

Qu'est-ce que le facility management?

Métier récent, il s'impose de plus en plus comme le moyen donné aux entreprises pour gérer efficacement leurs locaux

Né il y a quarante ans, le facility management concernait alors la gestion des installations informatiques. Une époque révolue.

MARC FASSONE

Désormais, il convient de faire une distinction entre l'infogérance en particulier - terme désormais réservé à la gestion externalisée des infrastructures IT - et le facility management en général.

Aussi, lorsque l'on parle facility management - un terme qui peut se traduire par gestion des installations - on parle énergie, services traditionnels de gestion et d'entretien des bâtiments (services aux bâtiments) et services généraux (services aux occupants) par des prestataires de services tiers spécialisés.

Clairement, les processus liés à la gestion du patrimoine immobilier font apparaître une multiplicité croissante des acteurs concernés. La valeur ajoutée du facility management apparaît dans la gestion et la coordination nécessaire entre ces différents intervenants.

Charge au «facility manager» d'améliorer la qualité des prestations dans le cadre d'une réduction des coûts telle qu'on peut l'attendre dans tout processus d'externalisation dont le client attend d'abord qu'il lui permette de se consacrer à son cœur de métier.

MARCHÉ LOCAL

Pour Jérôme Schwartz, ingénieur, spécialisé dans le facility management chez Forworx, les attentes des clients désirant externaliser leurs services généraux sont multiples: «d'abord bénéficier du meilleur rapport prix/performance via la mise en concurrence des prestataires grâce à des appels d'offres réguliers et avoir recours à des entreprises qui doivent se maintenir au niveau technique, de ser-

vice, etc. pour être toujours au top des innovations et à la page.»

Le client s'attend également à une gestion proactive des facility managers devant savoir «anticiper les problèmes et systématiser les actions».

Jérôme Schwartz souligne qu'externaliser entraîne des problèmes de connaissance de son bâtiment. «D'où la nécessité pour le client de bénéficier d'un bon reporting (rapports d'activités, rapports d'incidents, historiques, statistiques, indicateurs, objectifs

énergétiques ...)». Au Luxembourg, le facility management est devenu incontournable, «malgré des déceptions cycliques».

Et son champ d'activité s'accroît: «il touche toujours plus des prestations intellectuelles (gestion énergétique, centre de conduite, globalisation des services de l'ingénieur au serrurier, ...) et les clients délèguent des responsabilités toujours plus grandes (gestion de budget, de stratégie, de réception après construction, de résultats)».

Le client garde cependant chez lui un système de contrôle minimum pouvant être renforcé suivant la technicité, les problèmes rencontrés, des surcharges de travail (appels d'offres, litiges, études spécifiques, mise au point ou démarrage de contrat, extensions, congés, audits externes indépendants, etc.).

C'est une caractéristique du marché luxembourgeois; la plupart des intervenants sont des sociétés locales, luxembourgeoises ou filiales de grands groupes.

«Quelques grandes firmes anglophones ont tenté de gérer des bâtiments depuis Londres et Bruxelles mais les résultats ont été peu probants.» La raison? «Les activités de facility management nécessitent une grande proximité et une grande réactivité sur place, tout comme la connaissance du bâtiment, du marché, de la réglementation, du client.»

Dernier point soulevé par Jérôme Schwartz: l'indépendance nécessaire pour faire valoir auprès des prestataires les intérêts du client.



**BNP PARIBAS
REAL ESTATE**

L'immobilier d'un monde qui change

www.realestate.bnpparibas.lu

Toutes les facettes de l'immobilier réunies

BNP Paribas Real Estate est l'unique acteur capable de maîtriser et de combiner tous les métiers de l'immobilier :

Promotion Immobilière, Transaction, Conseil, Expertise, Property Management et Investment Management.

BNP Paribas Real Estate vous accompagne dans la réussite de tous vos projets immobiliers, qu'ils soient locaux ou internationaux.

Les expertises et savoir-faire de BNP Paribas Real Estate œuvrent à la valorisation et à la performance d'un bien immobilier, à chaque étape de sa vie, durablement.

Votre contact au Luxembourg : +352 34 94 84