INDUSTRY REPORT

# Ce que le World Workplace Europe nous apprend sur la Workplace de demain

IA, data, hybride, inclusion sensorielle et circularité.

Rapport d'analyse du World Workplace Europe 2026.

Préparé par Osol et Sedus · Mars 2026

CONFIDENTIEL

LIEU
Fokker Terminal, La Haye

DATES
11-12 mars 2026

ORGANISATEUR
IFMA

SOMMAIRE

SECTION A · CADRAGE

**Contexte et positionnement** 3

**Executive Summary** 4

SECTION B · SYNTHÈSE STRATÉGIQUE

**6 méga-tendances du FM** 7

*1. L'IA entre promesse, réalité et risque humain* 7

*2. La data est le vrai goulot d'étranglement* 9

*3. L'hybride est une conversation permanente* 10

*4. Le son est l'architecture invisible du bureau* 11

*5. La durabilité passe au bilan d'exploitation* 12

*6. Le FM devient fonction stratégique* 13

**Signaux faibles et questions non résolues** 14

SECTION C · INSIGHTS CONFÉRENCE PAR CONFÉRENCE

**19 fiches de synthèse** 16

SECTION D · FERMETURE

**10 actions concrètes pour lundi matin** 23

**À propos** 24

CONTEXTE ET POSITIONNEMENT

# World Workplace Europe 2026
# La Haye, 11-12 mars

Le World Workplace Europe 2026 s'est tenu les 11 et 12 mars au Fokker Terminal de La Haye, aux Pays-Bas. Organisé par IFMA, le rendez-vous annuel du facility management européen portait le thème **"The Evolving Edge: Innovation, Inclusion & Impact in FM."**

Ce rapport n'est pas un résumé de sessions. C'est une **analyse transversale**. On a croisé 19 conférences pour en extraire les convergences, les contradictions, les signaux faibles et les enseignements actionnables. Pour ceux qui gèrent, conçoivent ou décident de l'avenir des espaces de travail en Europe.

Ce qui frappe d'abord, c'est l'omniprésence de l'IA. Présente dans quasiment chaque session. Mais ce qui frappe ensuite, c'est le **décalage colossal entre la promesse technologique et la réalité terrain**. La keynote d'ouverture parle d'agents autonomes, de Level 5, de robots humanoïdes. Les praticiens parlent de données inaccessibles, de maintenance réactive, et de 78 fournisseurs sur un seul site sans plateforme unifiée.

C'est cette tension qui fait la richesse de cet événement. Et c'est elle qui structure ce rapport.

## Méthodologie

19 conférences analysées en temps réel par Maxime Cousin et Sinem Beaujean, avec la contribution de Calle Sagbom. Plus de 50 experts et praticiens. Les transcriptions complètes ont été synthétisées, croisées et restructurées en six méga-tendances transversales, complétées par 19 fiches individuelles et 10 actions concrètes.

POURQUOI MAXIME (OSOL) ET SINEM (SEDUS) PUBLIENT CE RAPPORT

Osol développe le premier réseau de batteries intelligentes pour les espaces de travail : zéro câble, zéro chargeur, zéro travaux. Sedus est un fabricant allemand de mobilier et de solutions pour les environnements de travail, détenu par deux fondations. Ce rapport est notre contribution à l'écosystème workplace. Il est indépendant, factuel, et librement diffusable.

VUE D'ENSEMBLE

# 6 méga-tendances, 19 sessions, 1 message central

Le World Workplace Europe 2026 révèle un secteur FM en mutation accélérée. L'IA est omniprésente mais 95% des pilotes échouent à scaler... à cause de la data. L'hybride n'est plus un débat de jours mais une conversation permanente. Et le FM doit choisir : devenir stratégique ou disparaître.

1 **L'IA entre promesse et réalité.** 47% d'automatisation chez IKEA, mais seulement 28% des entreprises convertissent l'investissement IA en valeur. Le Jevons Paradox détruit le mythe de la substitution.

2 **La data est le goulot d'étranglement.** Données introuvables, inaccessibles, non interopérables. 78 fournisseurs sur un site, aucune plateforme unifiée. Pas de stratégie IA sans stratégie data.

3 **L'hybride est une conversation.** Le contrat psychologique a changé de manière irréversible. Les mandats 5 jours sont de l'attrition déguisée. Les organisations matures investissent dans le dialogue.

4 **Le son est l'architecture invisible.** 30% d'insatisfaction acoustique depuis 15 ans, zéro progrès. 1 personne sur 5 est neurodivergente. Le zonage sensoriel remplace les casques.

5 **La durabilité passe au bilan d'exploitation.** 76% des émissions sont en scope 3 (carbone embarqué). Le FM est naturellement circulaire : prolonger, maintenir, maximiser la durée de vie.

6 **Le FM devient stratégique ou disparaît.** Sanofi recrute des profils hôteliers pour le FM. Le FM Analyst est un mindset, pas un titre. Storytelling, traduction business, pensée transversale.

osol.

**120+ entreprises ont supprimé les câbles de leurs espaces hybrides avec Osol.** Moins de coûts, plus de flexibilité, et des collaborateurs enfin libres de travailler où ils veulent.

OSOL.CO →

sedus

**Le bureau n'est plus un lieu, c'est une expérience à orchestrer.** Sedus conçoit les espaces comme des paysages sensoriels, où mobilier, acoustique et zonage permettent d'accueillir concentration, collaboration et diversité cognitive.

SEDUS.COM →

CITATION

## "Don't start with the efficiency question. Start with what is valuable and meaningful.

**Ne commencez pas par la question de l'efficacité. Commencez par ce qui a de la valeur et du sens."**

Felix Faassen, Manager AI Lab, Ifmec Consultancy : sur l'approche humaine de l'IA en facility management

SECTION A · CADRAGE

# 6 méga-tendances du FM

Analyse transversale de 19 conférences. Ce que le World Workplace Europe 2026 révèle sur l'avenir du facility management et des espaces de travail.

