

Le futur du Property & du Facility Management

Comment le numérique va changer les manières de travailler à l'avenir ?



Sommaire

1 **Préambule : Les solutions numériques rendent les Facility Managers plus résilients**

2 **Perspectives : Opportunités et défis pour le Property & Facility Management**

3 **Comment le numérique va changer le Property & Facility Management : comparaison des méthodes actuelles et futures**

4 **Se préparer au nouveau monde du Property & Facility Management**

5 **À propos de PlanRadar**

1. Préambule : Les solutions numériques rendent les Facility Managers plus résilients

Au cours des dernières années, le secteur du facility et du property management a connu des transformations importantes. La pandémie de Covid-19, désormais historique, a entraîné un changement radical de la vie de bureau, la fermeture de magasins et de restaurants, et a contraint les usines à adopter des modes de fonctionnement particuliers. Ces changements ont laissé une marque indélébile sur la société, certains devenant permanents.

Aujourd'hui, alors que les centres commerciaux et les lieux de divertissement connaissent une renaissance et que les hôtels bénéficient d'une augmentation exponentielle du tourisme, il est clair que de nombreuses professions n'envisagent pas un retour à la routine du bureau à temps plein. 2023 a vu une escalade de l'inflation en France, avec un impact particulier sur les coûts de l'énergie. Face à ces défis, les Property et les Facility Managers doivent décider comment maintenir leurs activités.



Les Facility Managers sont aujourd'hui plus que jamais appelés à démontrer la valeur réelle de leurs services en tant qu'investissement essentiel. La profession a subi une transformation fondamentale et les leaders du secteur doivent s'adapter aux nouvelles réalités :



Le travail à distance est devenu la norme

La transition vers le travail à distance a provoqué un changement durable dans la culture d'entreprise. De nombreuses entreprises ont choisi de ne pas revenir aux bureaux traditionnels, tandis que d'autres ont mis en place des politiques de travail flexibles. En conséquence, la demande d'espaces de bureaux n'a pas retrouvé et ne retrouvera probablement pas ses niveaux d'avant la pandémie.



Commerce électronique et vente au détail

L'accélération du commerce électronique pendant la pandémie a définitivement fait évoluer les habitudes d'achat des consommateurs vers le numérique. Cette évolution a mis sous pression les centres commerciaux et les magasins, qui doivent désormais se battre davantage pour attirer des visiteurs et de nouveaux locataires. Les enseignes de distribution qui ont effectivement adopté le commerce en ligne sont moins susceptibles de réinvestir dans des magasins, en particulier dans les zones les moins fréquentées.



Réponse à la hausse des coûts

L'augmentation des coûts de l'immobilier, en particulier de l'énergie, nécessite de trouver de nouvelles opportunités et solutions pour maintenir la rentabilité des biens immobiliers. L'efficacité opérationnelle est essentielle, car elle permet aux équipes de gestion de répondre à différents besoins avec des ressources plus limitées et géographiquement réparties.

Dans cet environnement changeant, le besoin de services de Facility Management reste constant, mais la manière dont ils sont fournis et les attentes ont changé de manière significative à la fois à court et à long terme.



Dans cet eBook, nous examinerons certains des principaux changements qui vont affecter la profession de Facility Manager, puis nous étudierons comment les technologies numériques peuvent les aider à s'adapter à un avenir imprévisible.

2. Perspectives : Opportunités et défis pour le Property & Facility Management

Ces dernières années ont été marquées par des défis sans précédent et des opportunités significatives pour les entreprises du secteur du Property et du Facility Management. L'évolution du marché et des habitudes de travail a stimulé la recherche de nouvelles solutions et de nouveaux services, en favorisant l'utilisation de technologies avancées et de stratégies innovantes pour optimiser la gestion des biens et des actifs.

En réponse à ces changements, les Facility Managers ont mis en œuvre diverses mesures, telles que l'optimisation des espaces de travail et l'adoption de nouvelles technologies numériques pour améliorer la communication et la signalisation. Cependant, des enjeux à moyen et long terme subsistent dans le secteur, avec des questions cruciales :

- 1 Verrons-nous un jour un retour complet du travail en présentiel ?
- 2 Les mesures d'hygiène sont-elles appelées à devenir permanentes ou vont-elles s'estomper progressivement ?
- 3 Quel est l'impact du travail à distance pour les facility managers ?
- 4 Quelles installations pourraient fermer définitivement ?
- 5 Quel est l'impact de l'augmentation des coûts de l'énergie sur les propriétaires et les locataires de bâtiments commerciaux ?

