

13<sup>ème</sup> Louvain-la-Neuve, le 20 mars 2007



## Facility Management du nord au sud...

Nous passons par une étude de cas spectaculaire (l'Allemagne) d'un marché FM 'avancé' (la Finlande) à un marché 'émergent' (le Portugal)...

### Finland

Antti Tuomela, Senior Vice President Oventia Oy Property Management, Helsinki  
President Finnish Ifma  
'Comment gérer 11600 immeubles avec seulement 250 personnes. Un cas d'externalisation totale, le modèle scandinave', suivi d'une rencontre avec des experts FM Bénélux.

### Duitsland

Raimund Kaluschke, Directeur Facility Management Allianz Arena (Bayern Munchen), E.ON Facility Management GmbH  
Matthias Schölzel, Manager Facility Management Allianz-Arena, Arena One, München  
Le partenaire facilitaire associé à ce temple du sport dès la phase de démarrage. Une histoire passionnante sur le FM et le catering dans un complexe sportif, pôle d'attraction touristique...

### Portugal

Pedro Lo', Director Property Management PT Pro, Lissabon  
PT (Portugal Telecom) a créé une entreprise autonome pour tout ce qui est Facilitaire et Real Estate..Un geste osé pour un pays où la Gestion facilitaire professionnelle est sur le point de percer.

Participation gratuite 'Nouveau Facility Manager'



a KI'Communications organisation  
www.facilitynights.com  
www.kicom.be

Nordined Prequest

**Facility Management INFORMATION SYSTEM**

- Software for service- and property management
- Flexible solutions via the Internet
- Innovative and user-friendly solutions
- Your partner for Facility Management

[www.nordined-prequest.com](http://www.nordined-prequest.com)

Nordined - Prequest • Poolse-Winglaan 92  
9051 Gent • Phone +32 (0) 9 245 45 47  
Fax +32 (0) 9 245 45 49 • E-mail info@prequest.be



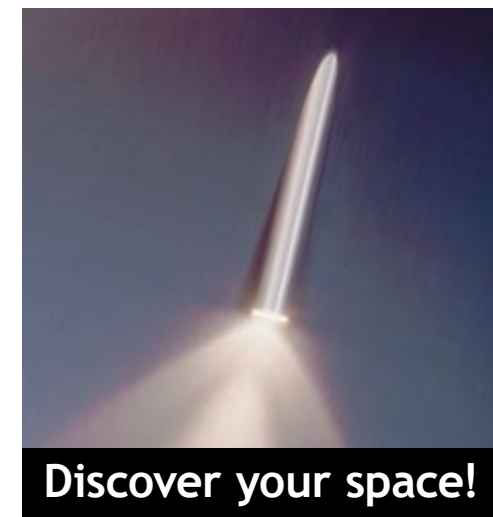
Ariès, LE numéro 1 en classement.

### Ariès SA

Place de l'Université 16  
1348 Louvain-la-Neuve  
Tél.: 010 84 54 00 Fax: 0800 13 408  
www.aries-document.com  
info@aries-document.com



PROCOS GROUP



As an independent consultant, PROCOS Group provides a full range of services during the whole lifecycle of a building. With offices in Antwerp, Lisbon, Luxembourg, Paris and Vienna, we support medium and large organisations from both private and public sectors.

- Strategic Planning
- Space Planning
- Interior Design
- Project Management
- Relocation
- Program of Requirements
- Technical Audit
- Real Estate Consulting
- Consulting Facilities Management
- Implementation FMIS
- Support Facilities Manager



ProcOS Group E.E.I.G  
Jan Blocksstraat 1  
B - 2018 Antwerpen  
Belgium  
Tel. +32 3 242 94 60  
procos.belgium@procosgroup.com

[www.procOSgroup.com](http://www.procOSgroup.com)

pami office furniture

Our mission is to create exciting and inspiring office environments for a better job satisfaction.

