



Le livret pour les FMers

et les professionnels de l'immobilier

Facility Management (FM)

[n.m.] L'art de jongler avec les bâtiments, les équipements et les besoins, en gardant le rythme.



Construire l'intelligence grâce à l'IoT

Le Facility Management (FM), c'est souvent une course contre-la-montre :

respecter les normes, piloter les infrastructures, optimiser les coûts... Pas facile de sortir la tête de l'eau ! Alors, MerciYanis sort sa **compil' de l'été 100 % FM**. Un condensé de nos articles de blog pour être incollable sur le sujet à la rentrée !



À consommer sans modération !

Sommaire

- 1.** La maintenance et la gestion technique du bâtiment
- 2.** L'IoT au service de l'efficacité opérationnelle
- 3.** L'optimisation de l'environnement de travail





La maintenance et la gestion technique du bâtiment

Pour orchestrer le FM, la maîtrise des outils est la première note à jouer

Les types de maintenance : curative, préventive, prédictive

Qu'est-ce que la maintenance curative et à quoi sert-elle ?

Tout ce qu'il faut savoir sur la maintenance préventive

Installer une solution GMAO pour améliorer sa maintenance

Quel logiciel GMAO choisir pour son entreprise ?

Comment affiner les réglages d'une GTC, d'une GTB ou d'une GMAO ?



Les types de maintenance : préventive, curative, prédictive

La continuité du service et de la **chaîne de production** constitue une priorité absolue dans le monde du travail. La mise en place d'une **stratégie de maintenance** bien pensée joue, à ce titre, un rôle fondamental. Cet article vous présente succinctement les trois philosophies de maintenance les plus communément utilisées : la **maintenance préventive**, la **maintenance curative** et la **maintenance prédictive**. C'est un secret de Polichinelle, mais nous avons une préférence pour la dernière !

Les 3 grands types de maintenance professionnelle

La maintenance préventive

Puisque nous vous en parlions plus en détail dans un précédent article, la **maintenance préventive** ne devrait pas vous être inconnue ! Selon l'AFNOR, sa fonction est de « **réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou dégradation d'un service rendu** ». La mise en place d'une politique efficace de maintenance préventive repose nécessairement sur le respect et l'analyse d'un certain nombre de critères :

- Les retours d'expérience des utilisateurs ;
- Les données techniques des différentes infrastructures ;
- La réglementation en vigueur et les préconisations des constructeurs.

L'on distingue traditionnellement la **maintenance préventive systématique** de la **maintenance préventive conditionnelle**. Dans le premier cas, les opérations de maintenance sont établies en fonction d'un calendrier préétabli. La maintenance conditionnelle est, quant à elle, subordonnée à la survenue d'un événement jugé dangereux (degré d'usure, dépassement d'un seuil de température, etc.).

💡 Si ça vous intéresse, on en parle dans [cet article](#).

La maintenance corrective

Comme son nom le laisse supposer, la **maintenance corrective** a pour fonction de remettre en état un bien, un équipement ou un service après l'apparition d'un **dysfonctionnement**. Au sein de l'entreprise, les défaillances peuvent être partielles ou totales :

- **Défaillance partielle** : elle renvoie à la capacité alternée d'un équipement à répondre à la fonction requise ;
- **Défaillance totale** : l'équipement en question est, alors, dans l'incapacité totale de remplir sa fonction.

Contrairement à la **maintenance préventive**, la maintenance corrective n'est, par nature, jamais planifiée. Elle intervient en aval de la panne. Les industriels ont pris l'habitude d'en distinguer deux grands types :

- **La maintenance curative** : lorsque l'origine de la panne n'est pas suffisamment grave pour altérer le fonctionnement à long terme de l'équipement. L'usage du bien peut être restauré à son état initial ;
- **La maintenance palliative** : il s'agit d'une action destinée à remettre provisoirement en état un bien ou un service. L'efficacité, l'usage et/ou l'aspect de l'équipement ne pourront cependant jamais être rétablis dans leur état initial.

La maintenance prédictive

La **maintenance prédictive** est souvent confondue avec la maintenance préventive conditionnelle. À la différence de cette dernière, elle tire davantage parti des **nouveaux outils informatiques**, de l'**intelligence artificielle** et de l'**IoT**. L'extrapolation et l'analyse des **données** récoltées par les **capteurs connectés** figurent au centre des opérations de maintenance prédictive.

La maintenance préventive s'inscrit dans une logique de **gestion de risques**. Pour l'entreprise, elle correspond à l'arbitrage entre les frais liés au dysfonctionnement d'une infrastructure et les **coûts de maintenance**. La maintenance prédictive répond de son côté à une logique « ROIste ». Il s'agit de déterminer le point de rupture d'un équipement pour en maximiser l'utilisation.

La maintenance prédictive présente un avantage majeur pour les entreprises soucieuses d'assurer la continuité de leurs services ou de leur chaîne de production, puisqu'elle permet aux techniciens d'intervenir sur les équipements avant la survenue de la panne. Elle offre également l'opportunité :

- De réduire la fréquence des arrêts de production ;
- De déterminer le moment précis où une panne pourrait survenir ;
- De détecter la probabilité de dysfonctionnement sur un bien ;
- D'augmenter la durée de vie des biens et des équipements ;
- De limiter les probabilités d'accidents du travail.

Bon à savoir : La maintenance prédictive dans l'industrie des transports

En France, la SNCF a été l'une des premières grandes entreprises à investir de façon massive dans la maintenance prédictive. Le déploiement de capteurs IoT sur quelques 50 000 km de voies a ainsi permis au géant ferroviaire **d'économiser 537 millions d'euros entre 2015 et 2020**.

Les perspectives offertes par l'IoT

En entreprise, la pertinence d'une **technologie** peut souvent être mesurée par sa capacité à s'adapter à tout type d'environnements. Aussi bien utile en maintenance préventive qu'en maintenance prédictive, **l'IoT** semble, à ce titre, avoir de beaux jours devant lui. Voici comment les **nouvelles technologies** pourraient s'intégrer dans votre **stratégie de maintenance**.

L'IoT au service de la maintenance préventive et prédictive

- La **plateforme de ticketing**, très utile pour accélérer la diffusion de l'information au sein de l'entreprise, détecter des patterns de **comportements** et/ou la périodicité des pannes ;
- Le **machine learning**, qui repose sur l'utilisation d'algorithmes prédictifs déterminant les **seuils d'alerte** à ne pas franchir ;
- Les **capteurs connectés**, permettant de centraliser des données exportables dans des rapports de traçabilité ;

L'IoT au service de la maintenance curative

- Les boutons ou les **bornes de satisfaction**, permettant aux collaborateurs de faire remonter les dysfonctionnements techniques aux services compétents ;
- Les **capteurs de fuite d'eau**, qui déclenchent une **alarme automatique** en cas de dégâts des eaux ;
- Les **feuilles de passage connectées**, permettant de signaler le bon passage d'un technicien.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ En entreprise comme dans l'industrie, la maintenance peut être de type préventif, prédictif ou curatif ;
- ✓ Les objets connectés, le machine learning et l'IoT favorisent le déploiement de philosophies de maintenance innovantes et efficaces ;
- ✓ Pour être exploitées efficacement, les données recueillies par les outils connectés doivent nécessairement être centralisées dans une plateforme dédiée.

Qu'est-ce que la maintenance curative et à quoi sert-elle ?

Il existe plusieurs types de maintenance et il est parfois difficile de s'y retrouver ! Ici, on revient sur ce qu'est la maintenance curative, comment elle s'inscrit parmi les autres types de maintenance, à quoi elle sert et pourquoi elle est importante pour les bâtiments et les entreprises à l'intérieur. On vous proposera aussi un exemple de plan de maintenance curative pour vous aider à y voir plus clair, et on va plus loin en vous parlant de nouveaux outils digitaux pour faciliter et solidifier vos décisions et votre gestion.

La maintenance curative et corrective

La maintenance corrective

La maintenance corrective est une forme de maintenance qui vise à réparer ou à corriger un équipement ou un système qui a déjà connu une panne ou une défaillance. Elle est souvent utilisée après une panne pour rétablir le fonctionnement normal d'un équipement ou d'un système. La maintenance corrective est généralement réactive, c'est-à-dire qu'elle est effectuée après qu'une panne a été détectée, plutôt que d'être planifiée à l'avance.

La maintenance curative

La maintenance curative est similaire à la maintenance corrective, en ce qu'elle vise à réparer ou à corriger un équipement ou un système qui a déjà connu une panne ou une **défaillance**. Cependant, la maintenance curative se concentre sur la résolution du problème sous-jacent qui a causé la **panne**, plutôt que simplement de réparer l'équipement ou le système en panne. Elle peut impliquer l'analyse des causes de la panne, la mise en place de mesures pour éviter que le problème ne se reproduise à l'avenir, et la recherche de solutions pour améliorer la fiabilité globale de l'équipement ou du système.

La différence entre la maintenance corrective et la maintenance curative est donc que la maintenance corrective se concentre sur la réparation immédiate du problème, tandis que la maintenance curative vise à éliminer les causes sous-jacentes de la panne pour éviter les pannes récurrentes.

La planification de la maintenance

Les 3 types de maintenance

Les **maintenances corrective et curative** s'inscrivent dans une gestion plus large de la santé d'un bâtiment. Il existe 3 types de maintenance : la maintenance préventive, la maintenance corrective et la maintenance prédictive.

La maintenance préventive est une forme de maintenance planifiée qui vise à détecter et à corriger les problèmes potentiels avant qu'ils ne causent des pannes ou des défaillances. Elle peut inclure des inspections régulières, des tests et des entretiens pour vérifier l'état des équipements et des systèmes, et pour remplacer les pièces usées ou défectueuses avant qu'elles ne causent des pannes.

La maintenance corrective est une forme de maintenance qui vise à réparer ou à corriger un équipement ou un système qui a déjà connu une panne ou une défaillance. Elle est souvent utilisée après une panne pour rétablir le fonctionnement normal d'un équipement ou d'un système.

La maintenance prédictive est une forme de maintenance qui utilise des outils et des techniques pour détecter les signes précoces de dommages ou de défaillances potentielles dans les équipements et les systèmes. Cela permet de planifier des interventions de maintenance avant qu'un équipement ou un système ne tombe en panne, réduisant ainsi les temps d'arrêt et les coûts de réparation.

💡 Nous avons écrit un article à ce sujet pour tout comprendre : [Les types de maintenance : préventive, curative, prédictive.](#)

Tous ces types de maintenance sont indispensables pour assurer le bon fonctionnement d'un bâtiment. La **maintenance préventive** permet de détecter et de corriger les problèmes potentiels avant qu'ils ne causent des pannes ou des défaillances, la **maintenance corrective** permet de réparer les pannes qui se produisent, et la **maintenance prédictive** permet de planifier les interventions de maintenance pour éviter les pannes. En utilisant ces trois types de maintenance de manière efficace, on peut réduire les temps d'arrêt et les coûts de réparation, et augmenter la durée de vie des équipements et des systèmes.

Plan de maintenance curative

Voici le type **d'étapes** que vous pouvez retrouver pour **planifier votre maintenance curative** :

1. Identification du problème : Détecter la cause de la panne en utilisant des outils d'analyse tels que les rapports de panne, les observations de l'équipement et les données de surveillance.
2. Analyse des causes : Identifier les causes sous-jacentes de la panne en utilisant des techniques d'analyse telles que l'analyse des données, la recherche des causes profondes (5 pourquoi) et les enquêtes de sécurité.
3. Mise en place de mesures correctives : Prendre des mesures pour corriger les causes de la panne, telles que la réparation ou le remplacement de pièces, la mise à niveau des équipements ou des systèmes, et la formation des employés.

4. Mise en place de mesures préventives : Mettre en place des mesures pour éviter que le problème ne se reproduise à l'avenir, telles que la mise en place de procédures de maintenance, de plans de surveillance et de programmes de formation.

5. Suivi et évaluation : Suivre l'efficacité des mesures correctives et préventives mises en place, et évaluer régulièrement les résultats pour s'assurer que les problèmes ont été résolus de manière efficace.

6. Amélioration continue : Continuer à améliorer les processus de maintenance en utilisant les résultats de l'évaluation pour identifier les opportunités d'amélioration continue.

Bien sûr, ceci est un exemple générique : les étapes peuvent varier en fonction de la nature de l'équipement ou du système, et de la cause de la panne. Pensez à consulter les manuels d'utilisation des équipements et à vous appuyer sur les experts pour élaborer un **plan de maintenance** adapté !

Optimiser la maintenance curative grâce à des outils digitaux

Eh oui, c'est possible !

Les outils digitaux tels que les logiciels de GMAO, comme **MerciYanis**, peuvent aider à automatiser certaines tâches de **maintenance**, à centraliser les données sur l'état des équipements et des systèmes, et à faciliter la **communication** et la coordination entre les différents intervenants.

La **GMAO simplifiée** MerciYanis permet aussi de :

- Planifier les interventions de **maintenance** de manière efficace, en utilisant des données telles que les heures de fonctionnement, les cycles de charge et les données de surveillance pour optimiser les plannings.
- Suivre les tâches de maintenance et les coûts associés, pour évaluer l'efficacité des **interventions** et identifier les opportunités d'économies.
- Stocker les informations relatives aux équipements et aux systèmes, y compris les manuels d'utilisation, les données de surveillance, les historiques de maintenance, etc.

En utilisant ces outils, vous optimisez la **maintenance curative** en utilisant les données pour identifier les problèmes potentiels, planifier les interventions de manière efficace, et suivre l'efficacité des mesures correctives et préventives mises en place. Vous réduisez les temps d'arrêt, les coûts de réparation et améliorez la durée de vie des équipements et des systèmes. Plutôt cool, non ?

Et en plus de son **logiciel** de gestion, **MerciYanis** propose des **capteurs plug-n-play** (sans installation) pour des cas d'usages concrets : **fuite d'eau ou montée en charge, mesure de la consommation énergétique, panne d'un équipement, température, taux de CO2 et d'humidité d'une pièce...** de quoi mieux connaître, gérer et économiser sur votre **bâtiment** !

Vous voulez améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs ?

MerciYanis propose un panel de solutions pensé pour répondre aux enjeux de l'environnement de travail de demain. **Services aux collaborateurs, propreté et maintenance : demandez votre démo** pour discuter de vos besoins avec notre équipe et découvrir nos solutions ! 🗣️

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ La maintenance corrective se concentre sur la réparation immédiate du problème, tandis que la maintenance curative vise à éliminer les causes sous-jacentes de la panne
- ✓ Les maintenances corrective et curative s'inscrivent dans une gestion plus large de la santé d'un bâtiment
- ✓ Des outils digitaux automatisent, centralisent et facilitent la communication pour une meilleure maintenance

Tout ce qu'il faut savoir sur la maintenance préventive

L'informatique, les objets connectés et la technologie font aujourd'hui partie intégrante du monde du travail. La continuité de service d'une entreprise dépend en grande partie de sa capacité à gérer son parc d'équipement. C'est ici que la **maintenance préventive** entre en jeu.

La maintenance préventive, de quoi parle-t-on ?

La **maintenance préventive** demeure un mystère pour vous ? Voici ce que vous avez à savoir sur le sujet.

Quelle est la fonction de la maintenance préventive ?

Aujourd'hui, reconnaissons qu'il est impossible pour une entreprise d'être compétitive si elle n'assure pas le bon fonctionnement de ses équipements, biens et services. La **maintenance préventive** a justement pour fonction de réduire les risques de pannes sur les infrastructures détenues par une société. Elle repose sur une politique d'entretien planifiée, prenant en compte des critères prédéfinis. La **maintenance préventive** s'oppose donc à la maintenance corrective, permettant de restaurer la fonction requise d'un bien en panne. La maintenance corrective agit en aval d'un dysfonctionnement, la **maintenance préventive** en amont.

Quels sont les avantages de la maintenance préventive ?

À travers la mise en place d'une politique de **maintenance préventive**, les entreprises cherchent notamment à :

- Augmenter la durée de vie de leurs équipements
- Améliorer la qualité de l'environnement du travail
- Réduire la fréquence des arrêts de production
- Assurer la continuité de leurs services ou de leurs chaînes de production
- Prévenir les consommations anormales d'énergie ou de pièces mécaniques
- Réduire le budget de maintenance corrective, souvent élevé
- Limiter les causes d'accidents graves, notamment sur les sites industriels

Bien entendu, il s'agit ici d'une liste non exhaustive, qui pourra varier en fonction du secteur d'activité de l'entreprise.

Les différents types de maintenance préventive

On distingue généralement deux grands types de **maintenance préventive** : la maintenance systématique et la maintenance conditionnelle.

- **La maintenance systématique** : comme son nom l'indique, elle consiste à vérifier, à intervalles réguliers, l'état de certains équipements techniques, industriels ou informatiques, en fonction d'un calendrier prédéfini. Elle requiert une bonne connaissance des règles de dégradation des équipements.
- **La maintenance conditionnelle** : elle correspond à la vérification technique d'un équipement détenu par l'entreprise lorsque certains paramètres ont été dépassés (temps d'utilisation, pression, débit, etc.). Par définition, la maintenance conditionnelle nécessite donc d'être en mesure de surveiller le fonctionnement des différents équipements. Cette surveillance pourra par exemple être effectuée par des **capteurs connectés**.

Bon à savoir : Qui définit les bonnes pratiques de maintenance ?