¹ <https://www.irem.org/learning/publications-news/blog/irem-blogs/2020/06/post-pandemic-property-management-why-technology-matters-now-more-than-ever>

En 2024, le secteur du Property et du Facility Management sera confronté à des défis supplémentaires :²

- Minimiser les coûts d'exploitation face à l'augmentation des coûts des services des installations et des coûts d'entretien imprévus.
- Embaucher et maintenir une équipe de haute qualité
- Améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à une meilleure gestion du temps
- Augmenter les revenus générés par les biens immobiliers

L'absence de certitude à long terme sur l'avenir du Facility Management représente un défi en soi. Cependant, avec la bonne stratégie et les bons processus en place, toute crise devient une opportunité d'innover. Et l'un des domaines où les professionnels du Facility Management peuvent innover immédiatement est l'utilisation de solutions numériques.

Echangez avec PlanRadar

Découvrez comment augmenter la productivité de vos actifs, gérer les projets et collaborer avec votre équipe sur une seule plateforme.

[Demander une démo](#)



² <https://www.rics.org/uk/news-insight/latest-news/news-opinion/resilience-at-the-frontline--the-future-of-facilities-management/>

**Constructa
Asset
Management.**

“

Dans l'ensemble, PlanRadar nous a permis de gagner 1 journée et demie de travail par semaine. Grâce à cela, nous avons pu nous concentrer sur les travaux d'investissement à plus forte valeur ajoutée et sur la gestion environnementale.”

[Lire l'étude de cas ▶](#)



Le numérique permet aux Facility Managers de s'adapter

La flexibilité est essentielle en période d'incertitude. Et c'est là que les outils numériques peuvent se révéler indispensables au secteur du Facility Management.

L'arrivée de la numérisation est bien reçue dans l'industrie du Property et Facility Management. Les possibilités offertes par les nouvelles technologies suscitent beaucoup d'enthousiasme : de l'Internet des objets (Internet of Things, ou IoT) à l'éclairage connecté, de la gestion intelligente de l'énergie en passant par la maintenance prédictive. Une enquête récente³ a révélé que 84 % des Facility Managers ont déjà adopté le numérique

Les technologies numériques sont déjà en train de changer la profession de Facility Manager suivantes :



L'abandon des méthodes manuelles

De plus en plus de professionnels du Facility Management ont abandonné le stylo et le papier pour la gestion des tâches et les ont remplacés par des outils de planification numériques (feuilles de calcul génériques ou logiciels spécifiques au secteur).



L'arrivée des technologies "intelligentes"

Des capteurs connectés peuvent être placés autour des installations pour améliorer la prise de décision opérationnelle. Les capteurs nous disent si les pièces sont utilisées, si l'éclairage/l'électricité est gaspillé, ou même prédisent quand les tuyaux/machines/systèmes CVC doivent être réparés.



La montée en puissance de l'analytique

En collectant davantage de données, les Facility Managers peuvent mieux gérer les sites placés sous leur responsabilité. Ils peuvent identifier les points problématiques et les zones de gaspillage. Les systèmes d'analyse peuvent vous aider à identifier, par exemple, si une salle de réunion est sous-utilisée et vous coûte de l'argent.

En déployant les technologies numériques, les Facility Managers peuvent améliorer leur productivité, réaliser des gains de temps et accroître leur efficacité. Dans un monde de plus en plus imprévisible, ces avantages peuvent avoir un impact positif significatif.

