



ARSEG

BUZZY RATIOS EDITION 2017
Maîtriser ses coûts et gagner en performance

12 OCTOBRE 2017

INTRODUCTION

**Merci à
HAWORTH
de nous recevoir**

*Bienvenue aux
nouveaux adhérents !
et soutenez nos collègues
en recherche de poste ou de mission !*



INTRODUCTION

Buzzy Ratios : l'âge de maturité

Les Buzzy Ratios de l'Arseg permettent chaque année à des centaines d'adhérents **d'analyser leur performance budgétaire ou de scruter les prix de marché** des principales composantes de l'environnement de travail.

Ils se sont institués **en référence pour la profession** grâce à la diversité de ses participants, au support neutre que constitue l'association, ainsi qu'au **travail permanent sur l'évolution du référentiel et sur l'analyse des résultats, réalisés par des DET bénévoles** et en rapprochement avec l'actualité du métier.

A l'aide des données des adhérents et des outils à disposition, l'Arseg offre une palette d'indicateurs permettant à chacun de faire son **benchmark de ses coûts d'exploitation de l'environnement de travail** et de rentrer dans le détail des grandes familles de coût de ce budget : l'immobilier, les équipements et services, les moyens et l'exploitation.

INTERVENANTS

Marine CHABOT

Manager, Convictions RH

Olivier GICQUEL des TOUCHES

Responsable Pôle Etudes & Prospective, ARSEG

Joël LAROUSSE

Responsable Agence de coopération en ET, SNCF

Pascal LIOT

Coordinateur FM, Ariane Group (ex-Airbus Safran Launchers)

Marion TOISON-FLICHY

Directrice Workplace Strategy - Ideation chez Haworth

PRESENTATION

**BUZZY
RATIOS**

ENJEUX

- **Mesurer la performance de l'immeuble (architecture, facilité d'exploitation)**
- **Analyser l'exploitation des bâtiments**
- **Impliquer les occupants à l'atteinte des objectifs**

Pourquoi participer?



Se comparer avec ses pairs et se poser les bonnes questions



Analyser son positionnement et élaborer son plan stratégique



Piloter et optimiser ses activités



Communiquer avec sa direction

Appel de cotisation

- Réseau
- Réseau & benchmark



A partir
de novembre

Choisissez la formule
« Réseau &
Benchmark » de
appel de cotisation.
Elle comprend la
participation aux frais
pour participer.

1.

PARTICIPATION



Identifiant
Mot de passe

Vous recevrez dans
un mail automatique
une paire
d'identifiants pour
vous connecter à la
plateforme de saisie




A partir
de février

2.

3.

Saisie en ligne via la plateforme Buzzy Ratios

CAMPAGNE



Arseg Le web des professionnels de l'environnement de travail

ETABLISSEMENT DONNEES RECAPITULATIF PROFIL BUDGET TYPE LEXIQUE AIDE DECONNEXION L'ARSEG

Immobilier Exploitation Services Moyens & équipements Collaborateurs Organisation Investissement

Aide

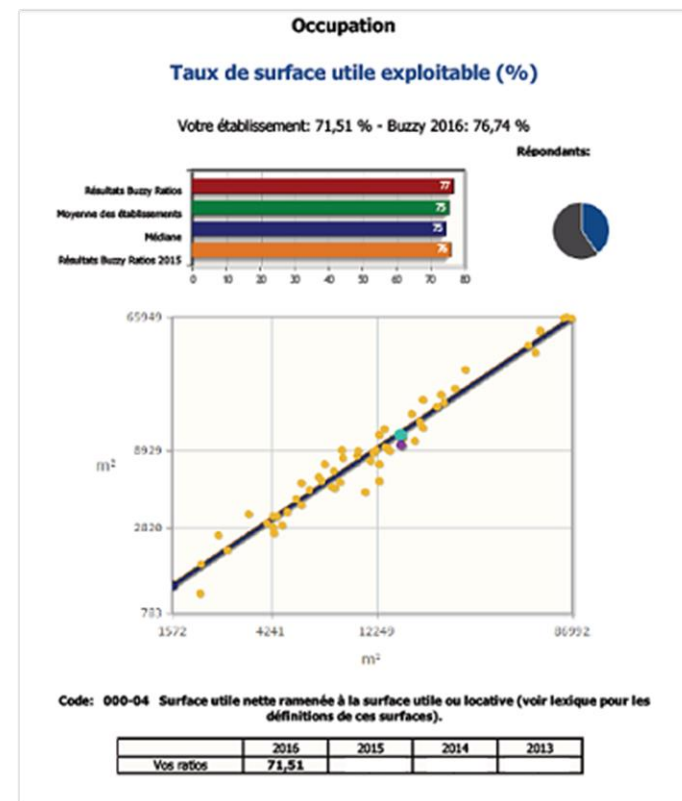
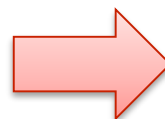
Aide index coût quantité / type

4.1 - Déplacement - Voyages

Total des voyages d'affaires	4.1.0 ou 4.1.1 à 4.1.9	€	
Masse salariale déplacement voyage	5.4.1	€	

4.2 - Flotte automobile

Total de la flotte automobile	4.2.0 ou 4.2.1 à 4.2.9	€	véhicules
Masse salariale flotte automobile	5.4.2	€	



 Nous vous accompagnons pendant la saisie !