TENDANCE 1

# L'IA entre promesse, réalité et risque humain

L'IA a dominé le World Workplace Europe 2026. Pas un panel, pas une table ronde qui n'en ait parlé. Mais derrière cette omniprésence, le salon a révélé trois réalités très différentes selon la position de l'intervenant dans la chaîne de valeur.

## La promesse : des gains vertigineux

La keynote de Remy Gieling a posé le décor. IKEA a automatisé 47% de son service client et reconverti 8 500 agents en spécialistes design : résultat : 1,4 milliard de dollars de revenus supplémentaires. Ahold opère 40 000 agents IA. Un seul système équivaut à 40 ETP. Gamma, l'outil de présentation IA, a 50 millions d'utilisateurs pour 28 employés.

> *"People telling you that AI is there for augmentation are bullshitting you. This is full automation of very highly skilled work.*
>
> Ceux qui vous disent que l'IA sert à augmenter les humains vous mentent. C'est de l'automatisation totale de travail hautement qualifié."
>
> Remy Gieling, keynote d'ouverture

## La réalité : 95% des pilotes échouent à scaler

Felix Faassen (Ifmec Consultancy) a apporté le contrepoint le plus structuré. En citant le MIT : 95% des pilotes IA échouent à scaler. Le chiffre EY confirme : sur 17 000 répondants, seulement 28% convertissent l'investissement IA en valeur business réelle.

## Le Jevons Paradox* appliqué à l'IA

Quand une technologie rend quelque chose plus efficace, on ne l'utilise pas moins : on crée plus de demande. Geoffrey Hinton prédisait la disparition des radiologues. Dix ans plus tard : nombre record de postes ouverts et +48% de salaire. Pourquoi ? La lecture de scans ne représente que 30% de leur travail.

** Le paradoxe de Jevons dit que quand une technologie rend l'usage d'une ressource plus efficace et moins cher, cela peut finalement conduire à en consommer davantage au total.*

> *"Don't start with the efficiency question. Start with what is valuable and meaningful.*
>
> Ne commencez pas par la question de l'efficacité. Commencez par ce qui a de la valeur et du sens.
>
> Felix Faassen, Ifmec Consultancy

## Les risques humains que personne ne veut voir

Trois risques concrets ont émergé. **La menace sur le pipeline junior :** si l'IA fait le travail des débutants, où forme-t-on les futurs professionnels ? Un million de jeunes au chômage au Royaume-Uni depuis le Covid. **Le burnout cognitif :** si l'IA gère toutes les tâches routinières, les professionnels sont en pic cognitif permanent. **La crise d'identité professionnelle :** quand 25 ans d'investissement dans un métier sont rendus obsolètes, la perte n'est pas seulement économique.

> *"If you worked for 25 years in a profession, invested in those skills, and a process takes that away*
>
> Si vous avez investi 25 ans dans un métier, développé ces compétences, et qu'un processus vous les retire : votre travail a-t-il du sens ? Avez-vous de la valeur pour la société ?
>
> Felix Faassen

## Le coût va exploser

Gieling le confirme : le coût des services IA sera multiplié par dix minimum en trois ans. L'optimisation entre modèles frontier coûteux et modèles open-source en local deviendra une compétence stratégique.

## Ce qui doit rester humain. Pour toujours.

Felix Faassen, inspiré par Viktor Frankl, pose un cadre éthique. **La création :** imaginer ce qui n'existe pas. **La connexion :** être ensemble, se regarder, se réconforter. **Le courage :** trouver du sens face à l'adversité. "These things should be our domain forever."

**→ À RETENIR**

L'IA ne remplace pas les métiers. Elle transforme ce qui a de la valeur dans ces métiers. Le vrai chantier n'est pas technologique : c'est humain : protéger le pipeline junior, prévenir le burnout cognitif, et préserver création, connexion et courage comme prérogatives humaines.

TENDANCE 2

# La data, pas l'IA, est le vrai goulot d'étranglement

Si l'IA était le thème le plus visible du salon, la data en était le thème le plus douloureux. Session après session, le même constat : les organisations FM n'ont pas un problème d'IA. Elles ont un problème de données.

## Les données sont introuvables et non interopérables

Les organisations FM ont leurs données dispersées entre systèmes BMS, fichiers Excel, systèmes de contractants, et outils ad hoc. Un représentant de l'industrie forestière finlandaise décrit 78 fournisseurs sur un seul site de production sans plateforme unifiée. Matt Tucker confirme : face à la fragmentation, les praticiens créent leurs propres spreadsheets hors système.

> *"Almost no one can access all their FM data from one system. Most use five or more systems. Many professionals go rogue and create their own spreadsheets offline.*
>
> Quasiment personne ne peut accéder à toutes ses données FM depuis un seul système. La plupart en utilisent cinq ou plus. Beaucoup créent leurs propres tableurs en dehors du système.
> Matt Tucker, closing keynote

## Le digital twin : la majorité est au niveau 1

Jamie Iskander (Autodesk) présente cinq niveaux de maturité : descriptif, informatif, analytique, simulation, auto-ajustement. La plupart des organisations FM en sont encore au niveau descriptif.

## FMHaaglanden : 600 000 m² en 3D BIM

Bas Wolse décrit comment l'organisation FM du gouvernement néerlandais est passée du 2D CAD au 3D BIM. Avant : 7 personnes à plein temps dans AutoCAD juste pour maintenir les plans à jour. Des capteurs dans les escaliers applaudissent quand quelqu'un prend les escaliers au lieu de l'ascenseur.

> *"Single view of truth, not single point of truth.*
>
> Une vue unique de la vérité, pas un point unique de vérité.
> Bas Wolse, FMHaaglanden

→ À RETENIR

Pas de stratégie IA sans stratégie data. Le chantier prioritaire n'est pas l'IA : c'est la fondation de données. Cartographiez vos sources, exigez l'ownership dans chaque contrat, et visez le niveau 2 avant de rêver au niveau 5.