Showroom & factory:  
Industrielaan 20  
Nolimpark 1408  
3900 Overpelt (Belgium)  
tel. +32 (0)11 800 700  
[www.pami.be](http://www.pami.be)

London (UK)  
Apeldoorn (NL)



Showrooms:  
Tour & Taxis  
Havenlaan 86 C b4  
1000 Brussels (Belgium)

modular lighting instruments®

modular: la locomotive dans le domaine du design de l'éclairage contemporain et architectural. La créativité est notre credo!



**modular lighting instruments**  
rumbeeksesteenweg 258-260  
8800 roeselare  
051265656  
051265664  
welcome@supermodular.com  
[www.supermodular.com](http://www.supermodular.com)

**WOUTIM**  
SCHILDERSBEDRIJF

**Schildersbedrijf WOUTIM nv**  
Nijverheidsstraat 7  
Industrieterrein 'BOKT'  
3990 Peer  
Tel.: 011 61 08 08 Fax: 011 61 08 09  
Website: [www.woutim.be](http://www.woutim.be) info: [info@woutim.be](mailto:info@woutim.be)

Gom

Nos activités :

- Entretien général :
  - bureaux – industrie
  - hôpitaux
  - matériel roulant
  - salons, foires
  - équipes mobiles
- Services complémentaires (articles sanitaires, gestion de déchets, tapis, plantes....)
- Travaux spécialisés :
  - lavage vitres et façades
  - grand nettoyage
  - nettoyage et désinfection cuisines industrielles
  - travaux de peintures
  - reconditionnement après incendie
  - équipe d'intervention 24h/24h
- Succursales à Hoboken, Gentbrugge, Halen, Wemmel, Bruxelles et Jambes.



Gom  
Ijzerlaan 11  
2060 Antwerpen  
Tel 03/224 38 00  
Fax 03/226 56 34  
[info@gomcc.be](mailto:info@gomcc.be)  
[www.gomcc.be](http://www.gomcc.be)

AXIMA Services SVEZ

Les services facilitaires, c'est notre métier de base...

Building related services :

- Maintenance des structures et des installations techniques.
- Gestion des énergies

Soft services :

- Une panoplie de disciplines facilitaires
- Front desk comme noyau unique pour tout service

Space management :

- Utilisation optimale de l'espace disponible, avec logiciel lié à SAP ou autre

La gestion et ma maintenance technique sont notre métier de base depuis plus de 40 ans.

Nos techniciens sont à votre disposition 24/24h, 7/7 jours et 365 jours/an. Les responsabilités extensives sont formalisées dans un contrat de résultats basé sur des SLA réalistes, liés à un système bonus/malus.



**AXIMA SERVICES SA**  
30, Boulevard du Roi Albert II  
B-1000 BRUXELLES  
Tél: 02/206.02.01  
[francine.dejaegher@aximaservices.be](mailto:francine.dejaegher@aximaservices.be)

Carte-réponse 13<sup>ème</sup> Facility Night 2007

Nom : .....  
Prénom : .....  
Société : .....  
Fonction : .....  
Code postal : .....  
Tél : .....  
Numéro TVA : .....  
E-mail : .....  
Langue : .....

Location: .....  
Fax: .....

Inscriptions supplémentaires de la même société (nom, fonction et langue) :

S'inscrit pour le Facility Night du 20 mars 2007.

Demande traduction simultanée en français pour ... personne(s) :  Oui

Faxer à 03 458 76 70 ou envoyer par poste à

KI' communications  
Magdalenestraat 16, 2550 Kontich

[www.kicom.be](http://www.kicom.be) - [www.facilitynights.com](http://www.facilitynights.com)

Non



• Papier, Microfilm et film: Conservez vos archives chez Merak et finissez-en une fois pour toutes avec les problèmes d'archivage. Vous économiserez non seulement de l'espace, mais surtout du temps, de l'énergie et de l'argent. Vos archives physiques deviendront virtuelles.

• Vous en conviendrez : les copies de sauvegarde informatiques n'ont pas leur place à l'intérieur de votre entreprise ! Merak vous offre la protection idéale dans son E-coffre-fort ainsi que les prestations de service les plus professionnelles.