4.

Réception des résultats positionnés personnalisés

Les ratios

- IMMOBILIER**
- **Occupation**
 - **Immobilier**
 - Fiscalité
 - Assurances
-
- EXPLOITATION**
- **Maintenance**
 - Petits travaux
 - Appareils techniques (CVC, etc.)
 - Appareils de levage
 - **Sécurité et sûreté**
 - Maintenance des équipements
 - Prestation de service
 - **Energies et eau (coûts et quantités)**
 - **Propreté et enlèvement des déchets**
 - Prestations de nettoyage
 - Traitement et volumes des déchets

- SERVICES**
- **Accueil et standard téléphonique**
 - **Restauration (RE / RIE, titres, etc.)**
 - **Archivage**
 - **Courrier et courses (coûts et quantités)**
 - **Déménagements**
-
- MOYENS**
- **Mobilité**
 - Déplacements et voyages
 - Flotte automobile
 - **Fournitures**
 - **Travaux d'impression**
 - **Téléphonie (fixe et mobile)**
 - **Environnement de travail (masse salariale)**

QUESTIONS

- **Quelles nouveautés cette année ?**
- **Comment entrer dans la démarche : est-ce que l'Arseg nous accompagne ?**
- **Veillez-vous à l'équilibre du panel et à sa représentativité ?**

BUZZY RATIOS

EDITION 2017



SURFACE COUVERTE PAR L'ETUDE

Nombre de postes
de travail installés

93 884 postes

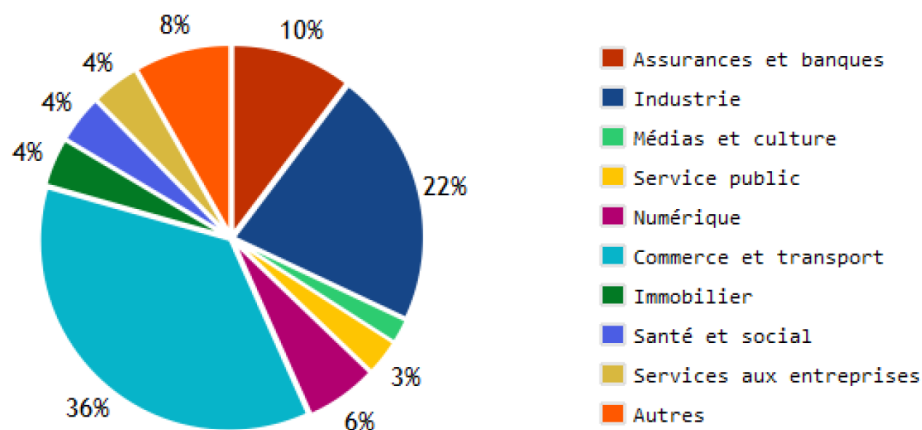
Surface de bureaux

1 824 847 m²

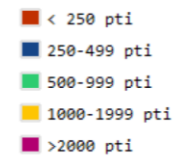
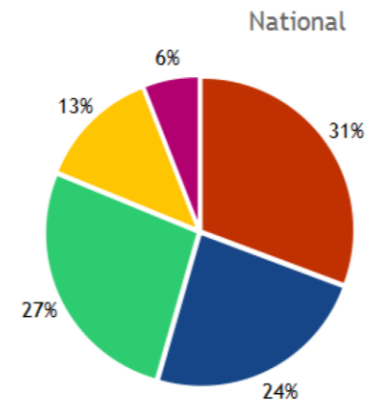
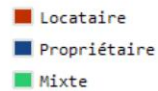
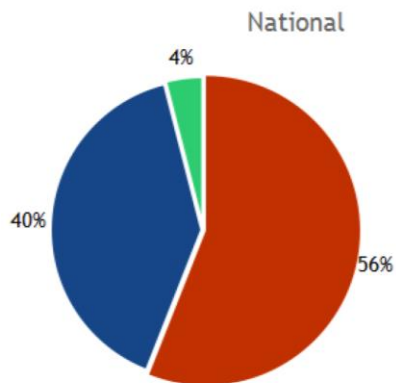
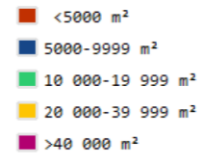
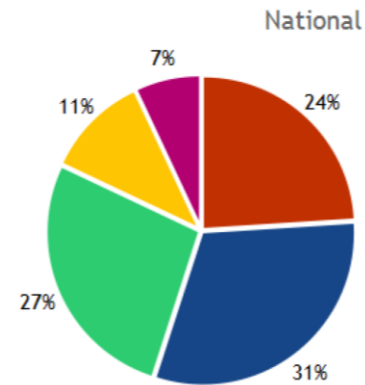
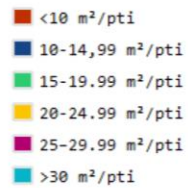
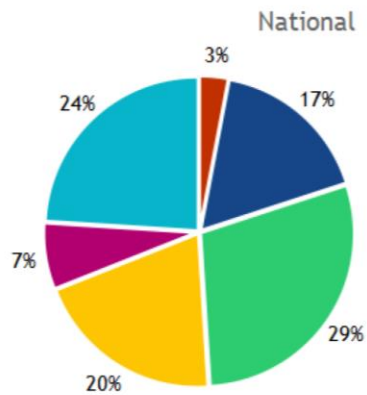
National



