une transition réussie

L'électrification de la mobilité s'accélère en Belgique. Derrière cette évolution visible, un défi plus discret émerge : celui de la gestion de l'énergie.

Recharger un véhicule ne consiste plus simplement à installer une borne. Il s'agit désormais d'équilibrer la capacité disponible, d'anticiper les usages et d'intégrer la recharge dans un écosystème énergétique plus large.

Aujourd'hui, une infrastructure mal optimisée peut entraîner jusqu'à 50% de surcoûts énergétiques. Pour les entreprises comme pour les particuliers, la question n'est donc plus seulement où charger, mais comment optimiser chaque recharge.

Optimisez la capacité de votre infrastucture

La première étape d'une recharge intelligente consiste à déterminer précisément le nombre de points de recharge nécessaires en fonction des usages réels. Ce n'est qu'ensuite que l'on peut optimiser leur utilisation grâce à une gestion intelligente de l'énergie.

Concrètement :

- un nombre de points de recharge parfaitement adapté aux besoins
- jusqu'à 50 % d'économies sur les coûts énergétiques
- une meilleure utilisation de l'infrastructure existante

C'est dans cette logique que s'inscrit D'leteren Energy, en proposant des solutions intégrées alliant recharge, gestion énergétique et évolutivité.

Des solutions concrètes pour chaque usage

Leader du marché avec plus de 100.000 clients, 17 ans d'expertise et 35.000 points de recharge en gestion, D'leteren Energy est parfaitement équipé pour les besoins actuels et futurs des sociétés.

Plus de 100 experts proposent des solutions 100% personnalisées, adaptées aux PME comme aux grandes entreprises.

Au-delà de la stratégie, la mobilité électrique repose sur des solutions adaptées aux usages réels.

Avec D'leteren Energy :

- analyse du site, de la capacité du réseau, du profil des utilisateurs et de la rentabilité
- installation professionnelle de bornes AC et DC, avec réception et contrôles réglementaires
- monitoring, maintenance et support pour une exploitation sans souci
- vue claire sur l'utilisation, les performances et les revenus grâce à des rapports détaillés

Rendez votre recharge électrique plus simple, plus intelligente et plus économique avec D'leteren Energy.

Plus d'informations sur
dieterenenergy.be

Tanja Barella

DIRECTOR BELFA

« Le facility management doit être autour de la table dès le départ »

Depuis longtemps déjà, le facility management ne se limite plus à la simple « gestion des bâtiments ». Selon Tanja Barella, directrice de belfa, les facility managers rendent la durabilité concrète et visible : à travers l'énergie, la maintenance, la restauration et la mobilité. « Depuis le Covid, le FM est sorti de l'ombre, et davantage encore aujourd'hui avec l'ESG. »

Que fait exactement belfa ?

« Belfa est l'acronyme de Belgian Facility Association, une association professionnelle pour la communauté du facility : d'une part, les professionnels qui prennent en charge le facility management au sein de leur propre organisation et, d'autre part, les prestataires de services et fournisseurs, de la restauration et du nettoyage au HVAC, en passant par l'aménagement et les techniques du bâtiment. Ce qui nous caractérise, c'est notre forte orientation vers le contenu et le partage de connaissances, notamment via des webinaires, des séminaires, des formations, des whitepapers… Notre mission se résume en trois mots : expertise, exchange, evolve. »

Le facility management est encore souvent identifié à la « gestion des bâtiments ». À juste titre ?

« C'est compréhensible, mais cela ne reflète qu'une partie de la réalité. Aujourd'hui, le facility management englobe tout ce qui permet aux personnes de faire leur travail dans un environnement sûr, confortable et efficace. Si beaucoup n'ont pas une image concrète du facility management, c'est parce qu'il reste souvent invisible tant que tout fonctionne. On ne se rend pas compte que derrière le constat "tout fonctionne" se cache toute une organisation. »

Selon vous, le Covid a marqué un tournant pour le FM. De quelle manière ?

« Lorsque tout le monde a cessé d'aller au bureau, puis y est retourné en respectant des règles: une signalisation, des sens de circulation, des limites d'occupation et des procédures adaptées pour le nettoyage et la restauration. On a pris conscience de l'ampleur de l'impact du facility. C'est devenu tout à coup tangible : il s'agit d'un maillon essentiel pour assurer la continuité de l'organisation. Le travail hybride rend le rôle du facility management plus large et plus stratégique. Autrefois, le facility management relevait principalement du département finance. Aujourd'hui, on observe un glissement clair vers les RH, parce que l'humain occupe une place centrale : le bien-être, l'employee experience, l'employer branding… Ils ne sont plus accessoires. Parallèlement, la crise énergétique a constitué un deuxième accélérateur. Les prix de l'énergie ont explosé, tandis que les budgets sont souvent restés inchangés. Et c'est alors au facility management de trouver des solutions à la fois opérationnelles et responsables. »

Pourquoi la durabilité est-elle devenue un thème central ?

