



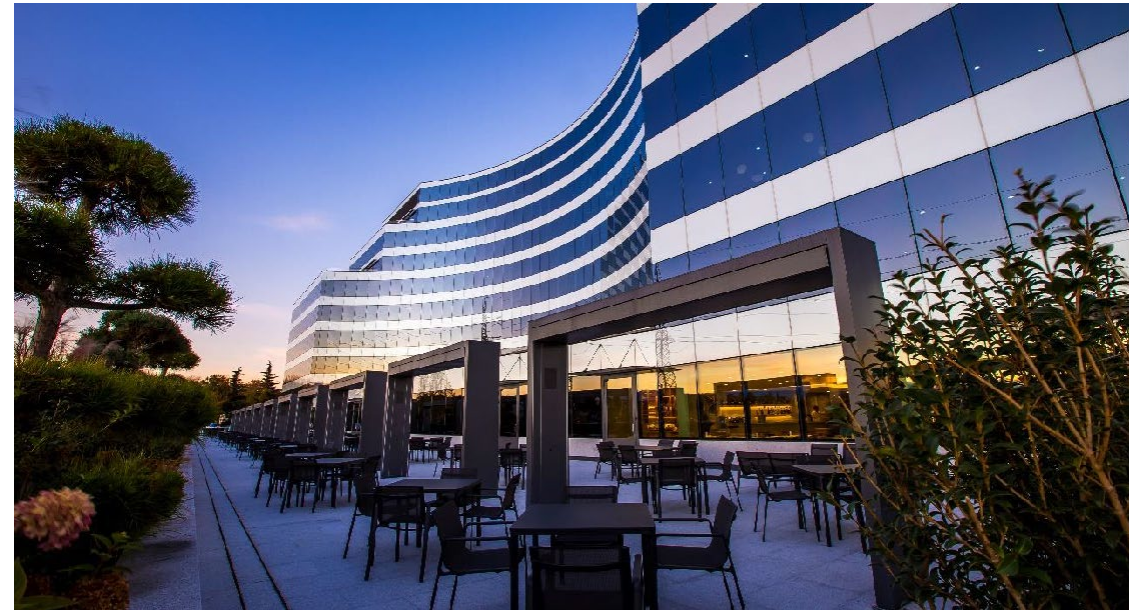
**IFMA**<sup>TM</sup> Switzerland  
Chapter  
International Facility Management Association



**Modérateur : Thierry HUGGLER,**  
IFMA Réseau et événements

# Région Romandie Site Visit & Expert Talk 21|03|2024

Centre de congrès  
MILLENNIUM



# Agenda

- ▶ 15h30 **Accueil des participants et présentation IFMA**
  - Thierry Huggler - IFMA Groupe Romandie
  - Manahen Barilier - IFMA Groupe Romandie
- ▶ 15h45 **Présentation Agenda**
  - Thierry Huggler - Présentation de IFMA et introduction des thèmes
- ▶ 16h00 **Pilotage de l'environnement de travail Flexible**
  - Axel Tasiaux - Quels sont les facteurs importants et comment les monitorer
- ▶ 17h00 **Présentation et visite du centre de congrès Millennium**
  - Millenium - Présentation de Millennium et visite du centre de congrès
- ▶ 17h30 **Equipement et gestion des postes de travail**
  - Manahen Barilier - Comment réaliser un bon environnement de travail ?
- ▶ 18h30 **Networking et apéro dinatoire**



**IFMA**<sup>TM</sup> Switzerland  
Chapter  
International Facility Management Association

**Modérateur : Thierry HUGGLER,**  
IFMA Réseau et événements



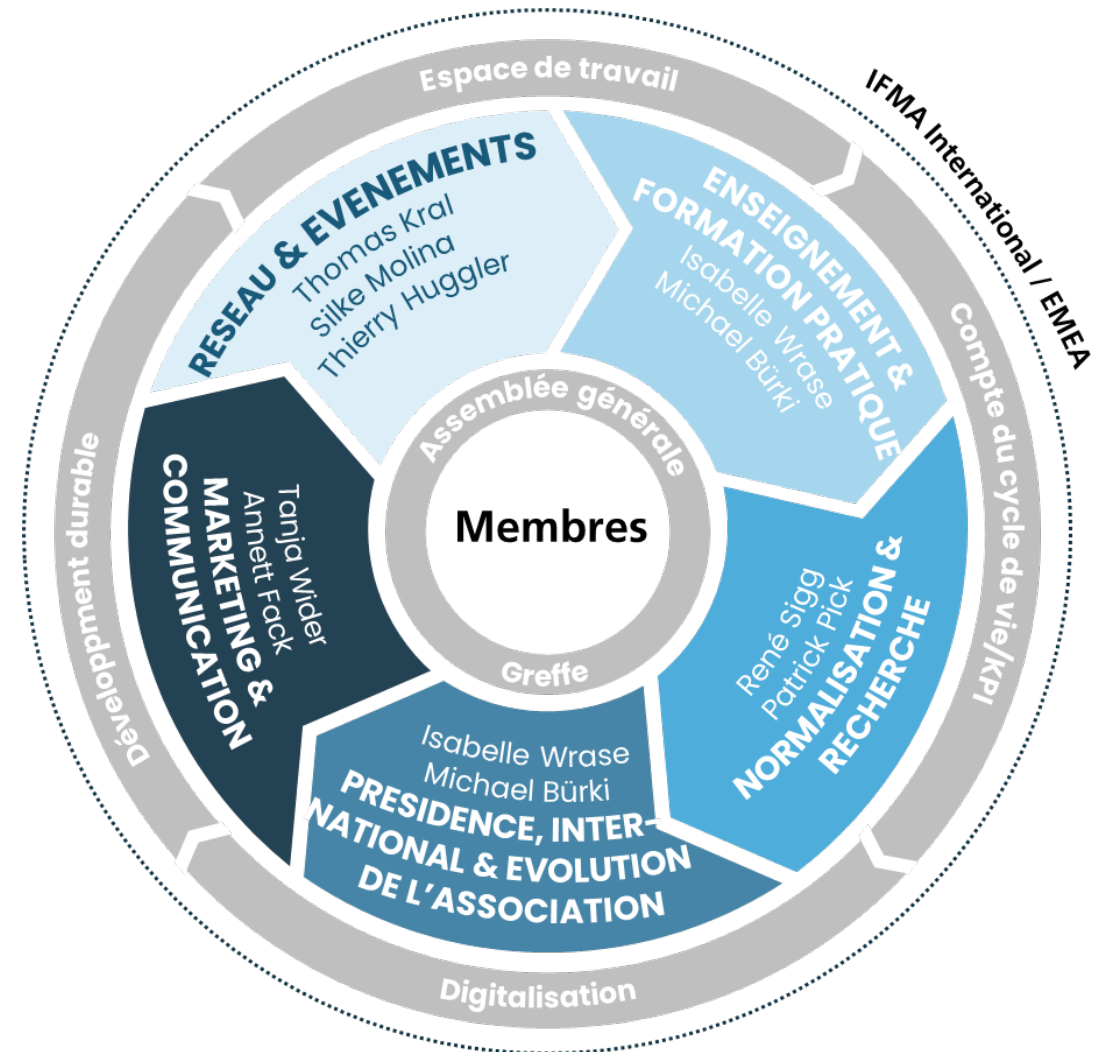
# IFMA Suisse

Présentation de la nouvelle stratégie et des activités

# Introduction

## ► 2022/2023 – Le début d'une transformation:

- Nouvelle stratégie
- Nouvel modèle d'organisation
- Adaption du modèle d'exploitation
- Les membres sont le centre de toutes nos activités
- Les organisations régionales habituelles sont relayées par les deux cercles régionaux pour la Suisse alémanique et la Suisse romande



# Directives/Produits

- ▶ Fiche d'information sur les coûts du cycle de vie des biens immobiliers
- ▶ Pdf en allemand

IFMA FAKTENBLATT 1

## Kosten im Lebenszyklus der Immobilie

**1. Einleitung**  
Die Lebenszykluskostenbetrachtung gewinnt im Bau- und Immobilienbereich zunehmend an Bedeutung [1]. Diese Betrachtung dient auch der Entscheidung, ob ein Gebäude die Investition wert ist oder nicht. Das Begriffsverständnis, die Methodik und der Umfang der einbezogenen Kostenarten sowie die Interpretation der Ergebnisse von Lebenszykluskostenermittlungen für Immobilien sind oftmals nicht einheitlich und führen in der Facility Management (FM) Branche oft zu einem unzureichenden Verständnis von Lebenszykluskostenbetrachtungen. So ist zum Beispiel immer wieder von der Regel «20% Investitionskosten zu 80% Betriebskosten» zu lesen, teilweise sogar von 20% Capital Expenditures (CAPEX) und 80% Operational Expenditures (OPEX).

**2. Ziel, Zweck, Zielgruppe**  
Die IFMA Schweiz will mit diesem Faktenblatt Klarheit schaffen und zu mehr Transparenz in der Immobilien- und FM-Branche zum Thema «Kosten im Lebenszyklus der Immobilie» beitragen. Mit der Veröffentlichung der ISO 20400, der ersten internationalen Norm für nachhaltige Beschaffung, gewinnt die ökonomische Betrachtung von Investitionen über den Lebenszyklus weiter an Bedeutung. Methodisch abgestützt ist die Lebenszykluskostenermittlung auf der Kostenberechnung für die Gesamtlebensdauer gemäss ISO 15686-5.

Das Faktenblatt schafft Klarheit über die zugrundeliegende Methodik, über den Umfang der Kostenbetrachtung und damit über die Interpretation von Lebenszykluskosten. Dadurch soll die Frage geklärt werden, wie die plakative Botschaft «20% Investition - 80% Betrieb» zu lesen ist.

Das Faktenblatt soll unabhängig der Rollen und Perspektiven ein gemeinsames Verständnis schaffen und zu einer Versächlichung beitragen. Es richtet sich somit an alle, die sich mit der Ermittlung und der Beurteilung der Lebenszykluskosten von Immobilien auseinandersetzen.

Im Facility Management ist es deshalb essenziell, nicht nur die Kostenentstehung zu betrachten, sondern massgeblich die Beeinflussbarkeit der Kosten zu nutzen, um deren Optimierung über den Lebenszyklus zu erreichen. Die Beeinflussbarkeit der Kosten ist zu Beginn eines Projektes am grössten. Der Handlungszeitraum nimmt anschliessend kontinuierlich ab. «Nutzung, Verwertbarkeit, Kosten, Werterhalt und damit auch die Rendite werden stark von den Entscheidungen in der Planungs- und Realisierungsphase beeinflusst. Darum ist der Einbezug der Sichtweisen von Eigentümer, Nutzer und Dienstleister bereits in jenen Phasen des Gebäudelebenszyklus entscheidend» [4].

**3. Kontext, Rollen, Perspektiven**  
Die Lebenszykluskosten werden immer im Zusammenhang mit der Rolle und der damit einhergehenden Perspektive beurteilt. «Bei der Betrachtung der Lebenszykluskosten sind die unterschiedlichen Absichten der Auftraggebenden zu berücksichtigen. Eine Bauherrin mit einem Renditeobjekt oder einem Objekt für den Eigengebrauch ist an tiefen Lebenszykluskosten interessiert. Im Gegensatz zum Investor, der tiefe Investitionskosten anstrebt. Bei spekulativen Bauten, also Gebäuden mit einer kurzen Lebensdauer, sind vor allem die Investitions- und Rückbaukosten zu berücksichtigen» [2].

Aus FM-Sicht wäre zu ergänzen, dass Mieter ebenso an tiefen Lebenszykluskosten interessiert sind, da sie mit der Bruttomiete sowohl die Erstellung als auch die Bewirtschaftung und den Betrieb abgeben. Den Nutzer langiert das Thema nicht, solange er nicht für die Kosten aufkommen muss. Der Dienstleister erkennt in hohen Bewirtschaftungskosten primär ein Marktvolumen.

**4. Das Facility Management und die Lebenszykluskosten**  
Gebäude haben in der Regel eine lange Lebensdauer. Der Lebenszyklus einer Immobilie gliedert sich dabei grob in die Phasen «Erstellung», «Nutzung/Bewirtschaftung», «Verwertung». Dabei hat die Phase «Nutzung/Bewirtschaftung» einen wesentlichen Einfluss auf den Ressourcenverbrauch und letztlich auf die Lebenszykluskosten.

Facility Management ist der ganzheitliche Ansatz, um Gebäude, Services sowie Arbeitsplätze und Flächen Kosten-Nutzen-optimiert bereitzustellen, funktionsfähig zu erhalten und den wechselnden Bedürfnissen anzupassen. Der Facility Manager [3] «steuert» also die Immobilie über den Lebenszyklus, insbesondere in der Nutzungsphase, und ist auch für einen grossen Teil der darin anfallenden Kosten verantwortlich.

Abbildung 11 - Anreizung zur Optimierung (ISO 112\_E\_2010; FM-gemeiner Bauplanung und Realisierung: Lifecycle Management)

- ▶ Profil de métier de facility management en Allemagne, en Autriche et en Suisse
- ▶ Film avec sous-titres en anglais: profil-de-metier-de-facility-management

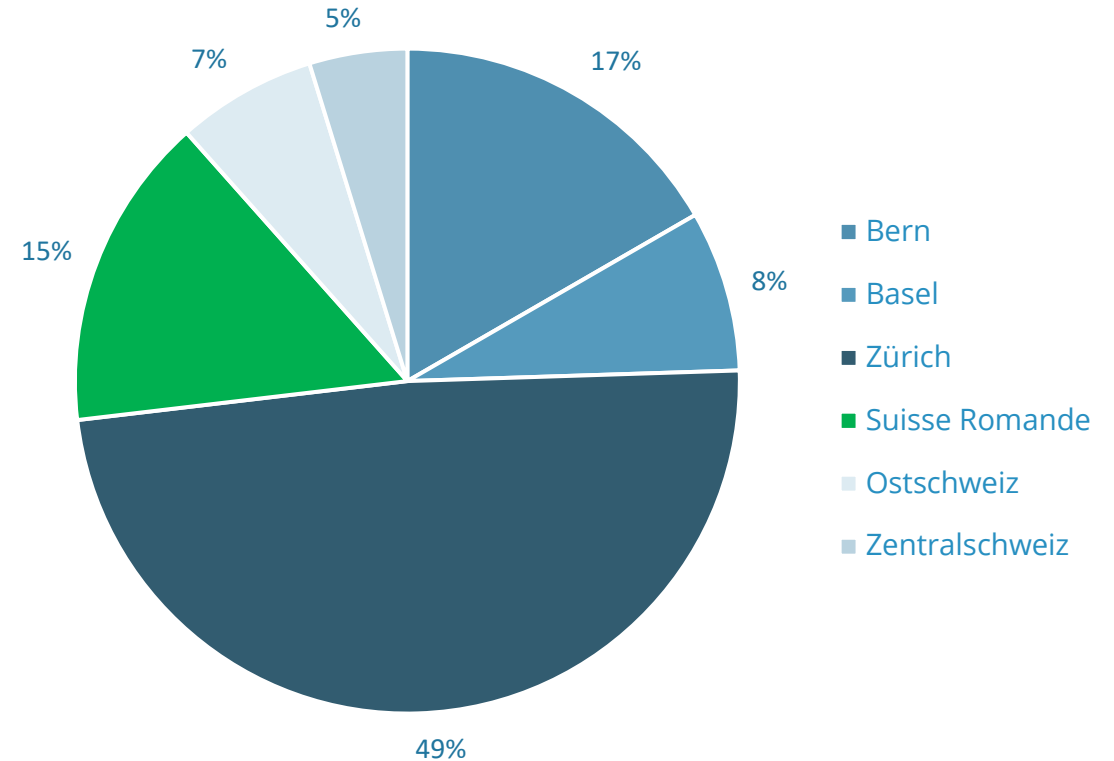
Facility Management: The profession in profile  
In Germany, Austria and Switzerland  
FM - a career of choice

Published by:  
IFMA Switzerland Chapter  
IFMA Austria Chapter  
FMA  
fmpro  
gefma

- ▶ Pdf en français: Profil de métier de facility management

# Membres de l'association

- ▶ Comme l'indiquent les chiffres, 49% de nos membres viennent de la région Zürich, suivie des régions Berne (17%) et **Suisse Romande (15%)**.
- ▶ Nos membres sont majoritairement des professionnels répartis sur toutes les régions.



# IFMA Spotlight 2024

- ▶ Notre premier Spolight qui s'est tenu à Bâle le 16 janvier 2024 a rencontré un énorme succès

## IFMA Spotlight: Smart City Singapur "the place to be"



Wir freuen uns Sie am 16. Januar 2024 12.00h-17.30h in Basel zum IFMA Spotlight begrüßen zu dürfen.

Verdrängte Natur und übernutzte natürliche Ressourcen sorgen für das Ausbleiben von Ökosystem-Dienstleistungen und zwingen uns, die Grenzen zwischen unserem Lebens- und Arbeitsort aufzuheben. Zum Glück ermöglicht uns die Informatisierung das Erschaffen von smarten urbanen Orten, die Ökosysteme wieder herzustellen und damit eine Antwort auf die zukünftige Ressourcennutzung zu finden.

Singapore ist ein solcher smarter urbaner Ort, der bis heute seines gleichen sucht und uns Antworten auf die Themen der Nachhaltigkeit, der Digitalisierung sowie unseres zukünftigen Lebens- und Arbeitsortes gibt. Wir freuen uns auf eine gemeinsame Facility Management Konferenz unserer Verbände in der Schweiz – Fmpro, RICS und IFMA unterstützt durch die ZHAW – und auf spannende Referenten\*Innen und Beiträge

- Programm folgt im November 2023
- Anmeldung ab Mitte Oktober 2023

Gastgeber

Unterstützt durch

# Les activités - IFMA Chapter Suisse

Les membres d'IFMA Suisse peuvent participer gratuitement à ces manifestations et bénéficier de formations continues pratiques et développer leur réseau

- ▶ **IFMA Spotlight** - L'événement qui met en avant des thèmes passionnants.
- ▶ **IFMA Site Visit** - Visiter une entreprise dans une perspective de Facility Management et obtenir de nouveaux aperçus de la pratique.
- ▶ **IFMA Expert Talk (Meets)** - Le partage d'expérience au sein des membres sur un thème précis.
- ▶ **IFMA Get Together** - La rencontre régionale informelle entre les membres développe le partage d'expérience et le réseautage
- ▶ **IFMA Roadshow** - Réalisée dans toute la Suisse, la tournée événementielle nationale est axée sur des thèmes pertinents de FM que nous rendons encore plus accessibles à nos membres
- ▶ **Assemblée générale de l'IFMA** - L'événement associatif essentiel tenu chez des partenaires de choix





**IFMA**<sup>TM</sup> **Switzerland  
Chapter**  
International Facility Management Association



**Modérateur : Thierry HUGGLER,**  
IFMA Réseau et événements

# Region Romandie

Agenda IFMA et partenaires  
Facility Management  
en Romandie



# L'objectif - IFMA Romandie

Mettre l'environnement au centre de nos préoccupations et démontrer que le Facility Manager est l'acteur incontournable dans l'organisation, pour assurer les transitions et la durabilité, ceci pour tous les cycles de vie, tant que pour le territoire, le bâti et que pour les changements de comportements nécessaires.

Pour rappel, le parc immobilier Suisse compte pour 40% de la consommation d'énergie finale en Suisse, dont environ 70% de la consommation énergétique des bâtiments sont imputable au chauffage (OFEN 2019).

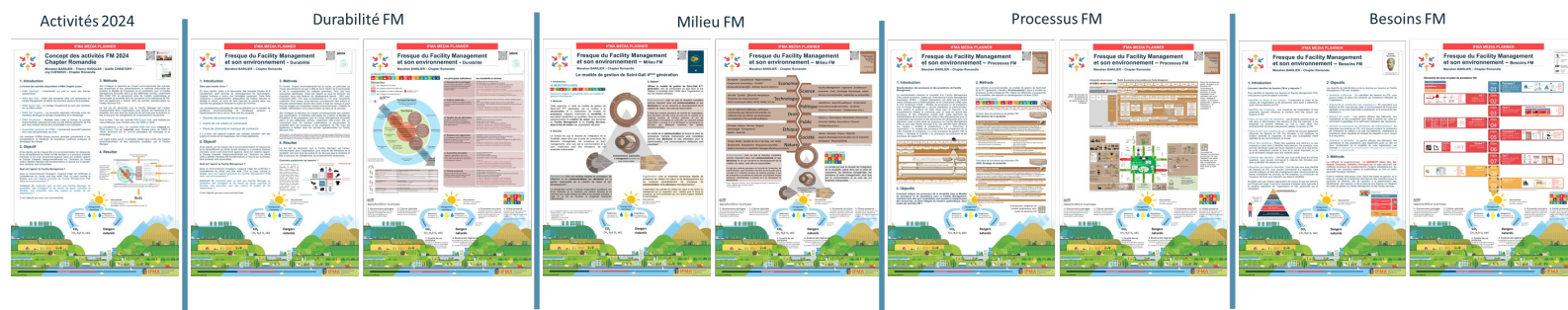
- ▶ *Quel est l'apport du Facility Management dans la durabilité ?*
- ▶ *Comment agir en tant que Facility Manager au quotidien afin d'intégrer et de mener de façon naturelle et durable, une transition vers des cadres et modes de vie respectueux*
- ▶ *Comment utiliser le Modèle de Processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo 2021) et des différentes normes, en les incorporant ainsi de manière systématique et documentée, la durabilité dans les processus et les prestations de FM.*

# La méthode - IFMA Romandie

Pour réussir ces objectifs ambitieux, nous nous engageons à organiser les activités suivantes:

- ▶ **7 fois / an**, l'activité **IFMA Meets (webinaire)**, sera réalisée par visioconférence, avec l'horaire prévu de 12h00 à 12h45
- ▶ **2 fois / an**, l'activité **IFMA Site Visit**, intégrant un **IFMA Expert Talk** interactif en présentiel, avec l'horaire prévu de 15h00 à 19h30, se terminant par un apéritif permettant les échanges et le réseautage.

