

A seminar of



International Facility Management Association

Belgian chapter

With



**IFMA  
Summit**  
Bruxelles,  
6 octobre  
2005

## **Achat et Facilities Management, synergies multiples à développer**

**En un jour,  
14 conférences &  
«études de cas»  
pour s'informer sur :**

- ▶ «Best Practices» au niveau des achats et de l'outsourcing
- ▶ Synergies et coordination entre les départements Achat & Facility management de l'entreprise
- ▶ Outsourcing : création de valeur ajoutée dans le développement de partenariats avec les fournisseurs et prestataires de services
- ▶ Contrôles de qualité : élément clé de la bonne gestion de la relation client- fournisseurs
- ▶ l'IFMA Belgian Chapter : résultats des recherches entreprises par divers groupes de travail

**IFMA Summit**  
**Albert Hall, Bruxelles**  
**6 octobre 2005**

Avec la  
collaboration de

Partners :



Media Partners :

Profacility  
magazine

Profacility.be

Facilities

# Achat et Facilities Management, synergies multiples à développer

## Avant-Propos **Un investissement rentable !**



Toute personne qui collabore avec d'autres personnes sait ô combien la connaissance et l'expérience peuvent être importantes. La capacité à organiser ces deux piliers est donc très précieuse ! Cette conférence constitue un fondement pour tout un chacun qui veut développer de manière professionnelle son organisation. Des interlocuteurs de premier plan exposent leurs idées visionnaires et leur expérience pratique sur des thèmes d'actualité. La sélection des 'workshops' est élaborée de telle manière que vous pouvez puiser dans chaque conférence des éléments qui vous seront utiles dans votre propre environnement de travail. La combinaison théorie et pratique, où l'apport d'experts constitue un enrichissement supplémentaire, vous permet d'apprendre à prendre la distance nécessaire par rapport aux opérations journalières. Vous pouvez ainsi formuler des solutions à un niveau plus élevé pour votre propre organisation. La variété des thèmes abordés et le débat critique organisé dans un temps limité sont autant de points forts qui encouragent les participants à s'inscrire à ce programme. Au plaisir de vous rencontrer prochainement !

Marcel Eeckhout  
Président IFMA Belgium

## Programme

- 9:00** **Accueil, enregistrement & café**
- 9:30** **Mot de bienvenue par le président du jour**  
Marcel ECKHOUT, Président, IFMA Belgium Chapter asbl
- 9:40** **Les rôles changeants de fournisseur, client et conseiller dans une situation d'outsourcing**  
Hans BLOEMEN, Directeur d'un prestataire de services facilitaires
- Une vision sur les développements actuels des rôles changeants de client, fournisseur et conseiller. Les restructurations, fusions, compressions et croissances d'organisations accroissent les exigences en matière de flexibilité, continuité et maîtrise des coûts du back-office. Cet exposé repose sur l'expérience et le savoir-faire acquis par divers cadres et managers qui ont revêtu la casquette tantôt de client, tantôt de fournisseur, tantôt de conseiller. (NL\*)
- 10:10** **Facility Management : droits et obligations. Le point de vue d'un acheteur**  
Michel GIANNINI, Administrateur, ABCAL
- La collaboration entre le Facility Manager et le client dans un but commun : améliorer l'organisation et comprimer les coûts. (FR\*)
- 10:40** **Vers un partenariat constructif entre les départements Services facilitaires et Achat**  
Tim CORNIL, Procurement Manager Global Western Europe, Hewlett Packard  
Kurt HEUTEN, Real Estate & Workplace Services Delivery Manager Belux, Hewlett Packard
- Une délimitation claire des différents rôles et responsabilités, une collaboration transparente qui donne une image nette aux partenaires externes, des négociations et évaluations dans une structure double, pour que les deux départements bénéficient de la valeur ajoutée de l'autre dans des négociations de contrat, en termes d'une part de fixation de prix et d'autre part de service level agreements. (NL\*)
- 11:20** **Pause-café**
- 11:40** **Mise sur pied d'une organisation de services facilitaires**  
Ghislain VANFRAECHEM, Senior Manager Facilities, Ernst & Young Belgium
- Une étude de cas décrivant la création d'un département de services facilitaires de 2002 à 2005. Le comment et le pourquoi d'un département Facilities Management. (NL\*)
- 12:20** **Questions & réponses**
- 12:45** **Déjeuner**