« Parce que les facility managers ont une influence directe sur les bâtiments, les services et l'usage quotidien des ressources. En faisant des choix réfléchis en matière d'énergie, de maintenance, de nettoyage, de restauration et de mobilité, il est possible de réduire les coûts et de limiter l'impact écologique. En même temps, cela contribue aux objectifs ESG et au bien-être des collaborateurs. C'est ainsi que la durabilité devient concrète et visible au sein de l'organisation. Les facility managers sont également proches de tout ce qui est mesurable : consommation, taux d'occupation, confort, cycles de maintenance. Ils peuvent donc traduire la durabilité d'une belle ambition en "qu'allons-nous faire différemment dès lundi ?" »

Quel est, selon vous, le rôle du facility management dans l'ESG et la CSRD ?

« Le facility management joue un rôle clé dans la mesure, le monitoring et le pilotage dans son propre domaine : bâtiments, services, fournisseurs, processus. Sans mesure, on travaille sur des suppositions. Avec des données, on peut dire : voilà ce que nous devons faire pour atteindre nos KPI. Le facility management est donc essentiel pour concrétiser la politique et atteindre les objectifs fixés par l'organisation. De plus, l'approche porte de plus en plus sur l'ensemble de la chaîne. Les facility managers ne s'intéressent plus seulement aux produits, mais aussi aux fournisseurs : comment traitent-ils leurs collaborateurs ? À quel point leur fonctionnement est-il durable ? L'ensemble est-il cohérent ? Ces questions prennent une importance croissante. »

Vous dites que la durabilité est aussi une question d'état d'esprit. Les entreprises sont-elles principalement motivées par conviction ou par obligation ?

« Les deux. Certaines entreprises le font par obligation, et dans ce cas, cela reste parfois superficiel. D'autres le font parce qu'elles y croient vraiment, parce qu'elles pensent à leurs enfants et petits-enfants, et parce qu'elles sont convaincues que la durabilité est l'avenir. Cela ne peut pas être un simple "petit projet". Quand on y adhère pleinement,

on adopte une approche réfléchie : en matière d'énergie, mais aussi dans le choix des fournisseurs, l'organisation du nettoyage et de la restauration, la mobilité, l'utilisation des matériaux. C'est là que réside le véritable impact. »

Le facility management est souvent perçu comme un centre de coûts. Pourquoi cette image est-elle si persistante ?

« Parce que le facility management a longtemps été considéré comme purement opérationnel. Il est perçu comme une fonction de support, et ces services sont rapidement réduits à des budgets pour le nettoyage, la restauration, la maintenance, C'est une vision trop limitée. Le facility management influence l'efficacité du travail, l'attractivité du lieu de travail, la durabilité de l'organisation et le fonctionnement sécurisé des infrastructures. Ce sont des zones d'impact stratégiques. Pourtant, les facility managers sont encore trop souvent impliqués tardivement, alors qu'ils devraient être autour de la table dès le début. »

Quel est l'impact de la numérisation sur le facility management ?

« C'est devenu crucial, car mesurer, c'est savoir. Quand on mesure et on surveille, on dispose de données et on peut travailler de manière plus stratégique. La consommation d'énergie, le taux 'occupation, la qualité de l'air, le nettoyage et la maintenance en sont des exemples. Depuis le Covid, et plus encore depuis la crise énergétique, cette évolution s'est fortement accélérée. Le nettoyage évolue aussi : autrefois, on nettoyait à des moments fixes. Aujourd'hui, grâce à des capteurs ou des systèmes de réservation, on peut voir quels espaces ont réellement été utilisés et adapter le planning en conséquence. Cela permet de gagner du temps, de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité. Il en va de même pour la restauration : si on ne sait pas combien de personnes sont présentes un mardi par rapport à un vendredi, il est impossible de planifier intelligemment. »

La technologie implique également de nouveaux risques, tels que la cybersécurité. Est-ce également du ressort du facility management ?

« Plus que jamais. Le facility management fonctionne de moins en moins en silos et collabore de plus en plus avec l'IT. Prenons l'exemple des contrôles d'accès, des caméras, des portiques, de la reconnaissance des plaques d'immatriculation... La gestion des risques, notamment en matière de hacking, fait également partie de notre portefeuille de services. C'est pourquoi j'aime comparer le facility management à un écosystème. La fonction touche aux ressources humaines, à l'informatique, aux finances, mais aussi à la durabilité, à l'énergie et à la sécurité. »

« Depuis le Covid, le facility management est sorti de l'ombre, et davantage encore aujourd'hui. »

Quelle évolution souhaitez-vous voir se renforcer dans les années à venir ?