En France, les politiques de maintenance en entreprise s'inspirent grandement des recommandations de l'AFNOR, l'Association Française de Normalisation. Les normes X 60-010 (1994) et NF X 60-000 (2016) font aujourd'hui figure de références.

Comment mettre en place une stratégie de maintenance préventive efficace ?

Selon nous, ces quelques critères sont essentiels au déploiement d'une politique de maintenance performante.

La planification et le sens de l'observation

Le fondement même de la **maintenance préventive** repose sur la création d'une liste d'items à surveiller à intervalles réguliers. Cela tombe bien ! Aujourd'hui, les outils GMAO permettent aux entreprises de planifier finement leurs futures interventions techniques. Cette informatisation des process ne devrait cependant pas faire oublier une chose. Le sens de l'observation est également essentiel à l'efficacité d'une politique de maintenance. Une vibration inhabituelle, des sanitaires ne fonctionnant plus très bien, une concentration anormale en CO2 : autant de situations qui devraient vous mettre la puce à l'oreille.

Pssst : on a décrypté pour vous ce qu'il faut savoir pour choisir la bonne GMAO dans [cet article](#) 😊

L'intégration de moyens de mesure

Aujourd'hui, on imagine mal un médecin examiner un patient sans outils de mesure adaptés. Pour la **maintenance préventive**, c'est exactement la même chose ! Pour établir le bon diagnostic, il s'agit avant tout de collecter des données utiles. En usine, elles sont généralement enregistrées grâce à des équipements complexes, comme la thermographie, les tests de ressuage et les contrôles par ultrasons. En entreprise « généraliste », l'installation d'**objets connectés** pourra cependant parfaitement faire l'affaire ! Bien entendu, ces informations devront ensuite être stockées dans un logiciel dédié, comme la **plateforme de gestion MerciYanis**, par exemple.

La réactivité

Pour qu'un programme de maintenance soit efficace, une mise à jour régulière de la politique préventive est indispensable. Votre parc d'équipements et les besoins de votre entreprise évoluent avec le temps. Votre politique d'entretien devra nécessairement prendre en compte ces changements. En cas de problème technique sur un bien ou un service, l'information doit par ailleurs pouvoir remonter rapidement aux personnes compétentes. Là encore, il est important d'investir dans une **solution logicielle** clé en main.

Le digital au service de la maintenance préventive

Comme souvent, le digital est un outil précieux pour les entreprises soucieuses de la qualité de leur **stratégie de maintenance**.

Les limites de la maintenance traditionnelle

Vous utilisez encore des tableaux Excel ou des formulaires papier pour gérer votre **maintenance préventive** ? Les outils nouvelle génération vous permettront de franchir un nouveau palier d'efficacité. Voici les principaux risques que vous encourez à persister dans la méthode traditionnelle :

- *Risques d'erreur plus élevés* : en utilisant le papier, ne soyez pas étonné que des erreurs se glissent et viennent entraver vos performances. Sur ce point, en raison des possibilités d'automatisation qu'il offre et de sa transparence, le digital se montre beaucoup plus fiable.
- *Perte de temps* : L'automatisation des opérations de **maintenance préventive** vous permettra de gagner du temps et de vous concentrer sur des tâches à haute valeur ajoutée.
- *Cloisonnement des informations* : lorsque les interventions de maintenance sont planifiées manuellement, il peut être difficile de faire des liens avec d'autres processus en cours. Ce cloisonnement des informations peut bien entendu nuire à l'efficacité de vos process.

Avec une solution digitale, les techniciens partent en tournée de maintenance une tablette ou un smartphone à la main. Sur le terrain, elle limitera donc les erreurs de saisie et leur permettra de ne pas avoir à ressaisir les données dans un tableur Excel. Stockées en ligne, les données collectées constituent par ailleurs une ressource précieuse, prête à être analysée, partagée ou traitée. Chez MerciYanis, **nous tirons de l'intelligence** des données récoltées par nos objets connectés pour vous faire gagner du temps et mieux comprendre vos bâtiments et anticiper ses besoins.

L'essor de la maintenance prédictive ?

À terme, la **maintenance prédictive** occupera un rôle prépondérant dans le monde du travail. Reposant sur l'IoT, l'intelligence artificielle et le machine learning, elle consiste à anticiper les défaillances à venir sur un équipement, un objet, un système à l'aide des données récupérées par des capteurs et objets connectés. Investir dès maintenant dans ce type de technologies pourrait vous procurer un **avantage concurrentiel** certain. Ça tombe bien, c'est l'un de nos sujets de prédilection ! N'hésitez donc pas à prendre contact avec nous pour en discuter 🗨️

Les trois points clés à retenir :

- ✓ La **maintenance préventive** a pour fonction d'anticiper les dysfonctionnements sur les biens, équipements et services d'une entreprise.
- ✓ Elle repose aujourd'hui sur l'utilisation de solutions logicielles et techniques audacieuses.
- ✓ À l'avenir, la maintenance prédictive pourrait-elle venir supplanter cette méthode ?

Installer une solution GMAO pour améliorer sa maintenance

La maintenance d'un bâtiment est devenu un enjeu pour les entreprises et directions de travail : entretien, confort des occupants, économies d'énergie et financières... On vous parle GMAO et leur évolution vers des logiciels poussés et connectés.

Les enjeux de la maintenance

Qu'est-ce qu'on entend par maintenance d'un bâtiment ?

La maintenance d'un bâtiment consiste en l'ensemble des actions visant à maintenir en bon état de fonctionnement et d'apparence les différents éléments qui le compose. Cela peut inclure la réparation et le remplacement de parties défectueuses, le nettoyage et l'entretien des surfaces et des installations, ainsi que la mise en place de mesures de sécurité et de protection de l'environnement. La maintenance d'un bâtiment est importante pour assurer la sécurité et le confort des personnes qui y habitent ou y travaillent, ainsi que pour préserver la valeur de l'immobilier.

Les bâtiments tertiaires (ou de bureaux) sont généralement des bâtiments de grande taille, destinés à accueillir des activités professionnelles ou commerciales. Ils peuvent être divisés en plusieurs types de maintenance :

- La maintenance curative : elle consiste à réparer les équipements et les installations lorsqu'ils sont défectueux.
- La maintenance préventive : elle vise à prévenir les pannes et les dysfonctionnements en effectuant régulièrement des contrôles et des entretiens.
- La maintenance prédictive : elle utilise des techniques de suivi et de diagnostic pour anticiper les besoins de maintenance et optimiser les interventions.
- La maintenance corrective : elle concerne les modifications et les adaptations nécessaires pour améliorer le fonctionnement et la performance des équipements et des installations.
- La maintenance esthétique : elle vise à entretenir l'apparence des parties communes et des espaces de travail (nettoyage, peinture, décoration, etc.).

Il est important de mettre en place un **plan de maintenance** adapté aux caractéristiques et aux besoins du bâtiment tertiaire, afin d'assurer son bon fonctionnement et sa durée de vie.

L'importance d'une maintenance "à la page"

Il est important d'avoir une maintenance performante pour plusieurs raisons :

- Assurer la sécurité et le confort des personnes qui utilisent le bâtiment : en effectuant régulièrement des contrôles et des entretiens, on peut détecter et corriger rapidement les éventuels problèmes qui pourraient mettre en danger la sécurité des personnes ou altérer leur confort.
- Préserver la valeur de l'immobilier : une maintenance adéquate peut contribuer à maintenir la valeur de l'immobilier en empêchant la dégradation des équipements et des installations.
- Optimiser les coûts : une maintenance préventive peut permettre de réduire les coûts à long terme en prévenant les pannes et les dysfonctionnements. En effet, les réparations et les remplacements coûtent souvent plus cher que les entretiens réguliers.
- Améliorer les performances du bâtiment : en effectuant des modifications et des adaptations, on peut améliorer les performances du bâtiment en termes d'économies d'énergie, de qualité de l'air intérieur, etc.

En résumé, une maintenance performante est essentielle pour assurer la sécurité, le confort, la valeur et les performances d'un bâtiment. Autant de sujets capitaux aujourd'hui pour les directions de l'environnement de travail !

Une solution : la GMAO

Qu'est-ce qu'une GMAO ?

Une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) est un logiciel qui permet de planifier, de suivre et d'optimiser les activités de maintenance d'un bâtiment ou d'une installation industrielle. La GMAO comprend généralement plusieurs fonctionnalités, telles que :

- La gestion des interventions de maintenance : la GMAO permet de planifier et de programmer les différentes opérations de maintenance (curative, préventive, corrective, etc.), ainsi que de suivre leur avancement et leur coût.
- La gestion des stocks de pièces détachées : la GMAO permet de gérer les stocks de pièces de rechange nécessaires aux interventions de maintenance, en indiquant les quantités disponibles et les niveaux de réapprovisionnement.

- La gestion des données techniques : la GMAO permet de conserver et de mettre à disposition les informations techniques sur les équipements et les installations (plans, manuels, schémas, etc.).
- La gestion des indicateurs de performance : la GMAO permet de suivre et de mesurer les indicateurs clés de performance de la maintenance (taux de disponibilité, taux de panne, coût total de possession, etc.), afin d'optimiser les interventions et les budgets.

En utilisant une GMAO, on peut ainsi centraliser et automatiser la gestion de la maintenance, en améliorant son efficacité et sa performance.

L'évolution des GMAO

Les GMAO ont connu un fort développement ces dernières années, en intégrant de nouvelles fonctionnalités et en s'adaptant aux nouvelles technologies et aux besoins de leurs utilisateurs. Voici quelques évolutions notables des GMAO :

- L'amélioration de l'interface utilisateur : les GMAO se sont adaptées aux nouvelles technologies de l'interface utilisateur (tablettes, smartphones, etc.), offrant une meilleure expérience de travail aux techniciens de maintenance.
- L'adoption de l'analyse de données et de l'intelligence artificielle : certaines GMAO utilisent des algorithmes d'analyse de données et d'intelligence artificielle pour prédire les besoins de maintenance et optimiser les interventions.
- L'intégration de l'IoT (Internet des Objets) : de nombreuses GMAO sont désormais capables de collecter et de traiter des données provenant de capteurs et de dispositifs connectés, afin de fournir des informations en temps réel sur l'état des équipements et des installations.

3 étapes pour installer une GMAO

Le processus d'installation d'une GMAO dépend du type de logiciel et de l'environnement dans lequel il sera utilisé. Voici généralement les étapes à suivre pour installer une GMAO :

1. Télécharger, installer puis configurer le logiciel : la plupart des GMAO sont disponibles en téléchargement sur Internet. Ensuite il faudra paramétrer les différentes options et créer les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs.

2. Importer les données : avant de pouvoir utiliser la GMAO, il faut importer les données sur les équipements et les installations à maintenir (informations techniques, historiques de maintenance, etc.).

3. Former les utilisateurs : il est recommandé de former les utilisateurs de la GMAO pour leur permettre de maîtriser les différentes fonctionnalités et de travailler de manière efficace avec le logiciel.

GMAO et IoT : pour une maintenance connectée

La connexion entre **GMAO** et **IoT** permet de maximiser la performance et l'efficacité de la **maintenance**, en utilisant des données en temps réel provenant de l'IoT.

En effet, en utilisant des capteurs connectés et en intégrant l'IoT à une GMAO, il est possible de collecter en temps réel des données sur l'état des équipements et des installations, afin de détecter rapidement les problèmes et de planifier les interventions de maintenance de manière plus efficace.

C'est ce que fait MerciYanis : des **capteurs plug-n-play** sont installés dans le bâtiment, sans travaux ni branchement (fonctionnent sur batteries). Ils contrôlent les **pannes de clim / chauffage**, la **qualité de l'air**, les **fuites d'eau et montées en charge**, la **température et le taux d'humidité**... Ils envoient de la donnée sur la **plateforme MerciYanis**, qui la traite et alerte les **directions de l'environnement de travail, responsables de la maintenance** et **prestataires** dès qu'ils relèvent un problème. La donnée et les décisions prises sont ensuite mises sous forme de **statistiques visuelles** que l'on peut facilement interpréter et présenter à sa hiérarchie.

Besoin d'une **GMAO simplifiée et connectée** ? Prenez le temps de **discuter avec notre équipe** de vos contraintes et besoins pour voir comment on peut vous aider ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Une maintenance performante est essentielle pour assurer la sécurité, le confort, la valeur et les performances d'un bâtiment
- ✓ Les GMAO ont fortement évolué ces dernières années et intègrent désormais de l'IoT
- ✓ La connexion entre GMAO et IoT permet de maximiser la performance et l'efficacité de la maintenance

Quel logiciel GMAO choisir pour son entreprise ?

Choisir le bon **logiciel de GMAO** pour optimiser la gestion des locaux, automatiser les process de maintenance, tout en transcendant l'**expérience collaborateur**... Voilà le défi auquel est confronté un grand nombre d'entreprises aujourd'hui ! Merci Yanis vous présente ici les critères incontournables pour bien choisir sa GMAO. Suivez le guide 😊

Un logiciel de GMAO, quèsaco, exactement ?

Au bureau comme à l'usine, lorsque certains équipements tombent en panne, les conséquences sont immédiates. C'est ici qu'intervient la **GMAO** (pour Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) !

Popularisée dans les années 1990, la GMAO est une méthode de gestion dédiée aux tâches de maintenance des entreprises et autres institutions. Elle s'effectue par l'intermédiaire d'un progiciel informatique type SAP.

À qui s'adresse pareille méthode, nous direz-vous ? Disposer d'un logiciel de GMAO efficace est, en réalité, indispensable au bon fonctionnement d'organisations diverses. Citons pour exemple les entreprises disposant d'un parc d'actifs conséquent, à l'image des professionnels du bâtiment, des industriels, ou encore des acteurs de la grande distribution.

GMAO classique : un outil efficace, mais difficile d'accès

Il existe aujourd'hui deux grands types de **progiciels de maintenance** : les outils connectés de gestion et les logiciels de GMAO classiques. Voici les fonctionnalités que peuvent proposer les logiciels de GMAO classiques :

- La gestion d'un parc complet de machines, par l'intermédiaire des plannings ou de systèmes de localisation ;
- L'analyse des équipements dans le cadre d'une démarche de maintenance préventive, curative, corrective ou améliorative ;
- Le réapprovisionnement et la valorisation du matériel ;
- La gestion des achats (commandes, facturations) et du personnel ;
- L'analyse prévisionnelle et la traçabilité des interventions.

Comme vous pouvez le constater, les progiciels de GMAO classiques sont capables de centraliser et d'effectuer un nombre de tâches important. Dans les faits, l'ensemble de ces fonctionnalités ne correspond cependant pas nécessairement aux besoins réels et actuels des entreprises en termes de maintenance des locaux et de **Qualité de Vie au travail (QVT)** :

- Ces solutions statiques et déconnectées des bâtiments ne permettent pas un traitement à l'usage et en temps réel des informations.
- Les GMAO classiques sont connues pour être peu flexibles.
- Ces interfaces sont souvent peu ergonomiques et constituent un réel frein à l'usage, tant côté collaborateur que manager.

Lorsque l'on connaît le prix d'acquisition de pareille solution, le jeu en vaut-il vraiment la chandelle ?

Les logiciels de GMAO traditionnels sont-ils sur le point d'être dépassés ?

Les nouvelles technologies favorisent la digitalisation des *process* et les logiciels de GMAO suivent le mouvement. Récemment, de nouvelles solutions de GMAO 2.0 ont ainsi fait leur apparition. Elles tirent pleinement parti des dernières avancées technologiques, à l'image du Big Data, de l'**Internet of Things (IoT)** et de l'Intelligence Artificielle (IA).

Bonne nouvelle ! Le coût des solutions de GMAO 2.0 est généralement inférieur à celui des logiciels plus traditionnels. Ces mini-logiciels de maintenance se présentent le plus souvent sous la forme de plateformes externalisées, en mode SaaS. Elles ont l'avantage d'être intuitives et faciles d'accès, pour les collaborateurs et leurs managers.

Et en fait, comment fonctionnent les outils informatiques de maintenance ?

Les progiciels de GMAO et les outils connectés de maintenance nouvelle génération fonctionnent tous deux par l'intermédiaire d'une interface informatique et de tableaux de bord. Ces derniers facilitent l'analyse des données. Le collaborateur se connecte, et ouvre un ticket. Les services généraux des entreprises réceptionnent la demande et apportent une solution au problème.

Plus ergonomiques et simples à utiliser, les outils de maintenance nouvelle génération tirent pleinement parti des dernières avancées technologiques. Dans ce type de solution, les **capteurs plug and play**, objets et boutons connectés jouent un rôle fondamental. La différence majeure avec les logiciels traditionnels ? Ces solutions innovantes sont spécialisées dans l'IoT, les nouvelles méthodes UX/UI et l'analyse des données en temps réel (à l'usage).

Bon à savoir : La GMAO 2.0 , un formidable outil de gestion

Puisqu'elle intègre la documentation technique couplée à l'analyse des données en temps réel, la GMAO 2.0 permet d'inventorier et de localiser efficacement l'ensemble de vos équipements. Elle trace et répertorie toutes les opérations de maintenance dans l'objectif d'optimiser la sécurité et le fonctionnement des bâtiments. Un véritable plus !

Soyez toujours au bon endroit au bon moment grâce à la collecte des données à l'usage et en temps réel !