National



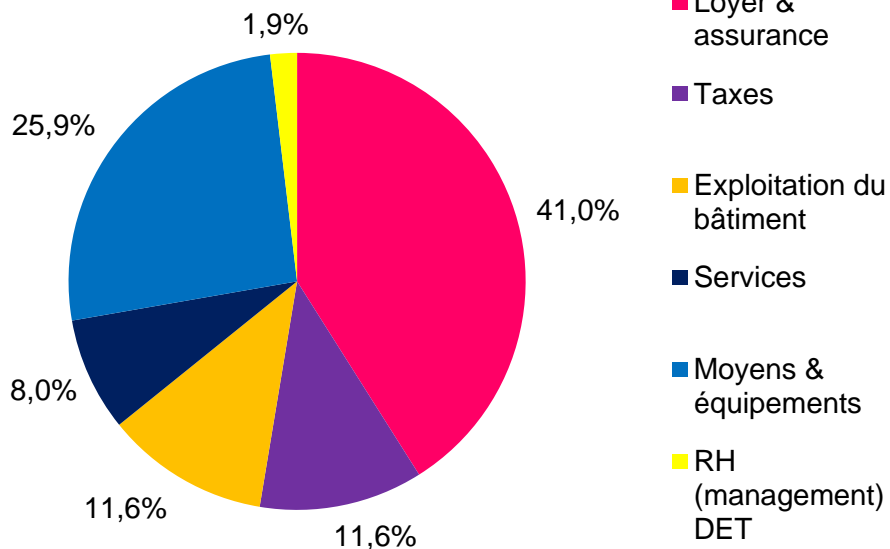
SURFACE COUVERTE PAR L'ETUDE



COÛT GLOBAL

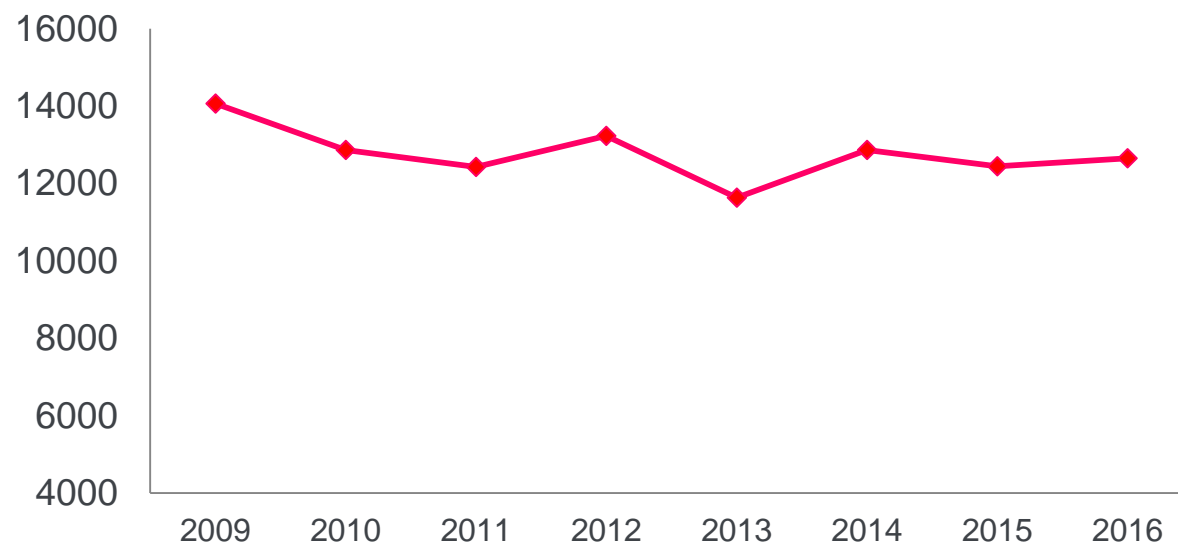
Coût moyen d'un poste
de travail en France