« Que le facility management soit davantage reconnu comme une fonction stratégique. Que les directions comprennent qu'il ne s'agit pas seulement d'un coût, mais bien de l'avenir de leur organisation. Et j'aimerais également lancer un appel : il y a trop peu de nouveaux profils. En Flandre, un bachelier en facility management a été supprimé faute d'étudiants, alors que la demande est très forte. En Wallonie, il existe des masters, mais en Flandre, cette formation structurelle fait défaut, alors que la profession évolue à grande vitesse. » •

« La durabilité devient concrète dans les choix que vous faites chaque jour : énergie, nettoyage, restauration, mobilité. »

LE SAVIEZ-VOUS...

Quel métier rêviez-vous d'exercer quand vous étiez enfant ?

« Quand j'étais enfant, je ne savais pas vraiment ce que je ferais plus tard, mais je pense que c'est le cas de beaucoup d'enfants. Mon père était souvent en déplacement pour son travail. Il passait beaucoup de temps dans les avions et les hôtels, et cela m'impressionnait. Lorsque j'ai dû choisir des études après l'école secondaire, je me suis dit : je vais faire l'école hôtelière. J'ai travaillé pendant plusieurs années dans l'hôtellerie, surtout à Bruxelles, et pour moi, un hôtel reste le lieu de travail le plus magique. Réception, housekeeping, technique, salles d'événements, restaurants... Tout cela ressemble beaucoup à la manière dont fonctionne le facility management dans les entreprises. La transition a donc été très logique pour moi, d'autant plus que l'on observe de plus en plus une "hôtelisation" dans les entreprises : les lobbys deviennent des lieux de rencontre et le lieu de travail intègre de plus en plus d'expérience. C'est une évolution très passionnante. »

par Hannes Dedeurwaerder
Photos © Gregory Van Gansen

L'évolution du lieu de travail

Le travail hybride a complètement redessiné le lieu de travail. Là où les bureaux étaient autrefois des espaces purement fonctionnels, ils sont désormais des environnements destinés à attirer le bien-être, la motivation et les talents. Les responsables facility deviennent ainsi les architectes de cette expérience employé.

Derrière cette évolution se cache plus que la technologie : c'est un changement culturel. Les employés attendent plus de leur environnement qu'auparavant. Des espaces flexibles, des données intelligentes et une attention à la lumière, à l'acoustique et au calme ambiant rendent le bureau moderne plus centré sur l'humain que jamais. « Le niveau est plus élevé », confirme Evi Dirickx, psychologue du travail et coach de carrière chez Travvant. « Les gens veulent un bureau logique et confortable : un endroit qui les décharge et les aide à bien faire leur travail. » C'est précisément là que réside le défi pour les responsables facility.

Du bureau à l'emblème du bien-être

L'équipe créative de Exstatic Video Agency montre comment cela peut fonctionner dans la pratique. Le co-fondateur Reinout Roose : « Nous ne travaillons pas projet par projet avec des freelances, mais nous construisons des relations durables avec nos clients grâce à des contacts réguliers. » Cette vision se reflète également dans l'aménagement du bureau : « Tout le monde est assis sur la même "île", ce qui permet aux talents et aux expertises de se croiser quotidiennement. Nous ne travaillons pas avec un expert par domaine, mais nous nous aidons et apprenons les uns des autres. En même temps, des espaces de concentration et des salles de réunion sont disponibles pour ceux qui veulent se focaliser en silence. »

Les employés qui quittent l'entreprise restent par ailleurs connectés, car loin des yeux ne signifie pas loin du cœur : « Nous visons des relations durables, même après que les personnes aient quitté notre lieu de travail. » Roose est bien conscient que le travail hybride apporte son lot de défis, surtout dans les grandes entreprises : « Nous avons cherché des solutions réalisables afin de pouvoir travailler de manière flexible sans que cela n'affecte la qualité du travail. Des réunions d'équipe fréquentes assurent une communication transparente, tandis que les déjeuners collectifs et les activités sociales renforcent notre sentiment d'équipe. Ainsi, le travail et les interactions personnelles s'intègrent naturellement, sans que l'équilibre vie professionnelle-vie privée ne soit perdu. »

Le lieu de travail comme partenaire discret

Selon Dirickx, le travail hybride a largement contribué à changer fondamentalement notre regard sur les bureaux : « Là où le lieu de travail était autrefois principalement un endroit pour effectuer des tâches, il est aujourd'hui un espace important de bien-être, de motivation et de rétention des talents. » Les responsables facility jouent un rôle central : ils ne créent pas seulement des espaces, mais forment la base de l'expérience employé. « Les employés veulent un lieu de travail beau, confortable et organisé. Cela semble simple, mais en pratique, cela signifie que l'environnement doit les décharger, ce qui n'est pas toujours facile à atteindre. »