## L'ownership des données quand on externalise

Un thème récurrent dans les tables rondes. Quand une organisation externalise le nettoyage, elle externalise aussi les données sur le nettoyage. Quand le contrat se termine, les données partent avec le prestataire. Le consensus : l'organisation FM doit posséder ses données, même quand les services sont externalisés.

Un ancien employé de Novo Nordisk (aujourd'hui chez Schneider Electric) décrit un projet de maintenance prédictive sur des congélateurs ultra-basse température (-80°C) mené pendant un an avec l'université DTU. Abandonné parce que les opérateurs n'avaient pas le temps pour l'analyse de tendances. Le prestataire FM espagnol résume : *"Tout le monde travaille en réactif. La maintenance préventive, c'est beau. Un rêve. En pratique, impossible."*

TENDANCE 3

# L'hybride n'est pas une politique. C'est une conversation permanente.

Le panel "Beyond Mandates" a été l'une des sessions les plus riches du salon. Le contrat psychologique a changé de manière irréversible. Pendant le Covid, les identités professionnelles se sont recomposées. Les gens ont appris à naviguer entre plusieurs rôles simultanément. Changer la politique, c'est rompre le contrat.

> *"In that Christmas tree, everything below stays dark.*
>
> Dans ce sapin de Noël, tout ce qui est en dessous reste éteint.
>
> Bart Lugtenberg, NXP Semiconductors : quand 2 leaders sur 10 ne suivent pas

## NXP : 35 000 employés, 40 pays, une politique hybride

Bart Lugtenberg partage trois défis. Chaque pays est différent : en France, quand le patron dit de venir, on vient ; aux Pays-Bas, personne ne dit à personne quoi faire. Deuxième défi : l'alignement du leadership. Troisième : le working from home est devenu un avantage acquis.

## Les mandats 5 jours comme levier de licenciement

Question directe de la salle. Réponse sans ambiguïté de Bart : du point de vue éthique, non. Et stratégiquement, c'est auto-destructeur. "Who are the ones that can leave easily? The best people."

## 40 heures de formation IA : le seuil de bascule

Jessica Schmidt (EY) apporte une donnée précise. En dessous de 40 heures de formation IA, les gens partent pour le salaire. Au-dessus, ils cherchent plus de développement et de flexibilité. Mais ces employés bien formés sont aussi plus susceptibles de partir. "You need something more than learning to offer."

> *"People don't do as leaders say. People do as leaders do.*
>
> Les gens ne font pas ce que les leaders disent. Ils font ce que les leaders font.
>
> Bart Lugtenberg, NXP Semiconductors

**→ À RETENIR**

Le débat "combien de jours au bureau" est la mauvaise question. La bonne : quand et pourquoi la présence crée-t-elle de la valeur ? Et alignez d'abord vos leaders entre eux avant de communiquer une politique.

## PwC, TenneT et le "candle pattern"

**PwC Pays-Bas :** 800 à 900 nouveaux entrants par an, 15% de turnover annuel. La cohésion junior-senior est critique car les juniors apprennent par compagnonnage. PwC ne mandate pas de jours : ils rendent le bureau attractif. Ils ont internalisé les coûts des espaces événementiels pour booster l'usage interne.

**TenneT :** 100 onboardings par mois. Le concept d'"electricity campus" à Arnhem vise à attirer d'autres entreprises de la transition énergétique. "Making a friend at the office is one of the biggest binding factors for colleagues to stay."

**Le "camelback Wednesday" :** on suppose mardi-mercredi-jeudi. Mais aux Pays-Bas, le mercredi est un jour de temps partiel massif. Les données montrent des patterns très différents selon les pays.

osol. **Les docking stations ont supprimé le chargeur au poste de travail.** Osol le supprime partout ailleurs. Meilleure expérience, moins de coûts, zéro travaux. OSOL.CO →

TENDANCE 4

# Le son est l'architecture invisible du bureau

Deux sessions complémentaires ont convergé sur un constat que le secteur refuse d'affronter depuis quinze ans. Le son est le facteur n°1 de frustration au bureau. Et on n'a presque rien fait pour le résoudre.

## 15 ans de mesure. Zéro progrès.

Rainer Machner (Ecophon Saint-Gobain) cite Tim Oldman du Leesman Index : après 15 ans de mesure systématique, l'insatisfaction acoustique stagne autour de 30%. 1 personne sur 5 est neurodivergente (en hausse : 1 sur 7 il y a trois ans). Pour eux, le son est le challenge n°1.

> *"I cannot describe how much management it takes to navigate a day in a normal office environment.*
>
> Je ne peux pas décrire l'effort de gestion nécessaire pour traverser une journée dans un bureau classique.
>
> Sarah Tancell, fondatrice de Neuro-D.

## Les casques anti-bruit ne sont pas une solution

Sarah est catégorique. "We're neuro-inclusive, we give everybody noise-cancelling headphones. No." Le silence non plus : contre-intuitivement, il est inconfortable pour beaucoup de neurodivergents : il crée de l'agitation et amplifie les acouphènes.

## Le zonage sensoriel et le soundscaping réactif

La solution : concevoir des zones avec des profils sonores différents. Un gradient de sons intentionnels. Fran Board (Moodsonic) décrit des systèmes qui ajustent le profil sonore en temps réel. Et les solutions techniques seules ne résolvent que 30-35% des plaintes : il faut combiner technique, organisation et comportement (le cadre T.O.P.).

→ À RETENIR

Si vous ne designez pas le son de votre espace, vous designez de la distraction. Le triptyque gagnant : zonage sensoriel intentionnel, soundscaping réactif, et étiquette acoustique co-créée par les équipes.

## Les heat maps sensorielles et le T.O.P.

Montrer aux employés en temps réel où se trouve l'activité, où c'est calme, quels profils sonores jouent dans quelles zones. Ça donne le contrôle. Et le contrôle réduit l'anxiété.