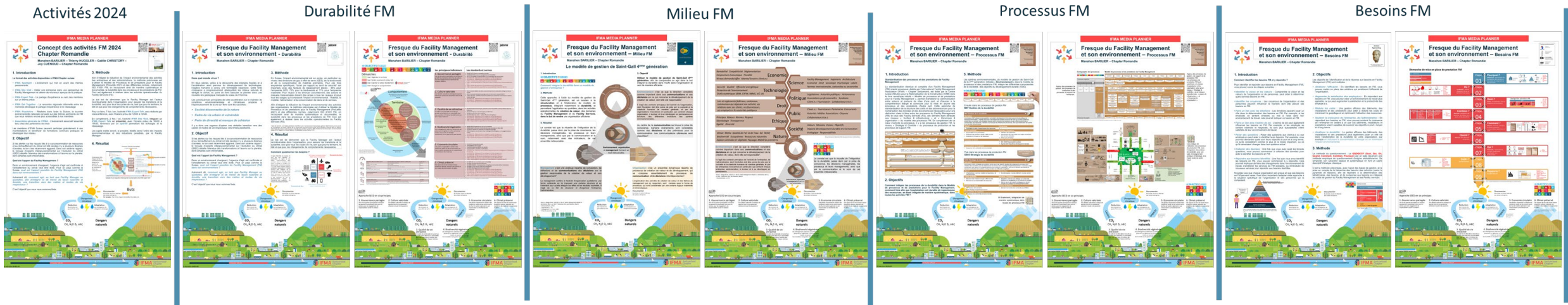
Les sujets traités seront, si possible, établis dans l'ordre des impacts environnementaux et des réductions possibles, par le Facility Manager. Les Fresques du Facility Management serviront de support aux échanges et partages.



# La Fresque du Facility Management

et ses thématiques

- La Fresque du Facility Management, déclinées en thématiques, qui serviront de support aux échanges et partages.





# Fresque du Facility Management et son environnement

**IFMA – Concept activités Facility management**

## Concept des activités FM 2024 Chapter Romandie

Manahen BARILIER – Thierry HUGGLER – Gaëlle CHRISTORY – Joy CUENOU – Chapter Romandie

**1. Introduction**

Le format des activités disponibles à IFMA Chapter suisse

- IFMA Spotlight - L'événement qui met en avant des thèmes passionnants.
- IFMA Site Visit - Visiter une entreprise dans une perspective de Facility Management et obtenir de nouveaux regards de la pratique.
- IFMA Expert Talk - Le partage d'expérience au sein des membres sur un thème précis.
- IFMA Get Together - La rencontre régionale informelle entre les membres développe le partage d'expérience et le réseautage.
- IFMA Roadshow - Réalisée dans toute la Suisse, la tournée événementielle régionale est axée sur des thèmes pertinents de FM que nous rendons encore plus accessibles à nos membres.
- Assemblée générale de l'IFMA - L'événement associatif essentiel tenu chez des partenaires de choix.

Les membres d'IFMA Suisse peuvent participer gratuitement à ces manifestations et bénéficier de formations continues pratiques et développer leur réseau.

**2. Objectif**

Si les avertissements sur les risques liés à la surconsommation de ressources et au réchauffement du climat ont été lancés il y a plusieurs dizaines d'années, ce sont ces derniers qui ont été entendus. Dans son dernier rapport, le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) établit l'urgence des transformations à l'œuvre sur la planète, dont certaines sont irréversibles.

**Quel est l'apport du Facility Management ?**

Dans un environnement changeant, l'urgence d'agir est confirmée si l'amélioration du climat veut être évitée. Pour un pays comme la Suisse, quel est l'apport possible du Facility Management (FM) dans son environnement ?

Autrement dit, comment agir, en tant que Facility Manager au quotidien, afin d'intégrer et de mener de façon naturelle et durable, une transition vers des cadres et modes de vie respectueux ?

C'est l'objectif que nous nous sommes fixés.

**3. Méthode**

Afin d'intégrer la réduction de l'impact environnemental des activités des entreprises et des administrations, la méthode préconisée est d'utiliser le Modèle de Processus et de prestations pour le Facility Management (ProLoMo 2021) et des différentes normes, notamment ISO 41001 FM, en incorporant ainsi de manière systématique et documentée, la durabilité dans les processus et les prestations de FM. Ceci est également à réaliser dans les activités opérationnelles du Facility Services (FS).


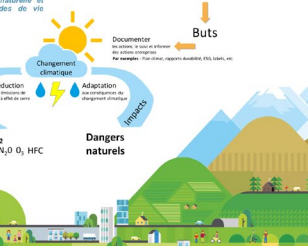
Le but est de démontrer que le Facility Manager est l'acteur incontournable dans l'organisation, pour assurer les transitions et la durabilité, ceci pour tous les cycles de vie, tant que pour le territoire, le bâtiment que pour les changements de comportements nécessaires.

Pour ce faire, 7 fois / an, l'activité IFMA Expert Talk, sera réalisée par visioconférence, avec l'horaire prévu de 12h00 à 12h45.

En complément, 2 fois / an, l'activité IFMA Site Visit, intégrant un IFMA Expert Talk en présentiel, avec l'horaire prévu de 16h00 à 19h30, terminera par un apéritif permettant les échanges et le réseautage.

Les sujets traités seront, si possible, établis dans l'ordre des impacts environnementaux et des réductions possibles, par le Facility Manager.

**4. Résultat**

Documenter les activités et les prestations de FM, en intégrant les impacts environnementaux et sociaux, dans le processus de FM, afin de garantir la durabilité des prestations de FM.

**Buts**

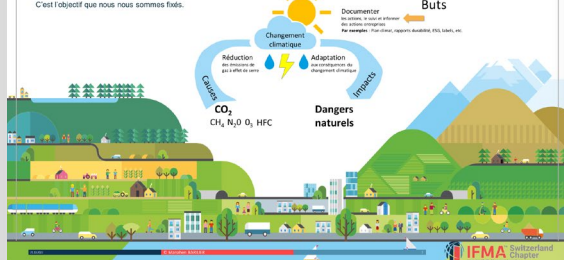
Documenter les activités et les prestations de FM, en intégrant les impacts environnementaux et sociaux, dans le processus de FM, afin de garantir la durabilité des prestations de FM.

**Impacts**

Réduction des émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, O<sub>3</sub>, HFC)

Adaptation des infrastructures et des services de FM aux impacts du changement climatique

Dangers naturels



21.03.2024	16h00-19h30	IFMA Site Visit	Millenium
18.04.2024	12h00-12h45	Webinaire IFMA Expert Talk	Sécurité et sécurité
30.05.2024	12h00-12h45	Webinaire IFMA Expert Talk	Politique d'achats
20.06.2024	12h00-12h45	Webinaire IFMA Expert Talk	Gastronomie
26.09.2024	12h00-12h45	Webinaire IFMA Expert Talk	Nettoyage
24.10.2024	12h00-12h45	Webinaire IFMA Expert Talk	Prestations de services FM
21.11.2024	16h00-19h30	IFMA Site Visit	

# Activités



## • Planning des activités 2024

14.03.2024 | 17h00-20h00 | Réunion fmpro Romandie | **Thème de la pression sur les coûts**

23.05.2024 | 17h00-20h00 | Visite site fmpro Romandie |

27.06.2024 | 13h00-22h30 | fmpro Symposium Aarau | **Evénement pour l'ensemble du secteur FM et de la maintenance**

12.09.2024 | 07h30-08h30 | Early Bird fmpro |

07.11.2024 | 17h00-20h00 | Réunion fmpro Romandie | **Thème des AGV, automate de transport implémentés au CHUV**

---

29.01.2025 | 12h00-12h30 | Webinaire fmpro Romandie |

# Activités Région Romandie



**BAUEN DIGITAL SCHWEIZ**  
BÂTIR DIGITAL SUISSE  
COSTRUZIONE DIGITALE SVIZZERA  
CONSTRUIR DIGITAL SVIZRA

Home of



- Planning des activités 2024

A tous les intéressés à la numérisation dans la construction :

**Jeudi 14.11.2024 - 7<sup>ème</sup> Conférence BIM 2024**, Swiss Tech Convention Center, Lausanne

# Remerciements

A notre sponsor

# AREMIS



WORKPLACE ENABLERS

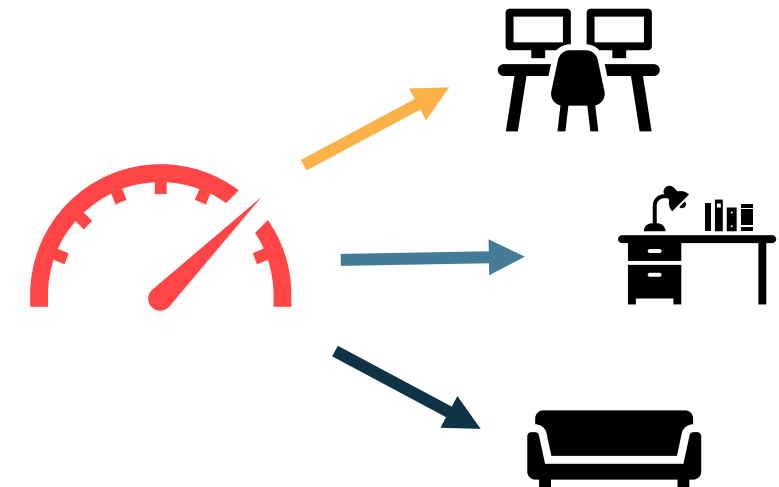




# Région Romandie Site Visit & Expert Talk 21|03|2024

16h00 – 17h00

Pilotage de l'environnement  
de travail Flexible





**IFMA**<sup>TM</sup> Switzerland  
Chapter  
International Facility Management Association

# Le pilotage de l'environnement de travail flexible

21/03/2024

# AREMIS



# Pourquoi ce sujet ?

Nous sommes particulièrement sollicités sur trois sujets :



Nos clients et le monde de l'entreprise en général recherchent à maîtriser et à stabiliser les nouveaux usages *NWOW, FLEX, HYBRID....*

Les enjeux sous-jacents sont évidents et connus de tous :

- Enjeux financiers
- Enjeux de performance par la flexibilisation
- Enjeux de management qui doit s'adapter à l'hybridation de l'occupation
- Enjeux RH d'attraction des talents
- Enjeux RH de développement des talents
- Enjeux RH de bien-être

# Agenda

---

**1** Introduction

---

**2** Situation du marché  
& Tendances  
(Survey)

---

**3** Histoire &  
évolution des  
enjeux

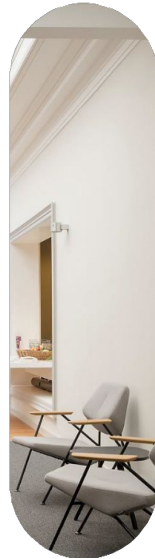
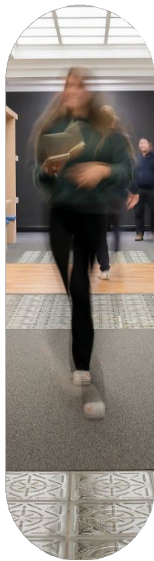
---

**4** Deux sujets à  
travailler

---

**5** Q&R

---



A R E M I S

# MISSION

YOUR WORKPLACE  
ESHERPA

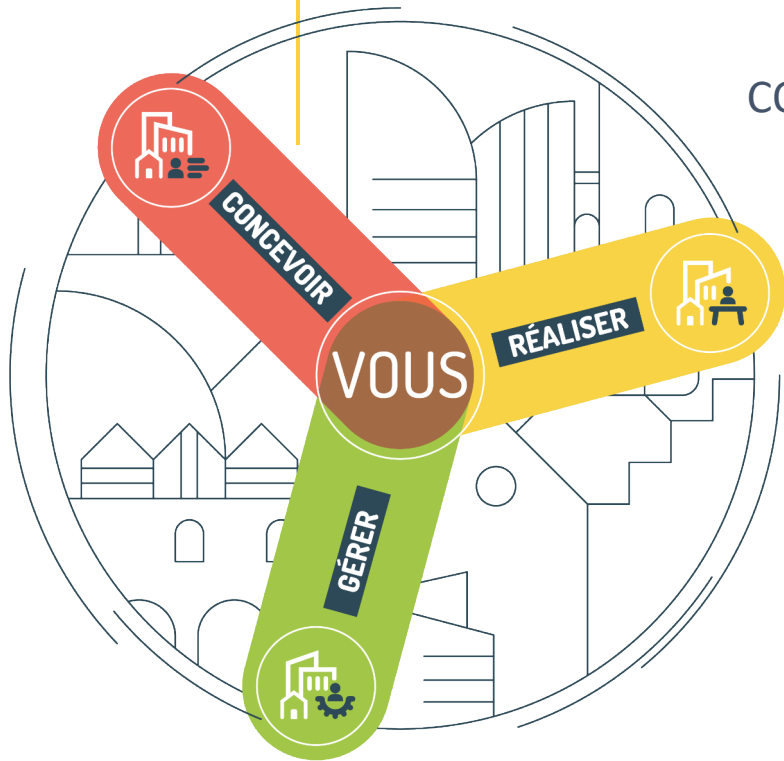
*Accompanying you to the higher altitudes of workplace.*

We advise and support you in the **design, setup** and day-to-day **management** of an efficient and **sustainable workplace** and real estate.



<https://www.aremisa.com/fr>





# ALL IN ONE

CONCEVOIR – RÉALISER – GÉRER:  
une approche holistique.

6

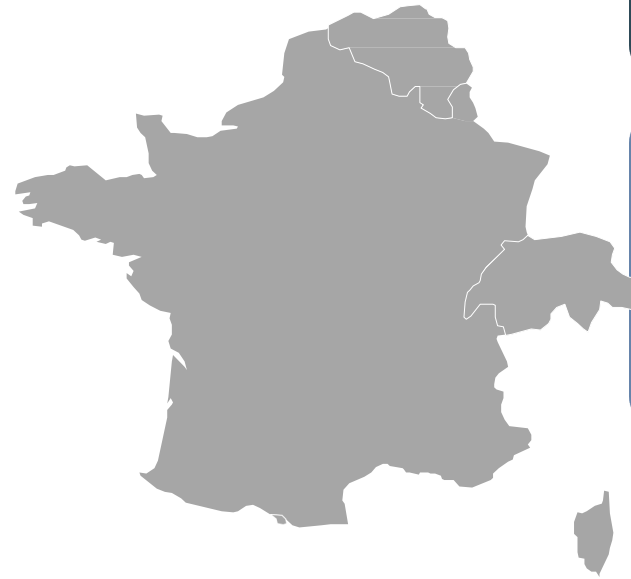


+30  
YEARS

+180  
CLIENTS

+160  
CONSULTANTS

+65  
MILLIONS  
m<sup>2</sup>



## SOLUTIONS

Stratégie & Organisation

Solutions digitales pour l'immobilier

Conception et réalisation d'espaces de travail

Data & Tableaux de Bords

# STRATEGY & ORGANISATION

---

PROCESS ENGINEERING

SYSTEME D'INFORMATION

ACCOMPAGEMENT DE VOS PROJETS  
DE TRANSFORMATION





# DIGITAL

DATA & SOLUTIONS DIGITALES

SOLUTIONS DE GESTION  
IMMOBILIERE

Digital Workplace

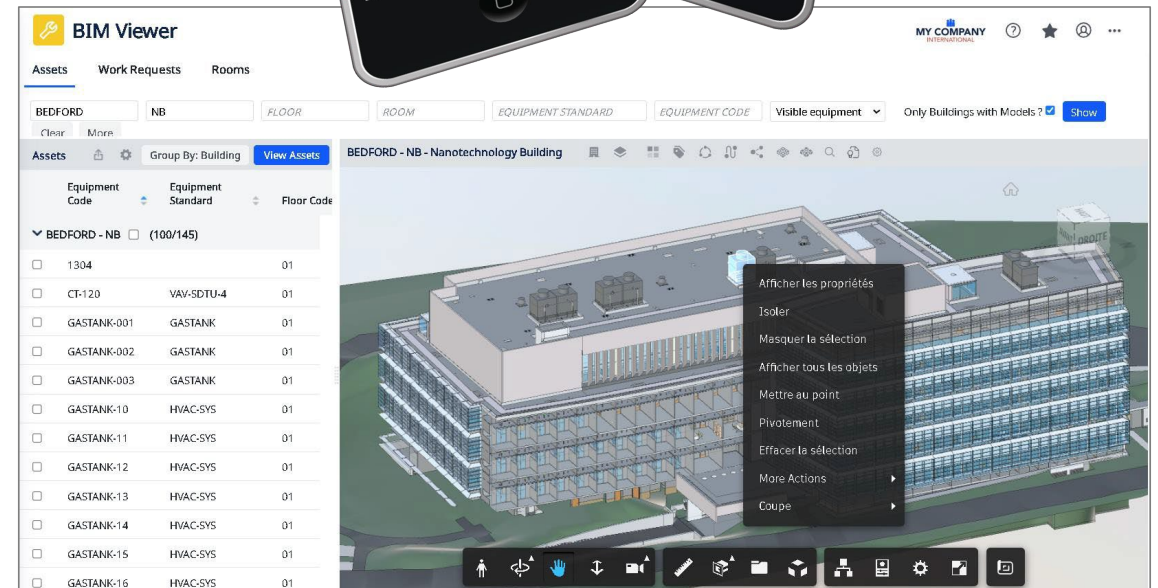
BONNES PRATIQUES ET SERVICES  
BIM, CAD, GIS

DATA ANALYTICS & DASHBOARDS

ACCOMPAGNEMENT QUALITE & DATA



8





# DESIGN & BUILD

---

9



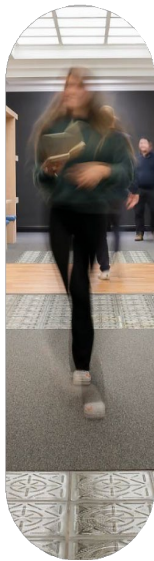
AUDITS / PROGRAMMATION

CONCEPTION

REALISATION TOUT CORPS D'ETAT

GESTION DES TRANSFERTS

CHANGE MANAGEMENT

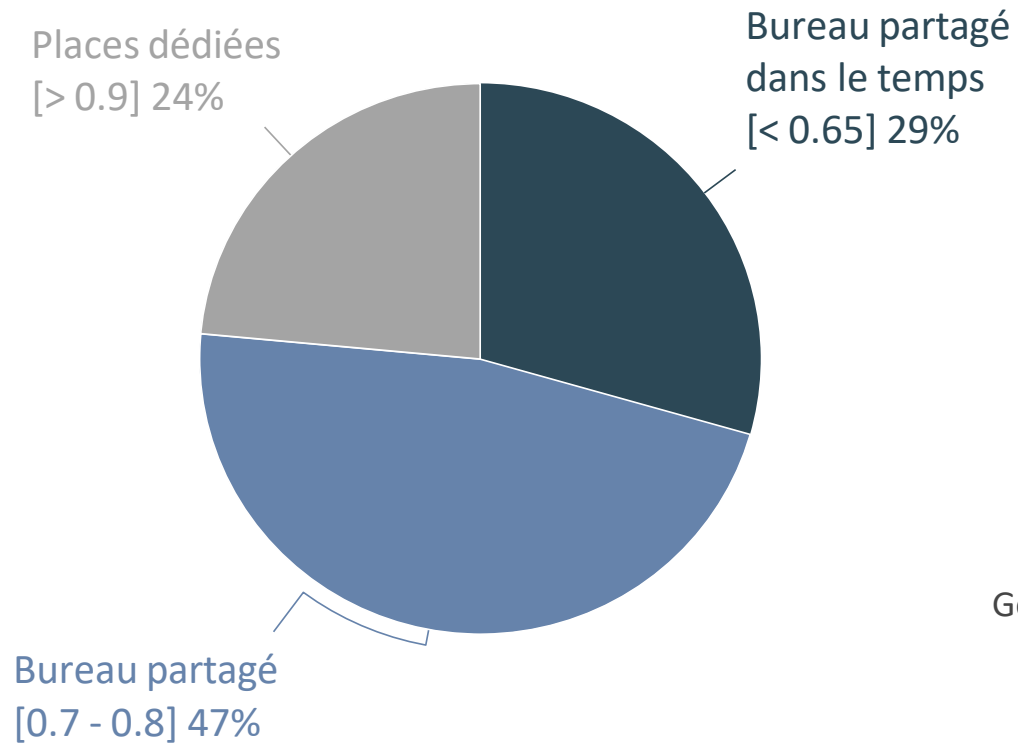


S U R V E Y  
A R E M I S

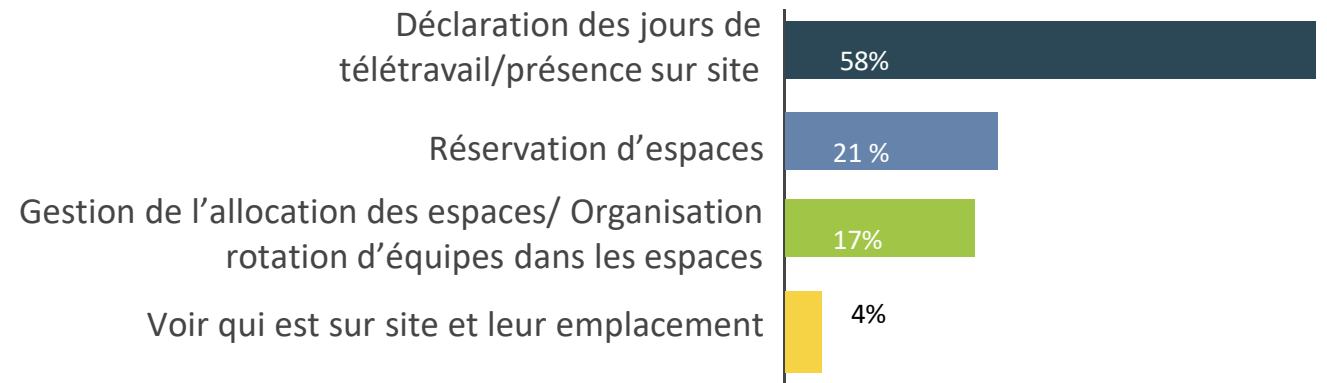
# OPTIMISER L'ESPACE



**3/4** des entreprises pratiquent le **partage de bureau**  
**80%** n'ont pas l'intention d'augmenter leur ratio de partage..

