



## LA DIMENSION HUMAINE DU FACILITY MANAGEMENT : UNE TENDANCE IRRÉVERSIBLE !

Le FM s'inscrit désormais dans une perspective « humaine ». Tous les bâtiments sont en effet construits « autour de et pour » le client (interne). Cette évolution est irréversible et va même encore plus loin, puisque les derniers concepts de FM gravitent non plus autour du « client », mais de l'« invité ». Le concept de FM à visage humain, ce que les Anglo-Saxons appellent Hospitality, entre par la grande porte !

# Facility Night 27

Le 1er avril 2014

HÔTEL DE LA POSTE  
TOUR & TAXIS  
BRUXELLES



Résultats d'une étude de marché sur  
le FM et un panel d'orateurs aussi  
passionnés que passionnants!

Orateurs de *NHTV* (Breda, NL),  
*Quick* (Anvers), *UZ* Leuven,  
*Astellas* (Leyde, NL).

... et cerise sur le gâteau,  
un bref exposé de la déclinaison de ce  
concept dans le Village des fans des  
Diablos Rouges au Brésil

**RICOH**  
imagine. change.

CATERING BY  
**belgocatering**  
*a chef's taste*



FACILITY MANAGEMENT & REAL ESTATE SOFTWARE

Services et monitoring intégraux



Planification de maintenance et exécution efficaces



Logement et postes de travail productifs



Gestion immobilière et de portefeuille rentables

Bâtiments et processus durables



Développement intégral et solutions logicielles évolutives pour le Real Estate et Facility Management.

[planonsoftware.com](http://planonsoftware.com)

## Des solutions intégrées de revêtements de sol

- PCV, Linoléum & Bois
- Durable et Hygiénique
- Facile à entretenir
- Résistance supérieure à l'abrasion et aux rayures
- Extrêmement durable
- Flexible et facile à installer

[www.tarkett.be](http://www.tarkett.be)

Tarkett France Belux SAS ■ De Vunt 13 B.1 ■ B-3220 Holsbeek  
■ Tél: +32 (0) 16 35 98 80 ■ Fax: +32 (0)16 57 12 81



THE ULTIMATE FLOORING EXPERIENCE

# THE MOVER HAS MOVED!

Next to the  
NATO, Brussels Airport,  
the Belgian Army, Mobistar



**POTIEZ-DEMAN**  
we move solutions

Bazellaan 8, Avenue de Bâle - 1140 Brussel, Bruxelles  
T +32 2 344 77 44 - F +32 2 526 19 98 - BE 0429.135.225  
[www.potiez-deman.be](http://www.potiez-deman.be) - [info@potiez-deman.be](mailto:info@potiez-deman.be)

**DEVELOPING  
AND PRODUCING  
INNOVATIVE  
TECHNOLOGIES  
FOR ENERGY  
MANAGEMENT  
IN BUILDINGS**



**fifthplay**

Generaal Lemanstraat 47  
2018 Antwerp  
Tel: 03 285 97 11  
[info@fifthplay.com](mailto:info@fifthplay.com)  
[www.fifthplay.com](http://www.fifthplay.com)

 [www.facebook.com/fifthplay](http://www.facebook.com/fifthplay)

 [@fifthplay](https://twitter.com/fifthplay)

# Programme

**14h30** Accueil à l'Hôtel de la Poste, Tour & Taxis, Bruxelles

**16h00** Introduction par Patrick Wendelen et présentation des partenaires

Ki' communications Organisator Facility Nights

**16h15** High-Touch Facility Service: Hospitality et End-User Relationships

**Olaf Hermans** - Senior Lecturer, NHTV Breda Academy of Hotel & Facility Management (NL), PennState School of Hospitality Management (USA)