• Merak se chargera de scanner vos documents et pièces d'archives et stockera ces informations sur CD-ROM ou online.

• La personne qui développe pour vous les logiciels ne sera peut-être plus disponible à long terme. Et cela peut bien entendu poser des problèmes. Sauf si vous travaillez avec Merak Escrow Service.



The Neverending Store®

• Diminution de vos coûts directs et indirects de minimum 10% !

• Toujours le bon produit sous la main au bon moment.

• Vous pouvez vous consacrez pleinement à votre core business.

• Moins de stocks, moins d'articles périmés, moins de capital bloqué.

• Solution permanente pour l'évacuation des matériaux d'emballages.

• Pas de stock à contrôler donc moins de travail administratif



**Office Depot**

Avenue Louise 65 – boîte 11  
1050 Bruxelles

Téléphonez gratuitement : 0800/99 418  
Faxez gratuitement : 0800/99 086

www.officedepot.be  
be.contact@officedepot.com

## Chers participants

### Du nord au sud...

Pour la treizième édition des Facility Nights, nous avons opté pour une vision un peu plus internationale en examinant des réalisations FM intéressantes au niveau européen. Partant du principe '*plus on va vers le nord, plus le FM est professionnelle*', nous sommes partis explorer la Finlande, un des marchés leaders en matière de Facility Management. Il s'agit d'une étude de cas passionnante que nous soumettons ensuite à l'œil critique d'une série d'experts belux.

Dans l'extrême sud nous rendons visite au Portugal, un marché qui en ce moment fait absolument tout pour professionnaliser le FM. Nous avons invité PT Pro, têtes de peloton dans le domaine du FM portugais, intéressants pour les FM belges également confrontés à de nombreuses challenges au niveau de la professionnalisation du FM.

De Munich, devenu le centre géographique de la nouvelle Europe, nous accueillons les représentants de la célèbre Allianz-Arena avec une étude de cas spectaculaire qui comme professionnel du FM vous fascinera, même si vous n'êtes pas encore vraiment spécialiste en "foot" ...



### Lieu

Pour beaucoup de francophones, Lint, situé à quelques kilomètres au sud d'Anvers, semblait un pont trop loin. Pour cette raison nous remettons cette fois le cap sur le Brabant wallon et nous vous accueillons dans l'Aula Magna de Louvain-la-Neuve, jusqu'à présent la plus grande salle. Il s'agit d'un lieu qui du point de vue facilitaire constitue vraiment un exploit en raison de son concept polyvalent.

### Investir dans la qualité de l'événement : capital pour la Facility Night !

Tout comme les autres organisateurs d'événements dans le domaine facilitaire nous essayons d'inviter un maximum de Facility Managers. Dans le cadre de la 11<sup>ème</sup> Facility Night le rapport FM/vendeurs était excellent ce qui ne semblait plus être le cas pour la 12<sup>e</sup> édition; la répartition ne semblait plus tellement équilibré. Après avoir analysé la situation et avoir discuté avec nos partenaires (ainsi qu'avec les participants !), c'est de commun accord que nous avons décidé d'augmenter sensiblement le prix pour les participants **non-facilitaires**. Non pas pour augmenter les recettes, nous nous attendons au contraire à une baisse du nombre de participants de 20%, mais tout simplement pour investir dans la qualité de l'événement. En effet, lors de la dernière FN nous avons constaté que soudainement toute une série de petits sous-traitants se sont manifestés, accompagnés de leurs équipes de vente (souvent des juniors). Ceci n'est évidemment pas l'objectif recherché. Les Facility Nights ne peuvent être considérés comme terrain de chasse de vendeurs de tout acabit. Je souhaite cependant préciser : la présence de sous-traitants est nécessaire et nous les accueillons avec plaisir. Les Facility Managers nous rapportent que ces événements leur permettent de rencontrer les fournisseurs dans d'autres circonstances et souvent d'établir des contacts intéressants avec de nouvelles entreprises. Les vendeurs (juniors) par contre, qui ont pour seule mission de collecter un maximum de cartes de visite (ce qui a été le cas !) ne sont pas les bienvenus. Avec cette augmentation du prix de la participation nous espérons pouvoir continuer à attirer les sous-traitants et les consultants les plus importants, nous nous adressons davantage aux cadres expérimentés susceptibles de faire la distinction entre 'travail en réseau' et 'vente', c'est-à-dire ce qui est intéressant pour tout le monde et ce qui par contre peut s'avérer vraiment dérangeant.