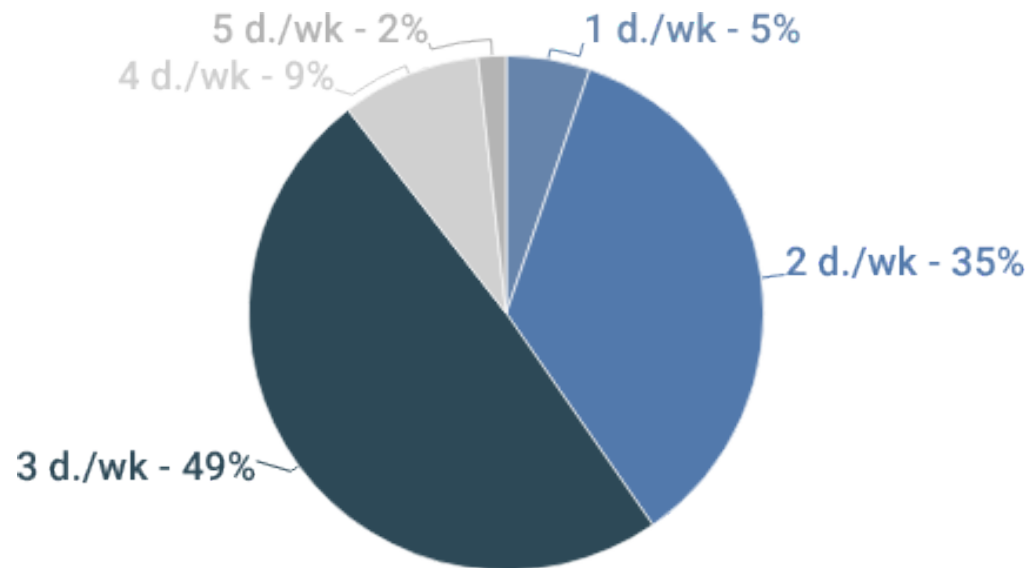


Quels processus sont pris en charge par des **outils** ou des **plateformes** ?



# RÈGLES DU TRAVAIL HYBRIDE

## NOMBRE DE JOURS OBLIGATOIRES SUR SITE



Près de 85% des entreprises interrogées demandent un retour sur site de 2 ou 3 jours par semaine.

Environ 50% exigent 3 jours.

*30% des entreprises permettent à leurs employés de travailler également depuis l'étranger.*



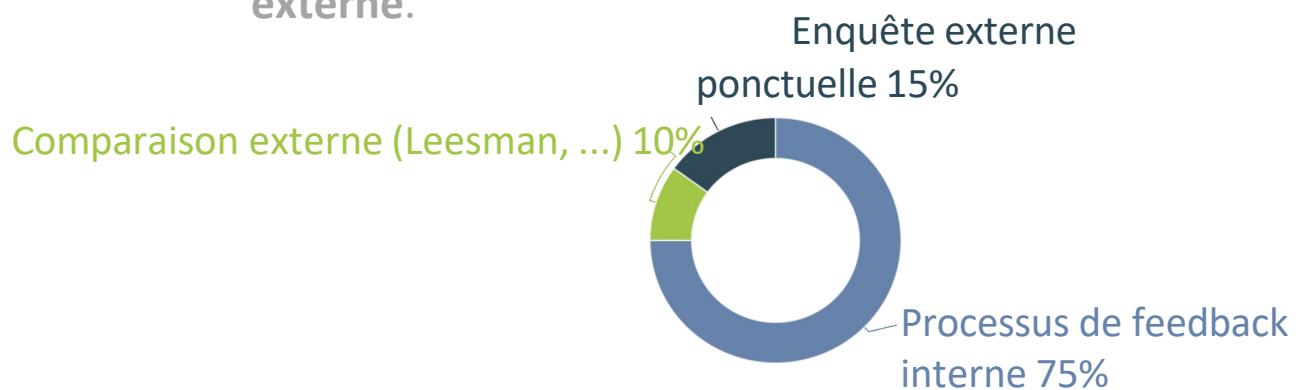
# EXPÉRIENCE UTILISATEUR

QUELLE EST SON IMPORTANCE ?

**32% des entreprises** mesurent l'expérience utilisateur  
(**70%** au moins **une fois par an**).

**75%** de ces entreprises le font en **interne**.

Ainsi, au total, environ seulement **8%** le font de manière **externe**.



# CHANGEMENT

**60%**

des entreprises ont déjà investi dans, ou envisagent de s'engager dans, un programme de **gestion du changement** pour soutenir la **transition vers le travail hybride**.

Principaux sujets abordés dans les programmes de gestion du changement incluent :

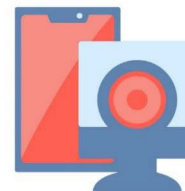
- Implication des employés dans la transition
- Accent mis sur les résultats plutôt que sur la présence
- Besoin de soutien et de données
- Changement en tant que partie intégrante d'un projet majeur en milieu de travail
- Rôle des RH en tant que moteur du changement
- Besoin d'engagement de la direction
- Nécessité de règles
- Importance de la communication
- Amélioration continue et réflexion





## 40% Outils

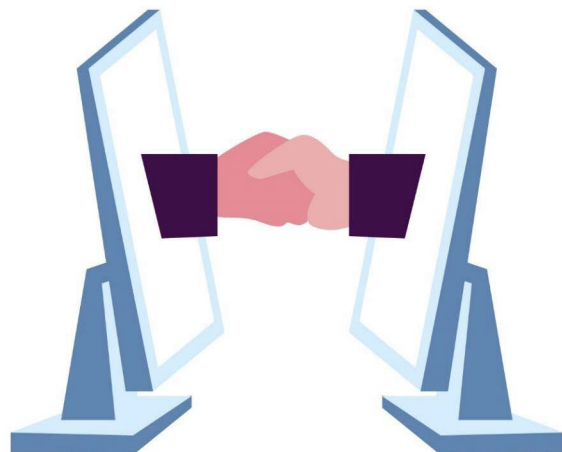
des entreprises utilisent des outils pour gérer et planifier le travail hybride.



## Data

### 57%

des entreprises n'utilisent ni des badges ni d'autres technologies pour collecter des données sur la fréquentation du site.



## Orchestration

### 67%

des entreprises mettent en place des horaires d'utilisation des bureaux. Soit de manière formelle, soit informelle.



## Autonomi

### 65%

des entreprises permettent aux employés de décider quand aller au bureau.



1 siège sur 4 reste dédié



### 32%

seulement des entreprises mesurent l'expérience des utilisateurs

### 70%

font ça au moins 1 fois par an

### 60%

ont investi ou pensent investir dans la gestion du changement

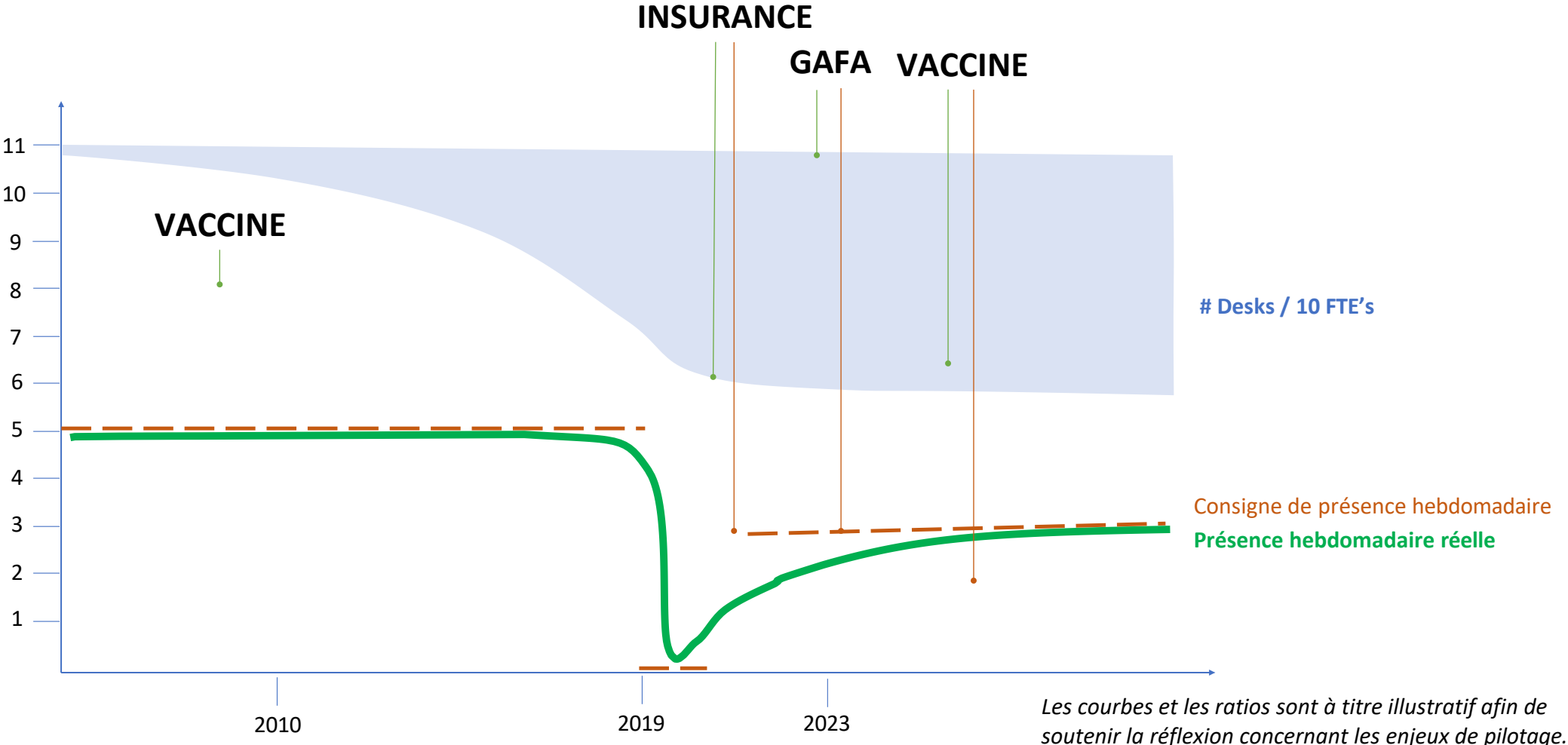




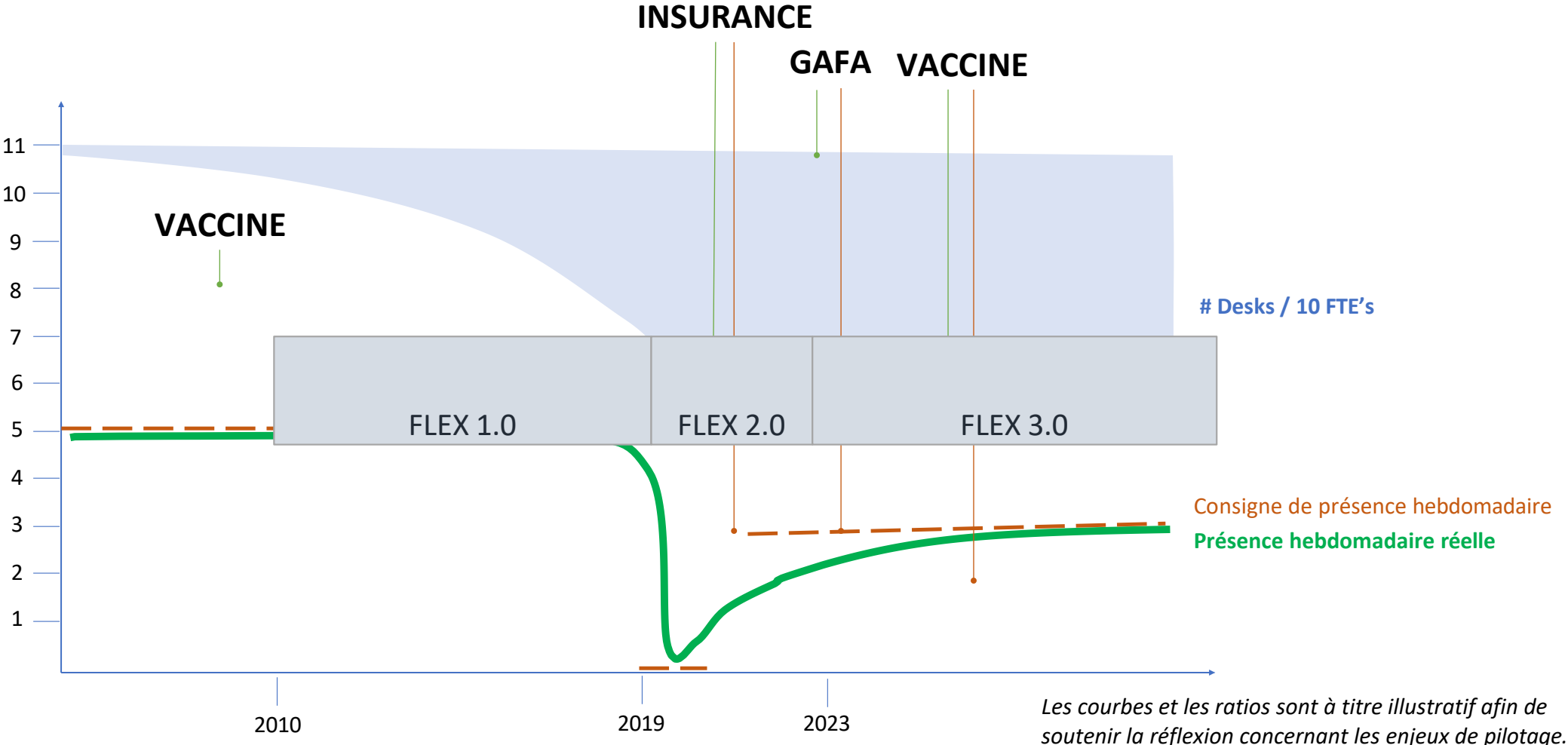


# Histoire & évolution des enjeux

# Histoire des environnements flexibles

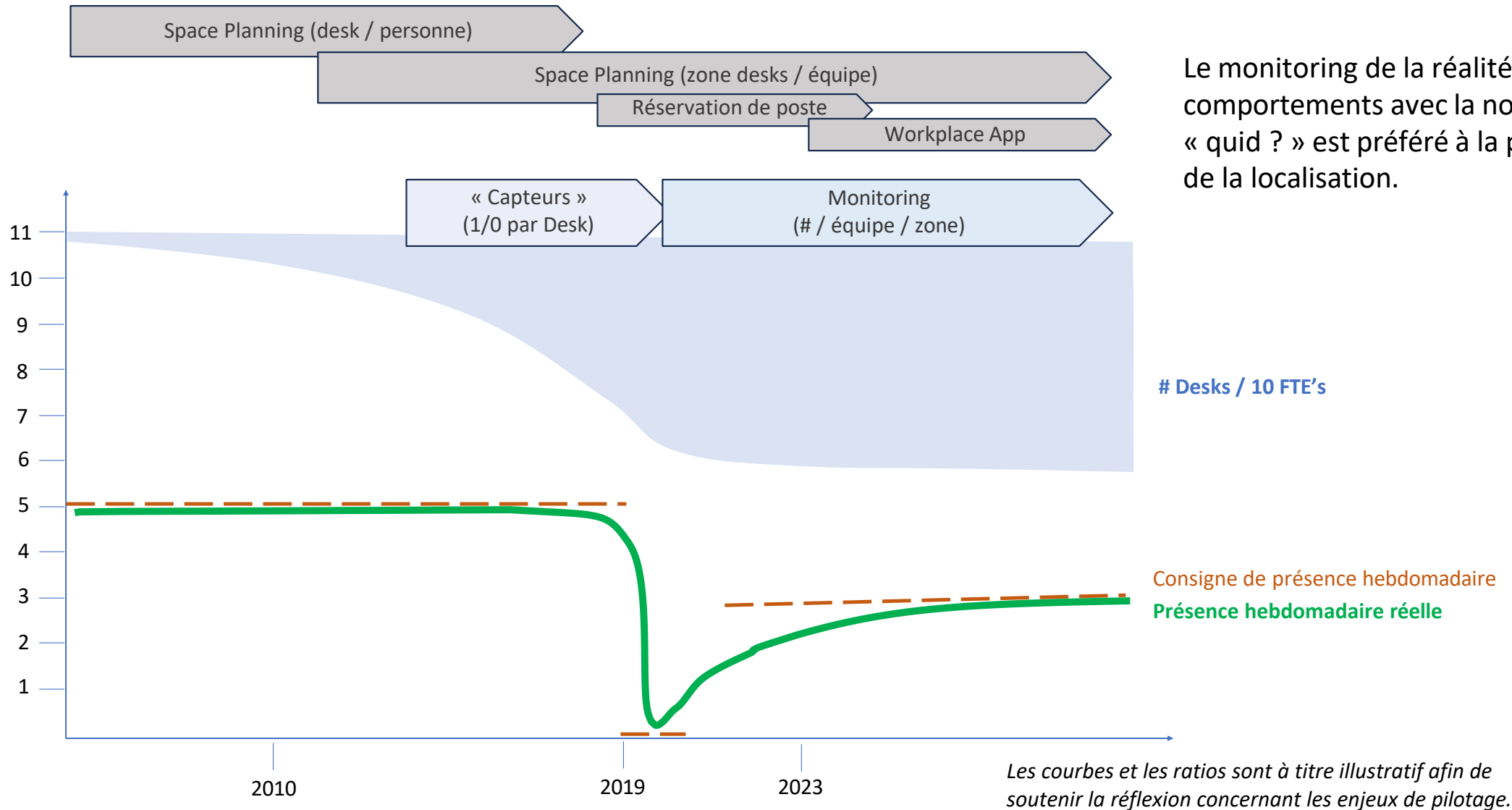


# Histoire des environnements flexibles



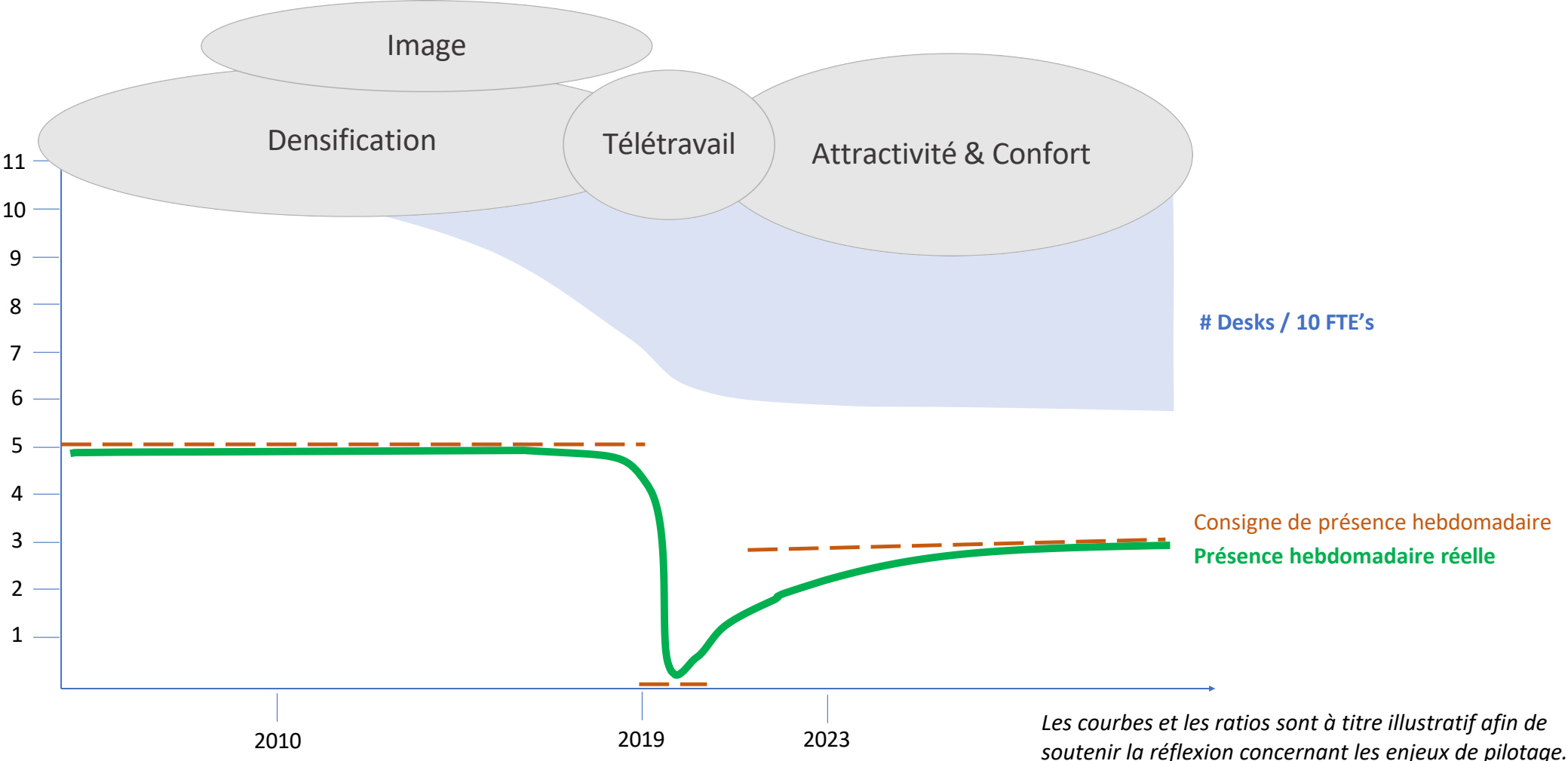
# Histoire des outils de pilotage

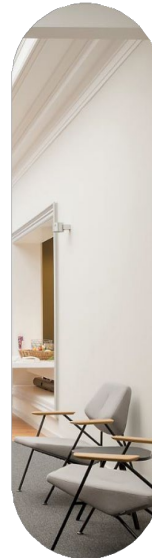
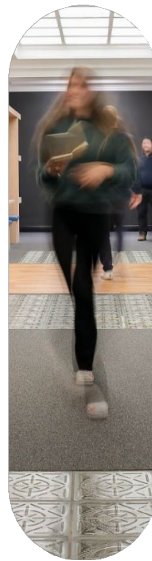
Les technologies « capteurs » ont eu un succès mitigé et sont challengées par l'exploitation naturelle des data disponibles.