Les fonctions d'une GMAO 2.0 sont nombreuses : monitoring en temps réel la qualité de l'air, repérage immédiat d'une fuite d'eau, ou encore alerte lorsqu'une machine tombe en panne. Tout cela est possible grâce à la **collecte des données à l'usage et en temps réel** via les informations des capteurs et objets connectés disposés dans vos bâtiments. Mais pas que. Une GMAO 2.0 réceptionne les demandes de vos collaborateurs via une **interface user-friendly**. Cette dimension ergonomique est essentielle. Une GMAO qui fonctionne est une GMAO qu'on utilise ! Si personne ne remonte les incidents car découragé par la complexité d'une interface, la GMAO perd une partie de son sens. Ces outils permettent également de contrôler efficacement l'**avancement des tournées** de vos prestataires, comme les sociétés de propreté par exemple, et s'intègrent parfaitement à votre environnement technique et fonctionnel existant. De quoi faciliter la vie des services généraux et de toutes les parties prenantes (collaborateurs, prestataires...), vous ne trouvez pas ?

Outil de maintenance nouvelle génération, quels critères ?

Pour profiter d'une adéquation parfaite entre les fonctionnalités de votre logiciel de maintenance et vos besoins effectifs, pourquoi ne vous tourneriez-vous pas vers une solution plus moderne ? Pour les entreprises soucieuses d'améliorer le niveau de satisfaction de leurs collaborateurs et souhaitant accéder à des solutions adaptées à des besoins plus ciblés, une GMAO 2.0 est de loin recommandée !

Conseil pour bien choisir sa solution de GMAO 2.0

- Une interface user-friendly : Elle devra être intuitive et facilement exploitable par les collaborateurs amenés à l'utiliser ;
- Elle pourra rapidement être implémentée dans votre service et venir en remplacement ou en complément de vos outils déjà existants (intégration clé en main et APIs ouvertes) ;
- Elle rendra vos locaux "intelligents" - via des capteurs, des QR codes ou encore des boutons connectés - pour vous faire gagner du temps... Et de l'argent !
- Elle permettra une collecte des données à l'usage et en temps réel, pour une traçabilité, une remontée et une résolution rapide des incidents ;
- Elle vous donnera une visibilité complète quant à l'activité de vos prestataires externes sur site (votre prestataire propreté par exemple avec le nettoyage à l'usage) ;
- Elle protégera efficacement vos data, par l'intermédiaire de sauvegardes automatiques et la sécurisation des serveurs.

Simple et ergonomique, notre outil de **GMAO 2.0** permettra de dépoussiérer la gestion de vos bâtiments. Axé sur les besoins réels et actuels des entreprises, MerciYanis propose une solution en trois temps : la maintenance des locaux, les **services aux collaborateurs**... Et la propreté ! Pour passer le balai sur vos vieilles habitudes de maintenance, n'hésitez pas à demander conseil aux **experts MerciYanis**. Vous y gagnerez en temps et en énergie.

Que vous soyez une société de propreté, ou un représentant des services généraux, nous pouvons vous accompagner !

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Elle doit être simple et ergonomique.
- ✓ Elle doit proposer la collecte des données à l'usage et en temps réel via des capteurs et autres objets connectés.
- ✓ Elle doit pouvoir se plugger à vos solutions existantes (votre GMAO classique ou vos outils de messagerie type Slack ou Teams).
- ✓ Elle doit être au service de l'expérience collaborateur et de la Qualité de Vie au Travail.
- ✓ Le recours aux nouvelles technologies permet de réduire la facture liée à l'exploitation d'un système GMAO !

Comment affiner les réglages d'une GTC, d'une GTB ou d'une GMAO ?

Dans le cadre de la loi ELAN, les entreprises ont pour obligation de maîtriser leur bilan carbone. Le smart building apparaît à ce titre pour beaucoup comme **l'avenir du monde professionnel**. Selon nous, l'optimisation de vos dépenses en énergie passera nécessairement par la qualité des réglages de votre GTC, GTB ou GMAO. On fait le point sur le sujet.

Mieux comprendre les spécificités de chaque outil

La Gestion Technique du Bâtiment (GTB), la Gestion Technique Centralisée (GTC) et la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) font partie intégrante du bâtiment intelligent. Même s'ils répondent à un besoin commun, chacun de ces outils possède ses spécificités.

À quoi sert la GTB ?

Les systèmes GTB ont pour fonction de surveiller et de contrôler le bon fonctionnement des équipements énergétiques d'une entreprise. Ils s'articulent autour de trois principales composantes :

- les automates, chargés de collecter les données ;
- le logiciel de supervision, reliant le système à l'utilisateur ;
- une connexion à internet.

Les données récoltées par la GTB sont clairement orientées « vie du bâtiment ». Elles concernent avant tout le confort des collaborateurs et/ou des clients. Un outil GTB se concentre ainsi principalement sur :

- l'électricité ;
- la ventilation ;
- la climatisation et le chauffage ;
- les systèmes d'incendie et de sécurité ;
- l'alimentation.

Quelles sont les différences et les similitudes entre GTB et GTC ?

La GTB permet d'obtenir une vision globale du bâtiment. Les systèmes GTC sont quant à eux pensés pour gérer les installations techniques d'un seul lot.

Pour le lot « électricité », les données collectées par une GTC concerneront ainsi la consommation d'énergie, les capteurs de présence, l'éclairage. Pour le lot « chauffage », elles auront trait à l'optimisation des temps de fonctionnement, à la régulation des températures et au suivi des chaudières. Les points communs entre GTB et GTC sont cependant nombreux. Ces deux outils permettent en effet de :

- conditionner et acquérir des données ;
- enregistrer et détecter des changements d'état et des événements ;
- automatiser des actions ;
- agir à distance sur les équipements.

Quel est le rôle d'une GMAO ?

Plus répandue que la GTB et la GTC, la GMAO a pour mission de gérer les tâches de maintenance sur le bâti. Les fonctionnalités standards d'un logiciel GMAO comprennent :

- la planification des opérations de maintenance ;
- les demandes d'intervention ;
- la gestion de la sécurité des équipes techniques ;
- le stockage des données ;
- le suivi de qualité et des indicateurs clés de performance.

Les outils GTB, GTC et GMAO fonctionnent ainsi de concert pour assurer la sécurité des intervenants, le confort des collaborateurs et la durabilité des équipements techniques.

Comment optimiser les réglages de son outil de gestion technique des bâtiments ?

La GTB, la GTC et la GMAO proposent d'innombrables fonctionnalités. Pour tirer pleinement parti de ces outils, il est essentiel de bien les configurer. Il s'agira également de choisir la solution la mieux adaptée aux spécificités de l'entreprise.

Bien définir le champ d'action

L'acquisition d'un outil de gestion technique représente un véritable coût. **Comptez entre 5 000 et 7 500 euros pour mettre en place une GTB classique sur une surface de 250** Les prix d'acquisition et de déploiement augmenteront bien entendu avec la complexité du système.

Pour optimiser votre budget, nous vous conseillons de définir en amont votre cahier des charges. Il vous permettra de sélectionner les fonctionnalités et les modules réellement utiles à votre entreprise. Après l'acquisition du système, prévoyez une période de test. Elle vous aidera à vous familiariser avec l'outil et à en déceler les éventuels dysfonctionnements.

Veillez également à ce que l'implantation et l'assignation des périphériques soient possibles après l'installation du système.

Bien définir le champ d'action

L'acquisition d'un outil de gestion technique représente un véritable cout. **Comptez entre 5 000 et 7 500 euros pour mettre en place une GTB classique sur une surface de 250** Les prix d'acquisition et de déploiement augmenteront bien entendu avec la complexité du système.

Pour optimiser votre budget, nous vous conseillons de définir en amont votre cahier des charges. Il vous permettra de sélectionner les fonctionnalités et les modules réellement utiles à votre entreprise. Après l'acquisition du système, prévoyez une période de test. Elle vous aidera à vous familiariser avec l'outil et à en déceler les éventuels dysfonctionnements.

Veillez également à ce que l'implantation et l'assignation des périphériques soient possibles après l'installation du système.

Intégrer intelligemment la GTB à la GMAO

L'interconnexion entre les données collectées par la GTB et la GMAO doit être soignée. Ces deux outils constituent en effet les deux pièces d'un même puzzle.

- La GTB enregistre les données liées aux équipements ;
- La GMAO facilite le travail des équipes techniques et la planification des interventions.

Pourtant, **les entreprises ayant réussi à établir une relation pérenne entre ces deux systèmes sont encore rares**. Nos solutions sont justement pensées pour faciliter cette intégration.

Opter pour la simplicité

Les outils GTB et GMAO traditionnels sont trop complexes pour l'immense majorité des entreprises. Pour faciliter la gestion de vos locaux, nous avons développé une plateforme de pilotage nouvelle génération. Modulable et simple à implémenter, elle vous permettra :

- d'assurer la **traçabilité des interventions** de vos prestataires propreté ;
- de collecter les **demandes de vos collaborateurs** et de vos équipes techniques ;
- d'obtenir une vue en temps réel de la santé de vos locaux ;
- de mettre en place une politique efficace de **maintenance préventive ou corrective**.

Notre système de gestion repose sur une large gamme de capteurs et d'objets connectés. Grâce à leurs API ouverts, ils s'intégreront facilement sur vos outils existants.

Concrètement, comment cela se passe ?

- MerciYanis vous aide à identifier le périmètre de votre projet ;
- Nous paramétrons vos capteurs et nous les connectons au **réseau des objets connectés** ;
- Nous venons installer vos objets IoT dans votre entreprise.

Vous souhaitez implémenter une politique de smart building efficace, mais votre budget est limité ? Nos experts seront ravis de vous présenter leur vision de l'entreprise de demain.

Vous voulez introduire des objets connectés dans votre entreprise ?

MerciYanis utilise plusieurs réseaux pour répondre à tous les besoins de ses clients sur différents objets connectés (boutons, QR codes, capteurs). **Laissez-nous vos coordonnées** et nous vous recontactons pour parler de vos besoins ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ La GTB, la GTC et la GMAO sont des outils efficaces pour gérer les équipements d'une entreprise et en optimiser les dépenses énergétiques ;
- ✓ Très complets, ces systèmes sont également coûteux. Ils nécessitent un investissement financier et humain conséquent ;
- ✓ Les capteurs connectés associés à un logiciel de GMAO 2.0 constituent une alternative de choix.

L'IoT au service de l'efficacité opérationnelle

L'IoT sur le devant de la scène : libérez son potentiel

10 raisons d'opter pour l'automatisation des tâches en entreprise

Services FM et IoT : comment atteindre l'excellence opérationnelle ?

Comment l'IoT facilite-t-il le travail des FMers pour délivrer la meilleure prestation ?

Qu'est-ce que la Total Facility Experience ?

Pourquoi choisir un logiciel GMAO nouvelle génération ?

Restez au frais dans les locaux avec l'IoT



10 raisons d'opter pour l'automatisation des tâches en entreprise

L'**automatisation des tâches** est aujourd'hui sur toutes les lèvres. Sa vocation première ? Permettre à vos collaborateurs de se concentrer sur des tâches à haute valeur ajoutée. Après tout, la plupart des missions répétitives peuvent bien être confiées à des systèmes informatiques, vous ne pensez pas ? Chez MerciYanis, c'est le pari que nous faisons ! Voici 10 bonnes raisons d'opter pour l'**automatisation des tâches en entreprise**.

Réduire les coûts

Pour commencer, l'**automatisation de vos processus** permettra à votre entreprise de réduire ses frais de fonctionnement. En déléguant certaines tâches à des systèmes informatiques, vous économiserez nécessairement sur vos coûts de main-d'œuvre. Sur le long terme, l'**automatisation** contribuera par ailleurs à réduire le temps passé à former de nouveaux collaborateurs sur des missions pouvant être prises en charge par l'informatique.

Conserver une vue d'ensemble sur les processus opérationnels

L'**automatisation des tâches** s'effectue toujours par l'intermédiaire d'un progiciel dédié, facilement intégrable sur vos outils existants (de type GMAO par exemple). Au fil des mois, les données collectées par ce logiciel vous offriront une vue d'ensemble de votre système opérationnel. Grâce à lui, vous serez en mesure de repérer des patterns néfastes à la croissance de votre structure et d'y apporter des solutions.

Gagner du temps

C'est bien connu, le temps, c'est de l'argent ! L'**automatisation des tâches** offrira à vos collaborateurs l'opportunité de se concentrer sur des activités à forte plus-value. Celles n'apportant que peu de ressources à l'entreprise pourront ainsi être déléguées à l'intelligence informatique. Pensons par exemple à la prise de rendez-vous, aux rappels de paiement ou encore à la facturation. Puisqu'ils ne seront pas contraints de travailler sur des missions respectives, vos collaborateurs garderont le moral !

Bon à savoir : Automatisation des tâches, de quoi parle-t-on exactement ?

Reposant sur l'utilisation de technologies, de logiciels et d'application, l'automatisation consiste à déléguer des actions à faible valeur ajoutée à des systèmes informatiques plutôt qu'à des humains. Elle est très développée dans le secteur tertiaire, dans des domaines comme la comptabilité, les RH ou encore le contact commercial. Dans l'industrie, elle est présente dans l'automobile, l'aéronautique ou la robotique.

Faire remonter les incidents

En entreprise, la collecte des demandes collaborateurs joue un rôle précieux. Les technologies actuelles permettent d'en améliorer le process. Chez MerciYanis, l'information peut par exemple être remontée par différents médiums : **les boutons connectés, le chatbot, les QR codes**. Les services généraux pourront ainsi traiter au plus vite une demande importante. Les prestataires propreté seront quant à eux à même d'intervenir plus rapidement. Du gagnant-gagnant en somme !

Garder le rythme de la croissance

Les infrastructures d'une entreprise tendent à se développer plus rapidement que ses ressources humaines. L'**automatisation de certaines tâches** pourrait donc vous aider à répondre aux besoins nouveaux de votre structure sans avoir à embaucher de nouveaux talents. Elle permettra par ailleurs de diminuer la pression de travail exercée sur vos collaborateurs.

Minimiser les erreurs

Par bien des aspects, l'intelligence informatique est plus fiable que l'intelligence humaine. C'est particulièrement vrai pour les tâches perçues par l'humain comme ayant peu d'intérêt. L'**automatisation de vos process d'entreprise** limitera donc les risques d'erreurs coûteuses (paiement pour services non rendus, lenteur de la relance client, erreur de facturation, etc.).

Améliorer l'environnement de travail

Les capteurs connectés peuvent accomplir des tâches qu'aucun humain n'est en mesure de réaliser. Certaines d'entre elles s'avèrent particulièrement intéressantes en cette période de crise sanitaire. À titre d'exemple, notre **capteur de qualité de l'air** est ainsi capable de mesurer le taux de CO2 d'un espace et de générer une alerte lorsqu'un seuil est dépassé. Pour protéger vos collaborateurs, il suffira simplement d'aérer !

Bon à savoir : un marché en plein développement

Les analystes de Gartner, une entreprise de conseil et de recherche réputée, estiment que le marché de l'automatisation devrait franchir la barre des **600 milliards de dollars en 2022**. Trois grandes tendances se détachent : le remplacement des tâches subalternes, l'IA et les processus robotiques, l'automatisation à commande vocale. Nous avons d'ailleurs écrit un **article sur l'importance grandissante des notes vocales** dans le monde professionnel.

Nettoyer à l'usage

Le **nettoyage à l'usage réel** s'impose progressivement dans les mentalités. Il s'agit de ne nettoyer un espace de travail uniquement lorsqu'il en présente le besoin, et non en fonction d'un planning prédéfini. L'IOT joue à ce titre un rôle précieux, puisqu'il permet d'identifier les postes de travail occupés et de transmettre l'information au prestataire propreté le plus rapidement possible. L'**automatisation des tâches** rime ici avec flexibilité.

Gérer les gros volumes de demandes

La **plateforme de ticketing** offre une vue en temps réel de la santé de vos locaux. Elle permet notamment de trier les demandes d'assistance émises par vos collaborateurs en fonction de la priorité de la requête. Cela pourrait être particulièrement bénéfique aux sociétés devant gérer un nombre conséquent de tickets. L'outil vous offre par ailleurs l'opportunité de créer des rappels pour vos tâches récurrentes. Grâce à lui, aucune raison que vous manquiez la date de renégociation d'un contrat ou celle de la vérification des extincteurs. L'**automatisation** dans toute sa splendeur !

Favoriser l'échange d'informations entre les différents prestataires

Chez MerciYanis, les données issues de l'**automatisation des tâches** peuvent être partagées dans un environnement logiciel commun. Notre plateforme de *ticketing* évitera par exemple à différents agents de propreté et **maintenance** de travailler sur un même cas. Elle met par ailleurs en lumière les bienfaits du travail collaboratif. Par l'intermédiaire de notre plateforme à information ouverte, les agents expérimentés pourront, par exemple, former les agents moins expérimentés lorsque ces derniers seront confrontés à une situation délicate.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ L'automatisation des tâches est un marché en plein développement.
- ✓ Elle participe à la croissance de l'entreprise, tout en améliorant l'environnement de travail de vos collaborateurs.
- ✓ L'automatisation tire pleinement parti des technologies modernes, comme l'IOT, l'IA ou les capteurs connectés.

Services FM et IoT : comment atteindre l'excellence opérationnelle ?

Dans un environnement de travail (et pas que) en constante évolution, les entreprises cherchent des moyens d'optimiser leurs opérations et de réduire leurs coûts. C'est là que les solutions IoT (Internet des objets) entrent en jeu. En connectant les dispositifs et les systèmes, les entreprises de facility management peuvent améliorer considérablement leur efficacité opérationnelle... et l'expérience des occupants, vrai sujet aujourd'hui. On voit comment 🖱

Quelles stratégies et pratiques clés pour améliorer sa qualité de service en tant que FMer ?

