



Opportunités et défis de l'IA en FM

Il y a quelques années encore, l'intelligence artificielle suscitait la méfiance. Aujourd'hui, la transformation numérique semble pleinement engagée. Comment cette évolution se déroule-t-elle chez les partenaires de belfa platinum et gold ? Quel est selon eux l'impact le plus important, et la valeur ajoutée pour le facility management ? Nous avons posé la question à Tom Boogaers (Managing Director BeLux Assa Abloy), Karim Tribak (COO Netto Group), Thierry Desmet (CEO Valor Services Group) et Michel Vandegard (Commercial Director Vinçotte).

Auteur: Elise Noyez. Photos: Envato

Utilisez-vous l'IA au sein de votre entreprise ? Comment cela a-t-il évolué ces dernières années, et quelles sont les perspectives d'avenir ?

Tom Boogaers: « Comme dans beaucoup d'entreprises, tout a commencé par des initiatives individuelles. Chacun cherchait à simplifier son quotidien avec l'IA. Aujourd'hui, nous avons dépassé ce stade et l'IA est pleinement intégrée dans notre fonctionnement. Tous les niveaux et tous les départements utilisent une plateforme commune, avec un objectif partagé : optimiser nos produits, nos processus et nos services. Concrètement, nous déployons l'IA pour mieux comprendre l'usage des bâtiments, analyser les flux d'accès et détecter plus rapidement les risques.

Cela inclut par exemple la maintenance prédictive des serrures électroniques et des lecteurs d'accès, une meilleure intégration avec les plateformes de bâtiments intelligents. Dans l'avenir, nous nous attendons à d'autres évolutions, notamment dans la gestion automatisée des bâtiments, les services personnalisés et la sécurité prédictive. »

Karim Tribak: « Dans le secteur du nettoyage, la personnalisation de la prestation des services devient un facteur clé de différenciation, et l'IA peut y jouer un rôle. Au niveau opérationnel, nous commençons par exemple à utiliser des robots de nettoyage intelligents, et nous recourons à l'IA pour renforcer le contrôle qualité. Les inspections sont optimisées et les résultats sont comparés, d'une part au cahier des charges et, d'autre part, à nos propres normes. À partir de cette base, l'IA élabore des plans d'action concrets et attribue des priorités, ce qui nous permet de savoir sur quoi concentrer nos efforts dans les mois à venir. Elle nous apporte de nouvelles idées et nous aide à proposer des améliorations continues. »

Thierry Desmet: « Au premier abord, on a tendance à privilégier l'optimisation des activités principales, mais à mesure que je me suis intéressé à l'IA, j'ai constaté que la valeur ajoutée résidait surtout dans les processus administratifs. L'IA organise et structure notre boîte mail, résume des échanges, rédige des réponses, établit des comptes-rendus de réunions et génère les actions à mener... Tout cela peut paraître anodin mais au final, cela me permet de gagner près de huit heures par semaine que je peux consacrer à mes tâches essentielles. Nous voyons également de nombreuses opportunités en matière de marketing.

Grâce à l'IA, nous pouvons par exemple créer un podcast informatif à partir de nos données, dont les auditeurs peuvent tirer des



L'IA organise et structure votre inbox.

enseignements. Bien entendu, nous utilisons l'IA pour automatiser et optimiser la planification. Nous perdons moins de temps à passer des coups de fil ou à effectuer des ajustements manuels, ce qui nous permet de nous concentrer sur les tâches que l'IA ne peut pas accomplir, comme la préparation du matériel. »

Michel Vandegard: « La planification est en effet une excellente tâche à confier à l'IA. Nous aussi, nous lui confions la planification de nos inspections en fonction des données disponibles (client, temps de trajet, spécificités de l'inspection, etc.). Nous veillons à ce que chaque inspection puisse avoir lieu selon la fréquence prévue. Au-delà de cela, nous voyons une grande valeur ajoutée dans l'optimisation des inspections et une évolution vers l'analyse et la maintenance prédictives. Il y a quelques années, nous avons lancé le reporting numérique et nous poursuivons son développement. Après toutes ces années, nous disposons d'une mine de données et de photos de diverses installations. Nous les utilisons pour identifier les problèmes les plus fréquents, accompagner les inspecteurs et formuler des recommandations plus pertinentes.

À l'avenir, nous pourrions probablement exploiter des données en temps réel, provenant directement des installations. Nous consacrerons moins de temps à la saisie manuelle et davantage à la compréhension des risques et à la concertation avec le client. Au final, la sécurité sera mieux garantie » ➤

Michel Vandegard - Commercial Director Vinçotte



Tom Boogaers - Managing Director BeLux Assa Abloy



Où réside la grande valeur ajoutée de l'IA pour le facility management? Quelles sont les applications pertinentes et non pertinentes pour le facility manager ?