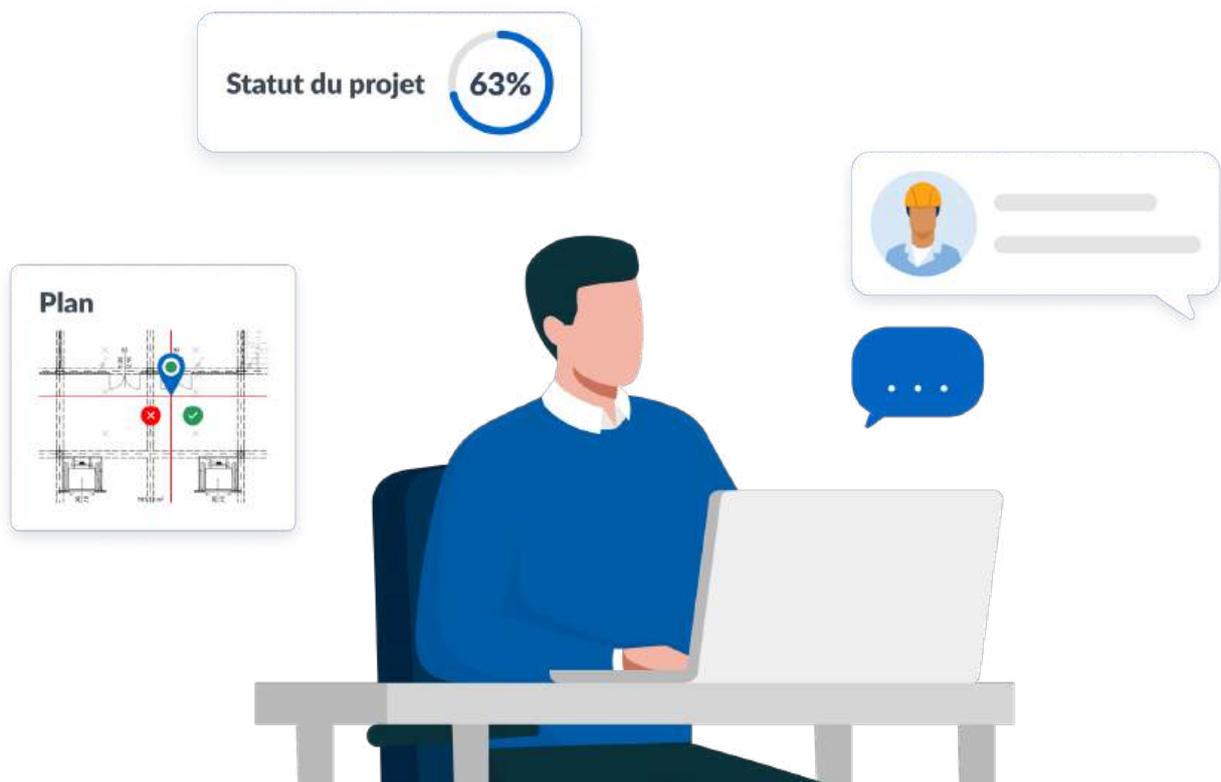
³ <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/6964783/Downloads/Mitie-DigitalTransformationSummary.pdf>

Comment numériser le Facility Management ?

Si les Facility Managers continuent de s'appuyer sur des méthodes traditionnelles et manuelles pour visiter physiquement les sites, effectuer des contrôles ou planifier l'avenir, ils seront moins productifs que leurs concurrents. Le numérique offre d'innombrables possibilités pour améliorer l'efficacité, économiser de l'argent et satisfaire vos clients.



Dans le chapitre suivant, nous examinerons comment la transformation numérique va changer certaines des activités clés des Facility Managers dans les années à venir.



3. Comment le numérique va changer le Property & Facility Management : comparaison des méthodes actuelles et futures

Dans cet eBook, nous avons montré que la pandémie de Covid-19 a non seulement exacerbé les défis existants pour les Facility Managers, mais leur a aussi conféré de nouvelles responsabilités. Par ailleurs, les ressources financières de la branche pourraient diminuer en cas d'une baisse de l'occupation des sites à court et moyen terme, alors que les clients font face à des circonstances économiques difficiles.

La bonne nouvelle est que les technologies numériques peuvent relever nombre de ces

défis tout en vous permettant d'innover et d'améliorer la gestion de vos actifs. Les technologies numériques ne sont pas seulement utilisées par les gestionnaires de portefeuille basés dans les bureaux - elles fournissent également des outils que les gestionnaires sur site et les équipes de maintenance externes peuvent utiliser.

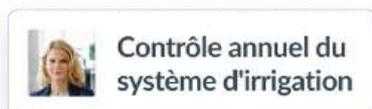
Voici quelques-unes des principales façons dont le numérique peut transformer le travail des Property & Facility Managers.



Communication et coordination de plusieurs équipes (internes et externes)

Les Property & Facility Managers sont chargés de mener des activités d'entretien et de nettoyage, ainsi que de travailler avec des prestataires de services tiers pour réparer et entretenir les équipements essentiels des bâtiments, tels que les systèmes CVC, la plomberie et l'électricité. Ils négocient et préparent les contrats pour les activités d'entretien à long terme et les projets individuels, et supervisent les projets d'entretien pour s'assurer qu'ils sont réalisés conformément aux attentes.