Le monitoring de la réalité des comportements avec la notion de « quid ? » est préféré à la précision de la localisation.

# Histoire des enjeux d'aménagement





## Deux sujets à travailler

# Monitoring

Le monitoring doit être continu et sur deux aspects :

- Comportement humain vs occupation

- Question : Est-ce que les espaces que j'ai mis en place sont utilisés comme je l'avais imaginé ?
  - Suroccupation, sous-occupation, préférences naturelles.
- Besoin de monitoring : Qui occupe quelle zone et quand ?
- Réaction : Adaptation espaces OU adaptation des règles de vie.

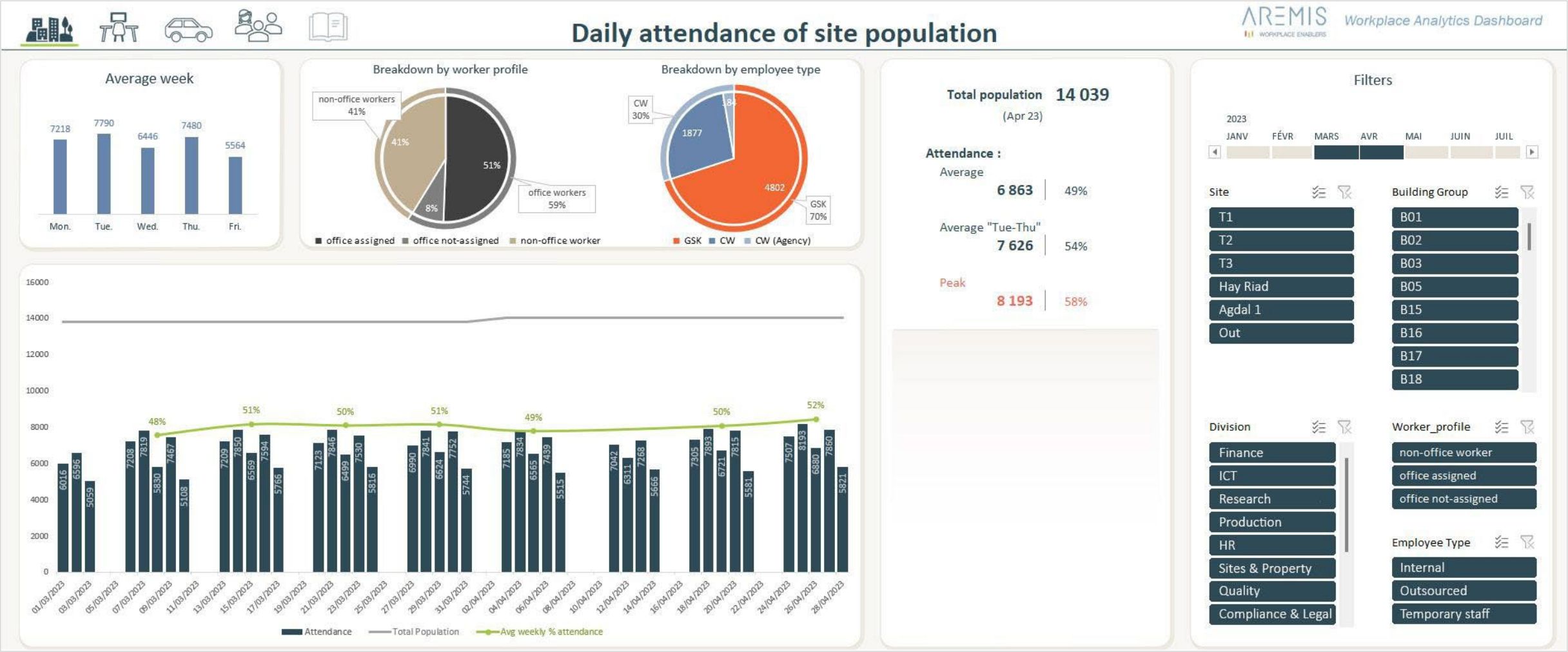
Action technique OU animation des personnes

- Sentiment bien-être (satisfaction, appartenance...)

- Question : Est-ce que les espaces que j'ai mis en place sont donnent satisfaction ?
- Besoin de monitoring : Est-ce que les occupants se sentent bien et aiment les espaces ?
- Réaction : Adaptation espaces OU adaptation des règles de vie.

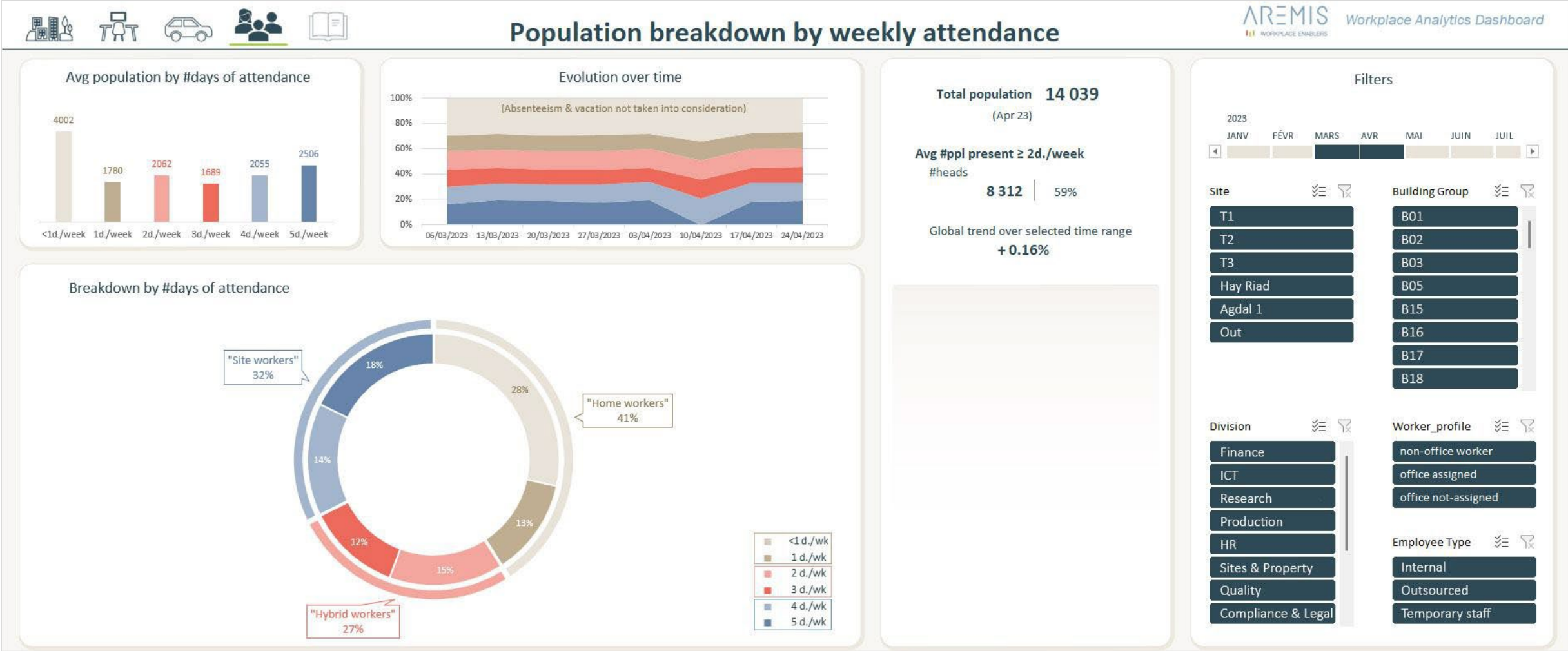
Action technique OU animation des personnes

# Monitoring de l'occupation





# Monitoring de l'occupation

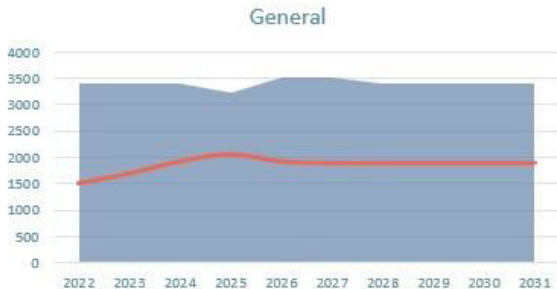
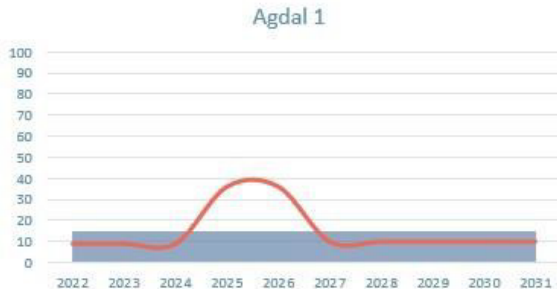




# Monitoring de l'occupation



## Office capacity : Forecast / simulation tool



Add or modify event :

Event people :

Dept:

Year:

Event infra :

Building:

Year:

Headcount change :

T1	T2	T3	Hay Riad	Agdal 1	Other

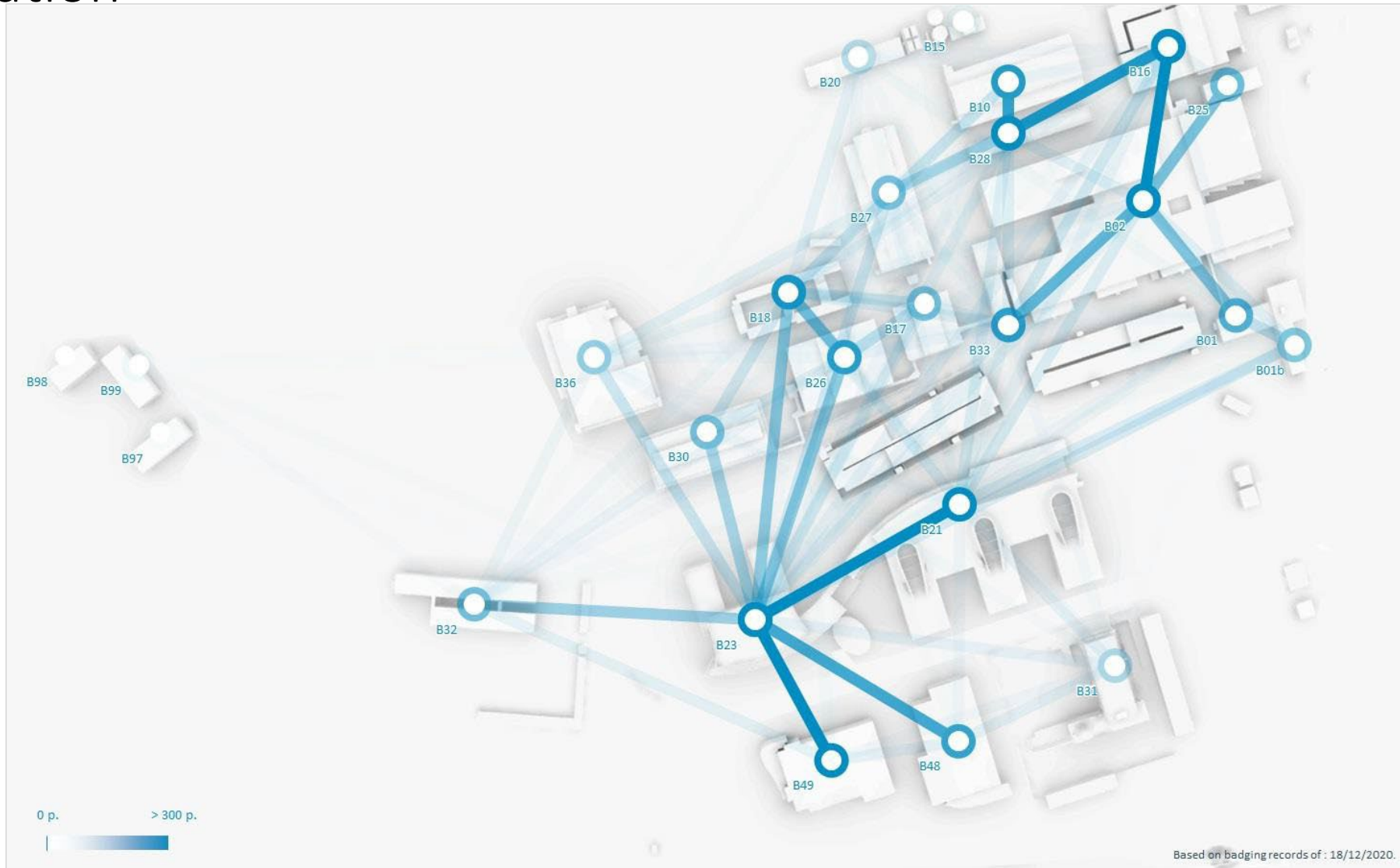
Capacity change

Save

Events list

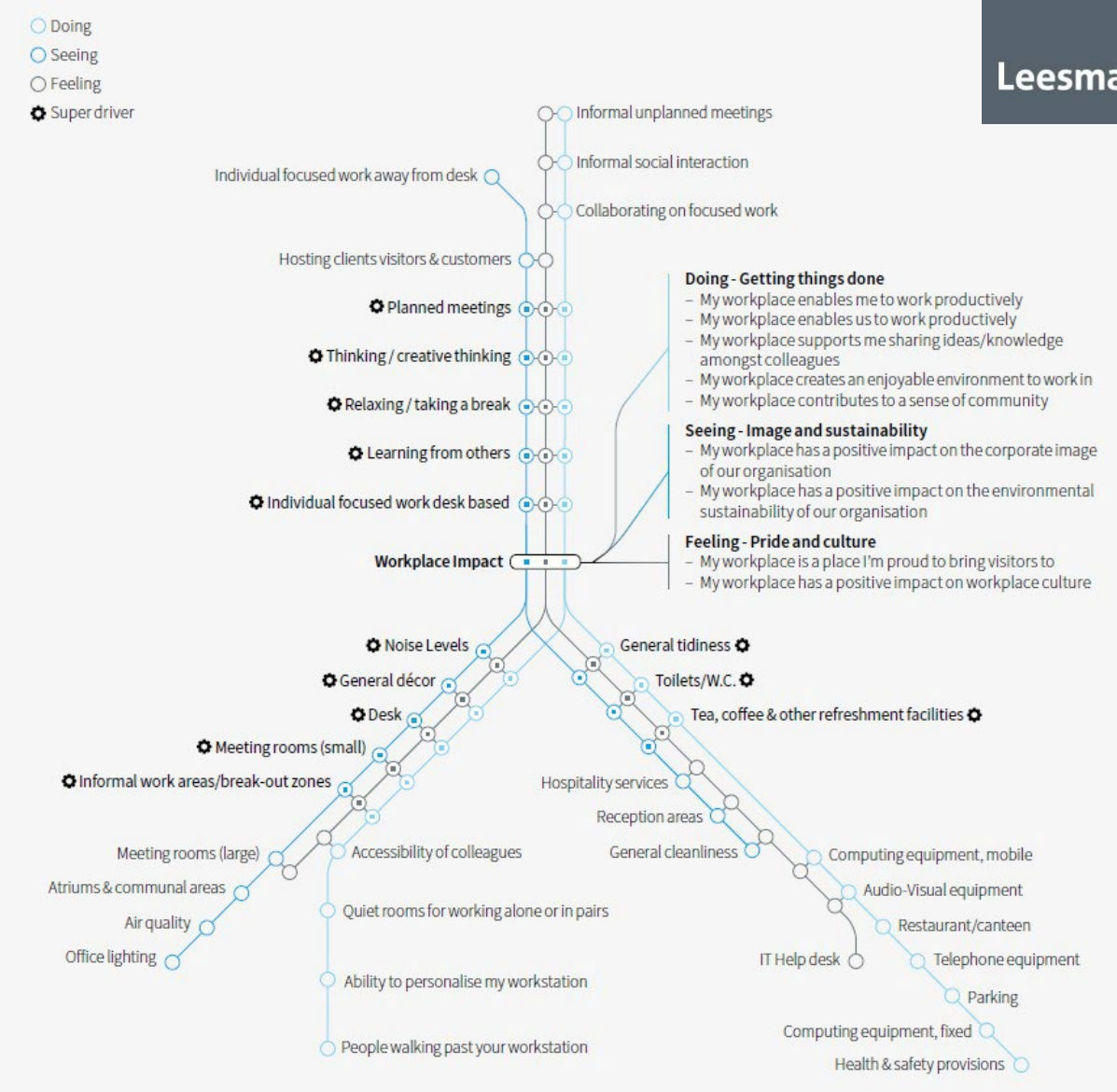
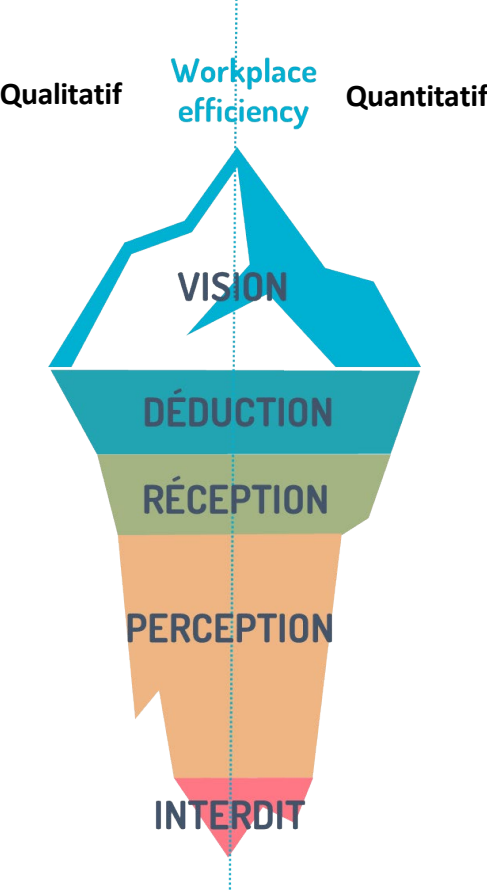
Date	Description		
2023	Dept 04 : -90 p. (in T1) +90 p. (in T3)		
2023	Dept 03 : -150 p. (in T1) +150 p. (in T2)		
2023	Dept 02 : +350 p. (in T1)		
2023	Dept 03 : +350 p. (in T1)		
2024	T1 : -150 pl.		
2024	T2 : +100 pl.		
2024	T3 : +50 pl.		
2024	Dept 05 : -200 p. (in T2) +200 p. (in Hay Riad)		
2024	Dept 08 : +350 p. (in T2)		
2025	Hay Riad : -200 pl.		
2025	Dept 05 : +200 p. (in T1) -200 p. (in Hay Riad)		
2025	Dept 06 : +50 p. (in T1) +50 p. (in T2) +50 p. (in T3)		
2026	T1 : +200 pl.		
2026	T3 : +50 pl.		
2026	Hay Riad : +50 pl.		
2026	Dept 07 : +20 p. (in T1) +50 p. (in T2) +50 p. (in T3)		
2026	Dept 08 : -350 p. (in Other)		
2027	Dept 07 : -40 p. (in Agdal 1)		
2027	Dept 04 : -150 p. (in T1) -150 p. (in T2) +300 p. (in T3)		
2028	T3 : -100 pl.		
2028	Dept 05 : +60 p. (in T1) +60 p. (in T2) -120 p. (in T3)		

# Monitoring de l'occupation



# Monitoring du sentiment bien-être

Ce sujet est plus complexe à mettre en œuvre car ce sentiment est difficile à capturer.