Utiliser les nouvelles technologies

Pour collecter et analyser des données en temps réel, automatiser les processus, prévoir les pannes, optimiser les ressources, et améliorer la prise de décision.

Intégrer des données

Les données provenant de divers systèmes et équipements doivent être intégrées pour une vue d'ensemble complète des opérations. Cela peut être réalisé grâce à des plateformes de gestion des données qui permettent d'agrégier et d'analyser les données provenant de différentes sources, facilitant ainsi la prise de décision éclairée, comme [MerciYanis](#) par exemple 😊

Faire de la maintenance prédictive

Pour anticiper les pannes et planifier les interventions de manière proactive. En utilisant des [capteurs IoT](#) et des systèmes de surveillance en temps réel, les entreprises peuvent détecter les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent critiques, réduisant ainsi les temps d'arrêt et les coûts de maintenance.

Gérer les performances et indicateurs clés

Indispensable : mettre en place des indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer et évaluer l'efficacité opérationnelle. Les KPI peuvent inclure des métriques telles que le taux de résolution des problèmes, la satisfaction des clients, l'utilisation des ressources, les économies d'énergie, etc. Ces indicateurs permettent d'identifier les domaines d'amélioration et de suivre les progrès réalisés !

Des exemples concrets d'utilisation de l'IoT pour gagner en efficacité opérationnelle

Surveillance en temps réel

Les solutions IoT permettent aux entreprises de facility management de surveiller en temps réel les performances et les conditions des équipements. Grâce à des capteurs et des appareils connectés, il est possible de collecter des données précises sur les performances des systèmes tels que le chauffage, la ventilation et la climatisation (CVC), l'éclairage, la sécurité, etc. Ces données permettent aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées et de détecter les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent critiques. À terme, la maintenance prédictive basée sur les données collectées permettra d'anticiper les pannes et de planifier les interventions de manière proactive, réduisant ainsi les temps d'arrêt et les coûts associés. C'est incroyable, on a hâte d'y être !

Gestion intelligente des actifs

Grâce à la connectivité des dispositifs, il est possible de suivre l'emplacement, l'utilisation et l'état des actifs, tels que les équipements de bureau, les véhicules, les machines, etc. Cela permet aux entreprises de planifier et de gérer plus efficacement l'utilisation de leurs actifs, d'optimiser les coûts de **maintenance** et de réduire les pertes liées aux vols ou aux dommages.

Optimisation des ressources

Par exemple, les **capteurs de présence** et les systèmes d'éclairage connectés permettent d'ajuster automatiquement l'éclairage en fonction de la présence des personnes dans une pièce, ce qui permet de réduire la consommation d'énergie (oui parce que, ce n'est pas Versailles ici 🇫🇷). De même, les systèmes de gestion des bâtiments basés sur l'IoT peuvent réguler automatiquement la **température** et la **ventilation** en fonction des besoins réels, ce qui réduit la consommation d'énergie liée au chauffage et à la climatisation.💡 Par exemple, MerciYanis le fait déjà pour son **client Manutan** !

Amélioration de l'expérience des occupants

Par exemple, des applications mobiles peuvent être utilisées pour permettre aux occupants de **signaler rapidement les problèmes** ou les **demandes d'entretien**, ce qui accélère la résolution des problèmes (c'est fou, c'est exactement ce que fait MerciYanis ! 🤖). De plus, la connectivité IoT peut être utilisée pour créer des environnements intelligents et durables, pour répondre aux nouveaux enjeux et aux nouvelles attentes des collaborateurs.

💡 Nous avons écrit plusieurs articles sur comment l'IoT permet aux entreprises d'améliorer leur stratégie RSE et leurs engagements en matière d'écologie, on vous laisse **vous balader sur le blog** !

Améliorer l'expérience des occupants grâce à des solutions IoT dans le Facility Management

Un résultat de plus en plus attendu de la part des clients

Les clients recherchent des prestataires de services de facility management capables de fournir des solutions efficaces et rentables pour la gestion de leurs installations.

3 statistiques pour appuyer ce constat :

- Une enquête menée par Frost & Sullivan a révélé que 68 % des entreprises considèrent l'amélioration de l'efficacité opérationnelle comme l'un des principaux facteurs pour externaliser leurs services de facility management. Les clients sont de plus en plus conscients des avantages d'une gestion efficace de leurs installations.
- Une étude de l'Institute of Real Estate Management a montré que 80 % des locataires commerciaux accordent une grande importance à la qualité de la gestion des installations lorsqu'ils choisissent un lieu de travail. Les clients attachent une grande valeur à une expérience utilisateur optimale et à des services fiables.
- Une étude réalisée par Deloitte a révélé que 77 % des entreprises considèrent la gestion des installations comme un facteur clé de réussite pour leurs opérations commerciales. Les entreprises reconnaissent de plus en plus que des installations bien gérées contribuent à une productivité accrue et à une meilleure expérience client.

D'autant de raisons pour les Facility Managers (FMers) de s'adapter et d'offrir une qualité de service supérieure !

Ces entreprises ont réussi à atteindre un niveau de qualité de service supérieure

Il existe en plus de supers exemples d'entreprises qui ont sauté le pas et qui ont d'excellents résultats... et qui ont eu d'heureuses conséquences, en plus d'améliorer leur efficacité opérationnelle. Par exemple :

- JLL, une entreprise de facility management mondiale, a mis en œuvre des solutions IoT dans ses services de gestion des bâtiments.

Ils ont constaté une réduction de 10 à 15 % des coûts d'exploitation des installations, ainsi qu'une amélioration de l'efficacité énergétique allant jusqu'à 30 %. C'est énorme ! Ces améliorations ont été rendues possibles grâce à la collecte et à l'analyse en temps réel des données des équipements, ce qui leur a permis de prendre des décisions éclairées et de mettre en place des actions correctives plus rapidement.

- Une étude de l'Université de technologie de Vienne a montré que l'utilisation de capteurs IoT dans les bâtiments permettait de réduire la consommation d'énergie de 20 à 30 %.

Cela a permis aux entreprises de réaliser des économies importantes sur leurs factures énergétiques, tout en contribuant à des pratiques plus durables et respectueuses de l'environnement. Eh oui, on le dit souvent, mais ce n'est qu'en mesurant que l'on connaît, que l'on peut prendre des décisions et réduire / optimiser / améliorer ses dépenses.

- MerciYanis, logiciel de pilotage des bâtiments relié à des objets connectés, mesure la qualité de l'air dans les open spaces de ses clients.

Grâce à cette surveillance en temps réel, nous avons pu identifier et résoudre rapidement les problèmes de qualité de l'air, ce qui a entraîné une amélioration significative de la satisfaction et de la santé des occupants, en plus d'aider les DET à prendre de meilleures décisions d'aménagement. On vous laisse avec le [retour de la DET de chez Manutan en vidéo](#) !

Quelques exemples pour améliorer l'expérience grâce à de l'IoT appliqué au facility management

C'est un marché et un sujet que l'on connaît bien chez MerciYanis, donc on vous laisse quelques idées qu'on a pu trouver sur le chemin :

Gestion proactive des demandes

On en parlait plus haut : ces demandes peuvent être traitées de manière plus rapide et efficace, ce qui améliore la réactivité du facility management et la satisfaction des occupants.

Confort personnalisé

Vous pouvez utiliser les informations remontées par les capteurs pour créer des environnements personnalisés et ajuster automatiquement les paramètres en fonction des besoins individuels, offrant ainsi un niveau de confort optimal.

Gestion des espaces de travail

Les capteurs de présence peuvent être utilisés pour identifier les zones d'utilisation intensive, ce qui permet d'optimiser l'utilisation des espaces et de fournir des installations adaptées aux besoins réels des occupants.

💡 MerciYanis a créé une [solution sur-mesure](#) pour ces besoins à des clients : on en parle en détail si ça vous intéresse !

Sécurité et sûreté

Les systèmes de sécurité connectés via l'IoT offrent une surveillance en temps réel et une gestion proactive des incidents. Des capteurs et des caméras connectés peuvent détecter les intrusions, les fuites d'eau, les incendies, etc., ce qui permet d'intervenir rapidement et de garantir la sécurité des occupants et des actifs.

Communication et engagement

Notre préféré : les dispositifs IoT peuvent servir de canaux de communication entre le facility management et les occupants. Des écrans interactifs, des panneaux d'affichage numériques ou des applications mobiles peuvent diffuser des informations pertinentes sur les services, les événements, les mises à jour, etc., favorisant ainsi une meilleure communication et un meilleur engagement avec les occupants. Pour ça les meilleurs c'est **Steeple** !

Cet article vous a convaincu ? Et notre question préférée : c'est comment chez vous, IoT, expérience collaborateur avant tout, un peu en retard sur ces sujets..? On espère que ça vous a fait découvrir de nouvelles choses et donné des idées !

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Les nouvelles technologies et l'utilisation de données permet d'offrir une meilleure qualité de service
- ✓ L'IoT en fait partie et ne s'arrête pas à de l'amélioration technique : elle améliore aussi les conditions et la qualité de vie en entreprise
- ✓ Des entreprises ont déjà sauté le pas de l'IoT dans le FM et font part des résultats

Comment l'IoT facilite-t-il le travail des FMers pour les aider à délivrer la meilleure prestation ?

Maintners et **MerciYanis**, deux acteurs du facility management, s'associent pour vous présenter les bienfaits et solutions qu'apporte l'IoT pour la gestion des bâtiments et de leurs occupants. Maintners, FMer, propose MerciYanis, plateforme de gestion de l'environnement de travail reliée à des objets connectés à ses clients. Ce partenariat est pensé pour les utilisateurs finaux (entreprises clientes et collaborateurs) : ils bénéficient de meilleurs services et de meilleures prestations, sans multiplier leurs outils.

On fait un état des lieux du marché et de ce qui a permis à ces deux entreprises de travailler ensemble, puis on vous montre les résultats concrets de ce partenariat avec des retours d'expérience de clients ! 

Deux secteurs faits pour travailler ensemble

L'entrée dans la quatrième révolution industrielle a amorcé la digitalisation massive de toutes les fonctions des entreprises, et les métiers de gestion des bâtiments et de leurs occupants n'y ont pas coupé. La crise de Covid19 a précipité l'implémentation et l'acceptation de solutions technologiques plus avancées, comme **l'internet des objets (IoT)**, notamment chez les entreprises de facility management pour des raisons économiques, d'amélioration de **l'expérience collaborateur** et de **réduction des dépenses énergétiques**. De plus l'IoT permet de passer d'une maintenance curative à une **maintenance préventive**, amenant les entreprises à prendre de meilleures décisions.

Les FMers : qu'est-ce que c'est, à quoi ça sert, comment ça fonctionne ?

Selon **Appvizer**, le facility management (ou FM) se définit comme l'ensemble des **services et prestations** liés à la bonne gestion opérationnelle et stratégique des entreprises. Il s'agit d'activités touchant autant aux infrastructures qu'aux occupants :

- l'entretien des bâtiments,
- la gestion des locaux techniques et des fluides,
- le nettoyage des locaux,
- la sécurité,
- la gestion du courrier,
- l'accueil, etc.

L'objectif principal des facility managers est de réduire les coûts attribués à la gestion et à la maintenance des bâtiments, tout en répondant aux attentes des collaborateurs.

Ainsi les missions des services généraux et des facility managers se confondent presque, la principale différence étant que les services généraux sont souvent internalisés par l'entreprise, quand le facility management est externalisé.

Son pilotage pourrait d'ailleurs être de plus en plus externalisé : en effet, la crise sanitaire a provoqué une **digitalisation** du secteur en un temps record. Aujourd'hui, les FMers, comme on appelle les entreprises de facility management, ont vu le spectre de leurs missions s'agrandir pour répondre à de nouveaux besoins et enjeux. Amélioration de la qualité de vie au travail, gestion du télétravail, réduction des dépenses énergétiques... les attentes des collaborateurs évoluent.

"On assiste à un réel passage d'une économie axée sur les produits à une économie fondée sur l'expérience."

Le facility management devient un **levier de création de valeur**, puisqu'il est en partie le reflet de la culture et des valeurs de l'entreprise (QVT, conscience environnementale, expérience collaborateur...).

Les FMers sont depuis amenés à revoir leur modèle économique : c'est là qu'apparaît l'intérêt pour les objets connectés ! Les solutions IoT permettent aux FMers de s'inscrire dans une **démarche préventive** grâce à aux alertes en temps réel depuis les capteurs, aux analyses qui ressortent de **potentielles récurrences ou problèmes structurels**, et à la parole donnée aux collaborateurs pour répondre au plus vite à leurs demandes.

L'IoT, le digital : qu'est-ce que c'est, à quoi ça sert, et quelles applications dans le monde de l'entreprise ?

L'arrivée de nouvelles technologies comme l'Internet des objets (IoT) perturbe la sphère privée comme la sphère professionnelle. Comme toutes les innovations disruptives, elles rebattent complètement les cartes et sont synonymes de changements sociétaux, environnementaux, économiques et organisationnels profonds.

L'IoT, ou Internet of Things (internet des objets) fait référence à la connexion entre le monde digital et le monde physique : un objet (physique) contient et transmet de la **donnée**, des informations (digitales). Plusieurs objets connectés entre eux et échangeant de la donnée en permanence créent des **systèmes**, que l'on peut récupérer, stocker et traiter, les traduire, et prendre des décisions en fonction de ce qu'elles auront indiqué.

L'IoT est porteur d'opportunités énormes et diverses et impacte la société, l'environnement et l'économie. Il nous permet de connaître l'état, la localisation, l'identité d'objets, qui font partie et impactent l'environnement : il est donc possible de prendre des décisions plus éclairées et d'agir de manière appropriée.

Ainsi l'utilisation de capteurs ou plus largement d'objets connectés amènent à optimiser la consommation de toutes les ressources et nous ouvrirait même la voie vers de nouveaux modèles d'usage de ces dernières. La beauté de l'IoT réside finalement dans la variété de ses domaines d'application : sécurité des biens et des personnes, traçages pour des questions de sécurité, maintenance préventive (on a d'ailleurs écrit [un article](#) à ce sujet), consommation énergétique (et sur celui-ci aussi, [retrouvez-le ici](#)), confort, amélioration des performances industrielles... L'IoT est donc tout désigné pour moderniser les métiers du facility management.

💡 L'IoT vous paraît compliqué et vous ne savez pas trop de quoi on parle ? On vous explique tout de manière simple et concrète pour [comprendre l'internet des objets](#).

L'importance de se digitaliser

Depuis 1990 et l'apparition du Facility Management de nombreuses entreprises spécialisées dans ce secteur ont vu le jour et sont de plus en plus nombreuses. Le FM permet aux entreprises utilisant ce service de garder toute leur concentration sur leur **cœur de métier** et de sous-traiter tout ce qui n'est pas en lien avec ce dernier. Une seule et même entreprise aura en charge tout ce qui est en lien à la gestion des sites. C'est pour cela que les Facility managers ont besoin quotidiennement de connaître le plus facilement possible **l'avancée de l'ensemble des tâches** qui leur sont confiées. C'est ainsi que la **révolution digitale** a aussi atteint le facility management sur les dernières années. Avec un besoin d'information constant, les outils connectés se sont développés et ont atteint aussi le facility management. Ainsi, sur ce marché très concurrentiel qui allie gestion technique du bâtiment et service aux occupants, le digital peut faire une réelle différence.

En effet, le digital est un des piliers de transformation du FM. La transformation digitale consiste en l'adoption de la **technologie digitale** pour **transformer les services** ou business en remplacement tout ce qui est non digital ou processus manuel en processus digital ou en remplacement des technologies digitales anciennes avec de plus récentes. La transformation digitale et **l'automatisation** nécessitent un bon investissement mais aussi un planning adéquat. Elle nécessite un plan de transformation, une nouvelle stratégie, de nouveaux outils et de nouvelles technologies. En ayant bien en tête que ce qui importe le plus est le choix de la meilleure solution liée à la bonne technologie !

Aujourd'hui les techniciens sont équipés de tablettes ou smartphones sur les sites pour gérer les opérations. Cela permet l'obtention de **données plus fiables** et plus **facilement exploitables** de n'importe quel lieu. Dans le futur, soit dès demain, ces données combinées à l'IoT permettront d'offrir de nouveaux services comme la maintenance prédictive. Nous serons dans l'air de **l'industrie 4.0**. Comme le dit si bien l'un de nos chargés d'affaires : "L'importance de se digitaliser, une rapidité de transmission de données, dans notre métier, l'information est une des clés très importante, et **l'intégration** des différents outils dans une même **plateforme** nous permet d'accéder à plusieurs contenus sans pour autant avoir à chaque fois une appréhension à l'utilisation d'un nouveau logiciel. La facilité d'associer de nouveaux équipements tout en utilisant les mêmes outils connectés par exemple, avec l'avènement des smartphones et autres appareils connectés nous permet de suivre en quasi-temps réel les événements, les problèmes afin de pouvoir diminuer les temps d'attente."

Ainsi, le facility management doit continuellement adapter son offre de service pour répondre aux exigences clients en termes de réactivité, traçabilité et qualité de service d'où l'importance du digital. La **sécurité**, la restauration collective, l'avancement des travaux sur site ou encore la propreté sont des tâches sous traitées par le Facility manager qui se doit d'être le plus efficace possible dans l'ensemble de ces domaines. Il est chargé de s'assurer de la conformité des services apportés au client et que ces derniers répondent aux exigences spécifiées préalablement dans le contrat.