Certaines tâches sont planifiées (inspections, nettoyage, maintenance) tandis que d'autres surgissent spontanément (réparations). Il est donc nécessaire d'organiser des équipes internes et externes sur des tâches et des délais multiples. Communiquer et coordonner ces équipes est une compétence essentielle pour les Facility Managers.



**Approche traditionnelle
de la communication
et de la coordination**

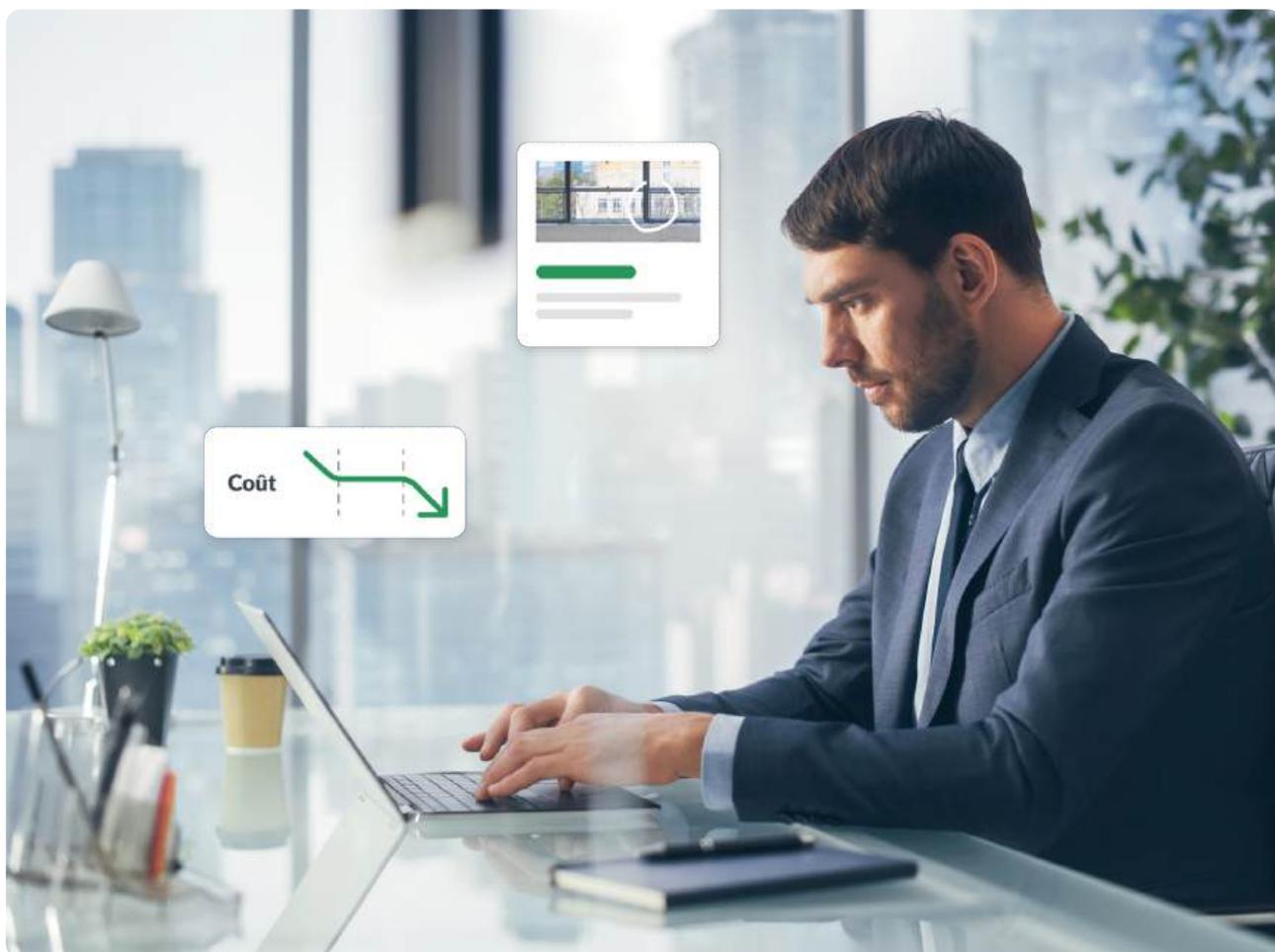
**Approche numérique
de la communication
et de la coordination**