15 080 €



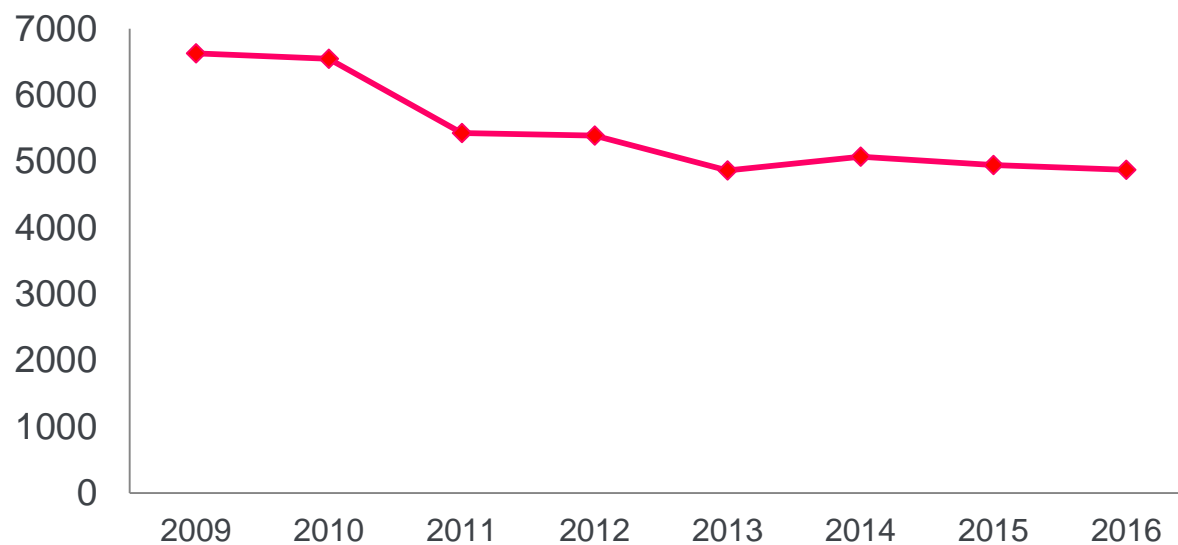
COÛT GLOBAL

Coût global PTI hors voyages
Evolution 2009-2016 en €

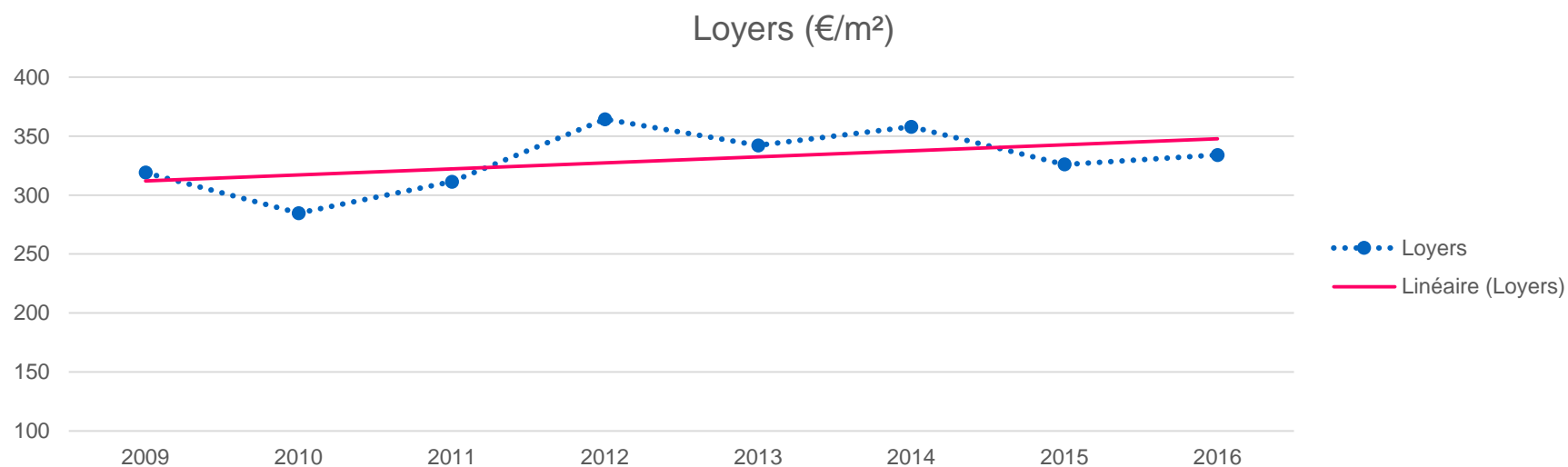


COÛT GLOBAL

Coût global PTI hors voyages hors loyers & taxes