# Attractivité & confort

Ils s'excusent de ne pas avoir pu venir !

A m é l i e  
F l e u r i a l

Directrice Design  
[a.fleurial@aremis.com](mailto:a.fleurial@aremis.com)



M a r c  
P a p u t

Directeur Build  
[m.paput@aremis.com](mailto:m.paput@aremis.com)



# Attractivité & confort

## Le confort

*L'ambiance et l'aménagement a un réel impact sur les individus qui y vivent. Comme le dirait Steelcase, le « design conscient » a repris le pouvoir, « le bien-être d'un individu correspond à la somme de facteurs physiques, cognitifs et émotionnels interdépendants et d'égale importance ».*

### **Les fondements du bien-être**

**(Financier** – stabilité économique et niveau de vie des personnes)

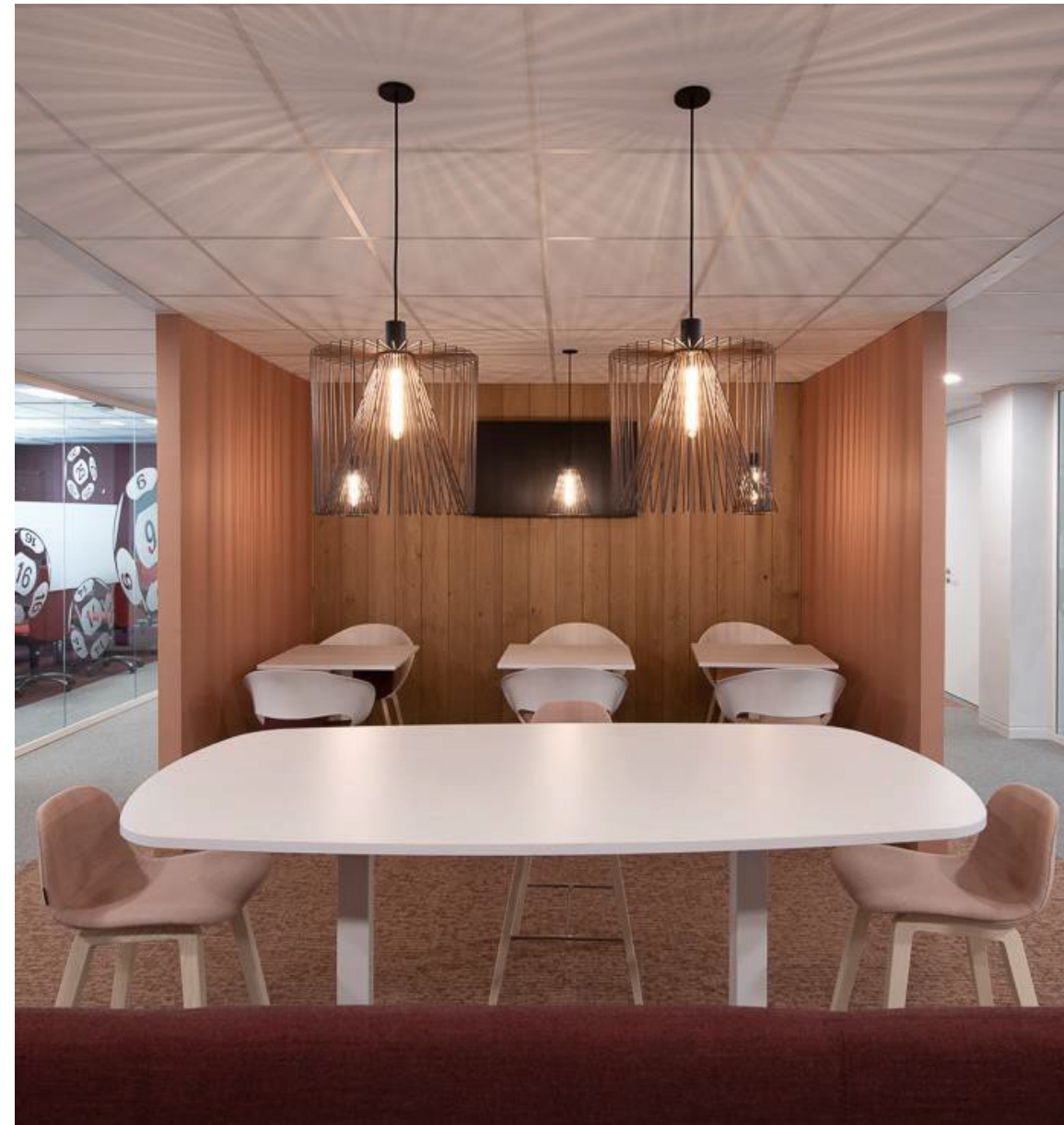
**Environnement** – les nuisances sonores, l'ergonomie et la luminosité...

**Sens** – pouvoir viser un objectif qui dépasse la satisfaction à court terme

**Sentiment d'appartenance** – faire partie d'un groupe, être estimé en tant qu'individu

**Optimisme** – état d'esprit positif (persévérance, espoir et croissance)

**Vitalité** – stimulation physique, spirituelle et intellectuelle



# Attractivité & confort

## Le travail hybride

*Les collaborateurs choisissent aujourd'hui de se rendre ou non au bureau. Ils attendent une **nouvelle expérience plus innovante et attractive** de leur environnement de travail.*

*Selon Leesman, il s'agit d'une « **présence réfléchie** ».*

*A ce jour, plus de la moitié des réunions se font en visio.*

### Les 4 grands principes d'aménagement hybrides :

- Espace ouvert et fermé
- Espace individuel et collectif
- Espace fixe et modulable
- Outil numérique





# Attractivité & confort, faire surgir les émotions

## Esthétique et sensations

*Le choix des coloris et des matériaux a un réel impact sur les individus.*

*La couleur a le pouvoir de rapprocher, éloigner, calmer, stimuler ou décourager les personnes.*

*La biophilie favorise le sentiment de bien-être. Elle permet d'équilibrer les éléments technologiques présent dans les aménagements.*



### AREMIS

Depending on the shade, green is a cold or neutral colour that gives an impression of distance.

This colour is reminiscent of nature. It is calming and helps reduce stress and anxiety. Therefore, we suggest using it for individual workspaces or relaxation areas, such as lounge.



### AREMIS

Red is a warm colour that gives a feeling of closeness.

This colour is extremely exciting and encourages physical activity. Therefore, we recommend using it in areas with high activity, such as reception areas, hallways, or conference rooms.

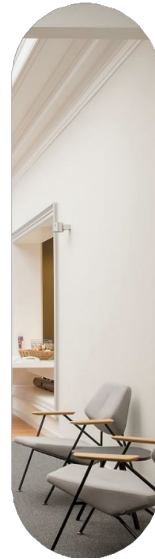
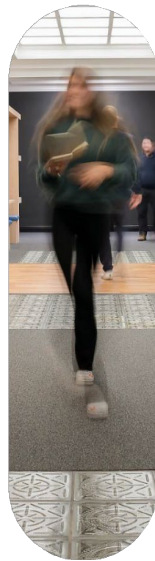


### AREMIS

Blue is a cold colour that gives an impression of distance. It has a calming as well as relaxing effect on people and is particularly helpful in reducing stress.

In office design, it is interesting to use this colour in areas that require focus or calm, such as resting and concentration areas.



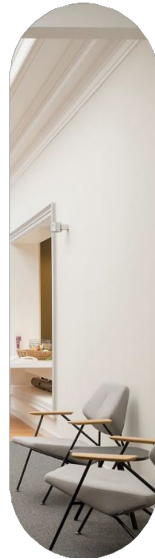
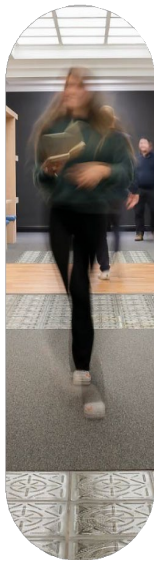


---

# Conclusions

# Conclusions

- Les nouveaux environnements de travaux sont évolutifs. Ils doivent être adaptés en permanence.
- Il est préférable de constater (« monitorer ») la réalité des comportements des occupants que d'essayer de l'imposer a priori.
- Ce suivi devrait s'accompagner d'un monitoring du sentiment de bien-être.
- Rendre l'environnement de travail attractif est la meilleure façon de faire revenir les occupants sur site.
- Il est aussi nécessaire de travailler sur l'organisation et l'animation des équipes.



Q & R

# Thanks!

---



<https://www.aremis.com/fr>

A x e l  
T a s i a u x

G M S u i s s e

[a.tasiaux@aremis.com](mailto:a.tasiaux@aremis.com)

---





**IFMA**<sup>TM</sup> Switzerland  
Chapter  
International Facility Management Association

Intervenants : Millenium



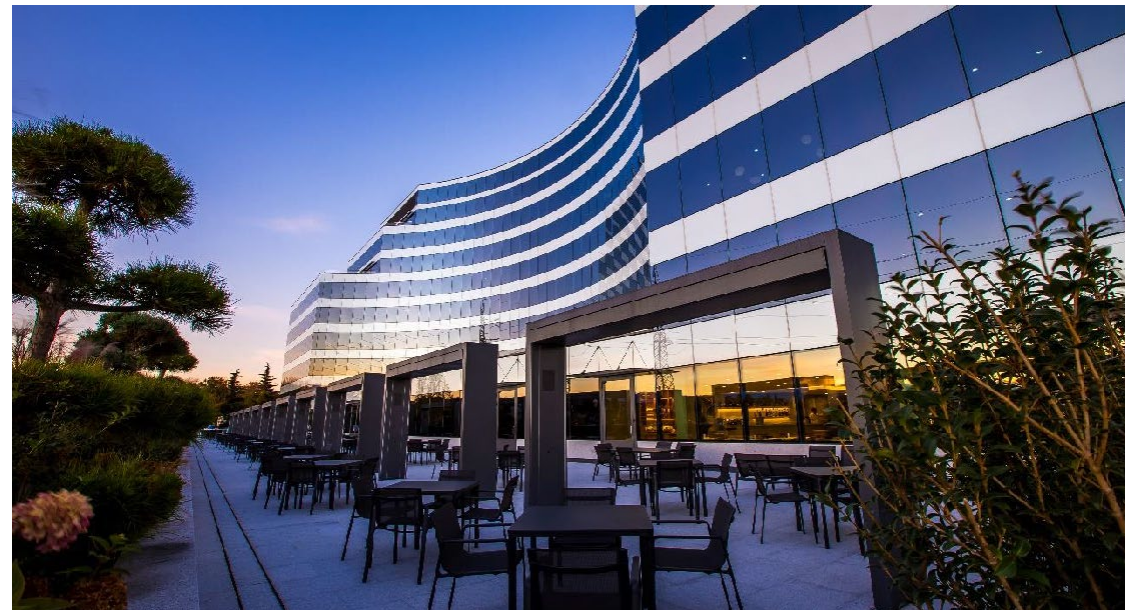
# Région Romandie Site Visit & Expert Talk 21|03|2024

17h00 – 17h30

Présentation et visite du centre  
de congrès Millennium



Site  
Visit



# Bonne visite !





Conférencier : Manahen BARILIER,  
IFMA membre du comité Romand

# Région Romandie Site Visit & Expert Talk 21|03|2024

17h30 – 18h30

Equipement et gestion  
des postes de travail





# Introduction

Un bon environnement de travail offre de nombreux avantages pour les employés et l'entreprise.

Mais comment le Facility Manager peut-il réaliser un bon environnement de travail, notamment dans la mise en place des équipements et de la gestion des postes de travail ?

## Quel sont les défis du Facility Manager dans ce domaine ?

- L'environnement de travail

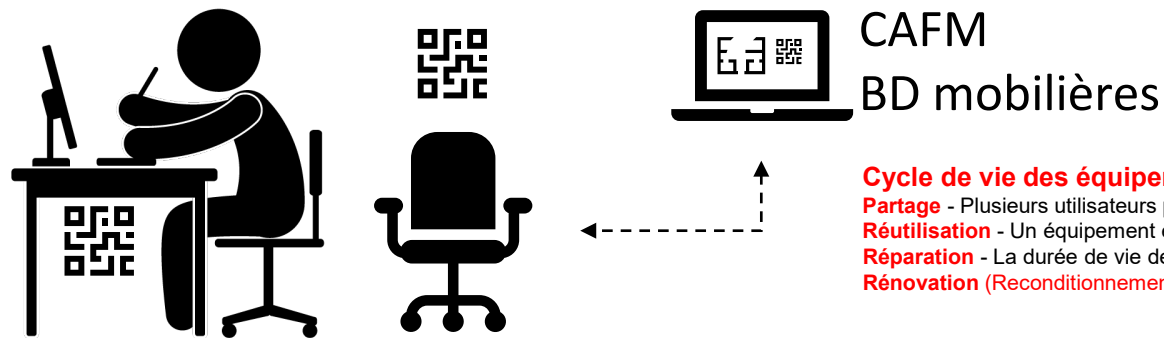
# Avantages d'un bon environnement de travail

- ▶ Quels sont les principaux avantages d'un bon environnement de travail pour les employé.e.s et l'entreprise ?
  1. Productivité accrue
  2. Santé et bien-être
  3. Réduction de l'absentéisme
  4. Meilleure collaboration
  5. Attraction et rétention des talents
  6. Image de marque positive

# Les meilleures pratiques

- ▶ Quels sont les meilleures pratiques pour parvenir à un bon environnement de travail pour les employé.e.s et l'entreprise ?
  1. Prioriser l'intégration des nouveaux employés
  2. Répondre aux besoins des employé.e.s
  3. Favoriser la communication ouverte
  4. Reconnaître les performances des employé.e.s
  5. Faciliter les moments de détente
  6. Promouvoir la santé des employé.e.s
  7. Laisser les employés être eux-mêmes
  8. Diffuser l'information
  9. Mettre en avant les forces des individus
  10. Aller au-delà de la valeur financière

# Phase du cycle de vie d'un bureau



## Cycle de vie des équipements

**Partage** - Plusieurs utilisateurs profitent d'un équipement, son degré d'utilisation augmente.

**Réutilisation** - Un équipement en état de fonctionnement est donné à un autre utilisateur.

**Réparation** - La durée de vie de l'équipement est prolongée.

**Rénovation (Reconditionnement, remise à neuf)** - Les équipements défectueux ou usagés sont remis en fonction.

## Facteurs d'influences<sup>2</sup>

### Phase de cycle de vie d'un bureau<sup>1</sup>



<sup>1</sup> On entend par bureau l'espace de travail physique dans lequel s'accomplit le travail cognitif ou informationnel concentré, communicatif et/ou collaboratif d'une organisation.

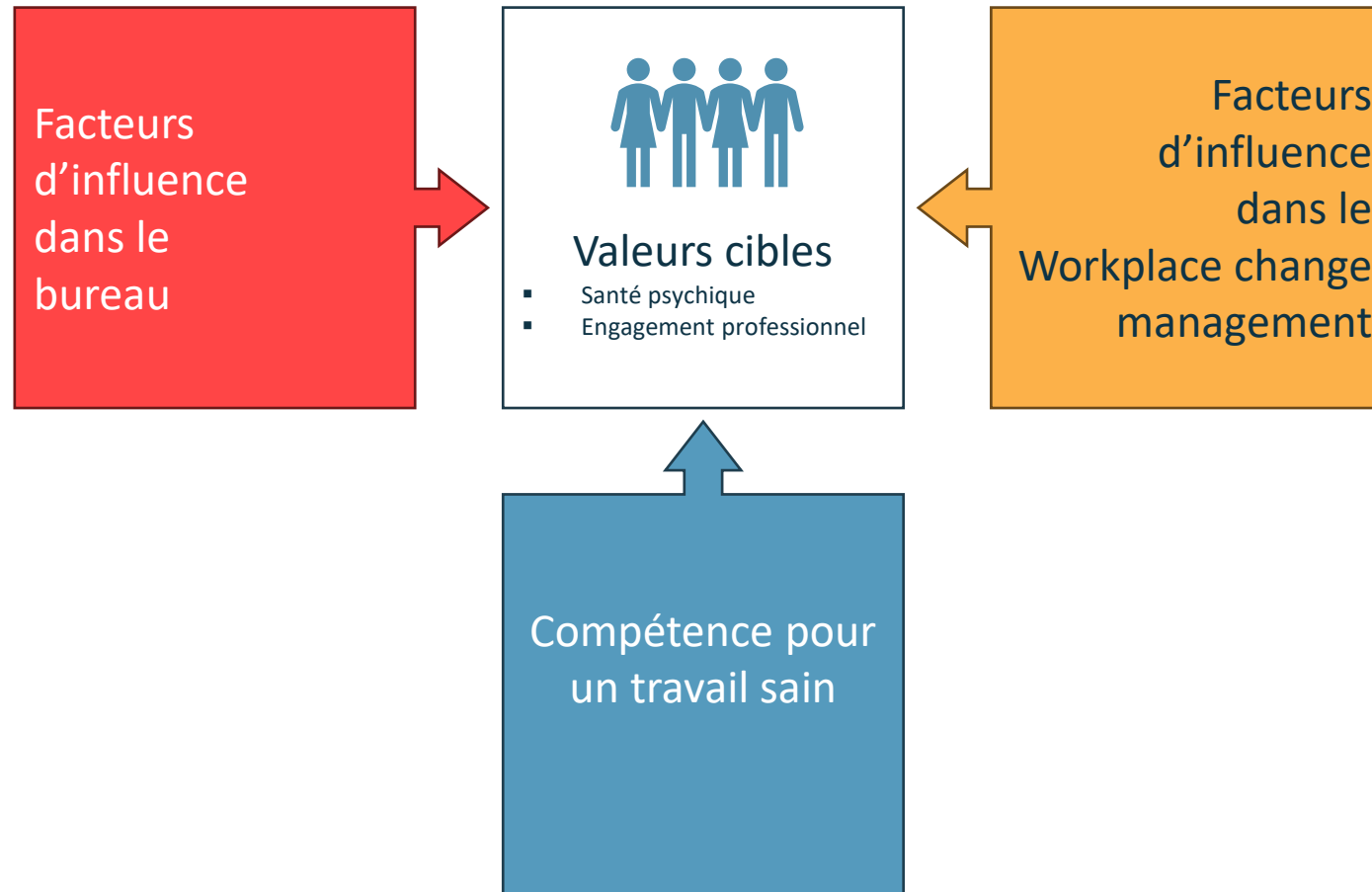
<sup>2</sup> Les facteurs d'influence sont des facteurs ayant un impact sur la santé psychique de l'utilisateur dans l'environnement de bureau et le processus de changement connexe (Workplace change management).



Phase du cycle vie d'un bureau

# Fondements théoriques

sur la santé, les bureaux, sur le Workplace change management et les compétences



Aperçu des facteurs d'influence, des compétences et des valeurs cibles présentée

# Modèle de l'Office Ecology

## développement propre sur la base de Becker & Steele, 1995

### Entreprise/activités principales

#### Système de conduite

- Vision, stratégie
- Culture
- Direction
- Relations sociales
- ...

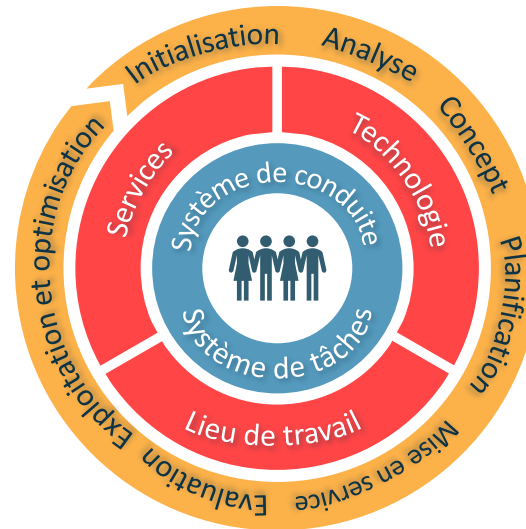
#### Systèmes de tâches

- Activités professionnelles
- Structure et processus
- Structuration des tâches
- Partages du travail
- ...

### Processus

#### Les étapes des processus de

- Planification / conception du lieu de travail
- Change Management
- ...