<p>Techniques de communication</p>	<p>Elles s'appuient généralement sur le papier (listes de contrôle), les appels et les e-mails, ce qui peut être inefficace. En cas d'urgence, il est difficile de partager les informations avec les équipes internes et externes.</p>	<p>Grâce aux applications mobiles spécialisées dans le Facility Management, la communication avec les équipes internes et externes se fait en temps réel, en un seul endroit. Il est possible de partager des textes, des images et des enregistrements vocaux sur les appareils mobiles. Les plans numériques permettent aux Facility et Property Managers de connaître l'emplacement exact des équipes, des tâches ou des équipements (notamment l'emplacement des tuyaux, du câblage ou des systèmes CVC).</p>
<p>Coordination</p>	<p>Il est difficile de contrôler la qualité du travail effectué par des services extérieurs sans être sur place. Vous devez vous rendre sur place pour inspecter les travaux réalisés.</p>	<p>L'utilisation d'appareils mobiles signifie que la supervision des entrepreneurs et la signature des travaux peuvent se faire de n'importe où. Il vous suffit d'indiquer sur un plan numérique les endroits où les travaux doivent être effectués et d'envoyer ces informations directement à l'entrepreneur concerné. Celui-ci peut alors renvoyer des informations sur la tâche accomplie, y compris des images, et le responsable financier n'a pas besoin d'être présent pour signer.</p>
<p>Collecte des données</p>	<p>La collecte des données est dirigée par l'entreprise sous-traitante, ce qui entraîne un manque de cohérence dans les informations recueillies. Les données non standardisées entraînent un surcroît de travail administratif.</p>	<p>Vous avez accès à un registre cohérent et centralisé indiquant qui a effectué quelle tâche, quand les éléments ont été entretenus/réparés et combien de temps cela a pris. La collecte de données cohérentes sur plusieurs années permet de construire un jumeau numérique de l'actif. Les données peuvent également être collectées hors ligne, ce qui permet au personnel de continuer de travailler même dans les zones isolées et sans connexion et de synchroniser automatiquement les données dès qu'une connexion est établie.</p>

Gestion des coûts d'exploitation

Les Facility et Property Managers doivent veiller à ce que les biens immobiliers qu'ils gèrent génèrent des revenus. Pour y parvenir, ils doivent connaître et gérer les coûts d'exploitation. Ils doivent donc convenir de prestations calculées par les entrepreneurs et les entreprises de réparation avec lesquels ils travaillent, et sur cette base, établir les budgets relatifs aux investissements à venir. Cela implique de collecter et d'évaluer les données relatives aux coûts d'exploitation et à d'autres paramètres.

Maîtriser les coûts d'exploitation est également essentiel dans le cadre de la surveillance financière globale du projet, car certaines améliorations nécessiteront d'importantes dépenses en capital.