Evolution 2009-2016 en €

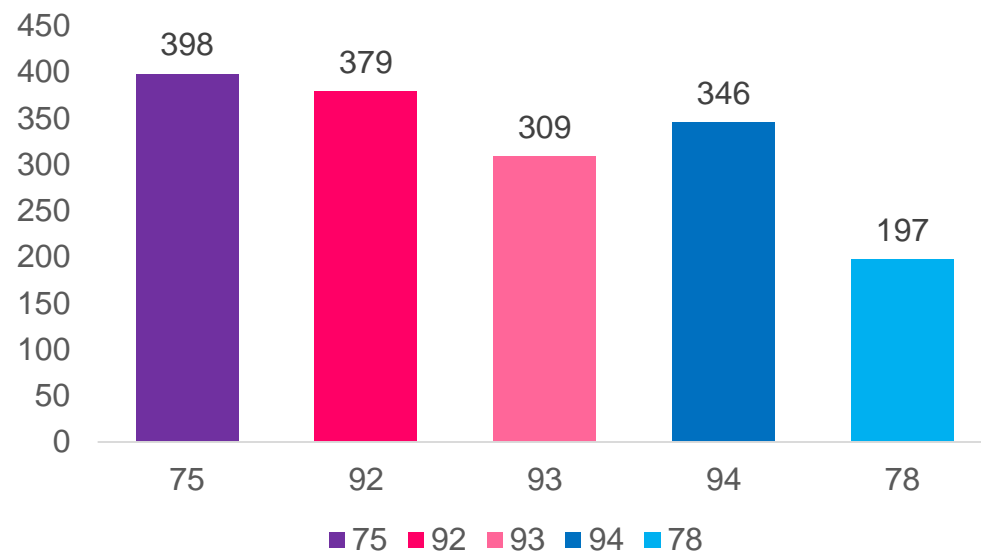
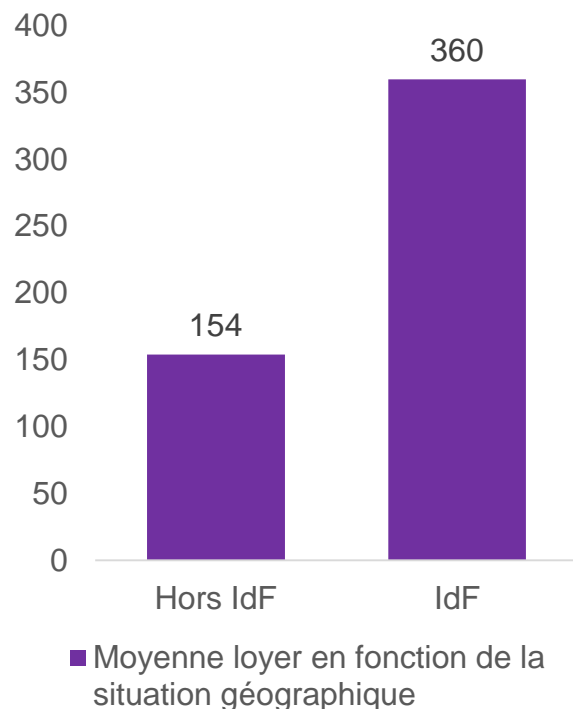


IMMOBILIER : évolution du loyer



- Evolution de +4,7 % en 7 ans des loyers en moyenne
- Evolution de l'ILAT de 2011 à 2016 : +6,8%