Même si le travail hybride offre beaucoup de liberté, il peut aussi générer des tensions. Les nouveaux employés se sentent plus vite perdus lorsqu'ils ne sont pas intégrés physiquement dans leur équipe. Les moments informels d'apprentissage et la visibilité sur les règles non écrites de l'organisation disparaissent, tandis que l'accompagnement devient plus digital et moins spontané. Dirickx souligne l'importance d'une structure claire : « Des cadres clairs, des moments de contact fixes et au moins un référent disponible pour soutenir les nouveaux collègues permettent d'éviter l'incertitude, la peur de l'échec et l'inefficacité. »

> **« Les employés veulent un lieu de travail qui soit agréable et qui les décharge. »**
>
> **— EVI DIRICKX**
> PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL ET COACH DE CARRIÈRE CHEZ TRAVVANT

L'humain au centre

Qu'est-ce qui dérange le plus les employés sur les bureaux classiques ? « Trop bruyant, trop agité, trop stimulant », dit Dirickx. Les gens recherchent à la fois connexion et silence. C'est pourquoi la fonctionnalité prime sur le design : un bureau magnifiquement conçu où la chaise n'est pas confortable, le wifi est mauvais ou l'eau a un goût de chlore perd rapidement son attrait. Un espace de travail bien conçu favorise la dynamique d'équipe et donc les résultats.

La cohésion sociale reste une pierre angulaire du bonheur au travail, malgré ou justement grâce au travail hybride. Comme les rencontres spontanées sont moins évidentes, les organisations doivent les rendre possibles de manière consciente, par exemple avec un coin café convivial. En même temps, les télétravailleurs attendent que leur équipe ne disparaisse pas dans le silence numérique : « Un court check-in, un référent clair, un rythme de réunions prévisible : de petits efforts font une grande différence », affirme Dirickx. Selon elle, l'avenir du lieu de travail est tout sauf uniforme : « Les employés sont différents, les tâches varient et les situations changent. Un bureau doit s'adapter plutôt que de se figer. L'idée qu'un environnement de travail soit classiquement 'fini' appartient au passé. »

Un bureau axé sur le bien-être peut non seulement renforcer l'expérience employé, mais aussi favoriser la croissance des employés et accroître leur attachement à l'entreprise. Roose explique : « La clé réside dans une culture d'entreprise ouverte et inclusive. Chacun a une voix, la créativité est valorisée et les décisions sont prises autant que possible collectivement. Cela ne peut peut-être pas se faire de la même manière dans une grande entreprise, mais la mentalité d'engagement et de collaboration est évolutive. » Dirickx ajoute : « Engagez la conversation avec vos collaborateurs. Demandez ce dont ils ont besoin. Ne décidez pas uniquement sur des suppositions ou l'esthétique. Un bon lieu de travail s'obtient en écoutant ceux qui y travaillent au quotidien. » •

par
Amaryllis De Bast

World Workplace Europe se tiendra les 11 et 12 mars 2026 à La Haye, dans le Fokker Terminal. Ce congrès européen rassemble les facility managers et les professionnels associés pour deux journées remplies d'inspiration, de partage de connaissances et de rencontres.

Le thème The Evolving Edge: Innovation, Inclusion & Impact in FM illustre comment le facility management évolue à l'intersection de la technologie, de l'humain et du développement durable. Avec plus de cinquante sessions, le programme offre des aperçus, des cas pratiques et des perspectives internationales pour les professionnels à toutes les étapes de leur carrière.

Le programme combine des conférences avec des présentations, des tables rondes interactives, des podcasts et d'autres formats de sessions. Des intervenants internationaux abordent l'impact de l'IA et de l'automatisation, le facility management basé sur les données et la gestion de l'incertitude dans un monde en rapide évolution.

En parallèle du congrès, EuroFM organise le Student Challenge, où des étudiants collaborent avec des professionnels sur des problématiques actuelles. Le réseautage occupe également une place centrale, avec une réception de bienvenue, la FM Party et un grand salon avec plus de 50 organisations. World Workplace Europe est organisé par IFMA EMEA et EuroFM et constitue le lieu de rencontre incontournable pour tous ceux qui souhaitent construire un FM durable et tourné vers l'avenir.

Pour toutes les informations, rendez-vous sur **worldworkplaceeurope.ifma.org**

Souhaitez-vous bénéficier d'une réduction exclusive de 100 € sur le prix total pour le Full-Event ou de 50 € pour le One-Day ?

Saisissez ce code de réduction (MEDIA2FULL100 et MEDIA2DAY50) à la fin de votre processus de réservation.

La base numérique détermine si un bâtiment est prêt pour l'avenir

Lorsque des organisations construisent, rénovent ou aménagent aujourd'hui un nouveau bureau, l'attention se déplace de plus en plus des espaces physiques vers les possibilités numériques. La technologie n'est plus un ajout, mais constitue le fondement du fonctionnement d'un lieu de travail moderne.