Le **T.O.P. (Technique, Organisationnel, Personnel)** de Rainer Machner adapte un cadre venu de la santé au travail. Les solutions techniques seules (acoustique, matériaux) ne traitent que 30 à 35% des plaintes. L'oreille est un système de survie primitif qui évalue la sécurité 24/7. On ne s'habitue pas à la parole humaine : c'est évolutif.

Un **calculateur ISO gratuit** d'Ecophon remplace des simulations acoustiques à 5 000-10 000 €. On entre un plan, on définit les activités par zone, le calculateur indique la distance et le cloisonnement requis. Le design proactif supprime le besoin de disclosure pour les neurodivergents : le stigma empêche beaucoup de révéler leur condition.

sedus

**L'importance de l'espace péripersonnel.** Les recherches en neurosciences démontrent que la concentration dépend aussi du degré de contrôle sur notre environnement immédiat. Sedus INSIGHTS N°20 examine ce concept central.
**En savoir plus →**

SEDUS.COM →

TENDANCE 5

# La durabilité passe de la promesse au bilan d'exploitation

Trois sessions ont dessiné un paysage ESG en pleine mutation. Moins d'enthousiasme déclaratif. Plus de pragmatisme opérationnel. Et un recentrage sur ce que le FM peut réellement contrôler.

## Le carbone opérationnel n'est que 24% du problème

Redney Janssen (Planon) pose les chiffres. Dans un immeuble commercial UK typique, les scopes 1 et 2 représentent 24% des émissions. Les 76% restants sont en scope 3 : carbone embarqué. Et la part augmente : 25% en 2020, 32% en 2025, projection 50% en 2030.

90% des bâtiments debout aujourd'hui seront encore là en 2050. Le besoin de retrofit est massif. Un actif bien entretenu est 30 à 60% plus durable.

> *"The most sustainable square metre is the one you don't need.*
>
> Le mètre carré le plus durable est celui dont vous n'avez pas besoin.
> Redney Janssen, Planon

## De l'économie circulaire à l'économie sphérique

Michael Amos pousse le cadre plus loin. L'économie circulaire se concentre sur le "quoi" (matériaux, flux). L'économie sphérique ajoute le "qui" : conditions de travail, salaires équitables, esclavage moderne. 90% des entreprises UK ont potentiellement de l'esclavage moderne dans leur supply chain.

## Le coût de l'inaction : 1,6 million £ sur 5 ans

Pour un bureau de 2 000 personnes, Hélène Carpentier a calculé le coût : 1,6 million de livres dont 1 million contrôlable par des initiatives circulaires. Le procurement détient les clés de la circularité.

→ À RETENIR

Le FM est naturellement circulaire. Prolonger les actifs, maintenir, maximiser la durée de vie : c'est le cœur du métier. L'opportunité : transformer cette compétence en stratégie ESG formalisée et communicable au C-level.

## L'ESG déprioritisé au profit de l'IA

Plusieurs participants l'observent : le sujet de l'année change chaque année. Cette année, c'est l'IA. L'ESG passe au second plan. Un participant de l'industrie forestière finlandaise résume : l'énergie bâtiment représente 1 à 2% de sa consommation totale de process. Le reporting ESG bâtiment ne pèse rien dans le rapport global.

> *"FM can be the Netflix of facilities management: delivering equal or better service with less stuff.*
>
> Le FM peut devenir le Netflix du facility management : un service égal ou meilleur avec moins de ressources.
> Hélène Carpentier, Circular Workplaces

Le déchet est l'interface la plus visible entre l'occupant et la durabilité. Plus visible que les LED. Un seul clearance de mobilier chez Mitie a dépassé deux ans d'économies carbone mesurées par la direction CSR.

sedus

**Sedus est détenu par deux fondations,** Stoll Vita Stiftung et Dr Karl Bröcker Stiftung, qui agissent pour la protection de l'environnement et de la jeunesse. Ronald Gerber de Six le résume : "j'achèterai Sedus en pensant aux fleurs de la fondation et aux cris de joie des enfants." **En savoir plus →**

SEDUS.COM →

TENDANCE 6

# Le FM devient fonction stratégique. Ou disparaît.

Le signal le plus fort du salon traverse l'ensemble de la journée. Le FM est en train de passer d'une fonction opérationnelle à une fonction stratégique. Mais ce passage n'est ni acquis ni automatique.

## Sanofi recrute des profils hôteliers pour le FM

Ömer Döne (Sanofi) : "We are creating an experience. The workplace is a tool. We are looking for people who managed hotels in the past." Le concierge IA de Sanofi traite les questions simples ; les capteurs prédisent la température avant l'arrivée des participants ; l'amélioration de la qualité d'air seule améliore la performance cognitive de 61 à 100%.

> *"The biggest challenge in the world of facilities is not place, it's people.*
>
> Le plus grand défi du FM, ce n'est pas l'espace. Ce sont les gens.

## Le FM Analyst : un mindset, pas un titre

Matt Tucker (closing keynote) présente six traits comportementaux : curiosité, storytelling, pattern recognition, data confidence, problem solving, cross-functional thinking. Ce ne sont pas des compétences techniques. La RADA (école de théâtre britannique) a une business unit qui enseigne le storytelling aux entreprises.

## L'event management aussi gros que les services techniques

Depuis le Covid, l'event management a grandi jusqu'à égaler les services techniques dans certaines opérations FM. PwC a rendu ses espaces événementiels gratuits pour les BU. Le bureau devient un lieu d'accueil social.

**→ À RETENIR**

Le FM a une fenêtre de tir. Soit il évolue vers une fonction qui parle le langage du business, traduit les données en décisions et crée de l'expérience. Soit il reste opérationnel et se fait marginaliser. Les outils existent. Ce qui manque : storytelling, traduction et pensée transversale.