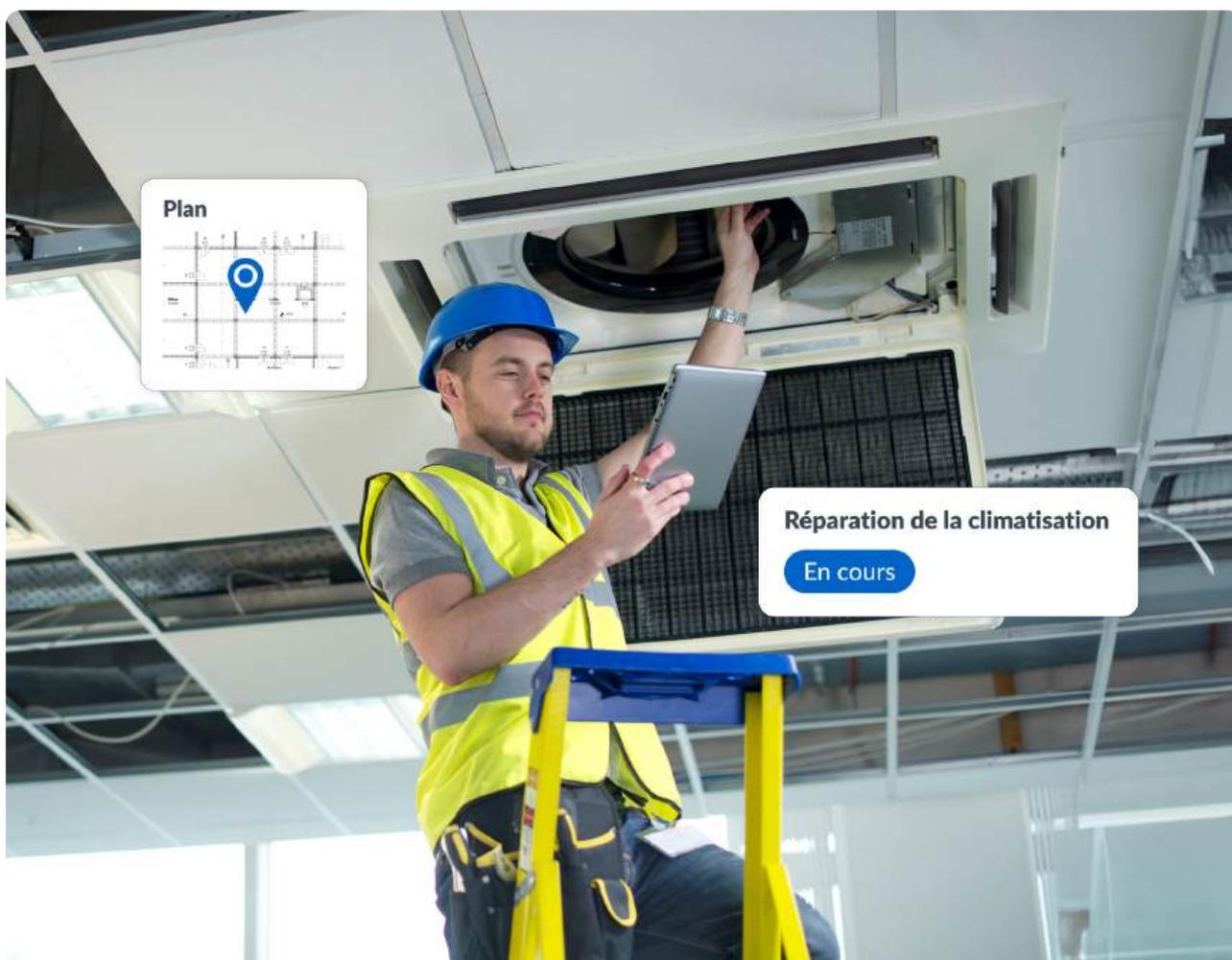
Approche traditionnelle de la gestion des coûts d'exploitation

Approche numérique de la gestion des coûts d'exploitation

La collecte de données	La collecte des données relatives à la facturation et aux coûts est lente et provient de sources multiples, ce qui complexifie la création de rapports et d'évaluations pour le Facility Manager.	Grâce aux applications de Facility Management, la collecte des coûts peut se faire en temps réel par le biais de formulaires personnalisés permettant de définir des niveaux d'approbation et d'éviter les coûts imprévus. Les dépenses d'exploitation sont suivies dans un format standardisé, permettant une visibilité claire des coûts d'exploitation totaux pour le bâtiment ou le projet
Contrôle en temps réel	Les écarts entre les devis et les factures de coûts finaux sont difficiles à suivre pendant l'exécution des travaux.	Des tableaux et des graphiques sont automatiquement générés dans le logiciel de Facility Management, ce qui permet une prise de décision rapide et vous donne un aperçu immédiat des dépenses.
Analyse des coûts	Les données relatives à la productivité des employés (temps passé), au temps consacré aux ordres de travail et aux coûts d'entretien par mètre carré sont très difficiles à intégrer, de sorte que les coûts d'exploitation sont considérés isolément des autres facteurs.	La combinaison des données d'activité et des métriques des utilisateurs peut aider à évaluer plus facilement différents types de coûts (coûts des services publics, coûts de nettoyage) mais aussi la productivité de la main-d'œuvre. Des applications comme PlanRadar peuvent être connectées à d'autres logiciels par le biais d'API, ce qui permet un échange de données rapide sur plusieurs plateformes. Les données sont stockées dans un Cloud sécurisé et sont accessibles à tout moment, ce qui permet de comparer rapidement les nouveaux coûts aux anciens projets.

Planifier les opérations à venir

Il est essentiel de veiller à la performance optimale du bâtiment et de prévoir aussi précisément que possible les exigences du bien (construction du bâtiment, espaces intérieurs et extérieurs) pour éviter des travaux de maintenance imprévus ou des coûts d'investissement importants et non planifiés.