C'est également ce que constate Kevin Couvreur, Experience Center Director chez ConXioN, qui accompagne quotidiennement des organisations dans leurs trajectoires de transformation numérique. « Le facility management a énormément changé ces dernières années », explique Couvreur. « Autrefois, il s'agissait principalement de fonctionnalité : un bâtiment sûr et prêt à l'emploi. Aujourd'hui, chaque espace est connecté numériquement : des installations HVAC et systèmes de réservation aux salles de réunion qui fonctionnent de manière autonome… tout est interconnecté. »

Selon Couvreur, le plus grand changement réside dans le fait que les bâtiments sont utilisés de manière plus intense, flexible et dynamique. « Un lieu de travail moderne est organique », dit-il. « Les gens ne viennent plus de huit à cinq au même bureau. Cela demande une technologie capable de s'y adapter. » Cette couche numérique crée de nouveaux défis, mais aussi de nouvelles opportunités. « Dans un bâtiment bien équipé, le chauffage peut s'adapter automatiquement sur la base de la présence. Les équipes de nettoyage interviennent uniquement lorsqu'une salle a réellement été utilisée. L'éclairage suit l'occupation. Cela peut sembler banal, mais ensemble, ces éléments procurent un énorme gain d'efficacité en matière de durabilité, ainsi qu'une meilleure expérience utilisateur. »

ConXioN comme intégrateur

Selon Couvreur, il est donc crucial que l'IT soit impliquée dès le début du processus de construction ou d'aménagement. « Trop souvent, nous arrivons lorsque tout est déjà dessiné », dit-il. « Ensuite, il faut ajouter des câbles, revoir des espaces ou adapter l'acoustique. Une salle de réunion n'est plus une table avec six chaises. C'est un mini-écosystème comprenant des écrans, des micros, des caméras, des points réseau et de la sécurité. Ce n'est pas quelque chose que l'on peut régler rapidement après coup. »

Cette vision intégrale est précisément ce qui distingue ConXioN. L'organisation a développé ces dernières années une expertise holistique, allant

de l'infrastructure réseau et de la connectivité aux concepts de lieu de travail moderne. Mais ConXioN va plus loin que la simple technologie : l'entreprise aide ses clients à réfléchir à la manière dont les espaces sont utilisés et aux exigences numériques qui en découlent.

HPE comme colonne vertébrale technologique

Le partenaire technologique HPE joue lui aussi un rôle stratégique dans cette approche. Leurs solutions d'infrastructure et de réseau (comme Aruba Networking et les serveurs HPE ProLiant) constituent le fondement sur lequel reposent les bâtiments modernes, tant en termes de performance que de sécurité. « HPE est pour nous un partenaire important de longue date », précise Couvreur. « Pas seulement pour les serveurs ou les points d'accès, mais parce que la sécurité est fondamentalement intégrée grâce à des technologies comme Silicon Root of Trust, Secure Boot ou Secure Recovery. Chaque serveur valide à chaque démarrage son firmware par rapport à une base matérielle immuable, ce qui permet de détecter et corriger automatiquement toute manipulation ou modification non autorisée. »

« Un point d'accès aujourd'hui, ce n'est plus simplement du wifi », poursuit-il. « Il fait partie du wayfinding, des mesures de capteurs, de la localisation et de la sécurité physique. Cela demande une infrastructure conçue selon les principes du zero-trust, depuis l'iLO Secure Enclave au niveau du serveur jusqu'à la gestion centralisée via des plateformes cloud telles que HPE GreenLake. Le réseau devient ainsi une plateforme fiable qui offre bien plus que de la simple connectivité. »

Cette complexité exige, selon lui, un véritable partenariat. « Lorsque vous traversez un hôpital et que votre application vous guide vers le bon service, il y a derrière cela une infrastructure qui n'est pas seulement intelligente, mais aussi démontrablement sûre et tournée vers l'avenir. Grâce à HPE, nous pouvons concrètement offrir cette intelligence et cette sécurité à nos clients. »

Un bon conseil

Lorsque les facility managers réfléchissent à de nouveaux lieux de travail, Couvreur observe toujours la même erreur : l'IT est impliquée trop tard. « Cela paraît logique, mais malheureusement ce n'est pas toujours le cas », dit-il. « Tout le monde se concentre sur l'intérieur, l'expérience et la finition, mais la base numérique est trop souvent oubliée. Alors que c'est précisément cette base qui détermine si un bâtiment est future-proof. » Outre une implication précoce, il plaide pour une couche numérique intégrée unique qui garantit visibilité et sécurité. « Différents partenaires arrivent avec leurs propres systèmes : contrôle d'accès, caméras de sécurité, HVAC, technologie de réunion… Mais qui surveille la connectivité sous-jacente ? Qui vérifie la compatibilité, la sécurité ou l'évolutivité ? C'est là que nous faisons la différence. »