Michel Vandegard: « Aujourd'hui, les facility managers reçoivent une quantité considérable de données sur les bâtiments, les installations, la consommation d'énergie, les interventions, etc. Bien qu'il existe déjà de nombreuses plateformes SaaS qui tentent de les organiser, celles-ci ne sont pas, à mon avis, encore exploitées de manière optimale. L'aspect prédictif, en particulier, sera crucial à l'avenir, et c'est précisément ce que l'IA peut révéler. Il s'agit de structurer les données de manière à permettre au facility manager d'adapter ses actions en conséquence. Si certains paramètres d'un système de refroidissement commencent à dévier, il sera possible d'intervenir à temps pour effectuer une maintenance ou un remplacement et éviter une panne en pleine canicule. On peut également coordonner l'occupation des locaux, la ventilation et la climatisation pour optimiser le fonctionnement énergétique des systèmes. Bref, les facility managers pourront agir de manière plus prévisible. »

Tom Boogaers: « L'IA aide effectivement à identifier des tendances et à transformer les données en de l'information exploitable, ce qui permet une évolution de la gestion réactive vers une gestion prédictive. Les applications sont nombreuses et la maintenance prédictive des installations techniques n'est qu'un exemple. À partir de données de contrôle d'accès, il est possible d'identifier les locaux inoccupés et d'informer l'équipe de nettoyage. On peut vérifier le nombre exact de postes de travail occupés et adapter la recherche d'un nouveau site en conséquence,

ou encore ajuster les issues de secours aux flux de circulation réels du bâtiment. Il sera de plus en plus possible d'automatiser la réservation d'une place de parking adéquate pour chaque collaborateur ou visiteur, la préparation du poste de travail ou encore le réglage de la température ambiante, etc. Ce type d'intelligence intégrée au bâtiment garantit une meilleure sécurité, une utilisation plus efficace de l'espace, une maintenance plus ciblée et des économies d'énergie, tout en permettant à chacun de se focaliser sur son travail. C'est une réelle valeur ajoutée pour l'entreprise. »

Thierry Desmet: « Il est vrai que l'IA peut offrir une vue d'ensemble de la quantité de données que les facility managers doivent traiter. Cependant, pour une véritable intégration et automatisation, je pense qu'il subsiste encore trop de points d'interrogation au niveau de la cybersécurité. Mais ce n'est pas la seule manière dont l'IA peut apporter une valeur ajoutée. Aujourd'hui, les facility managers passent la majeure partie de leur temps derrière leur ordinateur pour la planification des tâches, le suivi des e-mails, etc. Autant d'aspects qui peuvent être automatisés assez facilement avec l'IA. Cela libère du temps pour l'essentiel, le contact humain : s'ils sont plus souvent sur le terrain à discuter avec les collaborateurs et les fournisseurs, les problèmes seront repérés et résolus plus rapidement, ce qui évitera des frustrations. C'est là, selon moi, que réside la valeur ajoutée. »

Karim Tribak: « Il existe une autre piste : le recrutement. Dans le domaine du facility management, nous recherchons généralement des perles rares. Un bon facility manager doit avoir une formation technique et de l'expérience dans le nettoyage, la sécurité, le catering, etc. Cela nécessite de nombreuses compétences qui, de surcroît, proviennent de deux types de formation distincts. L'IA peut aider à identifier ces compétences plus rapidement et à sélectionner les profils adéquats. »

Comment mener une telle transformation IA?

Thierry Desmet: « Je pense qu'il est essentiel qu'une personne se charge de l'intégration de l'IA, qu'elle s'immerge dans les opportunités, suive l'évolution de la technologie et évalue ce qu'elle peut apporter à l'entreprise. Quels problèmes rencontrons-nous et comment les résoudre efficacement ? Dès qu'une idée concrète est sur la table, il faut impliquer les équipes de terrain, les faire participer au processus de A à Z pour qu'elles gagnent en confiance et deviennent de véritables ambassadeurs. Nous avons déjà constaté que les collaborateurs proposaient eux-mêmes de nouvelles idées tout au long du processus. On peut vraiment faire avancer les choses au sein de l'entreprise, même s'il faut tester le tout à plusieurs reprises avant le lancement effectif. »

Michel Vandegard: « L'évolution est en effet fulgurante. Il faut garder l'esprit ouvert, mais aussi aborder la technologie de manière réfléchie. Si on cherche à suivre les derniers développements, on risque de perdre de vue son cœur de métier, ce qui n'est pas le but. Je pense qu'il est important de commencer par des cas d'usage concrets, puis de capitaliser sur les petits succès. On permet également aux collaborateurs de s'approprier le changement. Nous avons consacré quatre ans au déploiement de notre système de reporting numérique. C'est long, mais en accompagnant rigoureusement les équipes et en investissant dans la gestion du changement, chacun est pleinement conscient de l'enjeu, et nous pouvons aller plus loin. »

Tom Boogaers: « Une transformation réussie par l'IA ne repose pas uniquement sur la technologie mais sur une vision, une gou-



Le contrôle humain reste indispensable lors de l'utilisation de l'IA.