Approche traditionnelle de la planification des opérations

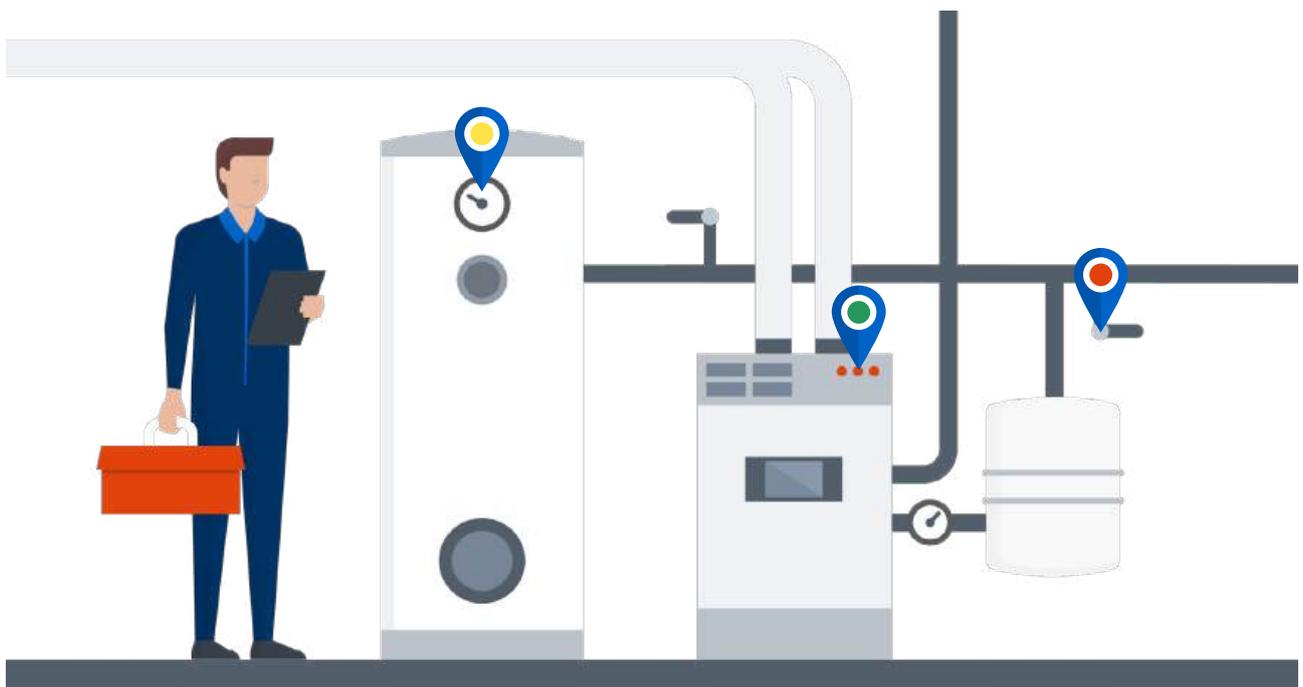
Approche numérique de la planification des opérations

Gestion de l'information	<p>L'enregistrement des pannes se fait sur plusieurs appareils et dans plusieurs formats, de sorte que les enregistrements des travaux de maintenance les plus récents ne sont pas facilement accessibles. Les données de maintenance sont recueillies sur papier, à l'aide de formulaires Word ou Excel ou sur des listes de contrôle qui ne sont pas stockées dans une base de données consultable.</p>	<p>Toutes les activités, les défauts, les tâches terminées et les données sont automatiquement enregistrées et gérées de manière centralisée. Vous pouvez facilement accéder au contenu et le rechercher pour savoir quand les tâches ont été achevées.</p>
Génération de rapports	<p>Le Facility Manager doit consacrer des heures chaque semaine à la collecte de données provenant de sources multiples et à leur traitement dans un format convenable. En fonction des informations nécessaires et du respect des exigences légales et de conformité, la production de rapports peut demander des heures de travail à un Facility Manager.</p>	<p>Les contrôles de diligence raisonnable effectués lors d'enquêtes sur le site peuvent être mentionnés lors de futurs travaux de maintenance. Les éléments riches en données (texte, images et documents) garantissent que les informations sont clairement communiquées. Des rapports complets peuvent être générés automatiquement à partir des données soumises par les Facility Managers et les contractants extérieurs.</p>
Maintenance préventive	<p>Les calendriers sont statiques, tandis que les mises à jour effectuées par les autres membres de l'équipe ne sont pas accessibles en dehors du bureau.</p>	<p>Avec une application numérique de Facility Management, on peut prévoir et programmer automatiquement les futures réparations et opérations d'entretien par le biais de tâches récurrentes. Des outils numériques tels que PlanRadar automatisent la création de tâches, et permettent de garder un calendrier de maintenance à jour, avec des informations utiles telles que les offres de contrats, la maintenance à effectuer et les paiements dus. Les listes de contrôle pour différents services (CVC, peintres, etc.) peuvent facilement être adaptées à partir d'un format standardisé avec des champs adaptés à la collecte de données pertinentes.</p>