Le facility management permet donc d'automatiser des tâches avec des processus commerciaux. Il permet aussi l'implantation d'un **système de data**. De cette manière entre les personnes, les processus et la technologie un nouvel environnement est créé avec un service qualité amélioré tout comme une meilleure productivité et une meilleure performance. Ainsi les sites de facility management prennent le rôle de colonne vertébrale sur le plan technologique.

Cela permet ainsi une **automatisation** du processus, des opérations optimisées et l'amélioration des relations. Mais aussi une meilleure efficacité technologique, un processus plus transparent, une meilleure analyse de la performance des chiffres, un **environnement de travail plus productif** et une amélioration de la durabilité.

Les challenges rencontrés par les FMers

La crise sanitaire du Covid19 et la hausse du télétravail sont les changements les plus visibles depuis 2020. Le management de la data est déjà présent dans nos vies personnelles et professionnelles. Il faut se concentrer sur la manière dont cela peut optimiser le FM.

Les technologies ont un impact sur le FM. La sophistication du FM et des environnements de travail est bien présente. Ainsi, l'optimisation des processus de facility management est au cœur des challenges. En effet, selon une étude, **34 %** des entreprises envisagent l'acquisition d'un logiciel FM. Aujourd'hui, de nombreuses organisations utilisent de nouvelles innovations qui peuvent aider dans la gestion du risque sur l'environnement de travail et qui font parties intégrantes de nos lieux de travail. Les entreprises utilisent maintenant la technologie pour assurer la distanciation sociale en utilisant IoT et IA. Désormais, nous pouvons trouver sur les lieux de travail :

- des accès sans contact,
- un suivi de la présence et des passes générées automatiquement par les visiteurs pour minimiser les interactions humaines.
- les accès pour contrôle du système,
- les caméras thermiques automatisées pour scanner la température,
- les détections permises avec le masque en utilisant l'AI
- ou encore des capteurs pour suivre l'activité humaine pour assurer la sécurité des environnements de travail.

Cela a aussi entraîné des changements visibles dans la société au niveau des clients : ces derniers ont plus d'attentes concernant les produits, les services ou encore les prestations qu'auparavant. L'organisation a aussi été au cœur de ces changements tout comme la technologie. C'est pourquoi les FMers ont dû s'adapter à ces nouveaux challenges et trouver des moyens pour y répondre.

Le **développement durable** est un autre point important du facility management de demain. Avec les systèmes de **bâtiments intelligents** de plus en plus sophistiqués, les facility managers peuvent amener l'efficacité énergétique à d'autres niveaux. Une fois l'efficacité énergétique atteinte, le poids des coûts permet d'être diminué. De plus, avec la hausse croissante de la technologie et de l'intelligence artificielle, nombreuses données sont aujourd'hui capables d'être recueillies et analysées. C'est le chiffre traité et analysé qui a une valeur. L'augmentation des applications a créé aussi une hausse de la demande du contrôle de la température et de l'éclairage via leur téléphone mobile. Cela crée des situations gagnantes pour l'entreprise et ses employés en leur permettant de participer à l'économie d'énergie et en donnant aux employés un sens de contrôle sur leurs environnements de travail. Mettre du chauffage dans des bureaux vides, laver sur du propre, mettre la climatisation l'hiver entre autres exemples n'apportent aucune valeur mais est plus une source de destruction de valeur. L'amélioration notamment des **technologies HVAC** est un challenge important pour le FM. En effet, presque 60% des énergies consommées vont dans le chauffage, la ventilation ou encore l'air conditionné. Donc surveiller les coûts de la consommation d'énergie est important autant financièrement que de manière environnementale. De plus, ces derniers continuent à grandir en popularité. L'incorporation de ces technologies permet un contrôle à distance et une meilleure interaction. Notifications, auto-régulation sont d'autant d'outils qui permettent d'optimiser l'usage d'énergie : jusqu'à 20% d'énergies peuvent être économisées ! L'IoT est aussi présent et de plus en plus populaire dans le FM. Cette technologie intuitive et innovante vient avec trois types de bénéfice : l'amélioration de l'efficacité des ressources (automatisation des tâches, contrôle de l'environnement, l'utilisation sensoriel de l'espace, la mesure de l'activité ...), la réduction de l'énergie consommée et celle des factures d'électricité et enfin faire du lieu de travail un lieu plus flexible et sécurisé. Un autre point à prendre en compte, la **maintenance prédictive**. Cette dernière permet la délivrance d'une série de solutions. Sa combinaison avec les analyses, les IoT promet sur le long terme une hausse du développement durable et une baisse du gaspillage des ressources. En effet, la collecte des chiffres en temps réel sur l'utilisation des objets physiques et ensuite leurs analyses permettent de créer un modèle d'usage. Ensuite il suffira d'optimiser les performances de chaque atout. Ainsi, l'analyse des données prend un rôle critique pour **adresser les coûts et les performances**. Avec la transformation du digital et du FM, nous avons un accès supérieur aux données, au partage, et aux mises à jour. Cela permet de bien analyser la manière dont travail le client et quelles améliorations nous devons apporter à son espace de travail. Nous pouvons voir cela comme un facility management intégré. Ce dernier prend en point de contrôle le conseil et les services de transaction mais aussi les gestions d'actifs et les services à projets. Pour résumer, c'est une analyse de la manière dont les espaces de travail s'affectent les uns les autres. Il permet d'un côté un processus plus transparent, de la consistance et une simplification de la prise de décision. De l'autre, avec la capacité d'analyse une meilleure réponse à des objectifs stratégiques et une amélioration de l'efficacité commerciale. C'est pourquoi une bonne utilisation des chiffres sur les usages des environnements a une vraie valeur ajoutée que ce soit en terme monétaire mais surtout environnementale. Cela impacte et améliore la performance générale de l'entreprise. C'est pourquoi la digitalisation doit aussi être vue comme une vraie opportunité de renouveau et de nouveauté pour le FM. Le FM doit vraiment être identifié comme une **valeur ajoutée d'un environnement** capable d'attirer de nouveaux prospects. Le digital est vraiment un nouvel outil venant s'ajouter aux autres déjà utilisés dans le FM. Il est donc important de bien l'utiliser, de se rassurer sur son utilisation et de l'utiliser en outil de performance pour le futur.

Une opportunité à saisir sur le marché

Le Facility Management est pour Maintners surtout un métier accès sur l'**humain**. Ne plus considérer les employés du FM comme des personnes de l'ombre travaillant de nuit et "cachés", mais comme des employés à part entière qui permettent de rendre les espaces de travail les plus fluides possibles.

L'entrée du digital dans le FM change la donne. En effet, l'utilisation d'internet, des réseaux sociaux ou encore de la communication peut être revue et retravaillée pour faire passer un message nouveau. L'enjeu est aujourd'hui de **lier l'exploitation des sites au digital**. Le **digital** doit être vu comme une nouvelle opportunité de **replacer l'humain au centre des relations**. Après un large engouement pour un digital généralisé, les hommes prennent à nouveau plaisir à échanger notamment suite aux différentes restrictions liées au Covid. Le besoin de relations sociales est à nouveau présent dans les actions du quotidien. C'est ainsi que la technologie doit permettre de réduire au minimum le nombre de tâches sans valeur ajoutée pour l'entreprise et de pouvoir se concentrer entre autres sur la relation en elle-même, l'écoute et la prédiction des futurs besoins.

C'est pourquoi **Maintners** a décidé de saisir cette opportunité sur le marché en proposant un Facility Management humain et connecté. Sa mission est la **gestion et l'optimisation de l'environnement de travail**. Il permet de regrouper en une seule et même plateforme les éléments nécessaires au manager mais aussi à nos employés tout comme à nos clients pour une facilité de réalisation. Ces éléments ont la possibilité d'être ajustés aux besoins des usagers et de leur donner un accès pertinent et défini.

Maintners résout pour ses clients toutes les problématiques liées à la gestion de leurs locaux en s'appuyant sur le savoir des équipes et l'intégration d'objets connectés : réduction des coûts, entretien, maintenance et travaux, anticipation des commissions de sécurité... L'entreprise est constamment dans une recherche d'amélioration de la qualité du service, de la réactivité de nos équipes, de l'avancement et du suivi de nos tâches, la manière dont les informations sont communiquées et la diminution des coûts.

Le **facility Management 3.0** à travers une équipe pluridisciplinaire et multi compétente ; une **plateforme web et des outils connectés** pour le côté digital ; enfin un **réseau de partenaires** de confiance à travers la co-traitance et la sous-traitance.

Grâce à la plateforme web, nos clients peuvent suivre en temps réel l'avancement des prestations et ainsi bénéficier d'une totale transparence dans chacune des démarches réalisées. Cela permet aussi une **dématérialisation** et une **centralisation** des procédures papier. Ainsi, le client est plus serein pour se concentrer sur son cœur de métier. Le chargé d'affaires peut quant à lui avoir un **suivi** d'opérations sur les futures actions et celles en cours de traitement. Cela permet une **optimisation** plus précise des dépenses et une amélioration de l'expérience entre les clients et les chargés d'affaires. Elle permet aussi la conservation d'archives numériques ce qui permet une meilleure **traçabilité** et un meilleur historique. En effet, cela n'est pas rare que des bâtiments n'aient plus en possession leurs plans ou n'aient pas en tête les dernières maintenances réalisées. Le digital permet de combler ce manque d'information pour améliorer les maintenances futures. Cela permet petit à petit une meilleure structure de l'information et dirige le client vers la **fiabilité** et la traçabilité.

De plus, le fait de tout consolider dans un seul et même emplacement permet une meilleure prise en main. En effet, l'optimisation de l'espace de travail avec l'utilisation du cloud permet de nouvelles opportunités : détecter des processus et pouvoir les répliquer. Les systèmes automatisés permettent de délivrer nos prestations plus efficacement et dans la transparence, que ce soit en interne ou en externe. Cela permet une centrale de données connectée aux bâtiments mais aussi aux aspects physiques. **La plateforme permet d'automatiser le processus de management des employés et des contractés qui partagent le même lieu de travail.**

Maintners souhaite donner un côté humain au FM et axe sa communication sur ce principe. Elle souhaite rendre facile et ludique le FM et mettre en avant ses chargés d'affaires. En effet, tout passe par le chargé d'affaires et cette digitalisation des services lui est d'une grande aide. Cela lui permet une meilleure visibilité de la charge de travail à fournir et une gestion plus méthodique de ses tâches. De plus, des données factuelles permettent d'éviter toute ambiguïté entre clients et chargés d'affaires qui peuvent être source de conflits. Ensuite, la fluidité de la collaboration permet de mieux s'assurer de la qualité du travail rendu et de sa fréquence. Plus les interventions sont régulières, moins les travaux sont nombreux dans le temps et un gain de coût est notable. Pour finir, le digital via les objets connectés arrivant sur le marché sont des incitateurs d'interventions. Alertes, suggestions vous sont envoyées pour inciter à de nouveaux contrôles.

Chez Maintners, nous souhaitons faire comprendre que se tourner vers le digital pour le FM a de nombreux avantages. Mais nous savons qu'il y a quelques obstacles pratiques et techniques à l'adopter. Nous essayons de donner une image globale aux clients pour noter tous les futurs avantages de son utilisation. De plus, nous adaptons le FM digital qui n'est pas le même pour chaque entreprise car elles ont toutes des besoins, ressources et approches différentes...

Le partenariat MerciYanis x Maintners

Comment fonctionne notre partenariat ?

À l'origine, Maintners et **MerciYanis** étaient deux entreprises concurrentes : les deux avaient pour ambition de proposer une plateforme digitale, reliée à des objets connectés. Au fil du temps cependant, les projets et « roadmaps » s'affinent, et certaines tentatives marchent mieux que d'autres. Il s'agit alors de se concentrer sur ce que l'on fait de mieux, pour y exceller et se démarquer des concurrents ; faire sa place sur le marché et présenter clairement sa proposition de valeur.

Les chemins des deux entreprises ont fini par se séparer... ce qui a ouvert la porte à un **partenariat**.

En effet, Maintners s'est identifié comme un FMer, une entreprise de facility management qui offre de s'occuper de la maintenance des locaux d'autres entreprises. MerciYanis propose une **plateforme de gestion de l'environnement de travail** reliée à des objets connectés.

Sébastien Azorin, président de Maintners, cherchait une solution étagère pour proposer des outils supplémentaires à ses clients. Étant déjà en contact avec Guillaume Blanc, CEO chez MerciYanis, la rencontre des deux entreprises s'est faite naturellement. Pour faire simple : **MerciYanis** met ses objets connectés et sa plateforme à disposition de Maintners qui peut les proposer à ses clients en plus de ses services lors d'appels d'offres. MerciYanis permet à Maintners de proposer davantage de services et d'**innovation** à ses clients, et Maintners est un apporteur d'affaires pour MerciYanis. Les avantages d'un tel partenariat se ressentent à la fois dans l'opérationnel, dans la vision produit, et dans les relations collaborateurs et clients finaux :

- La plateforme MerciYanis permet à Maintners d'être plus réactif grâce aux remontées d'informations en temps réel
- Le FMer se différencie de la concurrence : il apporte de l'IoT, couplé à un déploiement simple et rapide (contrairement aux idées que l'on se fait de l'IoT 😊), et il se rapproche des collaborateurs finaux grâce à des solutions innovantes, comme la **déclaration d'incidents** grâce au chatbot MerciYanis sur Microsoft Teams. Quand avant il était compliqué voire fastidieux de remonter un incident ou une information, il suffit d'écrire au chatbot MerciYanis sur l'outil de communication interne à l'entreprise (Slack ou Teams) et l'information parvient instantanément à Maintners.
- Maintners et MerciYanis ont une vision globale de la gestion d'incidents et de la maintenance de l'environnement de travail grâce aux possibilités qu'offre l'IoT : votre FMer pourra vous proposer une gamme de services et de capteurs plus large, qui répondront à des soucis de **santé et de sécurité pour vos collaborateurs**, et plus seulement pour vos bâtiments. C'était le cas avec le **capteur de CO2** de la startup IoT durant la crise de Covid19.

Le **Facility Management 3.0** passe l'utilisation et le **pilotage intelligent** de solutions portées par le digital, au service des bâtiments et de ses occupants. Voyons les résultats concrets de cette collaboration !

Les résultats : retours d'expérience de clients Maintners x MerciYanis !

Maintners a compris avec **MerciYanis** que les entreprises dépendent de la **croissance**, que c'est ce que les investisseurs et les directeurs demandent et ce sur quoi les équipes de management doivent réussir. C'est pourquoi un logiciel de FM est l'allié de nombreuses entreprises pour atteindre cet objectif. C'est ce que nous propose MerciYanis. De nombreuses possibilités s'offrent aux FMers pour améliorer leurs rapports :

- gestion de bien,
- gestion des stocks,
- gestion de la maintenance,
- gestion administrative,
- gestion des ressources humaines,
- gestion des vendeurs,
- gestion des commandes,
- gestion préventive
- ou encore la gestion de l'environnement.

Presque toutes les fonctions du FM peuvent être faites plus efficacement en utilisant la technologie. De l'utilisation de capteur pour remplacer des ampoules grillées à l'automatisation du flux du travail à travers une plateforme en ligne pour aider les vendeurs à augmenter leur performance tout en augmentant la transparence en permettant à tous de savoir à quelle étape nous sommes. De plus, un **lieu de travail attractif** avec de la **flexibilité** et des avantages permet de recruter et de **garder plus facilement ses employés**. Le respect des conformités qui est un autre aspect important du FM est maintenant plus facile avec la technologie.

Ainsi, nous avons voulu conclure un partenariat avec l'entreprise MerciYanis. **Avec leur plateforme**, MerciYanis accompagne tous les acteurs de l'environnement de travail dans le **pilotage des prestations et la gestion des locaux**, et rend les bâtiments intelligents en les connectant avec leurs capteurs et objets connectés.

Dans le cadre de notre partenariat, un détecteur a été installé chez un client ; il en est très satisfait, et les chargés d'affaires de Maintners se félicitent de pouvoir proposer ce produit. Un **gain de temps** a été notifié, comme l'indique l'un de nos chargés d'affaires :

“Pour ma part, j'ai découvert MerciYanis chez Maintners. Cette application nous permet de gagner du temps tellement elle est simple d'utilisation et intuitive, on peut y glisser des photos, des commentaires, et le client reçoit les notifications automatiquement, du coup pas besoin de lui envoyer un mail”.

Les retours sont donc très positifs comme le montre le retour d'un autre de nos chargés d'affaires : “En ce qui concerne MerciYanis j'ai eu la chance de les rencontrer à leurs débuts. J'ai tout de suite apprécié le projet. Malheureusement mon ancienne direction ne croyait pas en la digitalisation. Pourtant, la digitalisation est primordiale dans notre métier. On ne peut plus travailler "à l'ancienne", du type fichier Excel. Nous devons être réactifs dans la gestion des demandes. Les clients sont de plus en plus exigeants, tout doit aller très vite. La notion de **Service client** prend toute son importance avec la digitalisation. Il faut être prudent, il ne faut pas oublier l'humain dans le déploiement du digital.”