Thierry Desmet: « L'idée selon laquelle tout ce que l'on injecte dans l'IA finit par être accessible sur Internet est un mythe. Nos tests montrent que ce n'est pas le cas. L'IA commet des erreurs, mais pas plus que nous, les humains. Une personne qui connaît bien son organisation ou son poste remarquera rapidement si quelque chose ne va pas. Il s'agit donc de tester et de vérifier, et c'est là tout l'intérêt du processus: plus vous signalez les erreurs, plus le système devient intelligent et moins il en commettra. La cybersécurité est un sujet plus complexe, en particulier lorsqu'il s'agit de coupler des données provenant de divers systèmes, installations ou fournisseurs. Il est impératif de ne pas accorder d'accès aux systèmes internes aux personnes non autorisées. Il revient à la direction, avec le soutien de l'IT, d'établir des directives claires. »

vernance et l'humain. L'implémentation de l'IA doit être alignée sur les objectifs de l'entreprise. Nous croyons en une approche progressive : commencer par des cas d'usage concrets dont la valeur ajoutée est mesurable, les tester de manière approfondie, les déployer à plus grande échelle et veiller à établir des directives sur les données, la confidentialité, la cybersécurité et l'éthique. Nous avons choisi de travailler exclusivement avec CoPilot ; l'utilisation d'autres plateformes IA n'est pas autorisée. C'est une question de sécurité, mais cela garantit surtout l'uniformité. Par ailleurs, il est essentiel de comprendre que l'IA n'est jamais un projet cantonné à un département. Une transformation réussie nécessite une collaboration étroite entre l'IT, les opérations, la vente, le développement de produits, le service juridique et le client. »

Karim Tribak: « Il peut être utile de faire appel à un intervenant externe qui, selon la stratégie d'entreprise, élabore une vision de l'intégration de l'IA et des risques associés. Par ailleurs, il est important d'impliquer les collaborateurs dans la réflexion. Il faut mener des discussions sur les données et les outils dans un langage compréhensible par tous. Enfin, je pense qu'il faut investir en permanence dans la formation. Nous avons créé à cet effet une 'academy' interne, au sein de laquelle nous adaptons concrètement les formations aux postes de notre entreprise, en expliquant ce que l'IA peut apporter à chacun et en détaillant les outils les plus pertinents. »

Comment gérer des défis comme la cybersécurité, la fiabilité, la transparence et l'éthique?

Karim Tribak: « Choisir les bons outils est primordial et le RGPD sert de fil conducteur. Mais la sensibilisation est essentielle. C'est précisément pour cette raison que les formations sont si importantes à nos yeux. Nous rappelons aux collaborateurs qu'ils doivent toujours examiner les choses sous tous les angles et ne jamais suivre aveuglément l'IA, qu'ils ne doivent pas partager d'informations sensibles, qu'ils doivent décrire les problèmes ou les situations sans entrer dans les détails. Au lieu d'indiquer qu'ils rencontrent un problème chez l'entreprise X, ils peuvent par exemple expliquer de quel type d'entreprise il s'agit, les circonstances, etc. On parvient ainsi mieux à cerner le problème et l'on peut réfléchir à une solution avec l'IA. »

Michel Vandegard: « Plus les processus reposent sur les données, plus la question de la cybersécurité prend de l'importance. D'un point de vue purement technique, cette responsabilité incombe à l'IT, qui doit veiller à ce que les données soient intégrées dans l'environnement de l'entreprise de manière sécurisée. Mais cela ne signifie pas que le facility manager n'a pas à s'en soucier, bien au contraire. Il doit s'assurer que les données sont sûres et fiables, que les fournisseurs respectent le cadre ➤

Karim Tribak - COO Netto Group



Thierry Desmet - CEO Valor Services Group



établi par l'IT, etc. Faire communiquer plusieurs systèmes entre eux ajoute un degré de complexité supplémentaire. Je pense qu'il est important, en tant que facility manager, de garder le contrôle. Veillez à ce que les données de l'intervenant X ne soient pas directement envoyées à l'intervenant Y, et assurez-vous de disposer d'une vue d'ensemble – par exemple via une plateforme SaaS – pour décider quelles données connecter entre elles. Vous saurez ainsi où vont vos données. »

