

A propos de Antje Junghans

La Professeur Dr. Ing. Antje Junghans (52) dirige l'Institut de Facility Management (IFM) de la ZHAW depuis 2016. Elle assume l'entière responsabilité de l'enseignement, de la recherche et développement, de la formation continue et des conseils en matière de Facility Management (FM). Antje Junghans est également membre actif de la direction dans la gestion du département Life Science and Facility Management (LSFM) de la ZHAW.

Elle occupait auparavant différents postes dans des universités renommées, en tant que Professeur au Center for Real Estate and Facility Management à l'Université Norvégienne de Sciences et Technologie (NTNU), chercheuse invitée auprès de l'Université de Californie, Berkeley et Professeur de Facility Management à l'Université de Sciences appliquées de Francfort.

En 2009, à l'Université de Wuppertal en Allemagne, à la Chaire en économie immobilière, elle a passé son doctorat avec la thèse «Évaluation et accroissement de l'efficacité énergétique des bâtiments municipaux existants».

www.zhaw.ch/ifm

Interview avec Dr. Ing. Antje Junghans, Responsable de l'Institut de Facility Management (IFM), de la Haute école de Sciences appliquées de Zurich (ZHAW).

«L'être humain est toujours au centre de nos préoccupations»

Ces dernières années, les possibilités et les enjeux du Facility Management n'ont cessé d'augmenter. Cela va de pair avec les exigences à l'égard des experts en FM. Antje Junghans, Responsable de l'Institut de Facility Management (IFM) explique dans cette interview comment l'institut réagit face à cette croissance.

Interview: Monika Schläppi Photos: Peter Frommenwiler

Le Facility Management (FM) fait-il encore partie des branches les plus sous-estimées ? Quelle en est la raison ?

Je pense qu'il est très important d'accorder plus de place à l'utilisation et à la gestion des bâtiments. Ici, dans cette salle de réunion, nous nous sentons bien. Aucun d'entre nous n'a conscience de toutes les choses qui doivent être là pour un tel confort. C'est uniquement si quelque chose venait à manquer, par exemple s'il faisait

trop froid ou si nous entendions des bruits gênants émanant des systèmes, que nous commencerions à réfléchir à ce qui ne va pas ici. C'est bien là qu'est le problème avec le Facility Management. Quand tout fonctionne, les équipements, la climatisation et l'informatique, on ne perçoit pas le FM. C'est dès qu'il manque quelque chose qu'on se pose des questions. Cette «évidence» est difficile à communiquer. Comment peut-on la présenter et comment en —//



«Il est important d'impliquer les expert FM plus tôt dans les projets, notamment les planificateurs, architectes et ingénieurs du bâtiment.»

faire la publicité? Le FM est souvent sous-estimé, tout comme la gestion de projet. Quand un projet est bien pensé et se déroule comme prévu, personne n'y pense.

Pour les architectes, par exemple, c'est plus simple; on voit un produit.

Ce n'est pas seulement l'architecte qui construit la maison, mais toute une équipe qui se tient derrière lui. Il en va de même pour le FM, qui n'est pas seulement la personne qui assure une des nombreuses prestations sur place. Cela commence par le processus d'appel d'offres et le mandat des prestations de services et englobe le contrôle, si les

prestations sont effectuées correctement ainsi que l'établissement du budget et le décompte. Le produit du FM n'est pas le bâtiment construit, mais le succès de l'entreprise dans son ensemble. Autrement dit, si les postes de travail appropriés sont disponibles dans l'entreprise pour les processus de l'entreprise. Et si les coûts de l'ensemble des installations et de l'infrastructure soutiennent le cœur de métier de l'entreprise. S'il y a une image à défendre, dans le cas des banques ou des assurances par exemple, on injecte habituellement plus d'argent dans tout l'équipement. Pour d'autres domaines,

comme la production industrielle ou le back office, où il n'y a pas de contact direct avec la clientèle, ce sont les processus qui sont optimisés avant tout. C'est ce savoir - qu'est-ce qu'il convient d'installer à quel endroit, et quels sont les objectifs premiers de l'entreprise - que nos étudiants apprennent à la ZHAW.

Y-a-t-il suffisamment d'interfaces de planification, construction et gestion en place? Ou l'intégration du Facility Management pour accompagner la planification et la construction doit-elle encore être développée?

C'est précisément l'avenir de la professionnalisation de la gestion. Il est important d'impliquer les expert FM plus tôt dans les projets, notamment avant de mandater les planificateurs, architectes et ingénieurs du bâtiment.

