



Cette présentation ne doit pas être utilisée, copiée ou transmise sans autorisation écrite préalable de Spaceonmove

Gestion des infrastructures & Services (FM)

Une chaîne de valeur au service de l'entreprise

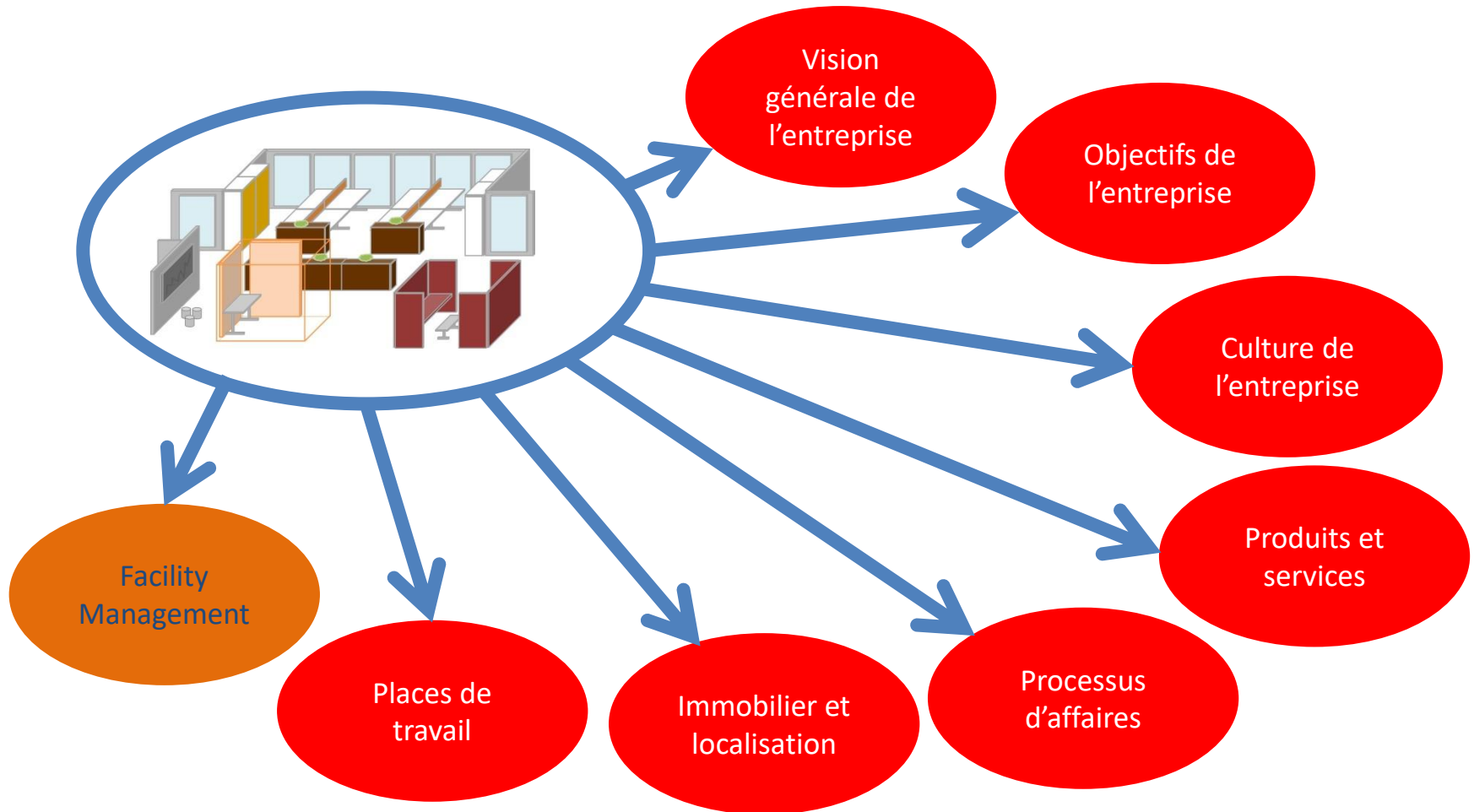


File: Internet/Mise à dispo.../FM_Teasing

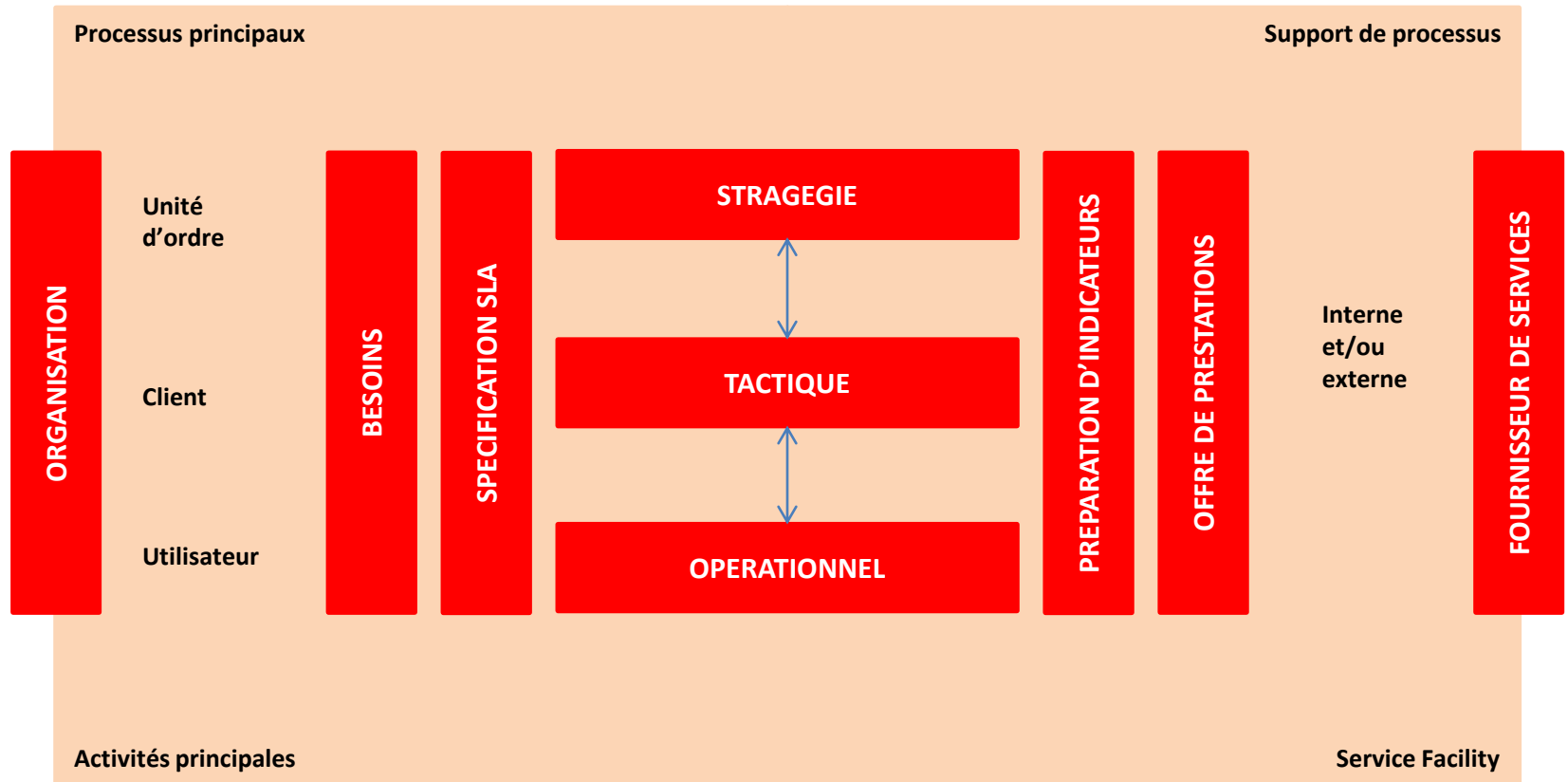
Date: Mai 2019

Spaceonmove décline toute responsabilité quant au contenu. Tous droits réservés

1. Un concept FM intégré dans un tout

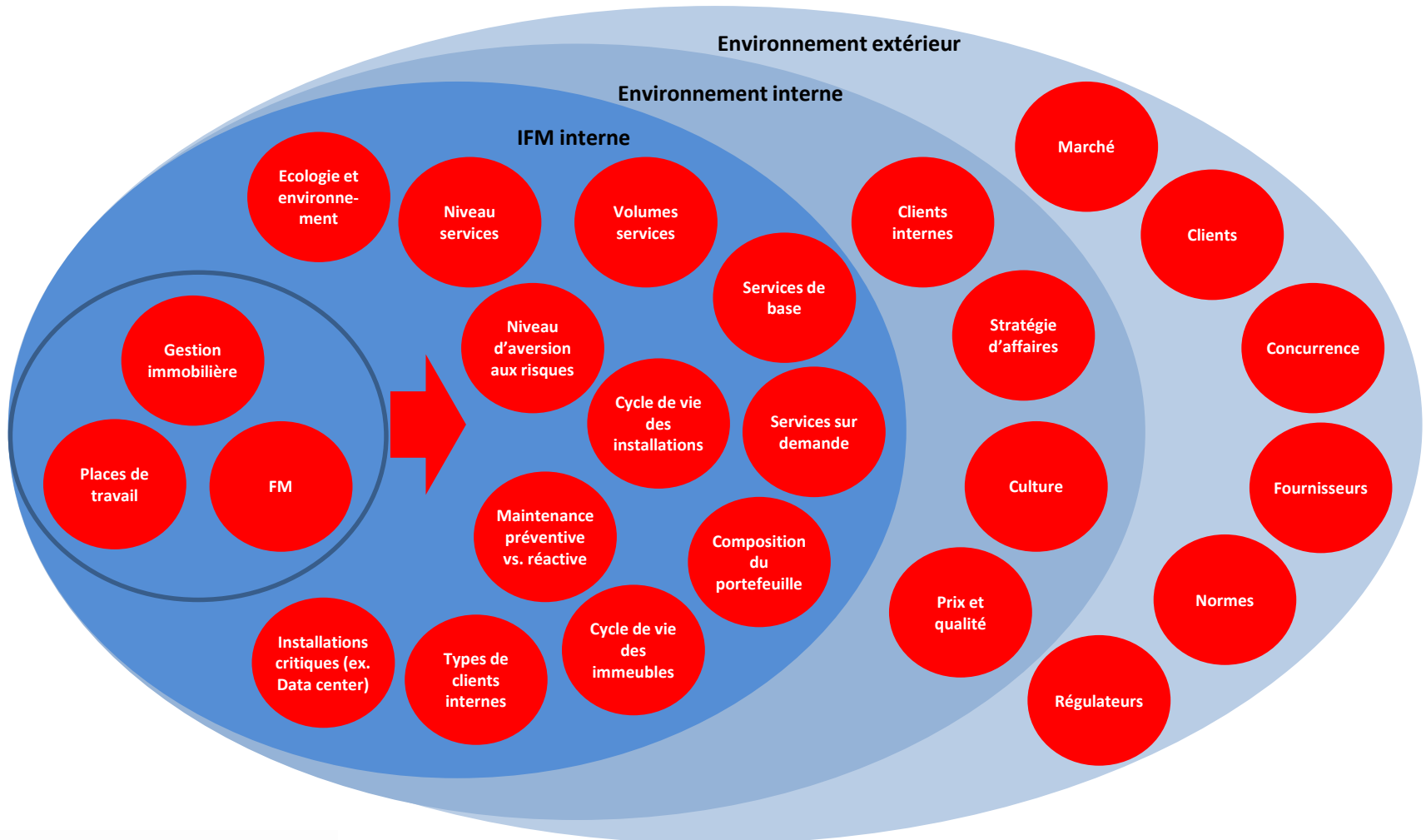


2. Approche générique



Source: Concept générique IFMA / DIN EN 15221-1 FM

3. Environnement des services FM

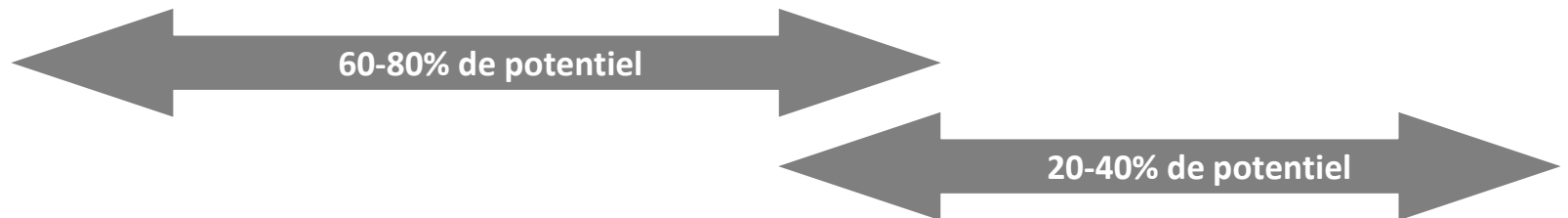


4. Ce qu'il faut savoir