**Bernard Drion** - Associate Professor Facility Management, NHTV Breda Academy of Hotel & Facility Management (NL)

« De manière générale, les utilisateurs finals des services facilitaires adoptent une attitude critique et se sentent peu impliqués. C'est la raison pour laquelle ils exercent une forte pression sur cette prestation de services. Par ailleurs, ils sont de plus en plus demandeurs d'une approche sur mesure, alors que l'offre se cantonne encore à la standardisation et à une politique des bas prix. Notre démarche vise à fournir aux utilisateurs finals une meilleure expérience, davantage personnalisée, moyennant la création d'un climat et d'un accueil favorables, et l'établissement de relations humaines, ce que les Anglo-Saxons appellent « Hospitality ». L'atmosphère ainsi créée les incitera également à adopter un comportement collaboratif. Dans un environnement de services facilitaires de tout premier plan, il est prouvé que l'utilisateur final a une meilleure perception du service de base. Il prend aussi en charge les éventuels frais encourus pour un meilleur service. La présentation s'articulera autour de la définition des différents concepts, de leurs risques inhérents et de leur analyse de rentabilité. À titre d'illustration, le cas d'un fournisseur de services alimentaires international sera exposé.

Dans la foulée, les résultats d'un sondage du marché facilitaire belge consacré à la « Customer Strategy in FM » et à la « Prestation de services individuels » seront présentés sous l'intitulé :

**Conditions décisives pour le High-Touch Facility Service: une stratégie client et une différenciation de service transparentes**

**Olaf Hermans**, (voir ci-dessus)

**Ilja Van der avoidt & Ilse Braet**, NHTV Breda, étudiants

Plus de 20 facility managers belges chevronnés de grandes entreprises répondront en mars à un questionnaire très fouillé sur leurs visions, expérience et attentes en la matière !

**17h20** Quick - Un espace de travail « sur mesure » pour Quick

**Alain Taverne** - Manager, Création & Space Sprl pour L.O.G

Une approche et une étude préalable qui ont vraiment tenu compte des aspirations du personnel et de la philosophie de Quick. Concrétisation et réalisation d'un concept totalement orienté sur le bien-être des collaborateurs. Résultats et retours du personnel

**17h40** Pause café

**18h20** « Vous n'êtes pas à l'hôtel ! » Quoique...

**Luc Van Haverbeke** - Chef du Service facilitaire, UZ Louvain

Le rôle du facility manager dans le cadre d'une approche plus humaine des soins de santé, non seulement en faveur du patient, mais aussi du personnel (médecins, infirmières, personnel administratif, etc.) et des visiteurs. Tôt ou tard, chacun d'entre nous aura affaire avec les institutions de soins. Nous sommes donc tous concernés... L'orateur trace aussi des parallèles entre un séjour à l'hôtel et dans un établissement de soins.

**18h40** FM à visage humain ou la création d'un climat agréable dans un environnement professionnel brassant 40 nationalités !

**Geert John van der Bruggen** - Manager Facility Services, Astellas Europe BV

Pendant des années, le secteur facilitaire a fait figure de pionnier avec son approche orientée client. Aujourd'hui, une nouvelle tendance se dessine sur le marché : l'approche orientée invité. Au fil de ses expériences, l'orateur vous emmènera à la découverte de la création d'un nouveau concept de FM à dimension humaine dans le cadre d'un immeuble de bureaux flambant neuf à Leyde, aux Pays-Bas. Dans ce contexte, des cadres supérieurs de pas moins de 40 nationalités bénéficient d'un climat, d'un accueil et d'un bien-être étudiés jusque dans les moindres détails ! Astellas est une entreprise pharmaceutique japonaise avec une unité de recherche à Leyde.

**19h20** Le Village de Rio De Janeiro : le camping des supporters belges au mondial de football !

**Filip Van Doorslaer** - Directeur Marketing & Events, URBSFA (Fédération royale belge de football)

L'orateur est coordinateur de la présence belge dans « Le Village » à Rio De Janeiro, le site où séjourneront les supporters belges pendant la coupe du monde. Forte d'une capacité d'accueil de 2500 personnes, l'organisation s'avère très complexe (voyages, transferts, logements, accompagnement, sécurité, ambiance et accueil sur le site, l'Hospitality...). L'orateur expliquera le concept du Village à l'aide d'une présentation essentiellement visuelle.

**19h35** Conclusion par Patrick Wendelen, Ki' communications

**19h40** Cocktail

**20h15** Dîner assuré par Belgocatering, suivi d'un open bar

Interprétation simultanée en français

Working environments  
which respect  
your well-being



AG Real Estate is the most important and polyvalent real estate group in Belgium. The company offers a wide range of real estate services to its clients and its partners.