En somme, des solutions comme MerciYanis, qui s'intègrent à des solutions plus vastes à plus grande échelle comme Maintners, simplifient cette transition inévitable.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Tous les métiers se digitalisent à vitesse grand V, et le facility management n'échappe pas à la règle
- ✓ L'IoT apporte des solutions et permet une meilleure traçabilité et une offre de services de meilleure qualité
- ✓ Le partenariat entre Maintners et MerciYanis est très bien reçu et permet de répondre aux nouveaux enjeux des entreprises et des collaborateurs

Qu'est-ce que la Total Facility Experience ?

Au sein de l'entreprise, les pratiques évoluent à vitesse grand V. Depuis quelques semaines, une idée nouvelle est sur toutes les lèvres : la Total Facility Experience (TFX). Elle est notamment portée par le cabinet d'analyse Gartner et **Planon**, l'un de nos partenaires.

Comment définir la Total Facility Experience ?

La Total Facility Experience a pour fonction d'optimiser l'expérience client, utilisateur et collaborateur à travers chaque interaction opérée au sein d'une structure professionnelle. Il s'intègre dans un cadre d'étude plus large de l'entreprise, appelé généralement l'économie de l'expérience.

Selon cette théorie, l'expérience associée à un produit, à une société ou à un service s'assimile à un facteur de différenciation fondamental entre les entreprises. La compétitivité d'une structure professionnelle ne résulterait donc pas uniquement de la pertinence de sa grille tarifaire ou de l'adéquation entre l'offre et la demande. La qualité de l'expérience constituerait la source principale de l'avantage concurrentiel.

Les recherches les plus récentes semblent d'ailleurs confirmer cette vision orientée UX. Pour près de 3/4 des consommateurs, la fidélité accordée à une marque dépendrait du niveau d'expérience offerte par cette dernière.

Gartner, le fameux cabinet d'études, place la Total Facility Experience comme l'une des tendances les plus prometteuses du management en entreprise. Selon lui, les organisations proposant une expérience totale **surpasseront à terme leurs concurrents de 25 % en matière de satisfaction client et employé**. Une bonne raison de s'y intéresser de plus près, vous ne pensez pas ?

TFX : quelle fonction dans le monde de l'entreprise ?

Dans un monde professionnel en perpétuel mouvement, il est intéressant de comprendre pourquoi la notion de TFX émerge aujourd'hui.

L'expérience totale répond à un besoin d'unification

Historiquement, les professionnels du Facility Management distinguaient deux types de gestion :

- **Le hard FM**, qui concernait principalement la maintenance et l'exploitation des bâtiments et des infrastructures ;
- **Le soft FM**, davantage destiné aux services d'assistance aux occupants.

La Total Facility Experience est, à ce titre, novateur, puisqu'il permet de prendre en charge ces différentes missions au sein d'une même démarche. À l'avenir, les experts TFX pourraient aussi avoir la responsabilité des services liés aux critères ESG, aux technologies de l'environnement de travail intelligent ou aux demandes de location d'espaces de coworking.

Favorisé par l'émergence des technologies multi expérience, la TFX se trouve donc au point de contact entre les expériences client, utilisateur et employé. En regroupant ces démarches jadis séparées, un potentiel nouveau peut être exploité.

Les bénéfices du TFX en entreprise

Proposer une expérience de Total Facility profitera autant aux prestataires de service FM qu'à leurs clients et aux usagers de ces installations. Ces bénéfices se traduiront notamment par :

- L'amélioration de l'image de marque de l'entreprise. Pour les clients comme pour les collaborateurs, les bureaux sont la manifestation physique de l'identité et de la culture d'entreprise ;
- La rationalisation des process professionnels, qui entraînera nécessairement une optimisation financière et structurelle ;
- Le respect du bien-être et de la santé des collaborateurs, dans une démarche qui s'inscrit parfaitement dans une **politique de type QVCT** ;
- Le maintien de l'engagement du collaborateur. **Pour 70 % d'entre eux, la qualité de l'environnement de travail constitue un facteur fondamental** ;
- L'emploi des meilleurs talents. À salaire égal, la qualité de l'expérience collaborateur et le niveau d'innovation de l'entreprise constituent des critères de sélection importants pour les profils les plus recherchés.

La technologie au service de la Total Facility Experience

Une politique TFX pérenne reposera nécessairement sur la digitalisation de l'entreprise. Trois grands axes de développement peuvent être mis en avant :

- **La mise en place de plateformes intégrées** permettant de récolter, de transmettre et de superviser les données du bâtiment. C'est ce qu'on appelle traditionnellement le **smart-building**. Les **capteurs connectés** font, bien entendu, partie de cette grande famille technologique ;
- **Le développement des systèmes de gestion compatibles avec les services composables**. Grâce à ces derniers, il ne sera bientôt plus nécessaire de configurer manuellement les différents composants pour répondre à un nouveau besoin applicatif. La gestion s'en trouvera donc nécessairement facilitée ;

- **La personnalisation des systèmes par l'utilisateur final.** Les applications permettant aux clients finaux de suivre les prestations de maintenance et de nettoyage en sont un bon exemple. La **traçabilité des interventions** est aujourd'hui le nerf de la guerre.

Vous voulez améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs ?

MerciYanis propose un panel de solutions pensé pour répondre aux enjeux de l'environnement de travail de demain. **Services aux collaborateurs, propreté et maintenance** : **demandez votre démo** pour discuter de vos besoins avec notre équipe et découvrir nos solutions ! 🗣️

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Le Total Facility Experience a pour fonction d'uniformiser les différents degrés d'expérience d'un individu en entreprise : l'UX, l'expérience client, l'expérience collaborateur et la multi expérience ;
- ✓ Le développement du TFX est fortement corrélé aux innovations technologiques les plus récentes ;
- ✓ Les objectifs principaux de l'expérience totale ? Améliorer l'image de marque de l'entreprise, optimiser le bien-être des collaborateurs et pérenniser les relations commerciales de l'entreprise.

Pourquoi choisir un logiciel GMAO nouvelle génération

Aujourd'hui la **GMAO** connaît un renouveau grâce à de nouveaux logiciels. Mais quelle différence avec les **GMAO** historiques, et pourquoi les choisir ?

La GMAO, le logiciel indispensable pour une entreprise

Utilité et champ d'action

La **GMAO**, pour Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur, est un outil logiciel qui a sa place dans tous types d'entreprises dès qu'elles possèdent un parc d'actifs, comme la grande distribution, les grands industriels ou tout simplement des entreprises avec des locaux conséquents. Une **GMAO** permet de centraliser, d'organiser et de planifier la maintenance des équipements d'une entreprise.

Parmi ses missions on relève par exemple :

- La maintenance curative et préventive des équipements
- La gestion du matériel et des stocks
- La planification des interventions de maintenance
- La gestion des ressources humaines en rapport avec l'entretien du matériel

💡 Si vous souhaitez en savoir plus nous avons écrit un article pour vous aider à [choisir la bonne GMAO pour votre entreprise](#).

L'indispensable de l'environnement de travail

Les personnes qui utilisent une **GMAO** en entreprise sont les services généraux, aujourd'hui appelés les directions de l'environnement de travail. Elle sont en charge de la santé du bâtiment, et donc de sa maintenance, et du bien-être de ses occupants. La **GMAO** est donc un outil indispensable pour leur faciliter la gestion des équipements et suivre les interventions.

À cela se rajoutent désormais des enjeux :

- Financiers : économies à tous les niveaux possibles pour l'entreprise,
- Écologiques : réduction des dépenses énergétiques et plan RSE,
- Stratégiques : mieux connaître son bâtiment et les usages des occupants pour optimiser les actifs

En effet ce sont eux qui sont en charge d'apporter des réponses aux collaborateurs lorsqu'un ascenseur tombe en panne, qu'une imprimante dysfonctionne, ou encore lorsque le chauffage ou la clim ne fonctionnent pas. Et pourtant, la réalité montre que les **GMAO** historiques répondent peu aux demandes de Qualité de Vie et Conditions au Travail (**QVCT**), sont peu ergonomiques et peu flexibles.

La DET évolue, ses outils aussi

Des logiciels GMAO nouvelle génération

Face aux volontés et obligations des DET, de nouveaux acteurs sont apparus sur le marché. Ils proposent des **GMAO simplifiées**, souvent moins complètes mais répondant à une majorité des attentes. Surtout, ces **GMAO nouvelle génération** ont compris leurs besoins, conséquence d'un monde du travail bousculé :

- **Optimisation des ressources humaines** : chaque heure de travail d'un technicien de maintenance épargnée représente des économies. L'**AFIM (Association française des ingénieurs et responsables de maintenance)** parle de 20% des temps de préparation et de 10 à 40% (!) des temps d'intervention
- **Optimisation de la longévité des équipements** : un meilleur soin des équipements permet de retarder leur remplacement. Selon l'AFIM, cela correspondrait à un allongement de durée de vie entre 20% et 50%
- **Optimisation de la consommation énergétique** : une machine n'utilise que l'énergie nécessaire à son fonctionnement si elle est suivie et en bon état de marche (pas de pertes évitables), et les planifications automatiques pour les opérations d'entretien offrent un entretien personnalisé

Par ailleurs ces solutions de **GMAO** se présentent désormais sous forme de SaaS* (software as a service). Elles sont avantageuses car obligées de rester à la pointe, avec des mises à jour en continu, des bugs corrigés au fil des soucis remontés par les clients... et par les innovations et nouvelles fonctionnalités sorties par l'entreprise.

*Applications logicielles sur internet, basées sur le cloud donc et non en dur sur l'ordinateur d'une personne.

MerciYanis, une GMAO simple et connectée

MerciYanis fait partie de ces **GMAO simplifiées**, à la différence que celle-ci est connectée : elle s'appuie sur des capteurs plug-n-play* pour remonter des informations fiables sur sa plateforme dernier cri.

La GMAO MerciYanis a un avantage double qui lui permet de couvrir des sujets variés tout en restant simple et ergonomique.

Les **objets connectés** remontent des données en temps réel sur une plateforme, soit en continu, soit sur des plages d'horaires configurables.

Grâce à eux, on retrouve sur la plateforme MerciYanis :

- Un **dashboard user friendly**, simple et intuitif
- La **traçabilité** des prestations et interventions,
- Du **ticketing** pour les demandes collaborateurs ou les alertes remontées par les capteurs, auxquelles on peut ajouter des étiquettes, un niveau d'urgence, assigner des prestataires...
- La **planification** de rondes préventives pour ne plus rien rater,
- Des **statistiques** et reporting pour analyser, comprendre et prendre des décisions pertinentes sur l'usage réel des équipements et du bâtiment.

Vous pouvez également **intégrer MerciYanis par API** à vos **GMAO** ou **GTB** types SamFM, ServiceNow...

Vous pouvez ainsi pousser les optimisations de vos processus, anticiper, et décider par la data.

D'ailleurs, MerciYanis permet de gérer la maintenance curative et préventive, et ambitionne d'atteindre la maintenance prédictive en 2024 grâce aux données récoltées !

*Plug-n-play = des petits capteurs innovants qu'on a qu'à brancher ou poser (fonctionnent sur batterie) et hop, ils fonctionnent.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Une GMAO permet de centraliser, d'organiser et de planifier la maintenance des équipements d'une entreprise
- ✓ Le métier de DET évolue, les GMAO aussi : plus simples, plus modernes, plus en phase avec les enjeux d'aujourd'hui
- ✓ MerciYanis propose une GMAO simplifiée mais complète grâce à ses objets connectés et sa plateforme digitale

Restez au frais dans les locaux avec l'IoT !

Par ces temps de **fortes chaleurs**, avoir une climatisation opérationnelle devient un impératif incontournable. Alors, lorsqu'elle tombe en panne, travailler en plein mois de juillet ou d'août dans des bureaux où il fait plus de 30°C devient **mission impossible**. Surtout quand on sait que la plupart de ses collègues se la coulent douce au bord de la mer en sirotant un bon cocktail sous le parasol...

Conséquences d'une climatisation défectueuse :

Au-delà du **mécontentement** des collaborateurs quant à leur confort, les défauts de climatisation sur le long terme peuvent avoir diverses conséquences à ne pas prendre à la légère :

1 - Sur le pôle santé : open bar pour les bactéries

Selon la **norme française X35-203**, spécifiant les "conditions de confort thermique", il est recommandé que les bureaux soient à "une température entre 20 et 22 degrés en temps normal". Cependant, selon les **spécialistes**, "l'écart de température entre l'intérieur et l'extérieur **ne doit pas excéder 7 ou 8°C**".

Ne pas aller dans ce sens peut avoir plusieurs impacts :

- Un **choc thermique** à cause des différences de températures avec les fortes chaleurs en extérieur,
- L'air devient sec ce qui irrite les **voies respiratoires** et les **muqueuses**, ce qui peut par conséquence gêner et s'aggraver sur le long terme,
- Les personnes sujettes aux **allergies** voient leurs symptômes s'aggraver et les personnes **fragiles** peuvent rapidement tomber malades à cause du froid ou des bactéries qui peuvent s'y développer (*pneumonie, rhume...*),
- De même, le froid peut amener à des **contractures musculaires** telles que des *torticolis*.

De même, les climatisations mal entretenues peuvent engendrer la prolifération de bactéries, responsables de la **légiionellose** notamment. Ces dernières se développent "dans les eaux stagnantes, de 25°C à 45°C" : c'est ce qui peut arriver dans les systèmes de climatisation si le bac de condensation n'est pas nettoyé régulièrement.

2 - Sur le pôle financier : un cercle vicieux pour le portefeuille

Bien entendu, au-delà des répercussions sur la santé des occupants des locaux qui ne sont surement pas à prendre à la légère, une climatisation défectueuse peut aussi avoir des **conséquences économiques (et écologiques)**.

Tout d'abord, le fait que les climatiseurs ne soient pas dans une **logique environnementale** est bien connu, cependant, si ils ne sont pas régulièrement "soignés", on peut dire bonjour à des **effets néfastes** encore plus conséquents.

D'autant plus que, si l'entretien de ses équipements n'est pas suivi, un **cercle vicieux** se met en route, ils vont :

- Consommer **plus d'électricité** pour parvenir à atteindre la température souhaitée : on se retrouve sur une sur-consommation inutile,
- Engendrer **plus de pannes**, qui ne sont pas systématiquement perçues rapidement : elles vont gêner les occupants et coûter de plus en plus cher pour l'entreprise,
- Baisser la **durée de vie** du climatiseur : une climatisation mal entretenue va voir son état se dégrader bien plus vite, comme une *voiture* par exemple.

Toutes ces **répercussions** ont un point commun : elles amènent toutes à des **coûts supplémentaires** pour l'entreprise.

L'IoT a le vent en poupe :

À l'ère du bâtiment connecté, l'**internet des objets** (IoT) devient un élément incontournable de la gestion d'incidents. Les objets connectés représentent un support pour les Facilities managers, leur permettant d'agir immédiatement en cas d'anomalie.

Détection des pannes avant qu'elles ne dérangent :

Les fortes chaleurs sont arrivées et évidemment les climatiseurs, fortement sollicités, décident de **tomber en panne** : on le sait tous, ce type de mésaventure survient toujours **lorsqu'on en a le plus besoin**. Une chose est sûre, plus vite les pannes sont détectées, plus vite les professionnels peuvent intervenir pour y remédier. Encore faut-il s'en apercevoir avant d'être mis devant le fait accompli. Pour cela, les **objets connectés** sont présents pour accompagner les entreprises.

MerciYanis propose un capteur de **contact sec** permettant de détecter les changements d'états des équipements, tel qu'un climatiseur. La solution permet d'être informé dès qu'il tombe en panne, pour ne pas se retrouver dans des situations inconfortables au dernier moment. Dès que ce cas de figure se présente, une **alerte** est levée. Les données recueillies sont centralisées, permettant de faire un **suivi** des changements d'états dans le temps.

Grâce à lui, **vous diminuerez le temps de résolution d'un pareil incident** et pourrez **prévenir tout nouvel accroc**. Cet objet connecté se place rapidement et en toute simplicité sur votre climatisation. L'information remonte automatiquement sur notre **plateforme** et y génère un **ticket**. Votre prestataire en charge de l'installation pourra en être immédiatement notifié pour agir au plus vite. Ainsi, vous **minimiserez la gêne occasionnée** par cet incident et **augmenterez le taux de disponibilité** de votre équipement.