- **Principe général**

La plupart des entreprises pensent que les réductions de coûts ou optimisations les plus importantes peuvent être effectuées pendant la durée du contrat FM. Or, les nombreuses expériences montrent que les gains les plus importants se font en amont, soit dans le cadre de l'analyse des besoins, la définition de la qualité des services et les attentes en matière de FM.

Stratégie	Tactique	Opérationnel
<ul style="list-style-type: none">▪ Vision de l'entreprise▪ Stratégie immobilière▪ Stratégie d'outsourcing▪ Stratégie de fournisseurs FM	<ul style="list-style-type: none">▪ Types de contrat▪ Durée du contrat▪ Modules du contrat▪ Descriptif des services▪ Niveaux de services▪ Gestion de la qualité▪ Incitation (bonus)▪ Etc.	<ul style="list-style-type: none">▪ Exécution▪ Ordres forfaitaire ou à la demande▪ Controlling▪ Evolution du portefeuille



5. Groupes de services

(exemple)

TYPES DE SERVICES	QUELQUES EXEMPLES
Maintenance bâtiments	Maintenance, chauffage, climatisation, infrastructure de base (ascenseurs, escalier, éclairage, etc.
Sécurité	Protection physique, accès, caméras surveillance, sortie secours et évacuation, etc.
Nettoyage	Nettoyage bureaux, surfaces verticales et horizontale, nettoyage extérieur, vitrages, etc.
Gestion des documents	Gestion papier, stockage central et dé-central (ex. auprès secteurs d'affaires), transport de documents, archivage, destruction de documents, etc.
Restauration (catering)	Nourriture et boissons: restaurants d'entreprise, distributeurs boissons et snacks, restaurant pour clients, etc.
Logistique et transports	Service limousines, service transport interne, déménagements, gestion mobilier, etc.
Service clients & employés	Accueil, réception, centrale téléphonique, centre d'assistance interne/externe, gestion du courrier interne et externe, etc.
Support immobilier	Gestion des surfaces (CAD) et des baux (en qualité de propriétaire et/ou locataire), représentation dans assemblée copropriétaires, etc.

Commentaires: les services de consommation (utilities) comme l'eau, l'électricité, le gaz ne sont pas compris dans cette liste