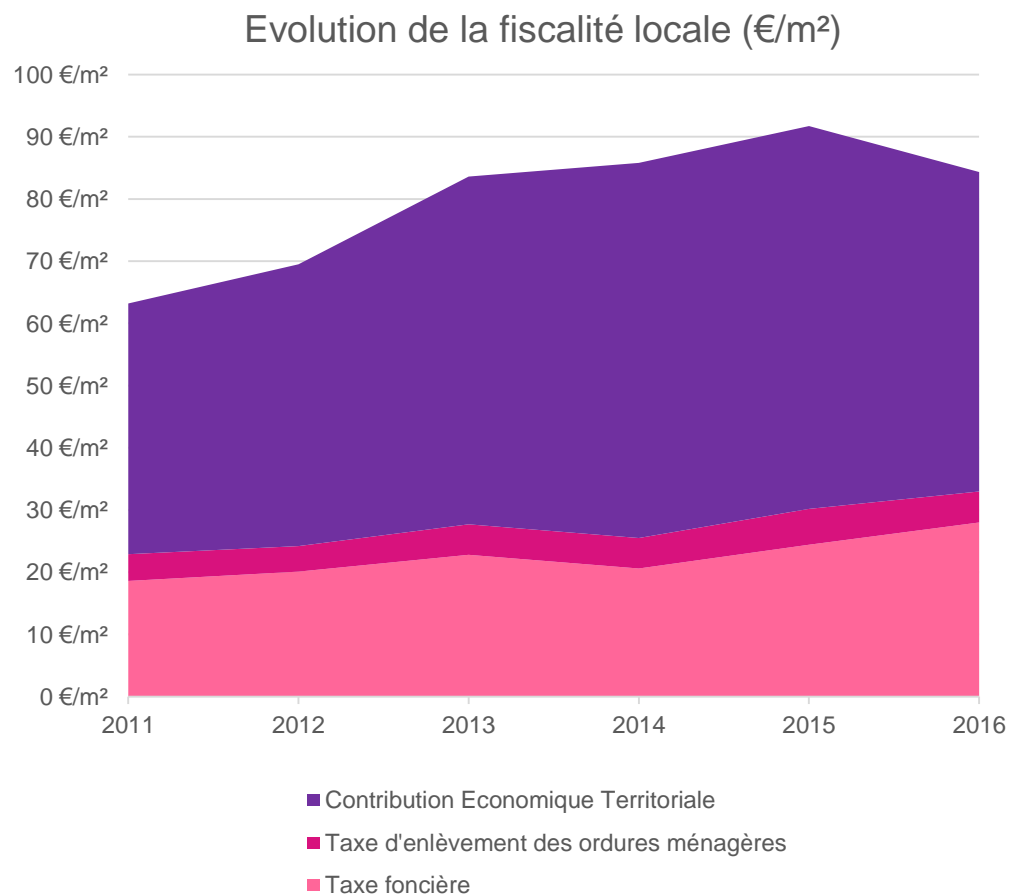
IMMOBILIER : loyer et localisation



- Sans surprise, forte **différentiation** entre la **région Île-de-France et la Province**
- Dans le détail, une variation relativement cohérente s'observe également au sein des départements de l'Île-de-France avec **Paris en tête** des loyers les plus chers, suivi par les **Hauts-de-Seine (la Défense)** et le Val-de-Marne

IMMOBILIER : fiscalité locale

- **2014** était **année électorale**, donc en stagnation et hausse derrière (TF)
- **CET : variable** avec notre panel à cause de la partie CVAE (sur la VA)
- En 2017 aura lieu la **révision de la valeur locative des locaux professionnels** (pour la TF, CFE et TEOM) avec coefficient de localisation
- Taux évoluent peu mais le **nombre de taxes augmente** (ex. de 2010 à 2011 les taxes sont passées de 19 à 28...)



RATIOS EXPLOITATION

+ 26 %



Hausse du coût du kWh électrique
2009-2016

31 €

Coût du
traitement des
déchets par poste

37 KG

Déchets papier
carton par poste

19 €

Coût propreté et enlèvement des
déchets / m²

23 €

Ratio énergie cumulée / m²

21 €

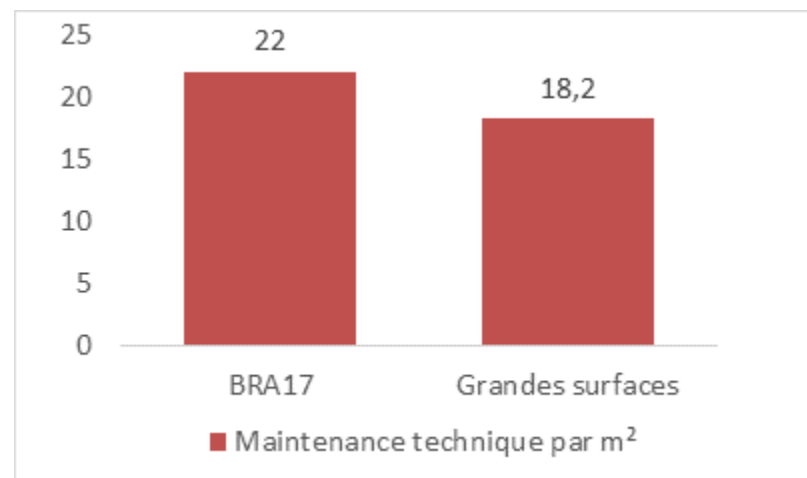
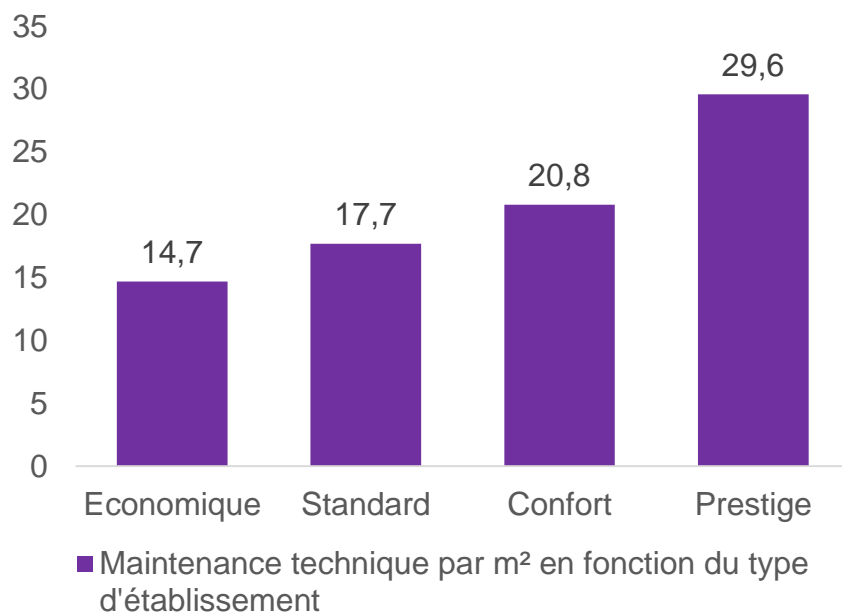
Coût maintenance technique / m²