[www.agrealestate.eu](http://www.agrealestate.eu)



Découvrez *Nespresso*  
Business Solutions



Un café parfait pour  
un usage professionnel

Consultez le site

[www.nespresso.com/pro](http://www.nespresso.com/pro) ou  
contactez-nous via le 0800 496 53.

**NESPRESSO**<sup>®</sup>

**STAPLES** Advantage



**Un concept global.**

Pour toutes vos fournitures de bureau.



**Staples est l'enseigne unique pour tout ce dont vous avez besoin dans votre environnement de travail.**

**Avec nous, vous réduisez au maximum vos coûts d'achat, ce qui vous permet de vous concentrer sur votre core business.**

Acheter chez Staples vous garantit Une plateforme de commande en ligne claire et accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mais également un fournisseur, une livraison et une facture uniques. La qualité de notre service est renforcée par des collaborateurs au contact personnalisé. Nous aidons les clients à gagner du temps et à maximiser leur productivité.

02 661 96 11  
[www.staplesadvantage.be](http://www.staplesadvantage.be)  
[info@staples.be](mailto:info@staples.be)

Voor elk archief  
een oplossing.

Van klein tot groot.

Une solution pour  
*chaque* archive.

Grandes ou petites.



**MERAK**  
information management

***zoveel meer dan archiveren  
tellement plus que l'archivage***



[www.merak.be](http://www.merak.be)

# Introduction

Hospitality ou le FM à visage humain...

Cette nouvelle approche a été d'emblée indissociable des « hôtels » et des « hôpitaux », comme en témoigne d'ailleurs leur étymologie commune. Ce n'est effectivement pas encore un concept quotidien du paysage FM belge, mais il n'en commence pas moins à y gagner ses lettres de noblesse. Une raison de plus de le mettre à l'ordre du jour...

L'Hospitality (autrement dit, la mise en place d'une expérience personnalisée pour les utilisateurs finals moyennant la création d'un climat et d'un accueil favorables, qui font la part belle à la dimension humaine) s'inscrit dans une perspective diamétralement opposée à la vision classique du FM, centrée sur les bâtiments « destinés aux hommes ». Aujourd'hui, l'éclairage a donc changé : l'homme est devenu le point de départ et non plus les « pierres ». En corollaire, la terminologie évolue également : s'il était beaucoup question jusqu'à présent de « collaborateur » ou de « client interne », il apparaît qu'on n'hésite plus à parler d'« invités » dans toute approche FM à dimension humaine. Tout collaborateur est désormais considéré comme un « invité » et sera dès lors traité en tant que tel. Dans cette démarche, le bien-être ou well being est un élément central. Comme c'est très souvent le cas, ce concept anglo-saxon s'est d'abord implanté outre-Moerdijk, pour ensuite s'infiltrer chez nous... Et même si elles n'utilisent pas vraiment le terme Hospitality, un très grand nombre d'entreprises pratiquent d'ores et déjà activement le FM à dimension humaine dans notre pays.

Ce thème est donc résolument innovant, raison pour laquelle nous vous avons établi le programme très fouillé que vous trouverez ci-contre.

Interactives, dynamiques et divertissantes, les présentations introductives de deux professeurs de la NHVT de Breda s'annoncent très prometteuses. Par ailleurs, les résultats de l'enquête seront commentés (voir l'encadré).

Comme nous vous avons réservé un vaste programme, nous commencerons un peu plus tôt, mais nous maintiendrons le « Nespresso Corner » ouvert toute l'après-midi !

**Patrick Wendelen**  
**Ki' communications**



*En février et en mars, Le Dr Olaf Hermans et ses étudiants ont interrogé environ vingt-cinq Facility Managers de tout premier plan issus d'entreprises moyennes et internationales sur leurs expériences et leur vision en matière de « Stratégie clients » et de « Prestation de services personnalisés ». Les résultats de cette enquête seront présentés au cours de la Facility Night.*



**STUDY - DESIGN  
FIT OUT - FURNISH  
ARRANGE THE MOVE  
MANAGE GRANTING**

[www.log.be](http://www.log.be) - +32 (02) 512 21 10

The officespace that fits «Your Way of Working»