Tom Boogaers: « En matière de protection de la vie privée et d'éthique, le gouvernement assume une certaine responsabilité. L'IA est capable de beaucoup de choses aujourd'hui, mais le RGPD freine certaines pratiques. Dès que des questions éthiques se posent, j'attends du gouvernement qu'il définisse un cadre réglementaire. Pour le reste, nous restons attachés au principe de 'l'humain aux commandes', la cybersécurité étant une condition préalable indispensable. L'IA peut signaler, recommander et prioriser, mais elle ne doit pas devenir une 'boîte noire' qui prend des décisions sans contrôle : non seulement parce que les décisions critiques doivent rester transparentes, vérifiables et contrôlables, mais aussi parce que le contexte joue un rôle essentiel. Si l'on ne comprend pas comment fonctionne un bâtiment ou une organisation, les données peuvent vite être mal interprétées. Il est donc indispensable de combiner les analyses IA à une expertise métier. »

Qu'est-ce que cela implique pour le rôle du facility manager? Quelles sont les connaissances et les compétences qui seront nécessaires dans les années à venir?

Tom Boogaers: « L'IA ne rendra pas le rôle du facility manager moins important mais plus stratégique. La force de cette technologie réside dans la complémentarité : elle permet d'identifier rapidement les tendances, et l'humain peut les interpréter. L'automatisation des tâches répétitives libère du temps pour l'analyse, la prise de décision, la gestion des parties prenantes et la planification à long terme. Par ailleurs, il n'est plus néces-

saire d'être informaticien ou analyste de données : il faut avant tout posséder une culture des données. Quiconque comprend le fonctionnement de l'IA, l'utilité des données disponibles et la fiabilité des informations saura poser les bonnes questions. Traduire les données en des actions concrètes rendra le facility manager indispensable, à condition, bien entendu, d'associer ces compétences à une sensibilisation accrue pour la cybersécurité, une approche orientée processus et une collaboration entre les divers domaines. »

Michel Vandegard: « Le rôle du facility manager va évoluer de plus en plus, passant d'une fonction réactive à une fonction de régie : il deviendra en quelque sorte le metteur en scène des données relatives au bâtiment. Les connaissances techniques restent importantes, mais il est essentiel de maîtriser les compétences pour gérer ces données : reconnaître celles qui sont fiables et sécurisées, savoir comment impliquer les fournisseurs, comment interpréter les données, etc. La technologie en soi n'est pas le plus grand défi, c'est son adoption. Si on parvient à trouver le bon équilibre, on tient là une belle réussite. »

Karim Tribak: « On craint souvent que certains emplois ne disparaissent à cause de l'IA mais je ne pense pas que ce soit une menace. L'aspect humain n'est pas près de disparaître du facility management. Ce que nous constatons, en revanche, c'est un besoin croissant de nouvelles compétences. Alors qu'auparavant, on pouvait s'appuyer sur une seule compétence pendant dix ans, nous observons aujourd'hui que la durée de vie d'une compétence est à peine de trois ans. Il faut donc savoir s'adapter. Les compétences techniques restent également importantes. En tant que facility manager, vous n'avez pas besoin d'être programmeur mais vous devez être capable de prendre du recul par rapport aux détails, d'analyser des données et de développer une vision stratégique. »

Thierry Desmet: « Pour être honnête, je pense que ce ne sera pas si compliqué et que le facility manager n'aura pas nécessairement besoin de beaucoup de nouvelles compétences. Dans les grandes entreprises en FM, les applications IA seront développées en interne et mises à la disposition du facility manager, comme nous utilisons déjà d'autres applications au quotidien. Ce qui prend davantage d'importance, c'est ce que l'IA ne peut pas prendre en charge : les émotions. Les personnes qui ont trop chaud ou trop froid au bureau, celles qui se retrouvent face à une porte défectueuse, celles qui apprécient (ou pas) leur repas.... autant de situations qui génèrent des émotions. Si, en tant que facility manager, vous êtes capable d'écouter, d'expliquer et de remédier, vous ferez alors toute la différence. Ces dernières années, les facility managers passaient la plupart de leur temps derrière leur ordinateur, mais avec l'IA, les collaborateurs vont pouvoir remettre un visage sur le facility management. » ●

Le Facility manager de demain doit faire preuve d'une grande souplesse d'esprit.



Assa Abloy



Netto Group



Valor Services



Vinçotte