Cela permet d'intégrer la vision de la gestion immobilière. Se rajoute le fait de comprendre, comment l'entreprise utilise le bâtiment, s'il s'agit d'un hôpital, d'un aéroport ou de l'administration d'une ville. Comment peut-elle être soutenue en conséquence et quelle technologie est nécessaire dans l'entreprise. Il est important d'inclure ces connaissances, qui vont au-delà des connaissances habituelles des architectes et des planificateurs en matière de technique de construction.

A l'avenir, d'autres domaines seront-ils ajoutés au FM, comme la mobilité?

Dans le passé, l'accent était mis sur la planification et la gestion des bâtiments, mais aujourd'hui, il est mis sur les villes intelligentes (Smart City). Nous participons à des projets Smart City et nous sommes engagés avec le FM dans des projets dans le secteur public. Cependant, l'horizon est encore large. Mais partout, il est question de notre compétence fondamentale de compréhension et de soutien des processus. L'être humain est toujours au centre de nos préoccupations. Nous voulons soutenir au mieux les utilisateurs de l'espace public ou les employés d'une entreprise. Pour ce faire, de manière stratégique, nous voulons développer des espaces de vie et de travail sains. Cela semble très ambitieux, mais c'est notre devise et

cela va clairement au-delà du bâtiment. Et quelque part, cela inclut aussi la mobilité. Bien sûr, nous devons réfléchir à la façon dont les gens se rendent dans les immeubles, sur leur lieu de travail et comment ils reviennent chez eux.

La durée de vie d'un bâtiment est nettement plus longue que sa construction, y compris en termes de coûts.

En matière de rentabilité, la question du bénéfice peut également être quantifiée. Il ne s'agit pas de l'investissement ponctuel, mais des frais d'exploitation et des services annuels du bien immobilier. Ici, à l'IFM de la ZHAW, nous appliquons la philosophie du bureau partagé, où les employés partagent leur poste de travail. Nous n'avons plus d'espace de bureau personnel et individuel. Cependant, cela fonctionne uniquement si les employés respectent les règles et si les postes de travail sont vides tous les matins et tous les soirs. Et en ce qui concerne les services, tout ceci ne fonctionne vraiment que si on peut connecter son ordinateur portable n'importe où et si tout est toujours parfaitement nettoyé et prêt. Pour qu'on n'ait pas à chercher tous les matins un lieu de travail convenable.

La combinaison des avantages, ce dont les employés ont besoin, et la productivité du lieu de travail et l'efficacité des investissements et des coûts d'exploitation, est également reflétée dans le bilan en termes numériques. La partie majeure du

«Les certifications permettent aux propriétaires et locataires d'accroître l'attractivité d'un bâtiment, lors d'une vente ou d'un contrat de location.»

montant est attribuable au Facility Management.

Un bon Facility Management contribue-t-il à augmenter la valeur d'un bâtiment?

Oui, la valeur d'un bâtiment peut être mesurée directement lorsqu'il est loué, la valeur ajoutée provient de son utilisation. Lorsqu'un bâtiment est bien utilisé et loué, il génère des revenus locatifs. Et il se vend bien aussi. Une autre façon de voir les choses est liée aux investissements durables et raisonnables. Lorsque j'investis dans des matériaux et des technologies qui doivent être renouvelés peu de temps après, c'est très coûteux et ça ne s'inscrit pas dans la durabilité.

Pour le FM, quelle est l'importance de sujets tels que la stratégie énergétique ou la construction durable et les certifications correspondantes?

Les certifications permettent aux propriétaires et locataires d'accroître l'attractivité d'un bâtiment, lors d'une vente ou d'un contrat de location. Sans compter que les labels contribuent à préserver l'environnement et les ressources naturelles.

Comment le Facility Management continuera-t-il d'évoluer à l'ère de la transformation numérique?

Nous utilisons les nouvelles possibilités numériques pour nos analyses et nos concepts d'application. J'ai récemment reçu un mé- —//

Anzeige



moire de maîtrise à évaluer, dans lequel l'étudiant a utilisé les outils d'analyse numérique à l'aide de Big Data. Un concept d'utilisation de bureaux a été analysé. La méthode traditionnelle est la suivante: on mène des enquêtes et des entretiens avec des listes de contrôle. La satisfaction des utilisateurs est sondée. Avec les nouvelles possibilités numériques, l'utilisation est enregistrée en temps réel, par exemple, quand et où vous démarrez votre ordinateur portable et que vous vous connectez. On sait exactement comment les bureaux sont utilisés. De cette façon, les données peuvent être utilisées pour l'analyse et la préparation. Il est également possible de visualiser les données de l'automatisation du bâtiment ou des systèmes d'information de la gestion, l'interface pour la technique du bâtiment et l'interface pour les données sur les coûts énergétiques.

Les données opérationnelles proviennent de sources différentes, sont-elles ensuite regroupées et représentées dans un seul outil?