En regardant vers l'avenir, Couvreur voit surtout la poursuite de la digitalisation déjà visible aujourd'hui. « Les bâtiments deviendront encore plus autonomes », dit-il. « Plus autodirigés, plus proactifs. L'IA jouera un rôle important dans les jumeaux numériques, les simulations et l'optimisation de l'énergie, de l'espace et du confort. » Mais la technologie reste selon lui avant tout un moyen de mieux faire collaborer les personnes. « Le bureau deviendra un hub de co-working », conclut-il. « Un lieu où la flexibilité est centrale, où la technologie est présente de manière invisible et où tout fonctionne naturellement. Et c'est notre rôle de rendre cela possible, depuis le câblage de base jusqu'aux applications intelligentes qui viennent s'y ajouter. »

Kevin Couvreur
Experience Center Director bij ConXioN

ConXioN
The new style of IT

L'hygiène au travail : bien plus qu le nettoyage

L'hygiène sur le lieu de travail joue un rôle essentiel dans le bien-être, le confort et le plaisir au travail des collaborateurs. Un environnement professionnel sain détermine en grande partie la manière dont les personnes vivent leur travail, collaborent et performent.

Autrefois, l'hygiène était une activité qui devait se faire discrètement, en arrière-plan. Dans les environnements de bureau modernes, elle occupe toutefois une place importante dans la perception que les collaborateurs ont de leur lieu de travail, au même titre que des facteurs tels que la qualité de l'air et le confort. Selon Sodexo, l'hygiène est ainsi devenue un choix conscient pour les employeurs. « C'est l'un des éléments qui détermine si les collaborateurs se sentent en sécurité, à l'aise et bienvenus », explique Giuseppe Di Rocco, FM & Cleaning Expert. « Les gens perçoivent de plus en plus la différence entre un lieu de travail simplement propre et un environnement qui dégage calme et confort. Cette expérience pèse même dans leur décision de venir au bureau. »

Cette évolution se reflète également dans l'organisation du facility management. « La propreté est aujourd'hui l'exigence minimale », poursuit Di Rocco. « Les plans de nettoyage fixes laissent place à un pilotage dynamique et orienté résultats, basé sur l'utilisation réelle des espaces, surtout dans les environnements de travail hybrides et les bureaux flexibles où une approche centrée uniquement sur les tâches ou les fréquences n'est plus tenable. L'hygiène devient une composante stratégique de l'expérience globale du lieu de travail, plutôt qu'une simple nécessité opérationnelle. »

L'hygiène, une prévention sous-estimée au travail

La prévention ne passe pas uniquement par des applications ou du coaching, mais aussi par l'environnement physique de travail. L'hygiène constitue à cet égard un facteur souvent sous-estimé pour le bien-être et la santé. « L'hygiène est encore trop souvent réduite au simple nettoyage, alors qu'elle est bien plus large que cela », affirme Jan Van Bouwel, responsable de la discipline hygiène du travail chez IDEWE. « Une approche insuffisante entraîne des plaintes, une baisse des performances et une augmentation de l'absentéisme, avec des coûts cachés pour les employeurs. »

L'hygiène dépasse en effet l'ordre et la propreté. Elle englobe notamment la qualité de l'air, la ventilation, l'entretien des installations et la limitation de l'exposition à la poussière, aux micro-organismes, aux substances chimiques et aux agents pathogènes. « Un nettoyage et un entretien insuffisants ont un impact direct sur la qualité de l'air », souligne Van Bouwel. « En combinaison avec un air sec, les irritations des yeux, de la peau et des voies respiratoires augmentent. »

Ces conditions physiques influencent directement la façon dont les personnes perçoivent leur lieu de travail. « Dans un environnement frais et propre, avec un climat intérieur agréable, les gens se sentent mieux et travaillent plus efficacement », explique Van Bouwel. « Un lieu de travail sale ou désordonné renforce au contraire d'autres facteurs de stress. »

Des études montrent en outre que les investissements dans la qualité de l'air intérieur, le confort et l'hygiène entraînent une diminution de l'absentéisme et une amélioration du bien-être. « La prévention commence par la base : un environnement de travail sain. Le bien-être des collaborateurs est déterminé par l'interaction entre la qualité de l'air intérieur, le climat intérieur et les mesures d'hygiène », conclut Van Bouwel.