**Partial Outsourcing  
Case Studies****Total Outsourcing  
Cases studies****IFMA Research  
Results****14:00**

INTERNATIONAL SCHOOL  
OF LUXEMBURG  
**Cleaning activities :  
why outsource ?**  
Aloyse BIVER, Director for  
Maintenance, International School  
of Luxemburg

Quelles sont les raisons qui ont incité l'International School of Luxemburg à externaliser les activités de nettoyage de leurs bâtiments ? Analyse, au moyen d'une étude de cas, des méthodes pour définir le niveau de service, la gestion des activités, la communication avec le prestataire de services ainsi que les services de contrôle de la qualité. (FR\*)

PPS  
**Un partenariat  
public-privé couronné  
de succès**  
Steven DUCATTEEUW, Conseiller au  
Vlaams Kennis Centrum, PPS

Après avoir dressé le cadre général du Partenariat Public-Privé (PPP) et présenté brièvement le Vlaams kenniscentrum PPS, Steven Ducatteeuw, opère une distinction sous l'angle du PPP entre immeubles privés (développement régional), immeubles publics (écoles, piscines, bureaux publics...) et infrastructure publique. L'accent est mis sur les immeubles publics. Comment réaliser l'intégration entre conception, construction, entretien et exploitation ? Comment organiser un tel projet ? Quelles sont les conditions connexes importantes et quel est le rôle du facility manager du côté tant du maître de l'ouvrage que du mandataire ? (NL\*)

SERVICE LEVEL  
AGREEMENT  
Gert POTOMS, Chef du département  
Bâtiments, Communauté flamande

Dans le monde des services facilitaires, diverses tâches font l'objet de Service Level Agreements. Des projets de texte ont été rédigés par le groupe de travail SLA. Ces textes sont le fruit de la collaboration entre fournisseurs, consultants et facility managers. Cet exposé explique, au moyen de quelques exemples, comment rédiger un SLA. (NL\*)

**14:30**

BELGACOM MOBILE  
**Externalisation  
des activités de  
gardiennage**  
Peter DE WORTELAER, Corporate  
Protection & Prevention Manager,  
Belgacom Mobile

Développement d'une relation de partenariat réussi avec une entreprise privée de gardiennage. S'appuyant sur un cas pratique précis (Proximus), Peter De Wortelaer présente les avantages et inconvénients de l'externalisation des activités de gardiennage, la recherche d'une valeur ajoutée de l'entreprise de gardiennage et de son personnel, et explique comment évaluer le travail presté. (NL\*)

CARREFOUR  
**Externalisation totale  
de la gestion des  
services facilitaires**  
Guy MOTTET, Directeur des Actifs,  
Carrefour

Les différentes étapes en matière de décision concernant l'externalisation complète de la gestion de services supports de l'entreprise. Explication des démarches entreprises pour trouver un partenaire. Guy Mottet décrira la situation actuelle, les expériences et la valeur ajoutée créée suite aux décisions prises par Carrefour. Une expérience pratique et des informations utiles pour les Facility Managers. (FR\*)

M2 - NORMALISATION  
DE SUPERFICIE  
Herman VAN DE PUTTE,  
Professeur universitaire à la faculté  
d'architecture de Delft  
Jos DUCHAMPS, Administrateur,  
PROCOS

IFMA Belgian Chapter a créé en 2003 un groupe de travail sur la normalisation de superficie. Une étude paneuropéenne a été réalisée sur les normes appliquées en matière de normalisation de superficie de bâtiments. Cette étude a donné naissance à plusieurs directives en matière de normalisation et met en exergue les avantages que la normalisation offre à l'entreprise. (NL\*)

**15:00**

SPECTOR PHOTO GROUP  
**Externalisation de la  
restauration collective**  
Peter VERSCHUEREN,  
Facility Manager

Un exposé sur la manière dont Spector a procédé pour l'achat d'un service de restauration : les préparatifs, la recherche d'un fournisseur adéquat, les négociations et le choix final, le suivi du contrat, l'évaluation et la collaboration avec le fournisseur. (NL\*)

DELTA LLOYD  
**Externalisation  
des services facilitaires**  
Rob VOLMAN, Directeur Services  
facilitaires

Il y a trois ans, Delta Lloyd décidait de maximiser l'externalisation des services supports de l'entreprise. Rob Volman raconte l'expérience qu'il a vécue jusqu'à présent, le trajet parcouru et les résultats. (NL\*)