#2 - Monitoriez la température :

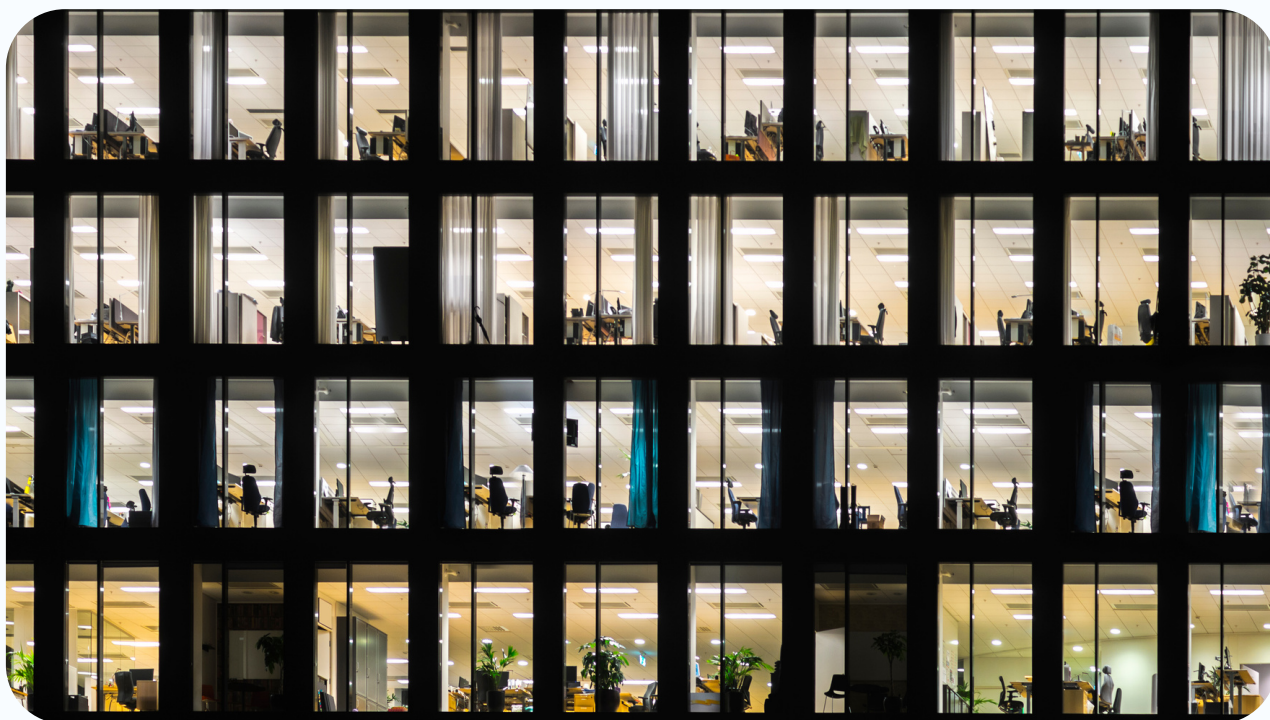
Comme on l'a vu précédemment, la température est un **sujet sensible** en entreprise : entre norme, cas particulier de la période estivale et ressentis subjectifs, les discussions peuvent vite amener un débat sur la table. Le **suivi** et le **monitoring** de la température est donc primordial.

MerciYanis propose pour cela un **capteur de température et d'hygrométrie**, permettant d'apprécier en temps réel cette information, de manière très précise. L'idéal pour avoir des données sur la qualité de l'air dans son environnement de travail.

Au final la **climatisation**, équipement sensible commun à de nombreuses entreprises, doit être entretenue pour prévenir tous les risques liés à la santé et aux coûts qui peuvent être engendrés. Les **objets connectés** (IoT) sont là pour aider à y parvenir rapidement, efficacement, tout en suivant leur état sur le long terme. La climatisation défectueuse devient alors un lointain souvenir. Et vous et vos collègues seraient ravis de vous lever le matin pour profiter d'un endroit frais !

Ce qu'il faut retenir ?

- ✓ Une climatisation défectueuse peut avoir des conséquences négatives sur le confort thermique des occupants, sur la santé de ces derniers et les coûts inhérents à l'entreprise.
- ✓ Les objets connectés sont là pour accompagner les entreprises au monitoring des équipements afin de détecter et remédier au plus vite aux pannes rencontrées.



L'optimisation de l'environnement de travail

Découvrez les leviers qui réduisent les risques et boostent l'efficacité

Les meilleures solutions de service management

Les avantages du facility management pour les entreprises

Pourquoi externaliser les services généraux de son entreprise ?

Gérer la consommation énergétique de son bâtiment

Comment protéger ses locaux en étant absent ?

La clim au bureau, fausse bonne idée ?



Les meilleures solutions de service management

Les nouvelles technologies favorisent l'émergence de modèles de management innovants. À l'ère de l'informatique, difficile pour une entreprise de se passer des avantages procurés par le **service management**.

Service management : de quoi parle-t-on ?

Dernière l'anglicisme « **service management** », se cache une philosophie innovante du monde du travail, favorisant notamment l'agilité, l'indépendance et l'automatisation des process.

Une petite histoire du service management

Issue du monde du travail anglo-saxon, le **service management** est une philosophie managériale ayant une finalité clairement définie : permettre aux entreprises de développer et de proposer à leurs partenaires commerciaux des services qu'ils apprécieront, achèteront et estimeront.

D'un point de vue historique, la naissance du **service management** remonte aux années 1980. Alors que les solutions informatiques qu'il venait d'implémenter ne répondaient que partiellement aux attentes, le gouvernement britannique décida de mettre en place une commission spécialisée. Son objectif ? Définir les pratiques IT qui permettraient aux entreprises de proposer à leurs clients et partenaires des **services** répondant à des normes de qualité reconnues au niveau international. La quatrième version de cette « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information » (ou ITIL) a vu le jour en 2019.

Les grandes catégories du service management

Pour une entreprise, toute politique de **service management** efficace repose nécessairement sur une parfaite compréhension des besoins exprimés par ses clients. D'un point de vue général, le **service management** peut aujourd'hui être divisé en plusieurs grandes catégories, qui sont d'ailleurs plus ou moins complémentaires :

- L'ITSM (« information technology **service management** ») : cette notion renvoie à un ensemble de technologies, d'acteurs et de solutions permettant à une entreprise d'exploiter plus efficacement les technologies de l'information.
- Le FSM (« field **service management** ») : cette politique de gestion des services a pour vocation d'optimiser les travaux en mobilité des collaborateurs. Elle facilite l'allocation des ressources matérielles et humaines.

- L'ESM (Enterprise **service management**) parle, quant à lui, plus spécifiquement de la capacité d'une entreprise à développer et à implémenter des services bénéfiques à sa croissance indépendamment de sa structure technologique et/ou informatique.

L'ITSM et le FSM tirent pleinement parti des technologies les plus récentes, à l'image des chatbots, de l'intelligence prédictive ou encore des capteurs connectés.

Quels sont les avantages du service management ?

Les solutions actuelles de **service management** sont à même de remplir de nombreux objectifs. Tout dépendra des besoins exprimés par l'entreprise, de son positionnement sur le marché et de son secteur d'activités. D'un point de vue général, le **service management** permet :

- D'améliorer l'efficacité d'une entreprise, notamment d'un point de vue réactivité ;
- De réduire ses coûts à travers des process et des workflows plus performants ;
- D'optimiser l'utilisation des systèmes informatiques de la société ;
- De répondre aux besoins nouveaux des consommateurs et des partenaires commerciaux ;
- D'augmenter la productivité des collaborateurs.

Service management : quelles solutions IT mettre en place ?

Toutes les entreprises gagneraient à optimiser leurs services, leurs process et leurs workflows en adoptant des solutions technologiques adaptées au monde d'aujourd'hui. Les solutions de **service management** s'avéreront particulièrement utiles pour les acteurs de la propreté, les responsables de l'environnement de travail et les facility managers.

Les outils de service management pour les services généraux

En cette période de crise sanitaire, la gestion des tournées des **prestataires** externes est devenue l'une des grandes priorités des entreprises. Bonne nouvelle ! Notre situation IoT clé en main vous permettra de coordonner les activités essentielles au bon fonctionnement de votre entreprise. Elle repose sur une plateforme logicielle facilement intégrable à vos outils informatiques préexistants, à l'aide d'API ouvertes.

Grâce à elle, vous pourrez :

- Gérer les rondes des agents de propreté et de sécurité ;
- Superviser plus facilement le travail des équipes administratives et techniques ;
- Traiter sur une même interface les requêtes de vos collaborateurs ;
- Optimiser vos process de maintenance préventive ;
- Profiter d'une vue en temps réel de la santé de vos locaux ;
- Visualiser l'historique des interventions ;
- Être automatiquement alerté en cas de retard d'un prestataire ;
- Rassurer vos collaborateurs grâce à une traçabilité optimale des interventions ;
- Capitaliser sur les interventions, en tirant parti de nos outils de statistiques automatiques.

Cette solution de **service management** permettra par ailleurs à vos prestataires de valider leur intervention en badgeant une feuille de passage connectée, en utilisant des boutons connectés ou en flashant un QR code. L'information remontera ainsi immédiatement à vous !

Bon à savoir : Découvrez la feuille de passage connectée !

La Taqt One est une feuille de passage connectée qui permet à vos prestataires externes d'acquitter leur intervention. L'écran e-ink est automatiquement mis à jour pour rassurer les collaborateurs quant à la propreté d'une salle de réunion, des sanitaires ou d'un bureau.

Pour le facility manager, difficile de se passer du service management

Depuis plusieurs années, le **facility management** s'inscrit dans la continuité du travail des services généraux. Certaines entreprises, comme **Maintners**, proposent même des **services d'externalisation des services généraux**. Née en janvier 2019, l'entreprise s'est donnée pour mission d'accompagner les sociétés de toutes tailles pour les aider à mieux exploiter leurs locaux et leurs **environnements de travail**. Dans les faits, comment cela se passe-t-il ? Un expert dédié est chargé de faire le lien entre tous les intervenants de votre entreprise et pilote l'intégralité de la gestion des services généraux. Chez MerciYanis, nous sommes fiers d'avoir fait de **Maintners** notre **partenaire**. Nos offres sont complémentaires et notre collaboration nous permet d'adresser les problématiques de nos clients. MerciYanis gère la partie technique, via notre **logiciel de ticketing** et **nos objets connectés**, et **Maintners** s'assure du pilotage et du suivi des incidents et de leur résolution.

Voici quelques solutions qui pourraient vous séduire :

- La **plateforme de ticketing** : elle est idéale pour centraliser en un même lieu les incidents signalés par vos collaborateurs et vos prestataires. Grâce au principe de cotraitance, elle vous permettra d'assigner en un clic chaque incident à un technicien.
- Les **capteurs connectés** : installés en des endroits stratégiques de l'entreprise, ils sont capables de collecter des données facilement exploitables par votre entreprise : qualité de l'air, concentration en CO2, nombre de passages, etc. Ils vous aideront donc à augmenter votre réactivité face aux urgences, mais également à monitorer vos locaux de main de maître. C'est aussi ça, le bâtiment intelligent !
- Les **boutons de satisfaction** : ils permettront aux entreprises de facility management d'obtenir un feedback rapide sur la pertinence de leurs choix et de leurs interventions. Elles les aideront donc à avoir une vision plus précise des besoins réels des collaborateurs. Un moyen efficace et peu onéreux de recueillir l'avis de ses collaborateurs.

Les trois points clés à retenir :

- ✓ Les outils de **service management** seront particulièrement utiles pour faciliter la gestion de vos prestataires propreté, maintenance et de facility management
- ✓ Le **service management** tire pleinement parti des innovations les plus récentes, à l'image de l'IoT et des capteurs connectés.
- ✓ Les plateformes de ticketing, les QR codes et les bornes de satisfaction font également partie des outils mis à votre disposition pour améliorer vos process.

Les avantages du facility management pour les entreprises

Si le "facility management" s'apparente à **l'externalisation des services généraux d'une entreprise**, savez-vous concrètement ce qui s'y cache ? Qu'entendons-nous par "externalisation des services généraux" et quels en sont les avantages pour une entreprise ? Ne semblant pourtant pas être la pièce maîtresse du puzzle au premier abord, la gestion des services généraux est un élément essentiel au bon fonctionnement d'une entreprise. Nombreuses sont les entreprises à se tourner vers cette solution, mais pourquoi font-elles ce choix ? Qu'est-ce que le facility management et quels sont ses atouts ?

Qu'est-ce que le facility management ?

Le "Facility Management" est un terme anglophone, mais n'a pas de traduction française précise. Il désigne **l'externalisation des services généraux d'une entreprise**.

Les **services généraux** rassemblent toutes les activités permettant le bon fonctionnement d'une entreprise. En ce sens, on retrouve la gestion du courrier, l'entretien des espaces de travail, la gestion des consommations, l'entretien des espaces verts, la sécurité, la restauration, etc.. Toutes ces activités permettent à une entreprise de fonctionner correctement. Le problème ? Toutes les équipes ne sont pas formées pour les gérer. De nombreuses entreprises se tournent alors vers l'externalisation de la gestion des services généraux, leur permettant de se concentrer sur leur cœur de métier.

Cette externalisation des services généraux par un prestataire, c'est ce que l'on appelle le Facility Management. Elle recense de nombreux avantages, le but premier de cette solution étant **l'optimisation du rapport qualité / coût global** et **la maîtrise des savoir-faire** du prestataire spécialisé.

Les avantages du facility management

De nombreuses entreprises font effectivement le choix d'externaliser les services généraux mais pourquoi cette solution est-elle si répandue ? Quels sont les avantages du facility management ?

Gagner en productivité

En sous-traitant les services généraux, une entreprise a plus de temps à consacrer à **son cœur de métier**. Effectuer une tâche qu'on ne maîtrise pas, c'est parfois compliqué. Quand votre savoir-faire est la maçonnerie, il n'est pas toujours évident de s'occuper du courrier, de la restauration, de la sécurité, ou autres besoins de votre équipe. Et comme vous n'êtes pas expert en la matière, si vous vous y essayez, cela devient chronophage ... Ne pas s'en occuper représente alors un gain de temps important, temps que vous accorderez plutôt à des tâches dans lesquelles vous êtes plus productif et qualifié.

Maîtriser ses coûts

Un des avantages non-négligeables du facility management est la maîtrise des coûts. En externalisant la tâche auprès d'un prestataire, ce dernier fournit une estimation des coûts à venir dans son contrat. Cette solution permet alors de définir exactement le montant des coûts de gestion des services généraux mais également le niveau de qualité de la prestation attendu. Cette estimation des coûts n'est pas si évidente lorsqu'une entreprise gère elle-même ses services généraux, d'autant plus si aucun des collaborateurs n'a de savoir-faire particulier ou d'expérience dans le domaine. Le Facility Management permet alors à l'entreprise d'avoir **une meilleure affectation de ses ressources**.

Être conforme à la réglementation

Nous vivons dans un environnement changeant. La crise sanitaire du Covid-19 a souligné ce fait, venant bousculer les manières de procéder dans tous les domaines. Toutes les industries ne cessent d'évoluer. Nouveaux projets de loi, innovation de procédé, innovation de matériaux ... Rester informé.e de toutes ces réglementations prend du temps, et est difficile à maîtriser. Avoir recours au facility management permet d'externaliser ces tâches avec un prestataire qualifié qui maîtrise son cœur de métier. Vous pouvez donc dormir sur vos deux oreilles, vous êtes entre des mains expertes. Vous avez l'assurance, de par leurs compétences et leurs connaissances, **d'un parc immobilier en règle et de l'anticipation des normes à venir**.

Prévenir des incidents

Grâce aux compétences et aux outils du FMer (entreprise prestataire), vous allez améliorer votre gestion et votre prévision des risques et aléas. Prenons l'exemple de la sous-traitance de l'entretien du bâtiment. Votre prestataire étant expert dans le domaine, il portera un regard attentif sur l'état des locaux et sera amené à déceler un potentiel futur incident plus facilement que vous. De même, de nombreux FMers s'aident aujourd'hui **d'objets connectés** qu'ils déploient dans les locaux de leur client. Ces capteurs permettent d'identifier certaines anomalies afin de prévenir un éventuel problème.

Améliorer le cadre de travail

Le facility management permet également d'**améliorer le cadre de travail des salariés**. Pour une expérience collaborateur optimisée, le facility management met en avant différentes solutions telles que des bureaux bien entretenus, un espace de travail fonctionnel et propre, une logistique performante, une restauration d'entreprise de qualité, ou encore des moyens d'évaluer la satisfaction des employés.

Toutes ces solutions peuvent paraître anodines mais une fois accumulées, elles garantissent **le bien-être au travail des collaborateurs**.

Le facility management présente un nombre important d'avantages et ceux cités plus haut n'en sont que quelques-uns. Dépendant de son champ d'actions, il améliorera la logistique, la performance énergétique, la prévision budgétaire ou encore l'expérience collaborateur.

Avec l'avancée de l'intelligence artificielle et l'essor des objets connectés, le champ d'actions du facility management ne cesse de grandir, le rendant adaptable à tous les domaines.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Les avantages du facility management sont nombreux.
- ✓ Le facility management s'adapte à tous les secteurs d'activité.
- ✓ L'intelligence artificielle et les objets connectés rendent son champ d'actions encore plus large.

Pourquoi externaliser les services généraux de son entreprise ?

Grandes entreprises ou PME, vous dépensez trop de temps et / ou d'argent dans **la gestion de vos services généraux** ? La meilleure solution qui s'offre à vous est **l'externalisation** ! Voici les avantages que vous pourrez en retirer.

Quand on rêve de créer / gérer une entreprise, on pense rarement aux services généraux. C'est en quelque sorte le petit écrit en bas du ticket. On le voit rarement et pourtant il est bien compris dans le package ! Impossible d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise sans les prendre en charge. Deux options s'offrent alors à vous, internaliser ou externaliser. L'externalisation reste cependant l'option **la plus répandue et la plus avantageuse**.

Les services généraux, qu'est-ce-que c'est ?

Quand on ne connaît pas le terme, à l'évocation de ce nom, on se situe souvent dans le flou total. Les services généraux sont un terme large, ils regroupent **toutes les activités permettant le bon fonctionnement quotidien de l'entreprise**.

Plus concrètement, on y retrouve **la gestion de l'électricité et du chauffage, la gestion des fournitures, celle du courrier, l'entretien des locaux et des espaces verts, la sécurité ou encore la restauration d'entreprise**.

Que vous soyez une PME ou une grande entreprise, vous serez confrontés à ces activités. Vos options ? Externaliser ou Internaliser.