Directives et  
objectifs économiques

Normes et  
directives légales

### Fonction de soutien

#### Lieu de travail

- Fonctionnalité
- Equipement
- Agencement, structure de l'espace
- ...

#### Technologie

- Technologies de l'information et de la communication
- Technologie de bureautique
- Technologie du bâtiment
- ...

#### Services

- Services FM
- Initiatives, actions, cours
- Prestations
- ...

### L'individu sur son lieu de travail

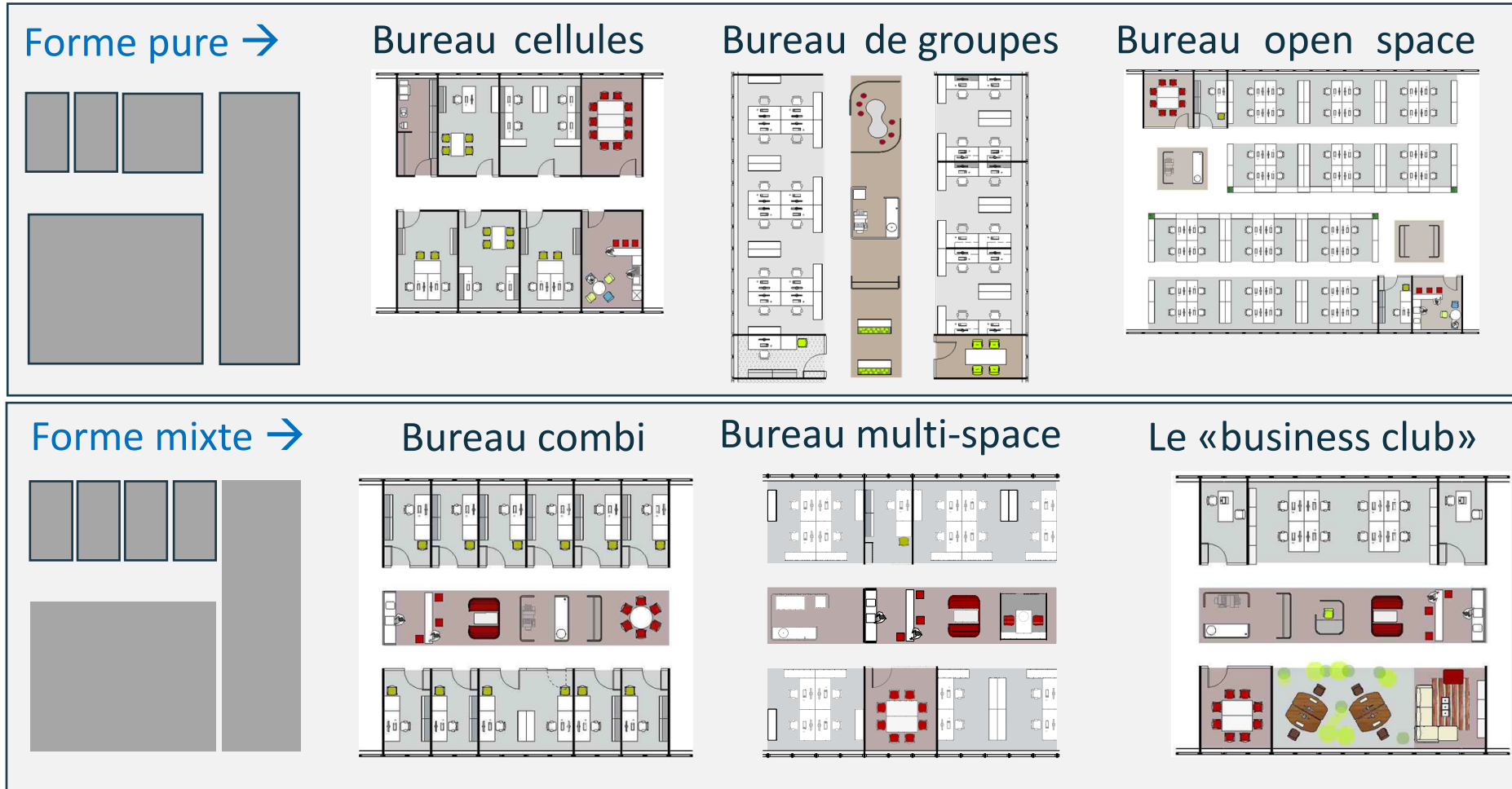
#### Lieu de travail

- Aspects physiologiques
- Aspects psychologiques
- Aspects sociaux
- ...



Modèle de l'Office Ecology, développement propre sur la base de Becker & Steele, 1995

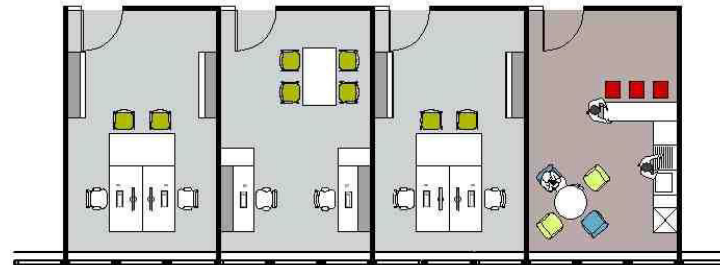
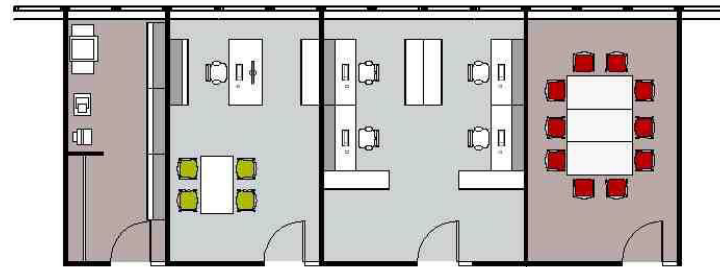
# Les différents types de bureaux



Les types de bureaux

# Les types de bureaux

## Le bureau cellules

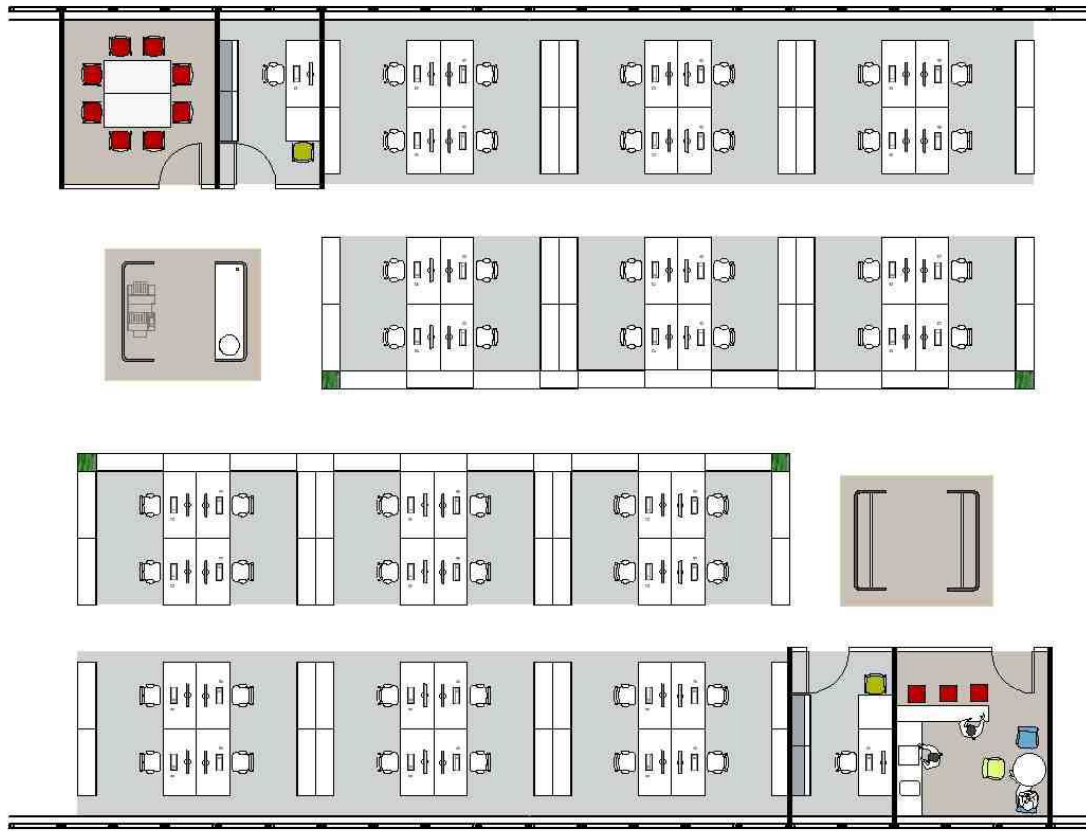


Agencement classique  
d'un bureau cellules  
avec couloir central



# Les types de bureaux

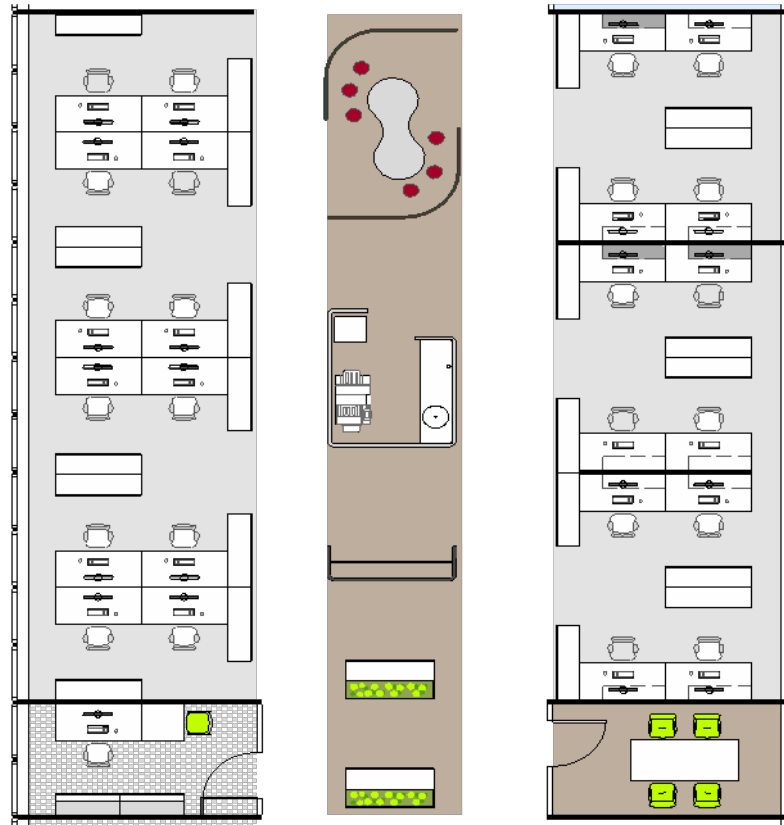
## Le bureau open space



agencement d'un bureau open space

# Les types de bureaux

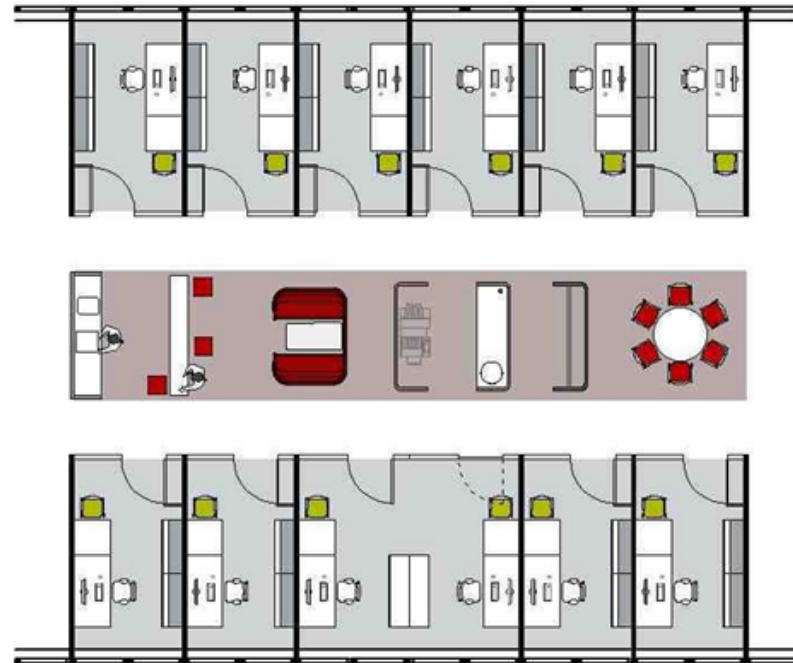
## Le bureau de groupes ou d'équipes



Agencement d'un bureau de groupes/d'équipes avec un espace central

# Les types de bureaux

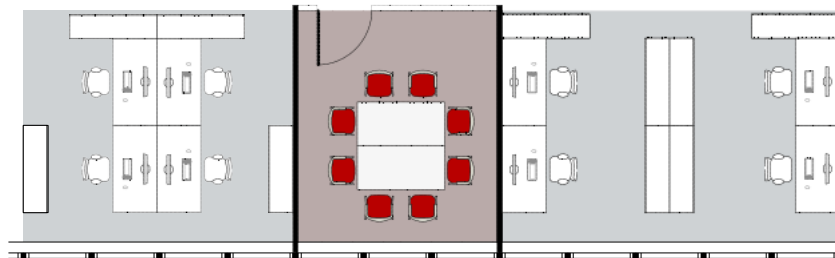
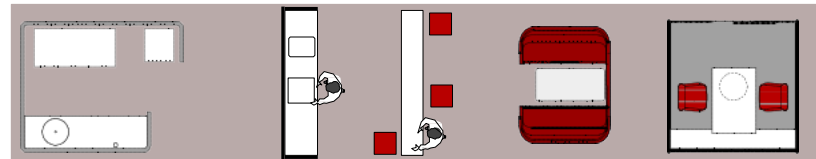
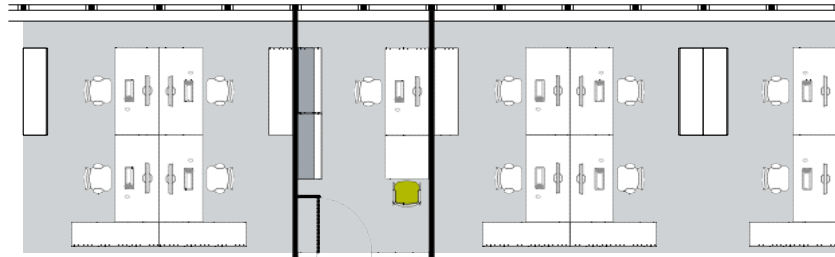
## Le bureau-combi



Agencement d'un bureau-combi

# Les types de bureaux

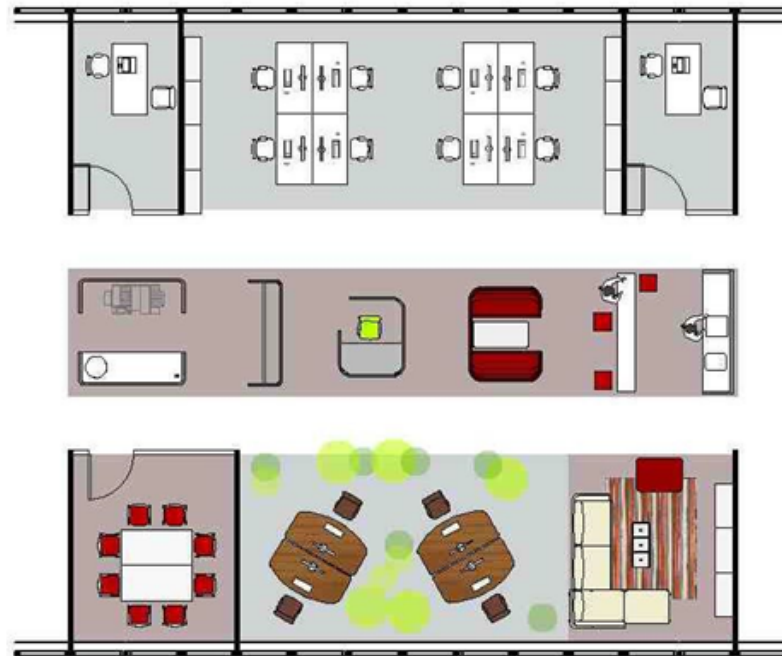
## Le bureau multi-space



Agencement d'un bureau multi-space

# Les types de bureaux

Le «business club» (bureau axé sur les activités)



Agencement du  
«Business club»

# Les types de bureaux

## Le desk sharing

- ▶ Le desk sharing est une stratégie d'utilisation des bureaux qui consiste, non pas à attribuer un poste de travail à chacun des collaborateurs d'un espace de bureau, mais à partager les postes à l'aide d'un ratio de partage défini (nombre de collaborateurs/nombre de bureaux). Le terme «non territorial» a la même signification que le desk sharing.



Le desk Sharing

# Moyens complémentaires pour catégoriser les bureaux

## Cubage du bâtiment / géométrie du plan au sol

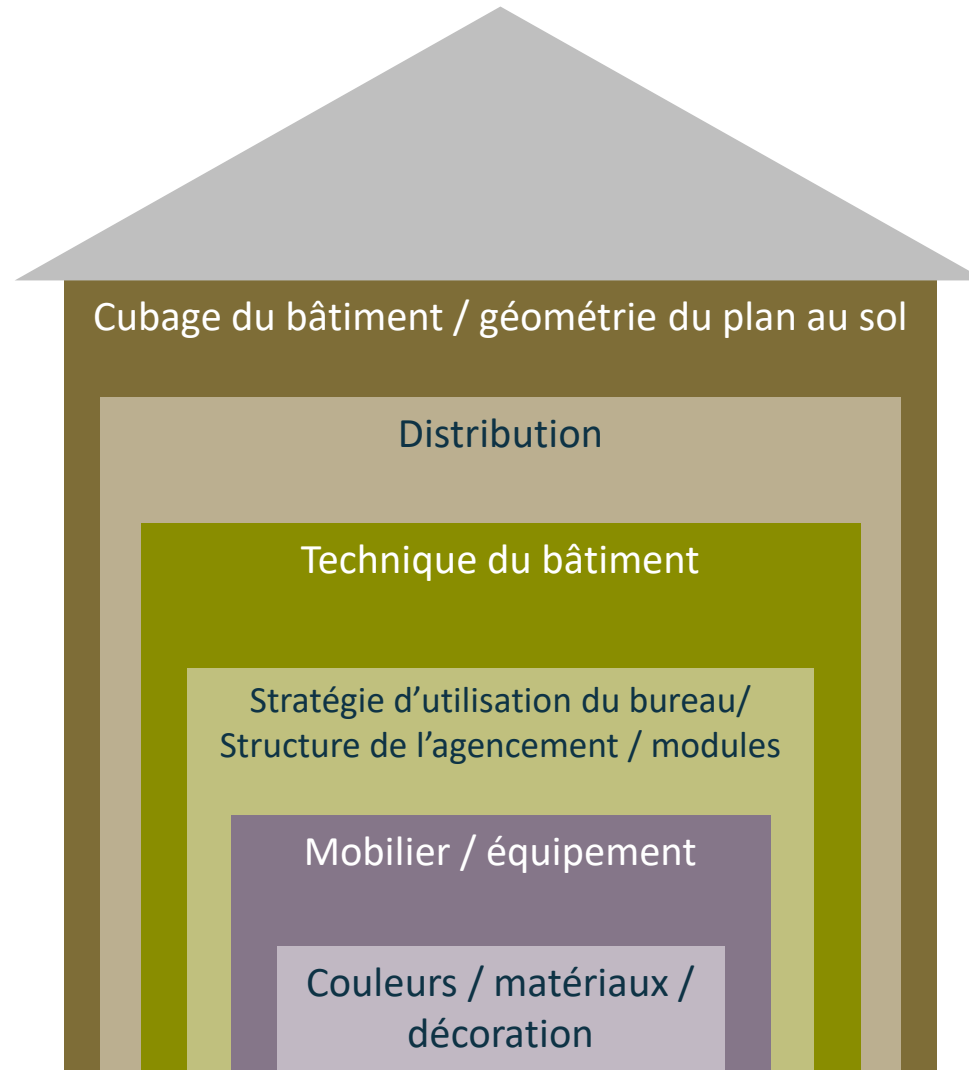
- Type de plan au sol du bureau
- forme de bureau, surface de bureau
- Taille du bureau (m<sup>2</sup>)
- Hauteur de plafond
- Nombre de personnes dans le bureau
- Densité d'occupation m<sup>2</sup>/ poste de travail

## Distribution

- Orientation par rapport aux portes, accès
- Ecart / isolement par rapport aux voies d'accès
- Voies d'accès

## Technique du bâtiment

- Climatisation
- Eclairage
- Automatisation
- Stores



## Stratégie d'utilisation du bureau/ Structure de l'agencement / modules

- Type d'agencement de bureau de base
- Poste de travail fixe attribué personnellement versus concept de bureau non territorial (Desk-sharing)
- Espace (tâches de routine, isolement, communication, conférence, pause, points-services)
- Orientation du poste de travail par rapport à la fenêtre, aux autres éléments de l'espace et au mobilier
- Ecart / Isolement par rapport aux voies d'accès