Des tentatives antérieures pour limiter le nombre d'inscriptions par entreprise ont donné lieu à un nombre de discussions pas très agréables. Nous avons dû constater que ce n'était pas la bonne solution et c'est la raison pour laquelle nous avons décidé de prendre cette mesure radicale.

Merci de votre compréhension !  
Au 20 mars,

**Patrick Wendelen**

Ki' communications - Organisateur

## Programme

**15h30** Accueil au Aula Magna, Louvain-la-Neuve

**16h45** Introduction par Patrick Wendelen  
*Ki communications, Organisateur Facility Nights*

**17h00** Senate Properties Oy et Ovenia Oy, Helsinki: une étude de cas sur l'externalisation totale

Comment gérer 11600 immeubles avec seulement 250 personnes ? Senate Properties est une institution semi-publique ayant un nombre important d'immeubles en portefeuille. Ovenia est le plus grand gestionnaire de biens immobiliers en Finlande, sans pareil en Belgique. Les deux entreprises sont gérées à l'aide d'effectifs très limités ce qui fait de l'externalisation le mot clé. Jusqu'il y a peu, l'orateur était au service de Senate Properties, actuellement il travaille pour Ovenia où il est confronté au même défi :

un strict minimum d'effectifs. Il défend ce que nous qualifions la 'modèle scandinave'.

**Dr. Antti Tuomela, Senior Vice President, Ovenia Oy, Helsinki - Former Development manager at Senate Properties Oy, Helsinki - President Finnish IFMA**

**17h30** Panel de discussion: des experts FM au niveau du Benelux posent des questions critiques à Antti Tuomela à propos du modèle scandinave

**17h50** PT Pro, l'entreprise autonome de FM et de Gestion immobilière de Portugal Telecom

Le Portugal ne fait pas vraiment partie du top européen en matière de Facility Management professionnel. Faire preuve de condescendance serait toutefois une erreur, les experts FM belges vous diront qu'il n'y a pas 10 ans nous nous trouvions dans la même situation. Il est intéressant de voir comment en très peu de temps certains gestionnaires immobiliers et facilitaires portugais parviennent à vraiment professionnaliser le secteur.

PT (Portugal Telecom) a confié tout ce qui est facilitaire et immobilier à une entreprise indépendante. Une décision vraiment audacieuse pour un pays qui fait actuellement face à la percée du Facility Management professionnel .

Le Portugal, un regard exploratoire sur un marché FM prometteur et en plein développement !

**Pedro Lo', Directeur Property Management PT Pro, Lisbonne**

**18h15** Pause

**18h45** Allianz-Arena, port d'attache du Bayern de Munich et de Munich 1860.

L'Allianz-Arena est plus qu'un simple temple de foot. C'est un complexe multifonctionnel hypermoderne où , même les jours sans match, les gens viennent passer l'après-midi dans les restaurants, les magasins et autres attractions. Il s'agit du port d'attache à la fois du Bayern de Munich et de Munich 1860, ce qui engendre une situation FM des plus défilantes. Deux équipes et des calendriers sans cesse modifiés, il est vraiment impossible de planifier à long terme au niveau professionnel. La tâche d'E.ON Facility Management dont la section 'Arena One' est responsable du FM de l'Arena, n'est par conséquent pas simple. Autre fait intéressant, le partenaire facilitaire a été associé au projet déjà avant la phase de construction, ce qui a permis de bien orienter le processus facilitaire dès le départ. Les faits et les chiffres vous surprendront! Un cas passionnant également pour ceux qui ne sont pas nécessairement des fans du foot !