## Le profil FM de demain

Le panel AI & FM converge. Eve Wilkinson-Bell (HERE Technologies) : l'IA gère l'admin, les équipes se concentrent sur la connexion humaine. Jessica Schmidt (EY) : **toolset, skillset, mindset** : les trois capacités de leadership nécessaires pour l'IA. Pas seulement les outils. Les compétences pour les utiliser. Et l'état d'esprit pour les adopter.

> *"On a topic of 37 experts talking about technology, analytics, data, the conversations always led to human-oriented traits.*
>
> Sur un sujet où 37 experts parlaient technologie, analytics, data, les conversations menaient toujours vers des traits humains.
> Matt Tucker, IFMA, closing keynote

**Don't collect data if you're not going to do anything with it.** Eve Wilkinson-Bell décrit des bureaux où les leaders veulent des capteurs d'occupation, mais quand les données montrent que 3 personnes sur 10 viennent, ils refusent de réduire les postes ou de mandater la présence. La fréquentation des lieux de culte augmente au UK parce que le bureau a perdu sa fonction communautaire.

osol.

**Osol aide les directions workplace, IT et immobilier à créer des espaces plus flexibles et plus économiques.** Fini les câbles, les travaux de réorganisation et les chargeurs perdus. Place à la liberté.

OSOL.CO →

AU-DELÀ DES TENDANCES

# Signaux faibles et questions non résolues

Au-delà des six méga-tendances, le salon a fait émerger des signaux qui méritent surveillance.

- **La Chine domine 57 des 64 domaines deep tech.** Xiaomi : usine automobile autonome en 14 mois, 30 000 voitures à un tiers du prix allemand. Culture 996 : six jours, 9h-21h.
- **Les robots humanoïdes sont le prochain champ de bataille.** XPeng, Figure AI, Tesla Optimus (objectif : 1 million d'unités d'ici 2027). Ubitech construit des robots avec batteries interchangeables pour opération 24/7.
- **Waymo arrive à Londres.** 35% moins cher qu'Uber à Phoenix. Implications FM : parking, accès bâtiment, gestion de flottes.
- **Les robots de sécurité passent du hype à l'usage.** Robot-chien en patrouille à Hong Kong. Point de bascule : quand un robot coûte moins de la moitié d'un agent.
- **WhatsApp comme couche obligatoire en LATAM.** "If any agentic tool doesn't have a WhatsApp layer, we don't use it." : Rebeca Arguedas
- **L'Afrique pourrait devenir le marché FM le plus rapide.** Principalement sur Excel et papier, mais appétit d'apprentissage énorme et contournement technologique (WhatsApp plutôt qu'email).
- **La fréquentation des lieux de culte augmente au UK** parce que le travail ne fournit plus la connexion sociale. Le bureau a perdu sa fonction communautaire.
- **Le MIT Building 20 :** l'innovation naît de l'autonomie, pas du design. Un bâtiment laid, plein de courants d'air, devenu source d'innovation parce que les gens pouvaient casser les murs et expérimenter.

> *"The office is not obsolete, but it is changing into something that facilitates community rather than a bunch of PowerPoints.*
>
> Le bureau n'est pas obsolète, mais il se transforme en un lieu qui facilite la communauté plutôt qu'une série de PowerPoints.
>
> Participant, débat "The End of Work as We Know It"

osol. **L'électricité est la dernière chose qui fige vos espaces et vos collaborateurs.** Enfin ça, c'était avant ! OSOL.CO →

# "J'ai mon laptop ?"

## Ça devrait être la seule question.

Pas "où est mon chargeur ?" Pas "cette prise marche ?" Pas "je peux vraiment bosser dans cette salle ?"

Osol équipe les espaces de travail d'une flotte de batteries intelligentes sécurisées par badge ou app. Les câbles, prises et chargeurs disparaissent.

**UTILISATEURS**
La vraie liberté du work-and-go. Un Pico, et c'est parti.

**WORKPLACE**
Des espaces qui évoluent sans coûts de travaux.

**IT**
Plus jamais de logistique et d'achats de chargeurs.

**Solution adoptée par 120+ grandes entreprises dans 15 pays → osol.co**

SECTION C · INSIGHTS CONFÉRENCE PAR CONFÉRENCE

# 19 fiches de synthèse

Synthèse condensée de chaque conférence analysée. Pour aller plus loin sur une session spécifique.

SESSION 01

## Opening Note IFMA Board

Christa Dodoo, IFMA Board

**L'essentiel :** Ouverture institutionnelle cadrant innovation, inclusion, impact. 53% des organisations ont implémenté des stratégies d'espace flexible (+38% depuis 2020).

**Insights clés :**

- Design universel dès le départ, pas en réaction au recrutement
- Le FM doit piloter, pas subir. Objectif UE : bâtiment net-zero et climate-resilient pour 2050

**Données :** 53% d'organisations flexibles (+38% depuis 2020)

SESSION 02

## Opening Keynote : Remy Gieling

Remy Gieling, co-fondateur AI.nl

**L'essentiel :** Keynote en trois actes : ce qui se passe dans le monde (Chine, robots), dans les organisations (IKEA, Ahold), et ce que chacun peut faire (Claude, voice-first).

**Insights clés :**

- Recommandation de passer de ChatGPT à Claude pour l'usage business
- Le 'shadow org chart' : chaque département a son équipe d'agents IA
- La voix est 4x plus rapide que le clavier. Voice-first = +60% d'efficacité

**Données :** IKEA : 47% automatisation, $1,4B revenus · Gamma : 50M utilisateurs, 28 employés

> *"Un imbécile avec un outil reste un imbécile." : Remy Gieling*

SESSION 03

## Beyond Energy Efficiency

Redney Janssen, Planon

**L'essentiel :** Le passage du carbone opérationnel (24%) au carbone embarqué (76%). Net zero signifie zéro : il faut des émissions négatives.