## Mobilier / équipement

- Qualité fonctionnelle (archivage, conversation, etc.)
- Qualité ergonomique (réglable en hauteur, etc.)
- Taille de la surface dédiée au travail des utilisateurs
- Nombre de personnes dans le champ de vision p

## Couleurs / matériaux / décoration

- Couleurs
- Plantes
- Personnalisation, décoration
- Possibilité de standardisation du contrôle territorial, éléments d'identification par le biais de différents concepts



Modèle en couche des caractéristiques typiques de bureaux bureaux (adapté de Kelter, 2002; Sundstrom, 1986, modifié)

# Adéquation du concept de bureau

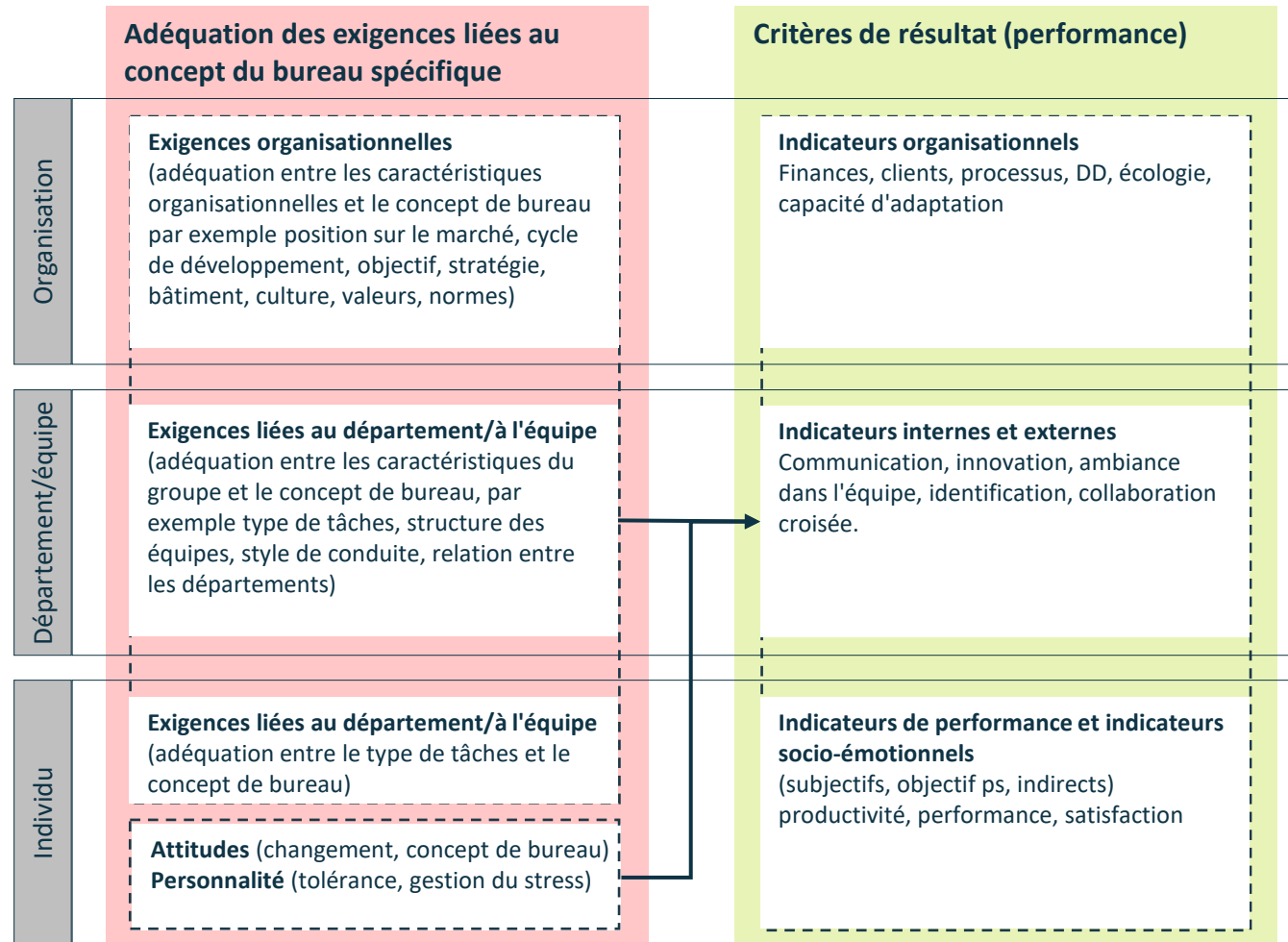
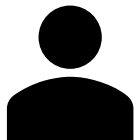
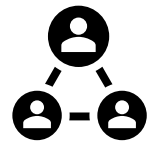
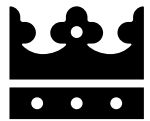


Figure 11 : Approche à plusieurs variables pour une adéquation optimale du concept de bureau (Ellwart & Schulze, 2009)



# Le Workplace change management

Le **Workplace charge management** coordonne l'implication des personnes concernées dans la conception de l'infrastructure en fonction de leurs besoins

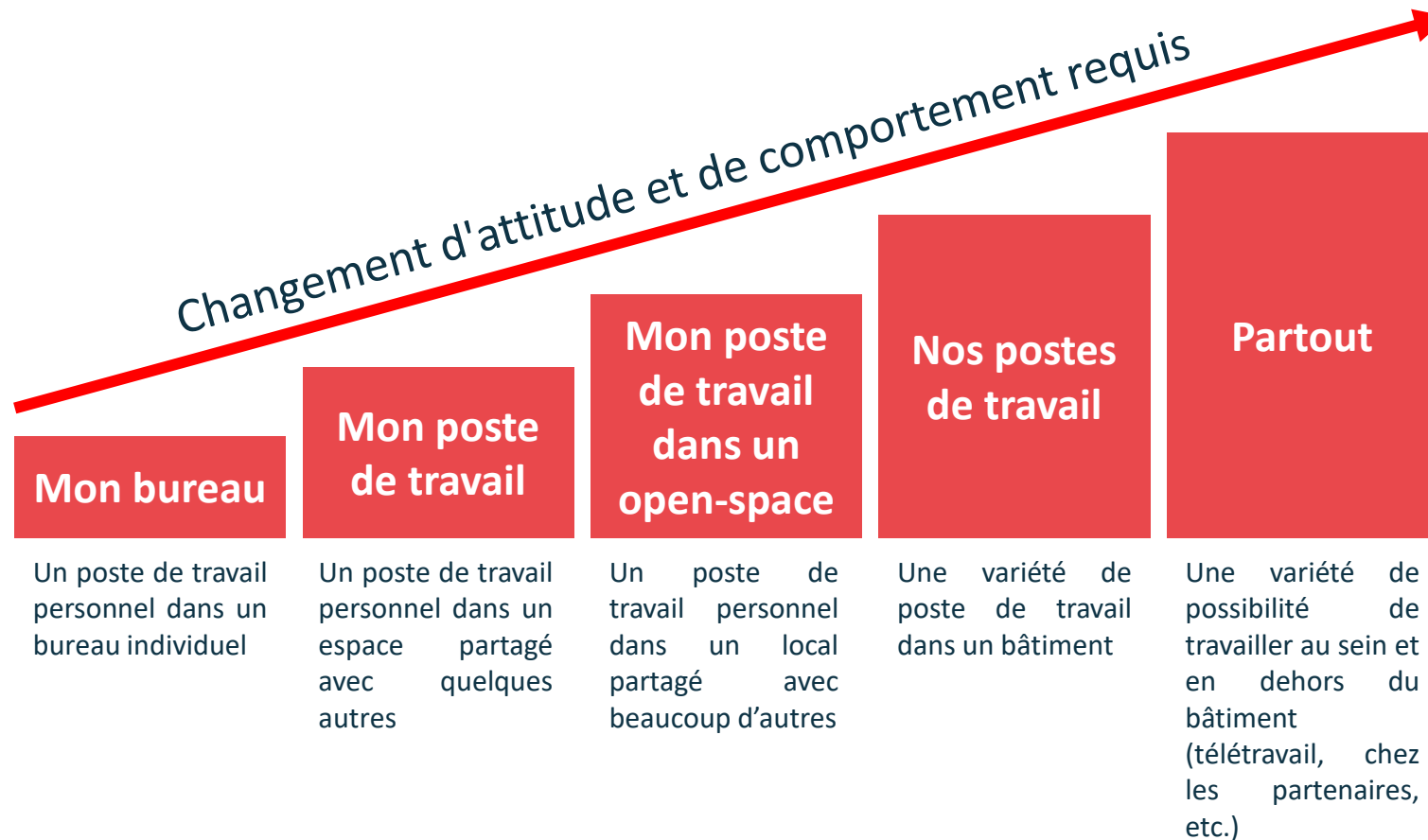


Le **Workplace charge management** veille à ce que les personnes concernées puissent travailler avec la nouvelle infrastructure. Il les accompagne dans l'apprentissage des nouvelles méthodes de travail, des nouveaux comportements de conduite, de la communication et de la collaboration modifiées.



Influence mutuelle entre les personnes concernées et les infrastructures dans le Workplace change management

# Changement d'attitude et comportements



Source : Modèle à cinq niveaux sur le lien entre l'intensité du changement et le concept de bureau Hardy et Britain, 2008

# Changement d'attitude et comportements

## Objectif visé

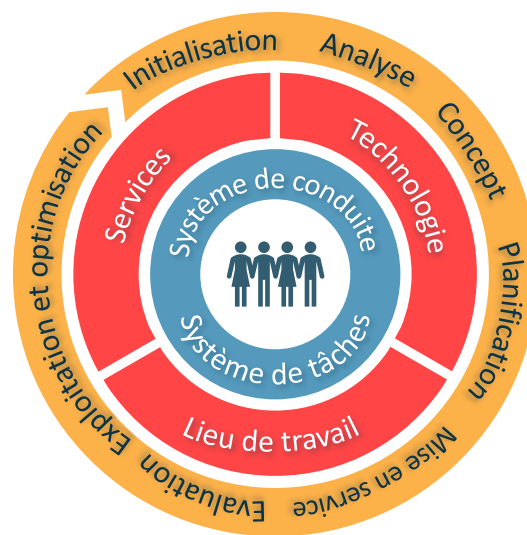
### Entreprise/activités principales

#### Stratégie / Culture / Conduite

- Soutien et stimulation du changement culturel
- Atténuer des hiérarchies

#### Processus / activité

- Meilleur soutien des (nouvelles) méthodes de travail
- Rationalisation des prestations / amélioration des interfaces clients
- Amélioration de la communication interne
- Amélioration du travail de projet et d'équipe, du partage de connaissances et de la collaboration



## Objectif visé

### Cycle de vie Workplace

#### Toutes les étapes du processus

- Capacité d'adaptation de l'espace aux futurs changements
- Réalisation d'économie et de réduction de la base de coûts

## Objectif visé

### Fonctions de soutien/facilitateurs

#### Lieu de travail, technologies, services

- Meilleure utilisation des technologies
- Revalorisation de l'image et de l'identité de l'entreprise
- Amélioration de la qualité, du confort et de la sécurité de l'environnement de travail
- Création d'un lieu de travail durable, plus «vert»

## Objectif visé

### L'individu sur son lieu de travail

#### Vécu et comportement de l'individu

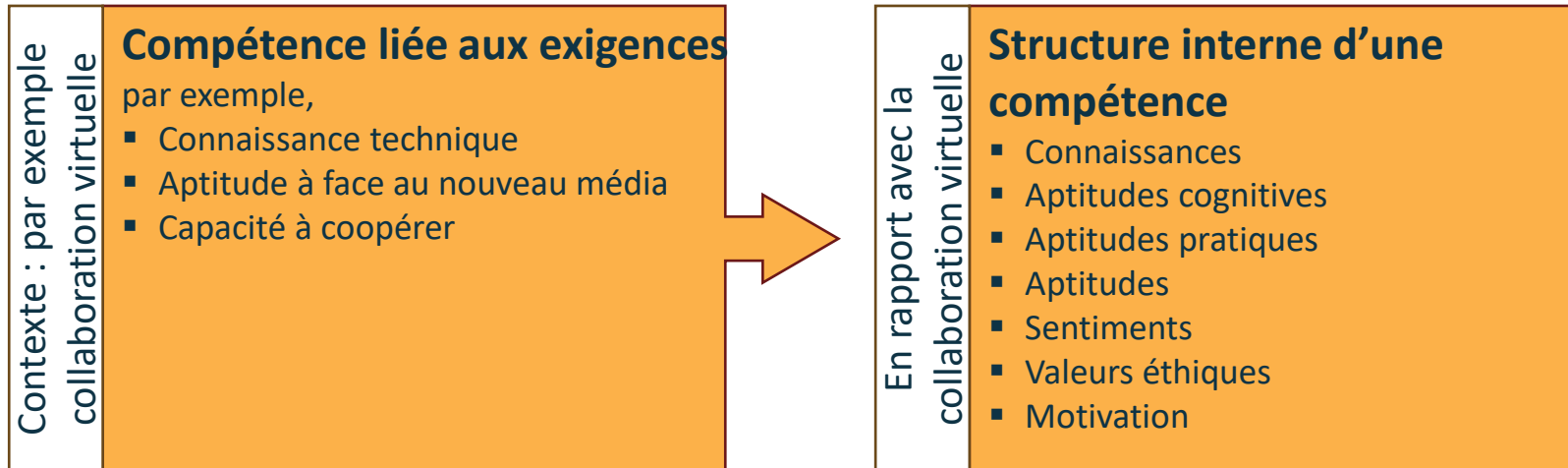
- Encouragement de l'innovation et de la créativité
- Hausse du moral au travail et du sentiment de fierté
- Recrutement et fidélisation du personnel
- Moins d'absences



Environnements de bureaux et Workplace Change Management favorables à la santé - guide  
Recommandations d'actions pour la promotion de la santé au travail et de la gestion de bureaux dans les entreprises suisses.

Objectifs possibles de l'introduction d'un nouveau concept de bureau à l'aide de modèles d'office Ecology

# Facteurs d'influences, compétences et valeurs cibles



Les nouvelles exigences du contexte travail définisse la structure interne d'une compétence

## B Facteurs d'influences dans le bureau



Intégration des lois, ordonnances, normes, directives et règlements

**Facteurs généraux**  
**B01** Fonctionnalités  
**B02** Ambiance esthétique  
**B03** Symbolique

**Environnement matériel**  
**B04** Organisation spatiale et agencement  
**B05** Espace de détente et de régénération  
**B06** Surface de travail et de rangement  
**B07** Qualité et durabilité du poste de travail  
**B08** Couleurs  
**B09** Plantes et éléments naturels

**Environnement intérieur**  
**B10** Acoustique  
**B11** Qualité de l'air et climat  
**B12** Parfums  
**B13** Lumière du jour et éclairage artificiel

**Environnement socio spatial**  
**B14** Régulation de la sphère privée  
**B15** Sentiment d'oppression  
**B16** Territorialité  
**B17** Interruptions et perturbations  
**B18** Relations sociales

**Services**  
**B19** Services  
**B19.1** Restauration  
**B19.2** Mobilité  
**B19.3** Crèche, garderie  
**B19.4** Offres d'activités physiques  
**B19.5** Help desk informatique

## Compétences pour un travail sain

### Travail / Activités principales

#### Pilotage

- Vision, stratégie
- Culture
- Direction
- Relations sociales
- ...

#### Organisation des activités

- Activités professionnelles
- Structures et processus
- Structuration des tâches
- Partage du travail
- ...

#### Outils RH



Santé psychique  
Engagement professionnel



### L'individu sur son lieu de travail

- Aspects physiologiques
- Aspects psychologiques
- Aspects sociaux
- ...

## CM Facteurs d'influences de la gestion du changement sur le lieu de travail

### Facteurs généraux

- CM01** Adéquation du processus de changement
- CM02** Estime

### Processus de changement

- CM03** Transparence et prévisibilité
- CM04** Contrôle et influençabilité
- CM05** Équité et justice

### Contenu du changement

- CM06** Bilan personnel des avantages
- CM07** Pertinence et urgence
- CM08** Clarté et conformité des objectifs
- CM09** Gestion possible du changement

### Contexte

- CM10** Confiance
- CM11** Soutien social

### Caractéristiques individuelles

- CM12** Ouverture au changement

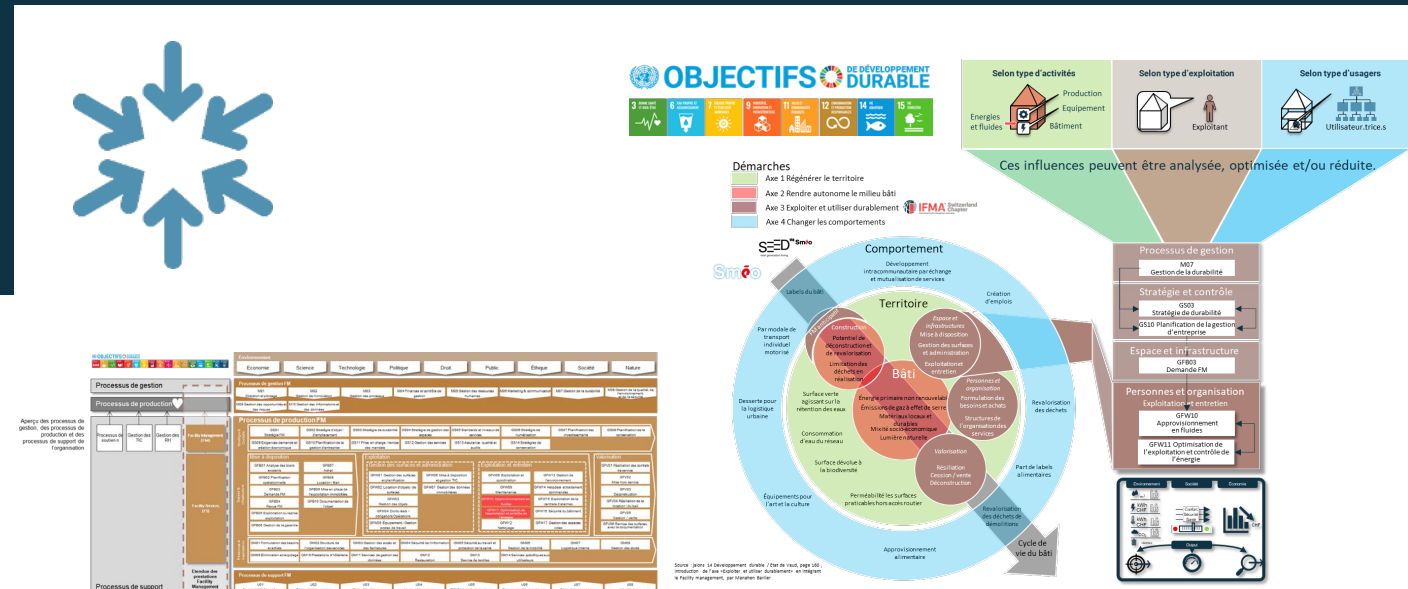
Source : Modèle de l'Office Ecology (développement propre sur la base de Becker & Steele, 1995)