**Raimund Kaluschke, Directeur Facility Management Allianz-Arena, E.ON Facility Management, München**

**Matthias Schölzel, Manager Facility Management Allianz-Arena, Arena One, München**

**19h30** Apéritif

**20h00** Buffet dinatoire et animation live

Les exposés sont présentés en anglais. Il est prévue une traduction simultanée en français.

## Infos pratiques

**Date et lieu**

**Le mardi 20 mars 2006 à partir de 15h30**  
**Aula Magna, Louvain-la-Neuve,**  
**Place Raymond Lemaire 1,**  
**1384 Louvain-la-Neuve.**

Lors de l'enregistrement vous recevrez un plan numérique.

**Prix de l'enregistrement**

• Facility Managers, responsables de la logistique / de l'entretien / de la sécurité, office managers et responsables de services généraux : 95 euros (+ TVA)

• Fournisseurs & personnes pas directement issues du secteur du Facility Management (autres que mentionnées précédemment) : 285 euros (+ TVA)

• **Inscription gratuite pour les 'New Facility Managers' (Facility Manager depuis 12 mois maximum) uniquement via le site.**

**Inscription**

De préférence au moyen du document d'inscription, sur le site

**www.facilitynights.com**, par e-mail

(info@kicom.be) ou au moyen du coupon-réponse ci-joint. Vous recevrez un courriel de confirmation et une facture immédiatement après votre inscription.

**Conditions d'annulations**

• jusqu'à 48 heures avant l'événement : pas de frais d'annulation

• moins de 48 heures avant l'événement : 50% de frais d'annulation

• absence (sans annulation) : 100 % de la facturation

• *Annulation exclusivement par courriel à info@kicom.be.*

**Informations**

www.facilitynights.com • pw@kicom.be  
0475/550073



## DOCUMENT SERVICES

Acteur de premier plan dans le domaine de la gestion documentaire, Nashuatec Document Services propose aux professionnels un large éventail de solutions documentaires novatrices dans une visée de réduction des coûts et d'augmentation de la productivité.

Nos solutions d'outsourcing permettent à nos clients de se concentrer sur leur métier. Nous optimisons à leur intention les activités de soutien telles que salles de courrier, centres de reprographie, numérisation et archivage de documents, factures et autres supports de communication. Ces services peuvent être prestés "on-site" chez le client ou "off-site" dans l'un des centres de production de Nashuatec Document Services.

Dans le cadre d'une relation privilégiant le long terme, nous mettons à la disposition de nos clients notre expertise, nos équipements et la collaboration de nos partenaires. Au sein des structures professionnelles, Nashuatec Document Services accélère les processus de travail et les flux de documents.



**NRG Belgium S.A.**

Riverside Business Park  
Boulevard International 55, bte 19  
1070 Bruxelles, Belgique

Tél: +32 (0) 2 558 23 62

Fax: +32 (0) 2 558 27 13

www.nashuatec.be

ann.eyckmans@nashuatec.com



Le spécialiste du  
déménagement de bureaux

**POTIEZ-DEMAN s.a.**

TEL : +32 2 344 77 44

FAX : +32 2 526 1998

info@potiez-deman.be

Chée de Mons 600

1070 Bruxelles

## GE Security

**GE Security Belgium.**  
Your partner in Security.

• GE Security offers the widest range of electronic security products in the industry - we make it easier to create integrated security systems.

• GE Security is part of a company that serves the industry for 110 years - we'll be there when you need us.

• GE Security is a global company - we can support your security needs around the world.



**GE Security Belgium**

Excelsiorlaan 45

B- 1930 Zaventem

Tel.: +32 (0)2 715 89 30

Fax: +32 (0)2 725 20 81

e-mail : sales.security.belgium@ge.com

www.gesecurity.be