Les avantages de l'externalisation des services généraux

L'option la plus répandue est d'externaliser les services généraux, et on comprend vite pourquoi cette solution plait.

🔗 "Externaliser les services généraux" veut dire qu'une entreprise **fait appel à un prestataire pour la gestion de ces activités annexes**. On retrouve souvent par exemple le nettoyage des locaux : une entreprise demande à un prestataire d'envoyer des agents à raison de deux fois par semaine dans leur enceinte pour tout nettoyer.

Les avantages de l'externalisation sont nombreux :

Concentrer ses efforts et ses ressources sur son cœur de métier

L'avantage numéro 1 de l'externalisation est de ne plus avoir à consacrer du temps à une tâche qui est souvent chronophage. Le problème de l'internalisation est qu'elle engendre des dépenses d'argent, de temps et d'énergie sur une tâche dont on ne maîtrise pas les savoir-faire. Externaliser permet donc de rester concentrer sur son coeur de métier. On garde les yeux fixés sur l'objectif et on fait ce pour quoi on est doué.

Réduire sa masse salariale et les frais liés aux ressources humaines

Qui dit "externalisation", dit "inutile d'embaucher ou d'attribuer du personnel à une tâche" ! Vous ne dépensez plus de frais liés aux ressources humaines et réduisez donc vos coûts. Vous économisez également le temps de formation du personnel, et réduisez vos risques de perdre un employé qualifié en cas de départ de l'entreprise.

L'expertise d'un professionnel dans ce domaine, ou la recherche d'un savoir-faire spécifique

Si vous faites appel à un professionnel pour externaliser, alors cette entreprise possède les savoir-faire en question. Vous vous assurez alors de la qualité de la prestation mais aussi de la maîtrise des coûts.

Gagner en flexibilité

Faire appel à une entreprise prestataire vous offre une grande flexibilité. Vous pouvez choisir votre entreprise préférée, choisir celle qui vous propose les tarifs souhaités ou autres critères. Et si à tout moment l'entreprise avec qui vous êtes ne vous satisfait plus, vous pouvez en changer.

On vous l'avait dit : l'externalisation des services généraux présente de nombreux avantages par rapport à l'internalisation. Alors, convaincu.es ?

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Les services généraux désignent l'ensemble des activités annexes d'une entreprise, permettant son bon fonctionnement au quotidien (restauration d'entreprise, conciergerie, nettoyage, gestion de l'électricité et du chauffage, etc.).
- ✓ Externaliser la gestion de vos services généraux vous permettra d'économiser du temps et de l'argent.
- ✓ Cela vous permet de faire appel à une entreprise experte dans le domaine, et de vous concentrer sur votre coeur de métier.

Gérer la consommation énergétique de son bâtiment

La gestion efficace de l'énergie peut entraîner une réduction significative des coûts énergétiques, et donc des économies financières, mais pas que : gérer sa consommation énergétique, ce sont aussi des avantages environnementaux, réglementaires, de confort, de productivité... On fait le point et on trouve des solutions 📌

L'importance de l'énergie dans le tertiaire

Un gros poste de dépense

Dans les entreprises tertiaires, la consommation d'énergie représente souvent un poste important de dépense. Selon les estimations, environ 40 à 60% des coûts d'exploitation d'un bâtiment tertiaire sont liés à l'utilisation de l'énergie. C'est énorme ! Cela inclut les coûts liés à l'éclairage, au chauffage, à la climatisation, à l'alimentation électrique et à d'autres services. Il est donc important pour les entreprises tertiaires de gérer efficacement leur consommation d'énergie pour réduire les coûts et améliorer l'efficacité énergétique. Les stratégies de gestion de l'énergie peuvent inclure l'optimisation de l'utilisation des équipements, l'utilisation de technologies plus efficaces, la mise en place de systèmes de contrôle de l'énergie et d'autres approches pour minimiser les pertes d'énergie. En général, la gestion efficace de l'énergie peut entraîner des économies considérables pour les entreprises tertiaires, tout en contribuant à une utilisation plus responsable et plus durable des ressources en énergie. L'ADEME et le gouvernement ont donc créé le Décret tertiaire dans la Loi ELAN qui vise à réduire la consommation énergétique des bâtiments tertiaires de 60% en 2050.

💡 Si ça vous intéresse, on en parle dans notre article qui vous explique [Comment faire un bon audit énergétique](#).

Un indispensable pour fonctionner et produire

L'énergie est un élément clé pour la plupart des activités économiques, et les entreprises tertiaires dépendent fortement de l'énergie pour alimenter les équipements et les systèmes nécessaires à leur fonctionnement. Par exemple, l'éclairage, le chauffage, la climatisation, les ordinateurs, les équipements de production et de communication... tous requièrent de l'énergie pour fonctionner.

La consommation d'énergie joue également un rôle important dans les coûts de production des entreprises, comme on l'a vu plus haut : les entreprises doivent gérer efficacement leur consommation d'énergie pour minimiser les coûts et améliorer l'efficacité énergétique.

Consommation énergétique : un double enjeu en 2023

Faire face à la crise énergétique pour sauver son entreprise

La crise énergétique touche tout le monde, et les entreprises ont elles aussi leur rôle à jouer dans la réduction de la demande d'énergie et la lutte contre le changement climatique. Mieux gérer la dépense en énergie de son bâtiment peut par ailleurs avoir des avantages :

- Améliorer l'efficacité énergétique :

En optimisant l'utilisation de l'énergie dans les bâtiments tertiaires, les entreprises peuvent réduire la quantité d'énergie nécessaire pour fonctionner et ainsi contribuer à la réduction de la demande d'énergie.

- Réduire les coûts d'énergie :

La gestion efficace de la consommation d'énergie peut aider les entreprises à réduire les coûts liés à l'énergie, ce qui peut être particulièrement important pour les petites et moyennes entreprises.

S'inscrire dans une démarche RSE

On peut aussi améliorer significativement l'impact de sa stratégie RSE en gérant mieux ses dépenses énergétiques, par exemple :

- Améliorer son image de marque :

Les entreprises qui adoptent des pratiques énergétiques responsables peuvent améliorer leur image de marque en montrant leur engagement en faveur de la durabilité et de la protection de l'environnement.

- Réduire son empreinte environnementale :

La gestion efficace de la consommation d'énergie peut aider à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les autres impacts négatifs sur l'environnement, ce qui est en ligne avec les objectifs de durabilité et de protection de l'environnement de la RSE.

- Améliorer la transparence :

La gestion de la consommation d'énergie peut également améliorer la transparence de l'entreprise en ce qui concerne son impact environnemental, ce qui peut renforcer la confiance des parties prenantes et contribuer à construire une réputation positive.

💡 On parle plus en détails des [avantages de l'energy management](#) ici !

Des solutions pour suivre et contrôler la consommation énergétique de son bâtiment

Pas de data, pas de solutions

On ne peut pas changer ce que l'on ne mesure pas.

La base de tout, c'est de connaître les usages et les dépenses des équipements et des bâtiments : on dit que rien qu'en mesurant réellement, on est capable de réduire ses dépenses ! Vous allez pouvoir identifier des opportunités d'économies en repérant les zones ou les activités qui consomment le plus d'énergie, ou évaluer l'efficacité des solutions que vous avez déjà mises en place, comme l'installation de dispositifs de contrôle de la consommation d'énergie ou l'optimisation des processus opérationnels.

Mais une fois qu'on a contrôlé et identifié, qu'est-ce qu'on fait ? Il faudra suivre la performance grâce aux données remontées par des capteurs par exemple, pour voir ce qui marche et ce qui nécessite encore des améliorations. Les données vous aideront à prendre des décisions éclairées sur les investissements en énergie, d'identifier les solutions les plus rentables et les plus efficaces pour réduire la consommation d'énergie.

MerciYanis au coeur de la mesure de la consommation énergétique

MerciYanis est au coeur de ce débat depuis 4 ans. La base de tout comme on le dit plus haut, ce sont les données. Pour changer et améliorer, il faut mesurer. Nous mettons donc à disposition de nos clients :

- Des **capteurs de température et humidité** : ils sont petits, se posent et fonctionnent sans branchements ni travaux. Ils sont aussi résistants aux températures extrêmes, pour surveiller chambres froides ou salles serveurs par exemple. Ils peuvent être avec ou sans écran pour impliquer ou pas les collaborateurs.

💡 **Selon l'ADEME**, la consommation d'énergie diminue de 7 à 10 % pour chaque degré de température baissé. Ça donne envie de s'y mettre, non ?

- Des **capteurs de consommation énergétique** : il permet de piloter la consommation d'eau et d'électricité. Votre compteur classique devient intelligent : il assure un suivi continu et prévient les surconsommations.

Une fois que de la donnée remonte, MerciYanis la traite sur **sa plateforme** et envoie des notifications dès que les limites que vous avez configurées sont dépassées. Vous avez également accès au graphique et à la mesure en temps réel, ainsi que des rapports compréhensibles et visuels mensuels pour les présenter à votre hiérarchie, partager ce travail aux collaborateurs ou au CSE... tout le monde est content !

Et surtout, vous pouvez agir en fonction de la donnée remontée.

Découvrez comment **Manutan surveille la température et le respect de son plan de sobriété grâce à MerciYanis**, ou comment **EDF surveille la consommation énergétique de ses groupes froids** 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Environ 40 à 60% des coûts d'exploitation d'un bâtiment tertiaire sont liés à l'utilisation de l'énergie
- ✓ Réduire ou surveiller ses dépenses énergétiques peut aider une entreprise à faire face à la crise et s'inscrire dans une démarche RSE
- ✓ Pour changer et améliorer, il faut mesurer : tout passe par les données. Le message que vous attendiez pour connecter votre bâtiment !

Comment protéger ses locaux en étant absent ?

Houston on a un problème

Les employés n'étant plus au bureau, les services généraux n'ont plus à gérer les demandes quotidiennes des collaborateurs. Néanmoins, ils poursuivent leur travail car les bâtiments demandent de l'attention ! **Une fuite d'eau est si vite arrivée...** Détectée en moins d'1h, c'est une flaque ; détectée après plusieurs jours, c'est un dégât de plusieurs milliers d'euros. La **maîtrise de la température** des lieux sensibles (ex: salles serveurs) et la **surveillance d'installations critiques** (ex: groupes froid, pompes, onduleurs) sont d'autres enjeux clés. Vous l'aurez compris, **pour certains incidents, l'alerte en temps réel est primordiale !**

L'IoT au service du bâtiment !

Définition

L'IoT, pour Internet of Things, ou "Internet des Objets" en bon français, désigne un **ensemble de capteurs capables de collecter des données** puis de les communiquer à une plateforme web afin d'être exploitées.

- Les capteurs fonctionnent avec les réseaux radios Sigfox ou LoRa qui couvrent toute la France. **Pas besoin de travaux, l'installation est facile et rapide.**
- Ils sont autonomes. Ils ne sont pas connectés à votre intranet.
- **Les capteurs ont une durée de vie de plusieurs années.** Une fois la batterie vide, il suffit de la remplacer.

Ok et concrètement ça donne quoi ?

1 - Détection des fuites d'eau

Chez MerciYanis, notre capteur de fuite d'eau se place dans les lieux à risques. **Au contact de l'eau**, il émet un signal sonore et **génère immédiatement une alerte sur la plateforme**. Le **responsable** est alors automatiquement notifié par mail, sms ou WhatsApp.

📁 En action avec MerciYanis :

- Protection des **locaux techniques** des résidences Promologis
- Protection des **toitures des galeries commerciales Carrefour** pour détecter une *montée en charge* (risque d'effondrement)

2 - Suivi de la température

Notre capteur monitoré la température (mais aussi l'humidité et le CO2) d'une pièce.

🔗 En action avec MerciYanis :

- Monitoring de la **température des salles serveurs** de l'IoT Valley
- Monitoring de la **température des canalisations d'eau chez EDF** pour prévenir le développement de la légionellose dans les douches

3 - Surveillance des installations clés

Notre capteur de "contact sec" (drôle de nom, on vous l'accorde !) détecte le changement d'état d'une installation électrique. Il vous alerte dès qu'une anomalie est constatée.

🔗 En action avec MerciYanis :

- Surveillance **des groupes électrogènes** de l'IoT Valley
- Surveillance **des groupes froids** chez EDF

La clim au bureau, fausse bonne idée ?

Lorsque le mercure atteint des niveaux records, la **climatisation** est une solution de choix pour améliorer le bien-être des collaborateurs. L'usage systématique de la **clim** participe au phénomène de réchauffement climatique. En entreprise comme à la maison, son utilisation doit être raisonnée.

La climatisation comme facteur aggravant du réchauffement climatique

Selon l'Agence internationale de l'énergie, les **climatisations** et les ventilateurs participent à hauteur de 10 % dans la consommation mondiale d'électricité. En milieu urbain, le développement des systèmes de refroidissement entraînerait une hausse moyenne de température comprise entre 1 et 1,5 degré par rapport aux campagnes avoisinantes. La situation pourrait s'aggraver dans les années à venir. Face à la multiplication des vagues de chaleur, le recours aux systèmes de refroidissement sera chaque année de plus en plus fréquent. À l'horizon 2050, près de 5,6 milliards de **climatiseurs** seront installés dans le monde, contre à peine 1,6 milliard aujourd'hui. Dans les prochaines décennies, la démocratisation de la **clim** en entreprise augmentera la demande globale en électricité. Cette dernière est encore largement produite à partir d'énergie fossile. Les systèmes de refroidissement sont associés à un autre problème. Certains fluides frigorigènes utilisés dans leur fabrication ont un impact néfaste sur la couche d'ozone. Si les fluides CFC (Chlorofluocarbure) et HCFC (hydrochlorofluorocarbones) sont d'ores et déjà interdits, ce n'est pas le cas des HFC (hydrofluorocarbures). Ces derniers possèdent un pouvoir réchauffant jusqu'à 15 000 fois plus puissant que le CO₂. Ils peuvent s'échapper de l'appareil en cas de fuite, lors de la fabrication ou en cours d'une opération de maintenance.

Dans quelles conditions utiliser un système de climatisation ?

En cas de fortes chaleurs, le Code du travail français n'impose pas à l'employeur de température maximale à respecter. L'entreprise est néanmoins tenue à une obligation de sécurité envers ses employés. Elle lui impose de prendre les mesures nécessaires pour assurer la santé physique et mentale des collaborateurs. L'utilisation d'un système de **climatisation** apparaît dans bien des cas comme la seule solution possible. Le maintien d'une température supportable au bureau contribue par ailleurs à l'efficacité des équipes de travail. Le recours à un système de **climatisation** pose question. Dans quelles conditions utiliser votre **clim** en entreprise ?

- Votre système de refroidissement ne devrait pas être mis en marche si la température intérieure ne dépasse pas 26°C. Cette disposition du Code de l'énergie concerne les immeubles particuliers et les bâtiments tertiaires. Ce décret n'est qu'une simple recommandation, puisqu'aucune sanction n'est prévue en cas de non-respect ;

- L'écart de température entre l'air extérieur et l'air intérieur n'excédera de préférence pas les 7°C, de façon à limiter les chocs thermiques. S'il fait 32°C dehors, inutile de régler votre **clim** à 18°C ;
- Au-delà de 30°C, l'efficacité de vos équipes diminue et les **risques pour leur santé** augmentent. Dans ces conditions, n'hésitez pas à allumer votre **climatisation**.

La fréquence d'utilisation de la **clim** dépendra de la composition de vos équipes. La situation des personnes âgées ou souffrant d'une maladie chronique et celle des femmes enceintes devra être prise en compte.

Comment réduire l'impact de sa climatisation ?

Vous ne pouvez pas vous passer d'un système de refroidissement ? Bonne nouvelle ! L'impact énergétique de votre **clim** peut être limité. Voici quelques pistes à explorer :

- Choisissez une **climatisation** adaptée à la surface de vos locaux. Un système surdimensionné coûtera cher... à votre trésorerie comme à l'environnement ;
- Optez pour un modèle performant, en prenant compte de l'étiquette énergétique de l'appareil. Cette dernière précise sa consommation électrique, sa puissance frigorifique, ses indicateurs de chauffe et ses rendements saisonniers ;
- Installez votre **clim** dans un endroit dégagé, afin de favoriser la bonne circulation de l'air ;
- Respectez à la lettre les recommandations du constructeur, notamment vis-à-vis de l'entretien ;
- L'installation d'un **capteur de panne** ou d'un capteur de **consommation électrique** pourrait vous permettre de mieux maîtriser la consommation de votre **clim** et d'en ajuster l'usage. La domotique vous donnera l'opportunité de contrôler votre appareil à distance.

Par ailleurs, vous n'aurez pas besoin d'utiliser votre **clim** aussi régulièrement si l'isolation thermique de vos bâtiments est performante. À ce titre, la réalisation d'un audit énergétique pourrait s'avérer fructueuse.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ La **climatisation** constitue l'un des principaux moteurs de l'augmentation de la demande en électricité ;
- ✓ Elle joue à ce titre un rôle majeur dans le réchauffement climatique. C'est pourquoi son utilisation en entreprise doit être raisonnée ;
- ✓ L'impact de votre **clim** sera minimisé par le respect de règles cohérentes.



Vous avez aimé ce que vous avez lu ?
Génial !
Vous voulez une démo ?
[Cliquez ici](#)

À bientôt !

MerciYanis

merciyanis.com

hello@merciyanis.com

07 57 59 17 91

@merciyanis