> **Les données en temps réel permettent aux facility managers de voir ce qui se passe réellement dans un bâtiment**
>
> — **STEFFI PIERS** • SPACEWELL

Mesurer et améliorer de manière ciblée

La technologie joue un rôle de plus en plus important dans le suivi et l'amélioration de l'hygiène et du confort au bureau. Grâce aux capteurs et à l'analyse des données, les entreprises peuvent surveiller en continu la qualité de l'air, l'occupation et l'utilisation des espaces, et procéder à des ajustements ciblés. « Les données en temps réel permettent aux facility managers de voir ce qui se passe réellement dans un bâtiment », explique Steffi Piers de Spacewell. « Ils peuvent ainsi détecter des problèmes et intervenir de manière préventive, par exemple avec une ventilation qui s'adapte automatiquement ou un nettoyage effectué uniquement où et quand c'est nécessaire. Les données remplacent les hypothèses figées et les schémas rigides par des informations objectives. Les organisations peuvent dès lors prendre de meilleures décisions concernant l'utilisation des espaces, l'entretien et les investissements. Les collaborateurs sentent réellement la différence, même s'ils ne voient pas la technologie. »

Piers s'attend à ce que le facility management évolue davantage d'une gestion réactive vers une optimisation continue. « Les facility managers deviennent des chefs d'orchestre qui combinent les données relatives aux personnes, aux espaces et aux bâtiments afin d'ajuster en permanence. C'est ainsi que naissent des lieux de travail propres, sains et confortables pour y travailler chaque jour. » •

par
Josefien De Bock

9 QUESTIONS POUR

Le Facility Manager durable

Bienvenue dans le monde de l'entrepreneuriat durable ! Un univers rempli de concepts (souvent anglophones), de jargon et d'abréviations. Les connaissez-vous ? CSR, éthique d'entreprise, RSE, matérialité, TBL, Fairtrade, gestion des parties prenantes, ODD, limites planétaires, LCA, Cradle to Cradle, économie sociale, circulaire, coopérative et régénérative, ESPR, ESG, et bien d'autres encore.Mais revenons à l'essentiel.

Comment notre entreprise, dans sa globalité, et nos produits et services en particulier, peuvent-ils contribuer positivement à un monde plus durable, que nous laisserions dans un meilleur état que celui dans lequel nous l'avons reçu ? Comment pouvons-nous choisir fondamentalement ou évoluer vers une organisation « purpose-driven », une entreprise qui trouve le juste équilibre entre l'intérêt bien compris et la création d'une valeur sociétale ?

Les 5 P de l'Agenda 2030 des Nations Unies sont très clairs. Ils nous invitent à répondre à cette question à travers les thèmes suivants.

Dans quelle mesure notre manière de travailler est-elle respectueuse de l'environnement (Planet) ? Comment organisons-nous le lieu de travail afin qu'il soit socialement inclusif (People) ? Comment créons-nous de l'emploi, comment innovons-nous et renforçons-nous la prospérité (Prosperity) ? Comment gérons-nous les conflits, les tabous, l'agressivité, la controverse, les plaintes et les questions de sécurité? Comment garantissons-nous notre éthique et notre intégrité et faire ce qui est juste, même lorsque personne ne nous regarde? Comment notre gouvernance d'entreprise est-elle organisée (Peace) ? Et enfin : comment impliquons-nous nos parties prenantes et renforçons-nous notre business case à travers des partenariats interdisciplinaires, interculturels, interconvictionnels et intergénérationnels? Comment intégrons-nous la solidarité mondiale et les droits humains dans notre gestion, et quelle est la durabilité des ressources que nous utilisons (Partnership)?

Et en ce qui concerne ces ressources, ici aussi, nos choix opérationnels font une énorme différence ! Le « Bankenwijzer » démontre clairement que le choix de la banque compte. Et comment renforçons-nous la durabilité via nos investissements et placements ? Quelle est la durabilité de notre politique d'achats ? Quelles plateformes numériques utilisons-nous et avons-nous déjà exploré les solutions Green & Fair ICT ? Comment la durabilité est-elle intégrée dans notre système de management et de rémunération, et enfin : comment renforçons-nous et garantissons-nous la connaissance de la durabilité auprès de tous nos collaborateurs, sur le terrain et dans notre chaîne de valeur ?

L'expérience nous montre qu'un trajet de durabilisation comporte (au moins) six composantes : apprendre (développer ses connaissances !), organiser en interne, formuler (vision, plan d'action, ...), implémenter, évaluer et rapporter. Mesurer, c'est savoir, certes, mais c'est aussi s'investir. Toutefois, un reporting ESG reste une coquille vide sans une culture de durabilité et sans une stratégie opérationnelle de durabilisation ainsi que sa mise en œuvre. Et ici, le Facility Manager joue un rôle crucial. En effet, non seulement les activités de l'entreprise peuvent renforcer la durabilité, mais les ressources engagées le peuvent également et devraient toujours le faire ! •

« Le reporting ESG est une coquille vide sans stratégie opérationnelle de durabilité. »

— PETER WOLLAERT
UNITAR FELLOW ET
DIRECTEUR DE CIFAL BRUSSELS

VOTRE BÂTIMENT EST UN CHOIX STRATÉGIQUE

Pourquoi les PME intelligentes ne confient plus le facility management à des contrats séparés