## Facilitez-vous la vie de bureau

**Impression à la demande,  
scanning et finition dans le centre  
de production Ricoh**

- Documents finis
- Mailings
- Services à la carte
- Duplications media

**Prise en charge locale de vos Print et  
Mailrooms + entretien de votre parc  
bureautique**

- Nos spécialistes print & copy s'occupent  
chez vous de tout le document workflow
- Suivi 'on site' de votre parc de machines

**Document Process Outsourcing**

- Prise en charge par Ricoh de vos  
process documentaires (facturation,  
fiches de salaires, etc.)

ricoh.be  
tel 02 558 22 11

**RICOH**  
imagine. change.



Facilicom est spécialisée dans la prestation de services facilitaires pour entreprises, organisations, pouvoirs publics et institutions. Le nom Facilicom indique qu'il s'agit de services FACILitaires dans une COMbinaison intégrée.



Facilicom offre, au travers de ses différentes divisions, les services suivants :

- **Gom** Cleaning
  - Entretien général
  - Services mobiles
  - Multiservices
  - Nettoyage spécialisé
- **Prorest** Catering
  - Restauration collective
  - Healthcare
- **Facility Solutions**
  - Facility Management
  - Integrated FM Solutions
  - Reception Services
  - Project Management / Consultancy
- **Trigion** Security
  - Gardiennage de marchandises,  
chantiers, bureaux, magasins, etc.
- **Axxicom**
  - Intérim, Recrutement, Sélection
  - Axxi@home
- **One** Building Maintenance
  - Entretien technique
- **One** Fleet Services
  - (Mobile) Car & Truck Wash
  - Pre-delivery



Facilicom  
Noorderplaats 7  
2000 Antwerpen  
Tel : 03 224 38 00  
Fax : 03 226 56 34  
info@facilicom.be  
www.facilicom.be

Les bonnes personnes au bon endroit

# Aspects pratiques

## Date et lieu

Mardi 1er avril 2014 - Hôtel de la Poste à partir de 14.30h

Tour & Taxis, Avenue du port, Bruxelles.

**Parking** : il y a suffisamment de possibilités sur place.

## Participation aux frais

- Facility managers, responsables logistique/ entretien/ sécurité, office & general services managers : 95 Euro (+TVA)
- Fournisseurs, consultants & personnes non concernées directement par le FM (autres que celles mentionnées ci-dessus) : 285 Euro (+TVA)

## Inscriptions

Exclusivement via le formulaire d'inscription sur [www.facilitynights.com](http://www.facilitynights.com) ou par e-mail à [info@kicom.be](mailto:info@kicom.be). Immédiatement après l'inscription vous recevez un mail de confirmation et la facture.

## Les frais d'annulation

voir site web

## Informations

[www.facilitynights.com](http://www.facilitynights.com) -- [pw@kicom.be](mailto:pw@kicom.be) -- 0475/550073

## Les réceptionnistes sont indispensables. A tout moment.

Plus de 200 entreprises confient leur accueil à Receptel.



Pour une *solution sur mesure*, contactez-nous dès aujourd'hui

- Receptel est le leader du marché belge avec **plus de 15 ans d'expérience** dans l'**externalisation, recrutement & sélection et du consultancy** des réceptionnistes de haut niveau et du personnel à l'accueil.
- En plus, nous offrons une **meilleure performance, une continuité et une image parfaite** de votre réception.
- Des **formules sur mesure** sont possibles.

On vous offre aussi un concept total de l'Outstanding Hospitality avec Nespresso, Bene et Proxyclick.

**Demandez plus d'info via**  
T 03/800 40 60 | [sales@receptel.com](mailto:sales@receptel.com)  
[www.receptel.com](http://www.receptel.com)

 **receptel**

## Découvrez le monde de l'audiovisuel



- Systèmes de présentation
- Systèmes audio
- Systèmes d'affichage dynamique
- Événements et location



YOUR WORLD OF SOUND AND VISION

AVEX België Zaventem • Tel +32 (0)2 709 01 50 • [www.avex.be](http://www.avex.be)

La solution  
pour chaque  
type de déchets,  
et bien plus.



0800/90 789  
SITA.BE



SITA. Nettement recommandé



**CLEANING**

Nettoyage et services associés



**ANTI-CORROSION**

Traitement industriel des surfaces  
métalliques et en béton



**GREENCARE**

Entretien et création  
d'espaces verts



**BUILDING**

Services multi-techniques



[www.iris.be](http://www.iris.be)