6. Tendances des marchés

- **Tendances des marchés**

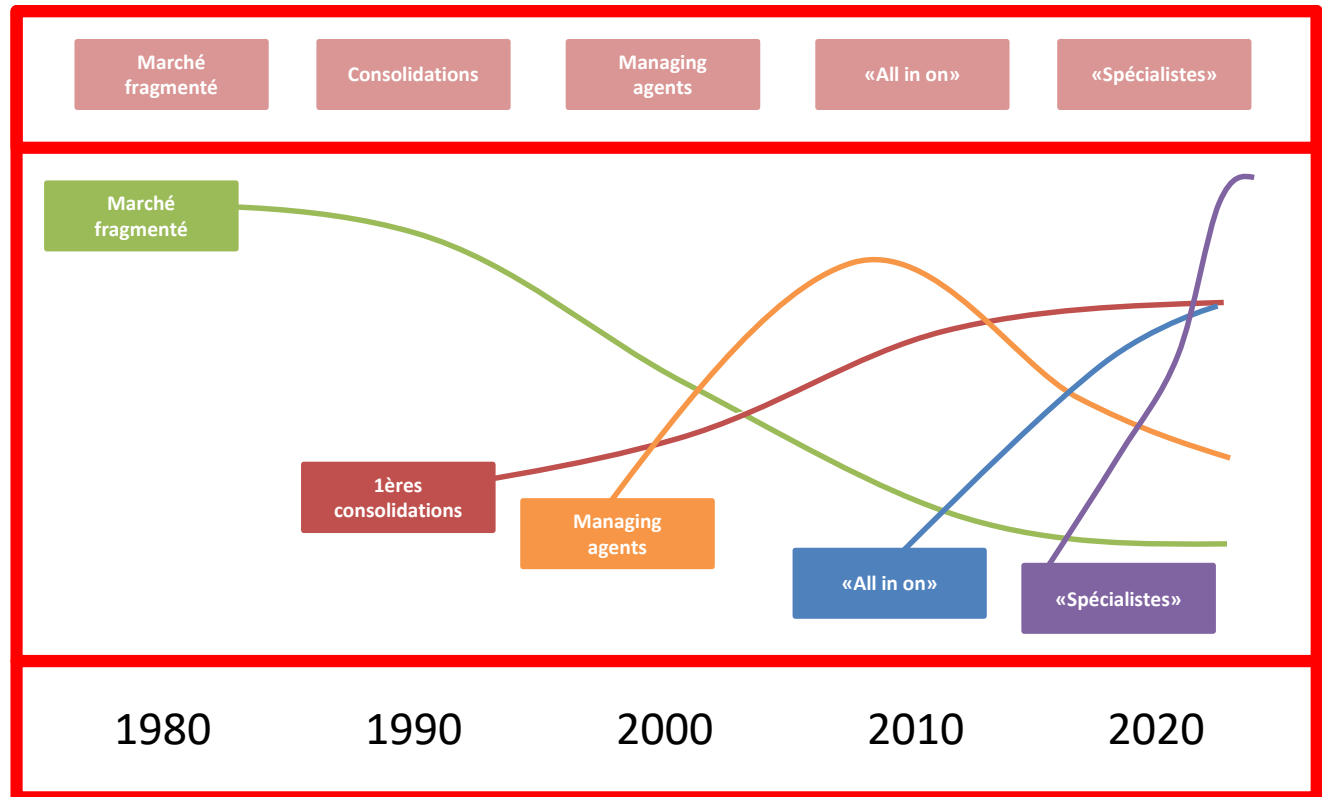
Les marchés FM sont diversifiés et ont des maturités différentes souvent en fonction des historiques. Trois grands groupes peuvent être distingués: Les Etats-Unis, l'Europe du nord-ouest et l'Europe centrale avec l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse (DACH). En outre, L'Europe du Sud est beaucoup moins avancée dans le domaine du FM et même si l'on assiste à un développement rapide, le retard en matière de consolidation et d'externalisation demeure.

- **Deux tendances**

Les marchés semblent s'orienter vers deux approches différentes en matière de fournisseurs FM: le fournisseur généraliste proposant toute la gamme de services FM et les fournisseurs hyperspécialisés.

- **Combinaisons entre deux tendances**

Les marchés vont certainement évolués en fonction de la demande vers une consolidation et l'emploi de spécialistes pour des services très spécifiques



7. Incidence de la digitalisation sur le FM

Niveau d'incidence
produits / services



Immobilier



Flux et processus
(documents)



Maintenance
& services



Clients externes
et partenaires
internes

Exemples

BIM

Apps sur
smartphone

Robots de
nettoyage

Pression sur les
prix / exigences
qualité

Conséquences de
la digitalisation

- Disparition d'autres activités au profit de nouveaux métiers
 - Relocalisation suite à diminution des charges de personnel grâce aux robots
 - Utilisation massive de la technologie dans tous les secteurs
 - Changement de processus et d'organisation obligatoire
-



Pour plus d'informations ou détails, n'hésitez pas à nous contacter



www.spaceonmove.swiss



Onglet «contactez-nous»