**Insights clés :**

- Le scope 3 passe de 25% (2020) à 50% (2030)
- 90% des bâtiments actuels seront là en 2050
- La maintenance bien faite est 30-60% plus durable

**Données :** 24% scope 1-2 vs 76% scope 3 · 50% des déchets viennent du bâti

SESSION 04

## EY Future of Work (Live Podcast)

Matt Tucker (IFMA) · Jessica Schmidt (EY)

**L'essentiel :** Le framework 'Bricks, Bytes and Behaviours'. La valeur ne se crée que quand les trois sont alignés intentionnellement. 28% seulement convertissent l'IA en valeur.

**Insights clés :**

- Jessica Schmidt réfute le discours générationnel : ce qui compte, c'est le life stage
- Le FM talent gap arrive : large part de la workforce FM part à la retraite dans 5 ans
- Toolset, skillset, mindset : les trois capacités de leadership pour l'IA

**Données :** 17 000 répondants EY · 28% conversion IA en valeur · 40h seuil formation IA

> *"Si vous ne comprenez pas les gens, vous allez galérer avec les solutions." : Jessica Schmidt, EY*

SESSION 05

## Why AI Forces Us to Become More Human

Felix Faassen, Ifmec Consultancy

**L'essentiel :** La session la plus philosophique. 95% des pilotes IA échouent. Le Jevons Paradox détruit le mythe de la substitution. Création, connexion, courage : trois choses à garder humaines.

**Insights clés :**

- Le prototype agentic Ifmec : agent connecté aux APIs TOPdesk
- Les 'watermelon metrics' : KPIs verts en surface, rouges à l'intérieur
- Radiologues : +48% de salaire malgré l'IA

**Données :** 95% des pilotes IA échouent (MIT) · 80%+ des gains boursiers US liés à l'IA

> *"Les organisations pilotées uniquement par les algorithmes finiront toutes par se ressembler." : Felix Faassen*

SESSION 06

## Beyond Handover : Connected Facilities

Fred Kloet · Susan Clarke · Jamie Iskander (Autodesk) · Bas Wolse

**L'essentiel :** Table ronde sur la data et les digital twins. Le 'digital thread' comme cadre pour gérer les données à travers le cycle de vie des actifs.

**Insights clés :**

- 7 personnes à plein temps dans AutoCAD pour maintenir les plans
- Capteurs dans les escaliers du gouvernement NL qui applaudissent
- Autodesk : intelligence spatiale, pas réplication des LLMs

**Données :** 600 000 m² en 3D BIM · 12 bâtiments · Roadmap 2028

SESSION 07

## Beyond Mandates : Reframing Hybrid

Mia Öhrn · Bart Lugtenberg (NXP) · Dr. Yoy Bergs · Tim Allen (HCG)

**L'essentiel :** La session la plus riche sur l'hybride. NXP : 35 000 personnes, 40 pays. Les mandats sont le réflexe par défaut quand on évite la vraie conversation.

**Insights clés :**

- NXP : 20M€ de redesign basé sur les personas
- La démonstration live 'taper la tête / tapez le menton'
- Le contrat psychologique de Rousseau : changer la politique = rompre le contrat

**Données :** NXP : 35 000 employés, 40 pays, 20M€

> *"On se rabat sur la conversation facile parce qu'on n'est pas prêts pour la conversation difficile." : Tim Allen, HCG*

SESSION 08

## Driving ESG in FM

Michael Amos, Waste to Wonder Worldwide

**L'essentiel :** L'économie sphérique (humaine + matérielle) vs circulaire. 90% des entreprises UK ont potentiellement de l'esclavage moderne en supply chain.

**Insights clés :**

- 17 000 écoles équipées dans 50 pays par redistribution de mobilier
- Social enterprises : 70% plus résilientes post-Covid
- Savills vise net zero en 2040

**Données :** ~2 500 tonnes/an redistribuées · CBRE GWS : 1,3M kg carbone sauvé

> *"Un seul débarras de mobilier a éclipsé deux ans d'économies carbone." : Michael Amos*

SESSION 09

## Strong Together at a Distance

Maurice Verwer (PwC) · Thijs Bullman (TenneT) · Harm van den Boogaard · Natalie Hofman

**L'essentiel :** Le 'candle pattern' néerlandais. Les stratégies de cohésion sociale des grandes organisations NL. Le working from home perçu comme droit acquis.

**Insights clés :**

- PwC : nudge, pas mandat. Coûts événementiels internalisés
- TenneT : campus électrique et amitiés comme facteur de rétention
- L'event management aussi gros que les services techniques

**Données :** PwC NL : 800-900 recrutements/an · TenneT : 100 onboardings/mois

> *"Ce n'est pas parce qu'on ne peut pas mesurer quelque chose que ça n'a pas d'importance." : Mark Catchlove, MillerKnoll*

osol. **120+ entreprises ont supprimé les câbles de leurs espaces hybrides avec Osol.** Moins de coûts, plus de flexibilité, et des collaborateurs enfin libres de travailler où ils veulent.

OSOL.CO →

SESSION 10

## From OT Data to Business Continuity

Maarten de Bruin (Planon) · Schneider Electric

**L'essentiel :** Convergence IT/OT. 2/3 des organisations voient un business case viable mais l'exécution traîne. Le fossé C-suite vs opérations tue les projets prédictifs.

**Insights clés :**

- Ex-Novo Nordisk : maintenance prédictive -80°C, abandonné par manque de temps
- Compass Group DK : property owners refusent le partage de données
- Tout le monde parle le langage du C-level, personne ne traduit

**Données :** 2/3 business case viable · Exécution très en retard

SESSION 11

## Design with Impact

Mark Catchlove, MillerKnoll

**L'essentiel :** Workshop interactif. Le 'old pair of slippers syndrome' : les gens sont attachés à leur espace. Le 'crusty middle' : managers intermédiaires sous-formés qui bloquent le changement.