## Facteurs d'influences dans l'environnement du bureau



# Equipement et gestion des postes de travail – Facility Management

## Les processus

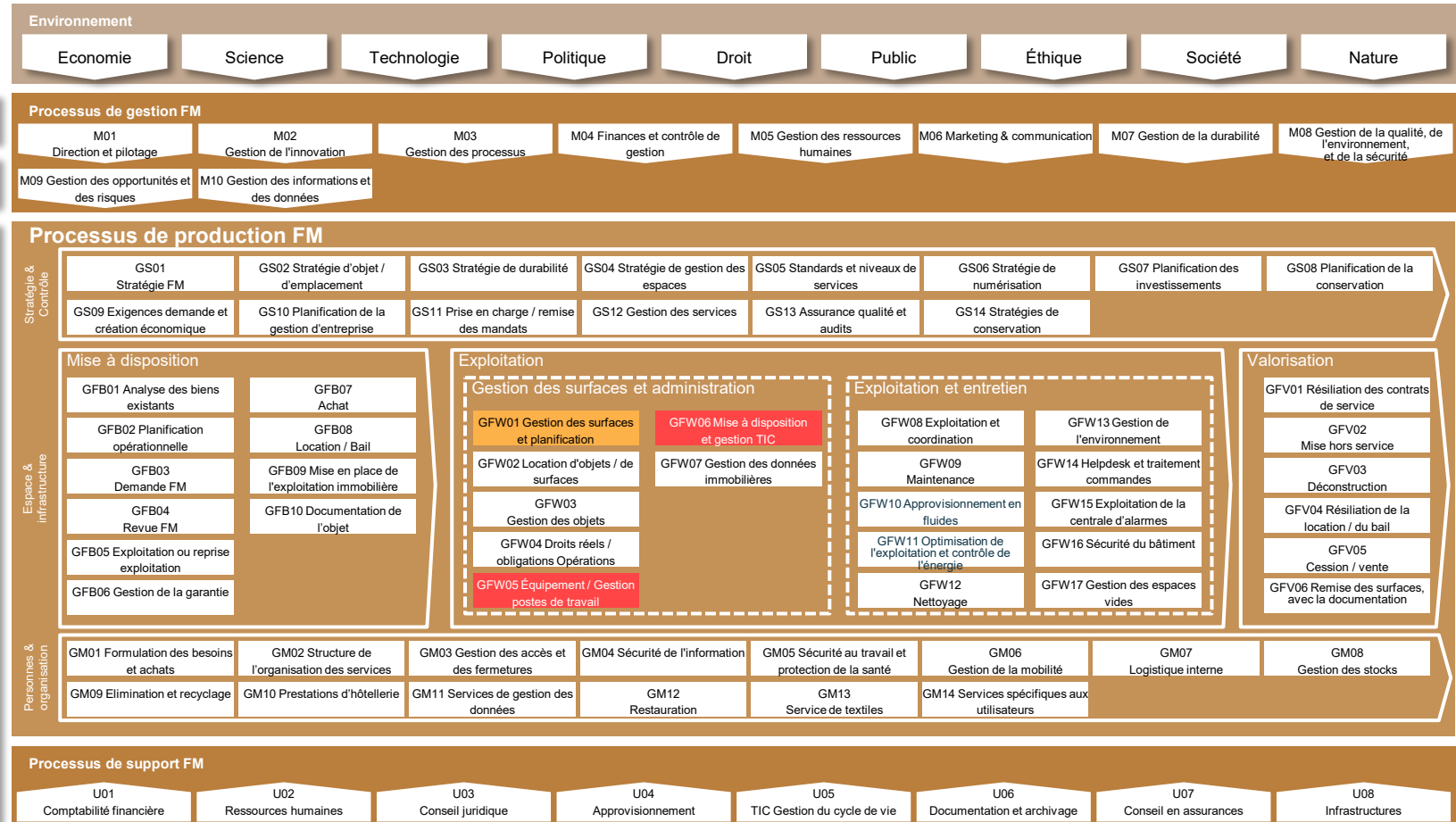
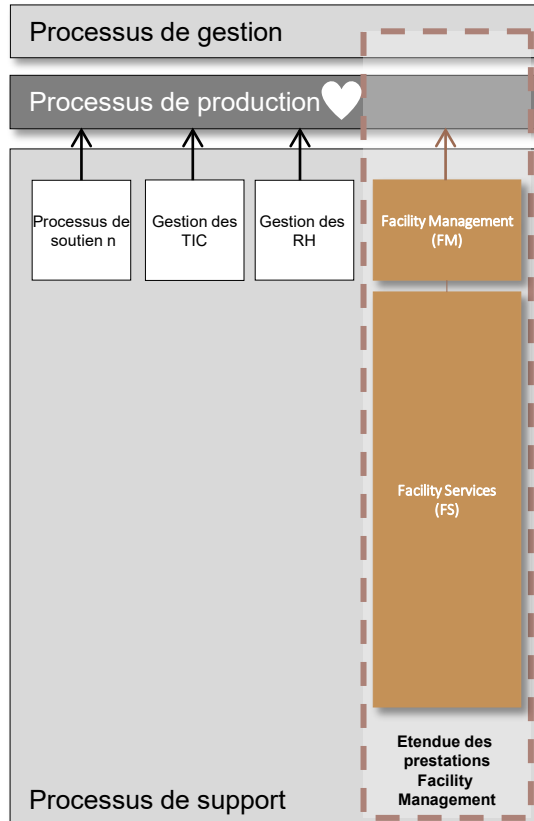


# Processus Facility management

Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo), développé par l'IFMA, édité par CRB



Aperçu des processus de gestion, des processus de production et des processus de support de l'organisation



# GFW01 Gestion des surfaces et planification



## GFW01 Gestion des surfaces et planification

### Description

Le processus GFW01 «Gestion des surfaces et planification» permet d'attribuer aux surfaces des affectations, une unité de facturation et d'autres critères, ainsi que de déterminer les ratios pertinents pour l'affectation des surfaces. Ces données servent d'aide à la détection des écarts et à la planification, tant opérationnelle que stratégique.

Les affectations actuelles des surfaces sont régulièrement vérifiées et des solutions sont recherchées en cas d'écarts. En cas de besoin concret en surfaces, la gestion des espaces examine les possibilités et élabore un concept d'affectation des surfaces.

### Objectif

- Documentation complète et transparente de l'affectation des surfaces
- Connaissance du besoin opérationnel en surfaces
- Connaissance de l'offre interne de surfaces
- Disponibilité des ratios pertinents pour l'affectation des surfaces

### Déclencheur

- .

### Critères qualitatifs

- Exhaustivité de la documentation
- Taux de vacance

### Workflow / Prestations

- Elaboration de la planification des besoins en espaces
- Analyse et contrôle des surfaces
- Mise à jour de la documentation des surfaces

### Processus en amont

- GS04 Stratégie de gestion des espaces

### Normes et directives

- .

### Responsabilité de l'exploitant

- .



# GFW11 Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie



## GFW11 Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie

### Description

Le processus GFW11 « Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie » permet d'atteindre les objectifs d'amélioration de l'efficacité énergétique (ou de réduction du besoin en énergie) et du confort. Cela nécessite une procédure planifiée systématique. Il s'agit de mesures non intensives. Selon les cas, l'optimisation de l'exploitation permet d'identifier le besoin en mesures intensives telles que le remplacement d'installations ou l'assainissement d'une partie d'ouvrage. Le succès des mesures d'optimisation doit être vérifié à l'aide de méthodes appropriées (p.ex. contrôle énergétique). La sécurité au travail ainsi que la protection de la santé et l'hygiène doivent être prises en compte.

### Objectif

- L'exploitation du bâtiment est optimisée en termes d'efficacité énergétique et de confort

### Déclencheur

- Exigences de gestion de l'énergie, conditions imposées par les autorités concernant l'OéE, exigences de confort
- Coûts de consommation énergétique élevés et consommation d'énergie importante

### Critères qualitatifs

- Économies d'énergie (valeurs cibles atteintes), améliorations du confort, réduction des coûts
- Évolution des indicateurs énergétiques et de consommation de fluides

### Workflow / Prestations

- Contrôle de la consommation énergétique
- Analyse régulière du bilan énergétique
- Information et formation

### Processus en amont

- GS03 Stratégie de durabilité

### Normes et directives

- Exigences des lois cantonales et communales sur la construction et sur l'énergie, loi fédérale sur l'énergie
- SIA 2048 Optimisation énergétique de l'exploitation (OéE)

### Responsabilité de l'exploitant

- Respect des prescriptions et des exigences en matière d'efficacité énergétique et de confort

# GFW06 Mise à disposition et gestion TiC



## GFW06 Mise à disposition et gestion TiC

### Description

Le processus GFW06 «Mise à disposition et gestion TiC» décrit la mise à disposition et la gestion des postes de travail à l'aide de l'infrastructure TiC. Il nécessite de porter une attention particulière à l'infrastructure du bâtiment ainsi qu'aux utilisateurs/utilisatrices.

### Objectif

- Postes de travail équipés

### Déclencheur

- Déménagement de collaborateurs/collaboratrices

### Critères qualitatifs

- .

### Workflow / Prestations

- .

### Processus en amont

- GFW01 Gestion des surfaces et planification

### Normes et directives

- .

### Responsabilité de l'exploitant

- .



## Exemple pratique d'un Workplace change Management

La pratique



### Les 3 Piliers du Campus HESAV

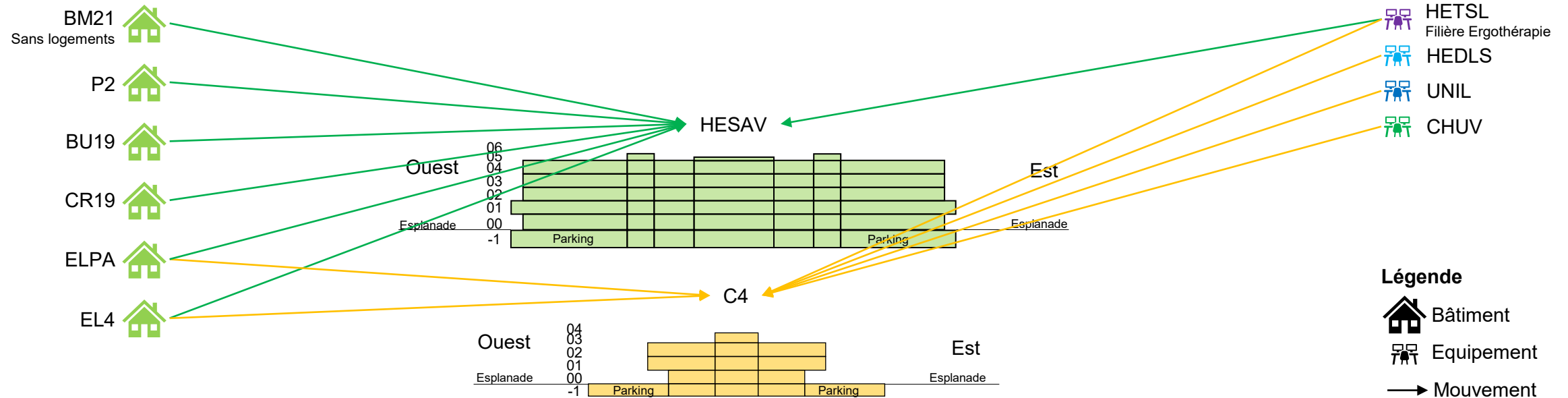
1. Flexibilité & Polyvalence
2. Echanges & collaboration
3. Créativité & innovation

# Campus Santé

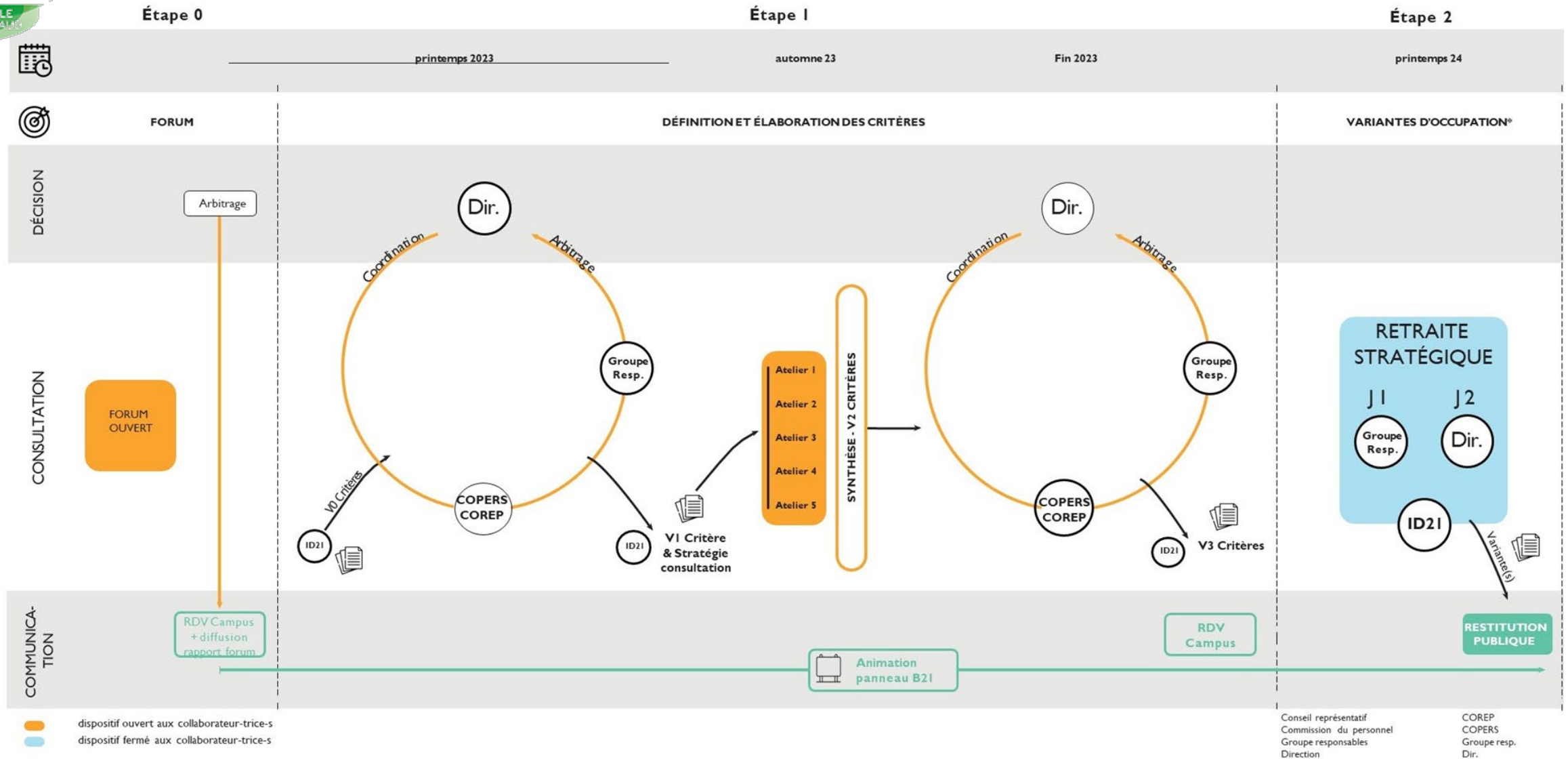




# Les enjeux du Campus Santé : Regroupement et nouvelle filière

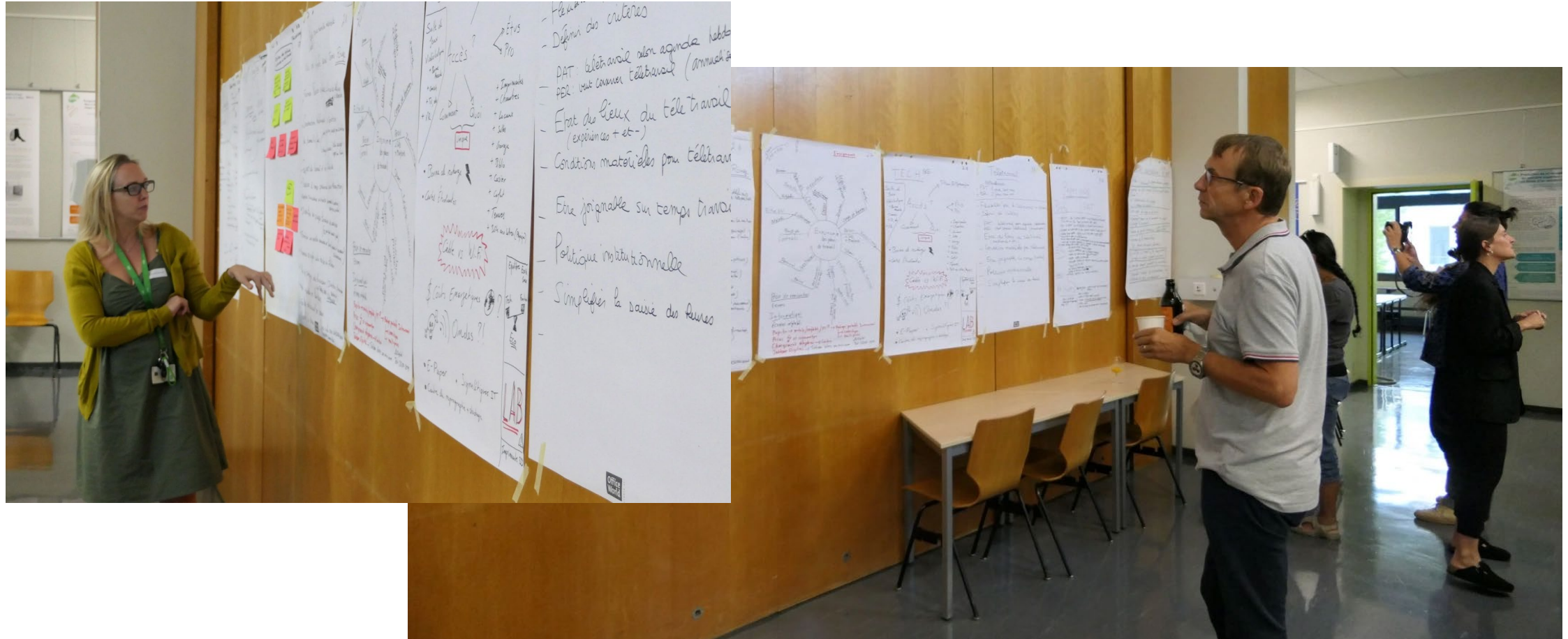


# Campus HESAV : démarche participative



# Démarche participative - phase 1

## Forum ouvert



# Démarche participative - phase 1

## Résultat du Forum ouvert



### GRANDS PRINCIPES D'AMÉNAGEMENT

Créer des espaces confortables, spacieux, conviviaux et adaptés aux usages numériques

### REDÉFINIR LES USAGES DANS LES ESPACES DE TRAVAIL

Associer les espaces de travail à des espaces vers lesquels rediriger les potentielles nuisances : espaces de pause, espaces de réunion, espaces de travail en groupe, espaces isolés.

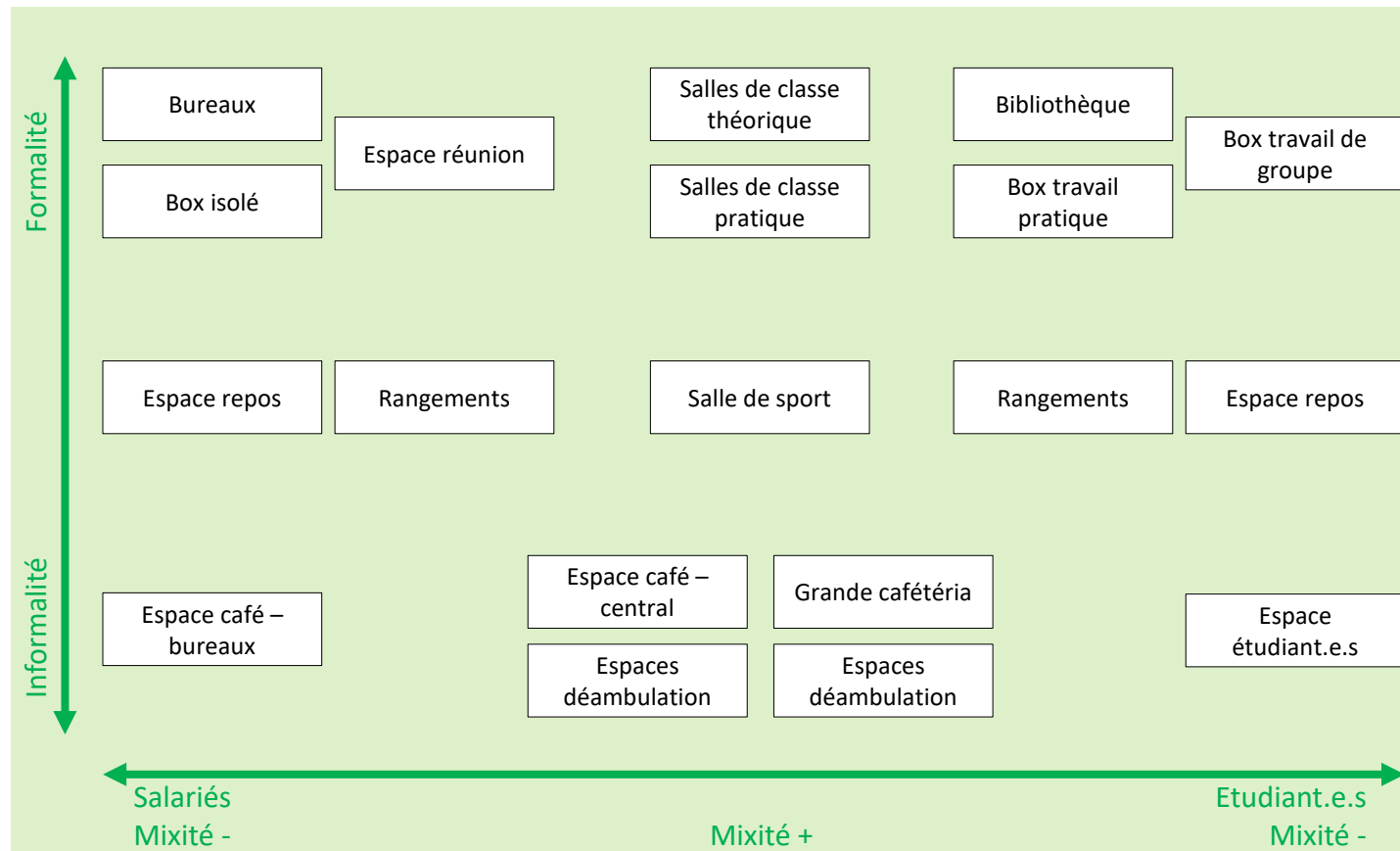
### PROPOSER DE NOUVEAUX TYPES D'ESPACES

- Espace de célébration,
- Espaces de déambulation,
- Espaces de rangements,
- Espaces de travaux pratiques,
- Espaces de repos

### RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE GROUPE D'USAGERS

Intégrer les besoins spécifiques, tant sur les plans matériels qu'organisationnels

# Typologie des espaces à HESAV



Source : Objectifs issus de la démarche participative pour les aménagements intérieurs du futur bâtiment HESAV au Campus Santé : Annexe 1 – Typologie des espaces dans le futur bâtiment



Merci pour votre participation  
Place au Networking et à l'apéro dînatoire



**IFMA**<sup>TM</sup> **Switzerland  
Chapter**  
International Facility Management Association

[www.ifma.ch](http://www.ifma.ch)