19 €

Coût global sécurité/sûreté/m²

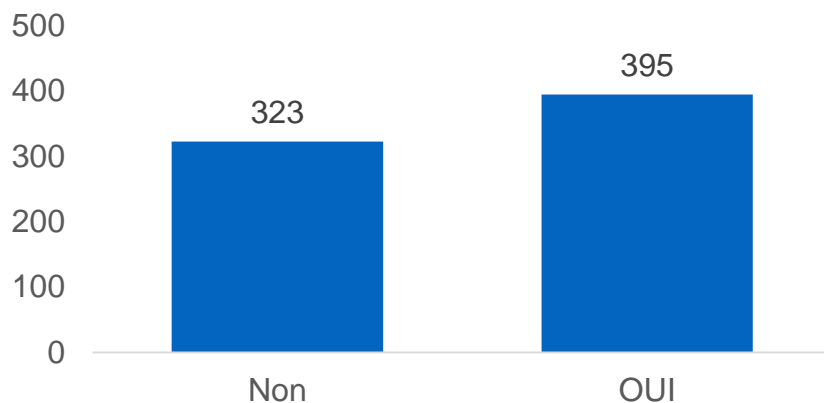
EXPLOITATION

FOCUS : Maintenance technique



EXPLOITATION

FOCUS : Sécurité sureté



■ Prestation de sécurité / sureté en fonction du statut siège ou non

DEBAT : y a-t-il vraiment des différences entre les immeubles de type ERP/IGH et les immeubles Code du travail en matière de sécurité / sûreté ?

EXPLOITATION

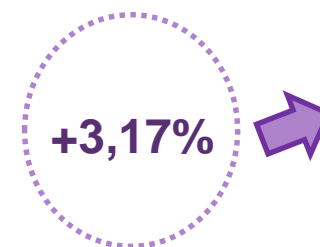
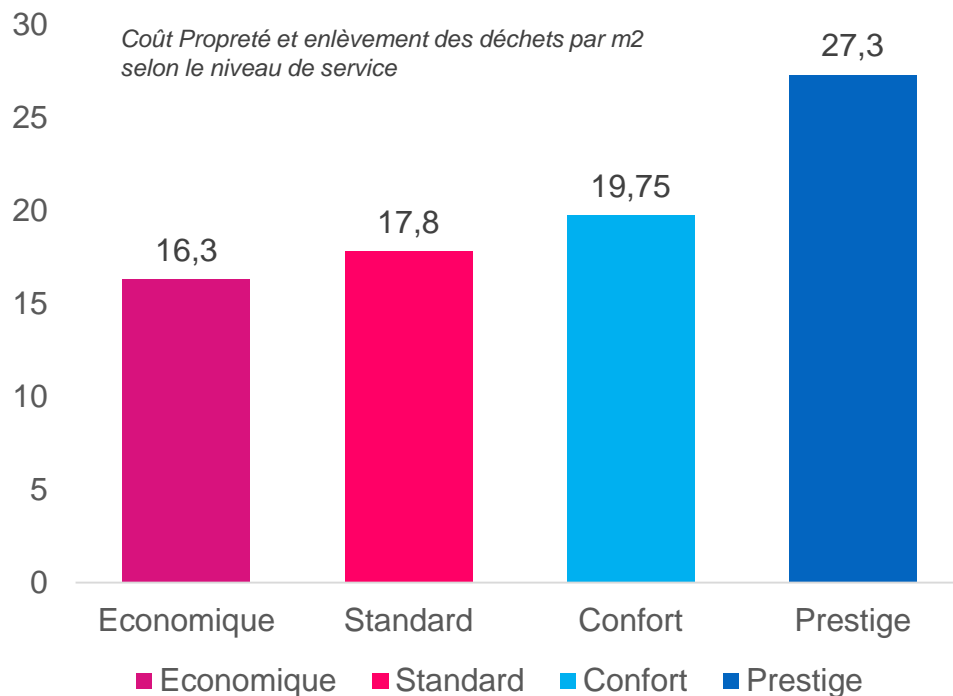
FOCUS : sécurité et sûreté

- Coût de **maintenance des équipements** : entre **2 et 3 € par m²**
- Coût de **prestation de service** : entre **18 et 20 € par m²**

- Les établissements du panel optent pour une solution mêlant matériel et prestation humaine, mais **parfois se passent de prestation humaine** (selon les cas).
- Un « **effet de seuil** » s'observe à partir de **10 à 15 000 m²**, surface à partir de laquelle la prestation humaine semble incontournable.
- Le coût global est en légère baisse grâce aux progrès du matériel permettant de **réduire quantitativement son besoin en prestation humaine**.