**Insights clés :**

- La ménopause comme nouveau défi FM : fluctuations de température en open-plan
- Le puzzle sur la grande table : simple, puissant pour la connexion
- L'innovation de DJ DePree : juger les entreprises par leur impact sur l'humanité

**Données :** 40 ans d'expérience mobilier bureau · Kate Usher : menopause in the workplace

> *"Je n'ai jamais vu autant de changement qu'en 5 ans." : Mark Catchlove*

SESSION 12

## The Future of Workplaces Is Circular

Matt Tucker (IFMA) · Hélène Carpentier (Circular Workplaces)

**L'essentiel :** Le FM peut disrupter l'industrie du déchet. 1,6M£ de coût d'inaction sur 5 ans. Le procurement détient les clés.

**Insights clés :**

- L'obsession de la propriété freine la circularité
- Le passage capex → opex nécessite une restructuration culturelle
- Trois leviers : réduction coûts, conformité, expérience workplace

**Données :** 1,6M£ sur 5 ans (inaction) · 1M£ contrôlable

> *"Le déchet, c'est votre inefficacité. Et ça se voit." : Hélène Carpentier*

sedus

**Chez Sedus, "we really care"**, ce n'est pas juste un slogan, mais la traduction d'un actionnariat détenu par deux fondations en un impact social qui dépasse le bien-être vécu grâce à des solutions de mobilier.

SEDUS.COM →

SESSION 13

## AI and FM : The Missing Part of CRE

Emir Sarialan (CBRE) · Eve Wilkinson-Bell (HERE) · Ömer Döne (Sanofi) · Zisis Vomva (Deloitte)

**L'essentiel :** Le FM comme pièce manquante du CRE. Trois stades : traditionnel, intégré, stratégique. Sanofi : du ticket réactif à l'environnement prédictif.

**Insights clés :**

- Newsletter mensuelle HERE générée par IA à partir des données capteurs
- Qualité d'air : +61 à 100% de performance cognitive
- Sanofi recrute des profils hôteliers pour le FM

**Données :** +61-100% perf cognitive par la qualité d'air

> *"Ne collectez pas de données si vous n'allez rien en faire." : Eve Wilkinson-Bell*

SESSION 14

## The End of Work as We Know It

Richard Stoop, PROCOS Group

**L'essentiel :** Format débat provocateur. Quatre sujets : bureau obsolète (non mais il change), design = gaspillage (sans change management oui), DEI et virtue signalling.

**Insights clés :**

- MIT Building 20 : innovation par l'autonomie, pas par le design
- Designer qui a supprimé son bureau : 'Mental health is dropping rapidly'
- Le débat DEI a mis à nu le malaise autour du sujet

**Données :** Format unique · Tensions qualitatives précieuses

> *"Si vous essayez de plaire à tout le monde, vous ne plaisez à personne, non ?" : Richard Stoop*

SESSION 15

## Transitioning from Reactive to Proactive

Joep Verschuur · Jonathan Francis (Honeywell)

**L'essentiel :** Le gap entre l'ambition prédictive et la réalité réactive est immense. 78 fournisseurs sur un site, aucune plateforme unifiée.

**Insights clés :**

- Maintenance obligatoire faite (alarmes incendie). Le reste reporté
- Les pilotes convainquent mieux que les business cases
- 30 jours pour obtenir un technicien en Europe

**Données :** 78 fournisseurs/site · 30 jours pour un technicien · ESG = 1-2% du process

> *"Tout le monde travaille en réactif. La maintenance préventive est un rêve." : Prestataire FM espagnol*

osol. **Osol aide les directions workplace, IT et immobilier à créer des espaces plus flexibles et plus économiques.** Fini les câbles, les travaux de réorganisation et les chargeurs perdus. Place à la liberté.

OSOL.CO →

SESSION 16

## Agentic AI in Facility Management

Geoff Williams · Ted Ritter · Martin Ruppe · Rebeca Arguedas

**L'essentiel :** Le panel le plus concret sur l'IA agentic. Distinction générative vs agentic. Prédiction : plus de help desk traditionnel.

**Insights clés :**

- Verkada : sécurité, détection de vol. Facilio : CMMS agentic multilingue
- Waymo à Phoenix : 35% moins cher qu'Uber, en expansion vers Londres
- Marché 2031 : Asie à 45%, dépassant l'Amérique du Nord

**Données :** IFMA IT : 12 000 membres · Waymo 35% moins cher qu'Uber

> *"Est-ce que ça marche vraiment ? Est-ce qu'on peut se le permettre ? Peut-être." : Ted Ritter*

SESSION 17

## Beyond Noise Cancelling Headphones

Fran Board (Moodsonic) · Sarah Tancell (Neuro-D.)

**L'essentiel :** La session la plus concrète sur neurodiversité. 1/5 neurodivergent. Le son = challenge n°1. Le WELL Building Standard intègre maintenant la neurodiversité.

**Insights clés :**

- Le design proactif supprime le besoin de disclosure
- Cas Ubisoft : aide au retour au bureau mandaté pour neurodivergents
- Espaces de transition sensorielle entre zones

**Données :** 1/5 neurodivergent · Son = #1 challenge

> *"Le son compte. Il s'agit de créer des environnements auxquels les autres n'ont pas besoin de s'adapter." : Sarah Tancell*

SESSION 18

## Distraction-Free Workplace

Paige Hodsman · Rainer Machner, Ecophon Saint-Gobain

**L'essentiel :** Angle technique et systémique. Le T.O.P. (Technique, Organisationnel, Personnel). La norme ISO 2021 lie acoustique et activités.