De la coordination des entrepreneurs au suivi des dépenses et à la planification des opérations, les opportunités que la numérisation représente pour les Facility Managers ne peuvent être ignorées. Et ce ne sont là que quelques-uns des changements les plus visibles – les logiciels de Facility Management basés sur des applications offrent de nombreux autres avantages cachés : ils vous épargnent d'innombrables heures de travail et de déplacement,

et éliminent de nombreux maux de tête. Mais, ce qui est peut-être le plus important, c'est que les outils numériques vous permettent d'offrir à vos clients le meilleur service possible – et vous distinguent comme professionnel de premier plan.

Inscription



4. Se préparer au futur du Property & Facility Management

Les Facility et Property Managers ont réagi héroïquement aux changements spectaculaires que nous avons observés pendant la crise de Covid-19. À court terme, ils ont su modifier leur façon de gérer les biens en améliorant notamment les procédures d'hygiène et ont ainsi renforcé la confiance de leurs clients. Cependant, à long terme, la profession doit s'adapter à un monde très différent :

- Nouvelles normes d'hygiène
- Réduction potentielle du personnel et des ressources
- Baisse des revenus à moyen terme
- Augmentation de l'externalisation
- Émergence de solutions de haute technologie comme l'IoT



Chez CBRE, nous sommes toujours à la recherche de nouveaux outils numériques qui offrent à nos clients une valeur ajoutée et facilitent le travail de nos employés. Avec PlanRadar, nous avons trouvé un produit qui répond à ces deux exigences – et une équipe qui connaît le marché, veille et se développe constamment.”

Et c'est là que l'utilisation de nouvelles solutions numériques peut vraiment changer le fonctionnement de la profession. Les applications mobiles de Facility Management telles que PlanRadar fournissent aux Facility Managers une série d'outils permettant d'améliorer la supervision des biens. Conçue spécifiquement pour les besoins du Facility Management, PlanRadar vous apporte de multiples fonctionnalités qui permettent à votre organisation d'être prête pour l'avenir :



Gestion des tâches

Attribuez des tâches aux équipes de maintenance et demandez des photos des réparations dans l'application.



Collecte de données

Toutes les activités, les plannings, les tâches achevées et bien d'autres informations sont stockées de manière centralisée dans une base de données sécurisée, consultable facilement et basée sur le Cloud.



Génération de rapports

Produisez automatiquement des rapports qui répondent aux exigences réglementaires/industrielles.



Suivi des coûts

Les frais de maintenance, les fournisseurs et autres dépenses sont tous stockés en un seul endroit, ce qui vous permet d'identifier rapidement les économies de coûts.



Connexion à des sources de données externes

Vous avez besoin de faire entrer des données provenant de capteurs IoT, d'utiliser des programmes d'intelligence artificielle ou des logiciels de gestion de projet ? L'API ouverte de PlanRadar vous permet de vous connecter facilement aux outils de pointe et aux autres logiciels que vous utilisez.



Plans d'étage numériques

Fonctions de comparaison de Von qui soutiennent les modèles BIM. Les activités sont marquées sur un plan d'étage numérique. Tous les dessins et plans sont à portée de main du bout des doigts sur votre smartphone

[Tester gratuitement](#)

[Demander une démo](#)



À propos de PlanRadar

PlanRadar est une plateforme numérique pour la documentation, la gestion des tâches et la communication dans les projets de construction et d'immobilier. Elle permet aux équipes d'améliorer la qualité, de réduire les coûts et d'accélérer la réalisation des travaux. En améliorant la collaboration et en donnant accès à des données en temps réel, la plateforme conviviale de PlanRadar apporte une valeur ajoutée à toutes les personnes impliquées dans le cycle de vie du bâtiment, grâce à des fonctionnalités flexibles adaptées à toutes les tailles et à tous les processus d'entreprise. PlanRadar compte actuellement plus de 150 000 utilisateurs dans plus de 75 pays.



150k+
Utilisateurs



75+
Pays

94%

les clients disent que PlanRadar réduit le temps consacré à l'établissement des rapports

96%

de nos clients font état d'une expérience positive avec PlanRadar

91%

les clients affirment que PlanRadar augmente la productivité



Gérer l'ensemble de la documentation d'installation sur une seule plateforme



[Tester gratuitement](#)

[Demander une démo](#)