Une ligne de production qui s'arrête à cause d'un entretien en retard. Un bureau où les collaborateurs se plaignent du confort. Un client qui entre dans un hall d'accueil négligé. Cela touche au cœur d'une entreprise : continuité, efficacité et réputation.
Pourtant, le facility management est encore organisé dans de nombreuses PME comme il y a vingt ans, divisé en disciplines séparées. Le nettoyage ici. La technique là. L'accueil, le catering ou d'autres services de support ailleurs. Chacun avec son propre contrat, son propre planning et ses propres priorités. Jusqu'à ce que quelque chose se passe mal et que personne n'ait une vue d'ensemble complète.
C'est précisément pour cette raison que le facility management intégré gagne en importance. Non pas comme une addition de services distincts, mais comme un modèle cohérent qui regroupe hard et soft services sous une seule direction avec une seule vision de la manière dont l'environnement du bâtiment soutient les performances.

De la prestation de services vers la responsabilité

"Celui qui gère aujourd'hui un bâtiment doit anticiper,"
dit Marc Boeykens, CEO d'ATALIAN Belgium & Luxemburg.
"Notre rôle ne s'arrête pas à ce que tout soit propre et techniquement en ordre. Nous devons veiller à ce que l'environnement du bâtiment soutienne le fonctionnement de l'entreprise et évolue lorsque ce fonctionnement change."

Ce principe se traduit par une seule structure intégrée pour le nettoyage, la maintenance technique et le lavage des vitres. Un seul point de contact qui supervise l'ensemble. Pour les PME, cela signifie moins de suivi interne, moins de coordination et surtout plus de clarté quant aux performances et aux attentes.

Avec plus de 3.500 collaborateurs en Belgique, ATALIAN dispose de l'envergure nécessaire pour concrétiser effectivement cette intégration. Les équipes locales connaissent leur région et leurs clients, tout en étant soutenues par la méthodologie et l'expérience d'un groupe international. Cette combinaison de proximité et de capacité d'action détermine la qualité de l'exécution.

La continuité commence par la prévention.

Le coût le plus élevé dans la gestion des bâtiments est celui de l'arrêt. C'est pourquoi l'accent se met de plus en plus de la réparation à la prévention. Les installations techniques sont suivies systématiquement et entretenues de manière préventive. En regroupant l'expertise en HVAC, électricité, sanitaire et détection incendie, nous créons une approche structurée visant à devancer les pannes.
Cela prolonge la durée de vie des installations et réduit les interruptions imprévues. Cela a un impact direct sur la fiabilité et la maîtrise des coûts. Dans des environnements réglementés, tels que le secteur alimentaire, des équipes certifiées travaillent selon des normes de sécurité strictes. Le professionnalisme et la discipline y sont une condition absolue.

Flexibilité qui évolue avec vous

Aucune PME n'évolue de manière linéaire. De nouveaux sites, des pics saisonniers ou des normes plus strictes font évoluer en permanence les besoins facilitaires. Ce qui suffit aujourd'hui peut être insuffisant demain. Cela demande non pas un contrat statique, mais une organisation capable de s'adapter.
Chez ATALIAN, l'évolutivité est intégrée au modèle. En période calme, les effectifs sont optimisés ; lors des pics, la capacité est augmentée de manière ciblée avec du deep cleaning, un soutien supplémentaire ou des profils spécialisés. Lorsque les installations deviennent plus complexes, l'expertise technique est renforcée.
Ainsi, la prestation évolue en synchronisation avec l'entreprise, non pas après coup, mais de manière anticipative.

Les données donnent le contrôle

La gestion des bâtiments devient de plus en plus axée sur les données. Les entreprises veulent un aperçu des performances et de la consommation sans alourdir leur organisation.
En intégrant les données de maintenance dans les systèmes du client et en surveillant intelligemment l'eau et l'électricité, les inefficacités deviennent visibles. Cela offre aux entreprises un contrôle ciblé plutôt que des réductions générales.

Ce qui reste invisible façonne vos performances.

Si le facility management n'est pas bien organisé, cela se ressent immédiatement. Ce qui distingue ATALIAN, c'est la combinaison d'envergure, de professionnalisme et de flexibilité, traduite en une responsabilité intégrée. Pas des services séparés, mais un modèle cohérent qui organise la continuité et évolue avec les ambitions.
Comme le formule Marc Boeykens : "*Un bâtiment bien géré crée de la sérénité. Et la sérénité donne aux entreprises l'espace pour entreprendre.*"
Pour les PME, c'est peut-être l'essentiel : un environnement qui fonctionne de manière fiable, évolue avec flexibilité et est suivi professionnellement, afin qu'elles puissent se concentrer sur ce qui fait réellement avancer leur entreprise.

PLUS D'INFO ? www.atalian.be