**Insights clés :**

- L'oreille = système de survie primitif, 24/7
- L'histoire d'Anna : arrivée motivée, distractions en cascade, décision de télétravailler
- Case study scandinave : survey psychoacoustique → co-création house rules

**Données :** 30% insatisfaction (15 ans) · 30-35% résolu par la technique seule

> *"Si vous ne designez pas le son, vous designez de la distraction." : Paige Hodsman / Rainer Machner*

SESSION 19

## Closing Keynote : Rise of the FM Analyst

Matt Tucker, IFMA

**L'essentiel :** Le FM Analyst = mindset. Six traits comportementaux. La bibliométrie montre l'IA au centre de la recherche FM. La gouvernance distingue les organisations matures.

**Insights clés :**

- Europe et Amérique du Nord : haute maturité mais lock-in legacy
- Moyen-Orient : croissance la plus rapide mais gap de capacité humaine
- L'Afrique prédit comme futur marché FM le plus rapide

**Données :** 37 entretiens · 1 800 papers · 68 keywords (vs 48 il y a 2 ans)

> *"L'industrie immobilière et de la construction est connue pour être à la traîne sur toutes les technologies." : Matt Tucker*

SECTION D · FERMETURE

# Et maintenant, on fait quoi ?

10 actions concrètes classées par profil de décideur. Pour passer de la tendance à la décision.

SECTION D · FERMETURE

# 10 actions concrètes pour lundi matin

Ce salon ne se résume pas à des tendances. Il se traduit en décisions. Voici dix actions concrètes classées par profil de décideur.

## Pour les directeurs FM / Operations

1 **Cartographiez vos sources de données. Toutes.** Avant de parler d'IA, listez chaque système, chaque spreadsheet Excel "rogue". Identifiez les 2 systèmes core à connecter en priorité.

2 **Exigez l'ownership data dans chaque contrat d'externalisation.** Clause de propriété des données, qualité minimale, et export. Quand le prestataire part, vos données restent.

3 **Lancez un audit acoustique de vos espaces.** Utilisez le calculateur ISO gratuit d'Ecophon. Identifiez les trois zones les plus problématiques et testez un soundscaping réactif en pilote.

## Pour les DSI / IT Workplace

4 **Évaluez votre maturité digital twin.** Cinq niveaux. Si vous êtes au niveau 1 ou 2, l'objectif n'est pas le niveau 5. C'est de monter d'un cran.

5 **Pilotez un agent IA sur un use case précis.** Pas une stratégie IA globale. Un seul problème. Tri de tickets ou réservation de salle par agent conversationnel. Mesurez. Itérez.

## Pour les directeurs CRE / Immobilier

6 **Évaluez votre exposition carbone embarqué (scope 3).** 76% des émissions sont en scope 3. Si vous ne mesurez que le scope 1-2, vous ne voyez qu'un quart du problème.

7 **Intégrez des exigences circulaires dans vos prochains appels d'offres.** Commencez par un seul flux et exigez une traçabilité du cycle de vie complet.

## Pour les DRH / Chief People Officers

8 **Arrêtez de débattre du nombre de jours.** Formez vos leaders à la conversation hybride difficile : pourquoi la présence crée-t-elle de la valeur ? Quand ? Pour qui ? Alignez-les d'abord entre eux.

9 **Investissez 40+ heures de formation IA par collaborateur.** En dessous, départ pour le salaire. Au-dessus, départ pour le développement. La formation seule ne suffit pas : il faut une proposition employeur complète.

## Pour les consultants / Designers / Workplace Strategists

10 **Développez votre capacité de storytelling et de traduction business.** Le FM Analyst n'a pas besoin de statistiques avancées. Il a besoin de traduire une donnée capteur en argument que le CFO comprend.

OSOL INSIGHT

**Ce que ces tendances signifient pour l'énergie dans vos espaces.**

Le bureau de demain est flexible, itératif et centré sur l'expérience. Les zones se créent et se défont selon les usages réels. Or, l'infrastructure électrique reste la dernière contrainte physique. Chez Osol, on rend l'énergie aussi mobile que les collaborateurs. Quand vos espaces évoluent sans travaux, le coût du changement s'effondre.

osol.co →

LES AUTEURS ET PARTENAIRES

# À propos

### Maxime Cousin

CEO & Co-fondateur, Osol · Learning Expeditions Lead, Office et Culture Les Experts · Co-fondateur, The Next Workplace

Ingénieur et entrepreneur, Maxime a cofondé Osol suite à un programme de transfert de technologie de l'ESA et du CNES. Il intervient régulièrement comme analyste et conférencier sur les sujets workplace et future of work.

### Sinem Beaujean

Global Engagement Strategist, Sedus - Content Creator, Speaker, Office et Culture - Co-responsable Office et Culture Les Experts - Mentor, CREW Network France

Sinem réunit entreprises, experts et concepteurs pour décrypter les transformations du travail. Son approche : connecter les personnes, faire émerger des idées et concevoir des espaces porteurs de sens.

*Merci à Calle Sagbom (Workplace Strategist indépendant, associate chez Awa, ex-Workplace Strategy Director chez CBRE) pour sa contribution à ce rapport.*

**À PROPOS DE OSOL**

Osol a développé le premier réseau de batteries intelligentes en libre-service pour les espaces de travail. Made in Europe, présente dans 15 pays, déployée chez 120+ entreprises internationales. Récompensée par de multiples prix Workplace et sélectionnée parmi les solutions Solar Impulse.

osol.co →

**À PROPOS DE SEDUS**

Sedus est un fabricant allemand de mobilier et de solutions pour les environnements de travail, détenu par deux fondations. Forte de plus de 150 ans d'innovation en ergonomie et design, l'entreprise aide les organisations à concevoir des espaces de travail performants, sains et durables. → sedus.com

**À PROPOS DE OFFICE ET CULTURE**

Office et Culture est une revue indépendante qui analyse les transformations du travail et leurs impacts sur les espaces. À la croisée de l'architecture, des usages et des cultures de travail, la revue apporte des clés de compréhension aux entreprises, concepteurs et acteurs du workplace pour imaginer des environnements de travail plus pertinents et durables. → officeetculture.fr

osol.

THE POWER OF FREEDOM.