MOBILITÉ  
Roland DE CONINCK, Corporate  
Mobility Manager, Siemens

Des informations et des idées destinées aux personnes chargées de l'élaboration de plans de mobilité au sein de leur organisation. Un aperçu des changements qui se sont produits dans les différents domaines, une longue liste de références utiles afin de simplifier un tel chantier. (NL\*)

**15:30****Pause-café****15:50****Planifier et mettre en œuvre des projets qui ont un impact positif pour la 'Top Line' et la 'Bottom Line'.**

John R. MORGAN, General Manager, The Facility Group

C'est au début d'un projet d'investissement en capital que sont le mieux dépensés le temps et l'argent qui y sont consacrés. Tous les éléments et aspects du projet qui influencent le coût du cycle de vie doivent être pris en compte lors de la planification, de la conception, de la construction ou de la rénovation d'un bâtiment. Telle est la clé d'un projet en tous points réussi. Stratégies de gestion et de protection contre les risques après l'approbation du budget pour l'investissement. (UK\*)

**16:30****Réception**

Pendant les conférences, la traduction simultanée est prévue dans les deux langues nationales Français et Néerlandais.  
\* Langue de la conférence.

# Informations pratiques

With



Corporate sponsors



## Date & lieu

**Jeudi 6 octobre 2005**

Albert Hall, 9 Avenue Eudore Pirmez - B1040 Bruxelles

Un plan d'accès est disponible sur [www.ifma.be](http://www.ifma.be)

## Prix

Facility Managers, Responsables d'achat, Office & General Service Managers :

Membres IFMA & VIB PICS	150 EUR
Membres HFDV / VTDV / abcal	240 EUR*
Membres IFMA Luxembourg / IFMA Holland	240 EUR*
Autres	300 EUR*

\* Si vous devenez membre de l'IFMA Belgian Chapter au moment de l'inscription pour l'IFMA summit, le prix membre de 150 EUR est applicable directement.

Fournisseurs et prestataires de service 450 EUR

Ce prix inclut le lunch

## Inscription

- Remplir le formulaire d'inscription et faxer au +32 (0)2 424. 12.90
- Via le site [www.ifma.be](http://www.ifma.be)

Après réception de votre inscription vous recevrez une confirmation, la facture et un plan d'accès. Votre inscription sera acceptée après réception de votre paiement.

## Annulation

Vous pouvez annuler votre inscription par écrit 2 semaines avant l'événement. Passé ce délai, vous devrez payer la totalité du droit d'inscription.

## Plus d'information ?

### IFMA Belgian Chapter

Ann Bernaerts  
Tél . +32 (0)2 424 12 80  
[info@ifma.be](mailto:info@ifma.be)  
[www.ifma.be](http://www.ifma.be)

### VIB PICS

Tamara Bonne  
Tél: +32 (0)3 286.80.90  
[vib@bevib.be](mailto:vib@bevib.be)  
[www.bevib.be](http://www.bevib.be)

Golden sponsors



## Formulaire d'inscription à faxer au +32 (0)2 424.12.90

**OUI**, je serai présent(e) à l'IFMA Summit le jeudi 6 octobre 2005 à l'Albert Hall à Bruxelles.

Nom & Prénom	
Fonction	
Organisation	
Rue	
Code Postal	Localité
Tél.	Fax
E-mail	
N° TVA	
Membre de <input type="checkbox"/> IFMA Belgium <input type="checkbox"/> IFMA Holland <input type="checkbox"/> IFMA Luxembourg <input type="checkbox"/> VIB PICS <input type="checkbox"/> ABCAL <input type="checkbox"/> HFDV <input type="checkbox"/> VTDV	

Pour l'après-midi, cochez les cases correspondantes aux conférences auxquelles vous assisterez :

- |       |                                                            |                                      |                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 14:00 | <input type="checkbox"/> International School of Luxemburg | <input type="checkbox"/> PPS         | <input type="checkbox"/> SLA                         |
| 14:30 | <input type="checkbox"/> Belgacom Mobile                   | <input type="checkbox"/> Carrefour   | <input type="checkbox"/> Normalisation de superficie |
| 15:00 | <input type="checkbox"/> Spector Photo Group               | <input type="checkbox"/> Delta LLOYD | <input type="checkbox"/> Mobilité                    |