C'est un sujet dont traite l'un de nos groupes de recherche: «La numéri-

«Notre compétence au sein de la recherche est d'anticiper ce qui sera une réalité dans cinq ou dix ans.»

sation dans le FM». Des outils tels que «Building Information Management» ou «Computer Added Facility Management» soutiennent les processus informatiques pour la planification, le développement, la coordination et l'harmonisation des différentes contributions techniques pour la construction et plus tard aussi pour l'exploitation.

Qu'est-ce qui est au cœur des préoccupations: le bâtiment, l'utilisateur, la consommation énergétique ou les coûts?

Ce sont toujours les personnes. Notre objectif principal est le bien-être, la productivité, la santé des personnes sur leur lieu de travail ainsi que la satisfaction des utilisateurs pour l'usage auquel est dédié le bâtiment. Tout le reste gravite autour. Le FM est toujours lié aux situations de travail, qu'il s'agisse de travail de bureau, de travail dans un hôpital ou à l'université. Et les autres facteurs d'influence - sociaux, économiques et environnementaux, sont les trois piliers de la durabilité.

L'équilibre constant entre l'optimisation des coûts, l'optimisation de

la qualité et le temps, c'est-à-dire quand et pour combien de temps, autrement dit l'équilibre constant, fait partie de la tâche du FM.

Les compétences nécessaires à cette fin sont-elles sous-estimées?

C'est certainement le cas pour les compétences requises en gestion. Les étudiants aussi ont souvent un déclic à ce niveau-là. Nos étudiants ont tous effectué un apprentissage ou un stage. Ils ont déjà une expérience pratique, une formation commerciale, technique ou hôtelière et ont choisi délibérément d'étudier. Non seulement ils veulent apprendre le métier, mais ils veulent aussi comprendre les théories et les méthodes sur lesquelles il est basé. Nos étudiants sont confrontés pour la première fois de leurs études à des méthodes de gestion et à des procédures structurées dans les projets, dans la planification et dans la visualisation. Dans leur travail de groupe, les élèves apprennent combien il est important d'élaborer un plan de projet, de définir des jalons et de coordonner les objectifs. Ils sont ainsi parfaitement préparés à leur vie professionnelle future. Certains diplômés se tournent après leurs études également vers les départements internes des universités ou d'autres administrations publiques.

Quelles sont les chances de vos diplômés sur le marché du travail?

Ils ont de très grandes chances. D'une part, il existe une forte demande dans les administrations publiques pour des dirigeants tournés vers l'avenir dans les services concernés. C'est là que sont travaillées les interfaces plan, construction et gestion et que l'utilisation est encore développée. Dans le secteur privé, il s'agit de la gestion des bâtiments ou, dans les hôpitaux, de l'organisation de services de soutien non médicaux. Aujourd'hui, les étudiants se penchent sur la transformation numérique et la numérisation. De nombreuses start-up ont vu le jour dans le domaine de la Prop-Tech, Property Technology. Ceux-ci développent des applications qui permettent au client, à l'utilisateur final, de voir plus facilement le bâtiment sans avoir à le visiter. Il y a tellement de nouveautés et grâce à l'évolution technologique, tellement de potentiel d'innovation que l'on recherche partout

des spécialistes et des responsables bien formés.

Notre compétence au sein de la recherche est d'anticiper ce qui sera une réalité dans cinq ou dix ans.

Les cours de Master FM se déroulent en anglais, y a-t-il beaucoup d'étudiants étrangers qui s'y intéressent?

Nous avons un mélange d'étudiants suisses et étrangers. Notre objectif principal est d'offrir aux étudiants suisses une formation compétitive sur le plan international. Afin qu'après leur formation, ils puissent travailler dans des entreprises internationales qui ont une filiale en Suisse. Avec l'anglais comme langue des affaires, ils sont également capables de présenter et de communiquer au sein de l'entreprise. C'est plus proche de la réalité pour les étudiants lorsqu'ils doivent communiquer avec des étudiants étrangers de Finlande ou de Norvège.

Les technologies numériques sont-elles utilisées dans l'enseignement?

Dans ce domaine, nous avons initié le projet «Cooperative Online Learning». Un groupe d'étudiants internationaux se retrouve pour cela au début du semestre. Ensuite, ils reçoivent leur mission de projet et travaillent tout le semestre sans autre contact personnel. Ils communiquent exclusivement via Skype et ne se retrouvent en personne qu'à la fin du semestre pour la grande présentation finale. C'est un concept très attractif que nous mettons en œuvre avec des partenaires universitaires internationaux. Nous sommes très fiers de ce projet et les étudiants en sont enthousiasmés. Nous tirons tous profit de l'utilisation de nouveaux outils et apprenons ainsi à mieux les utiliser. □