EXPLOITATION

FOCUS : Propreté

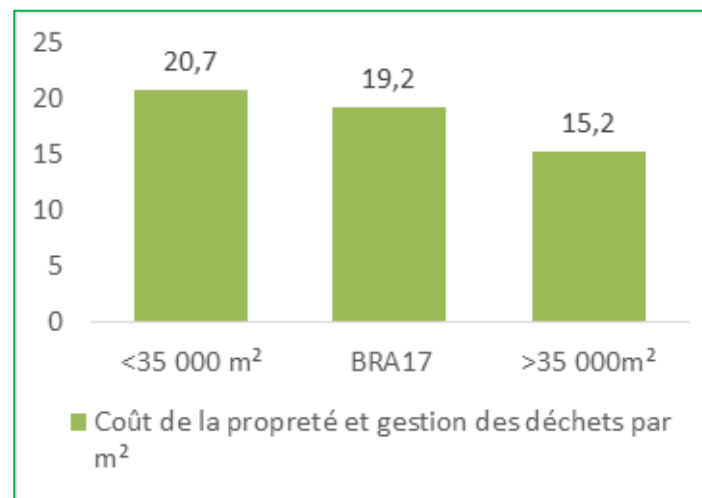
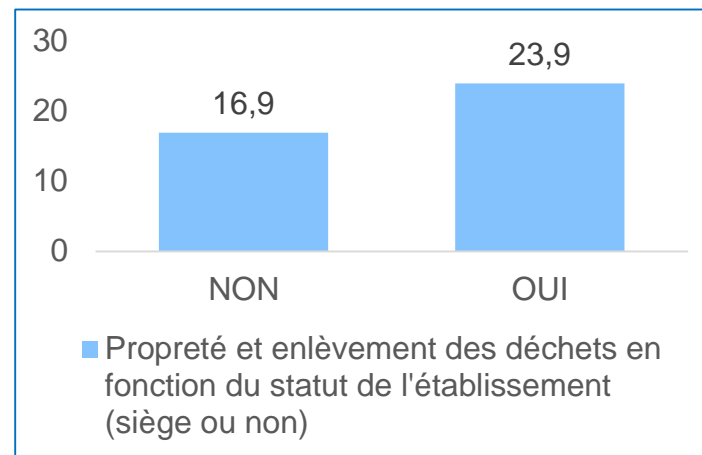
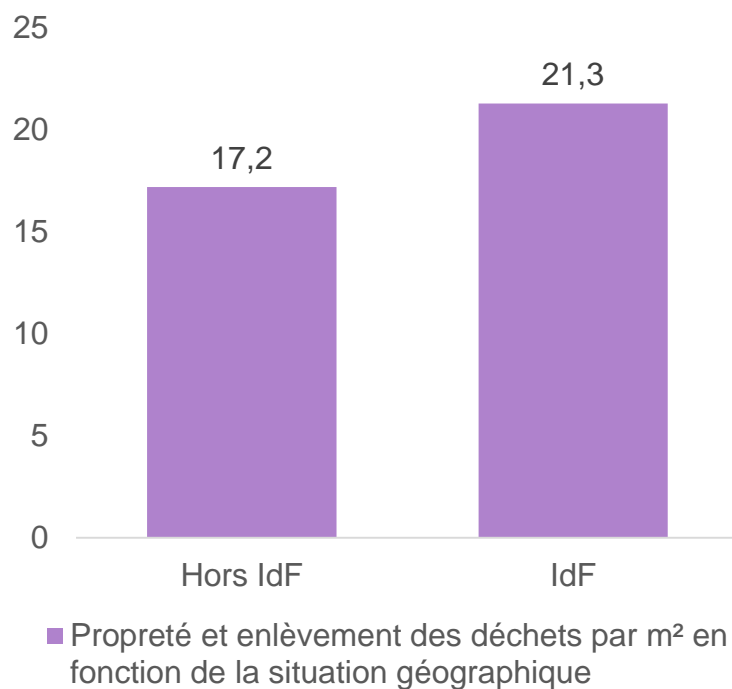


Augmentations prévues
des salaires et charges

Masse salariale des entreprises
de propreté

EXPLOITATION

FOCUS : Propreté



SERVICES : « victimes » de l'IT ?

- 32 %

Baisse du coût de l'archivage par PT
sur la période 2009-2016



248 €

Coût activité courrier / PT
Moy. 2010-2016 = 272 €



98 €

Coût des déménagements / PT
Moyenne 2010-2016 = 109 €

601 €

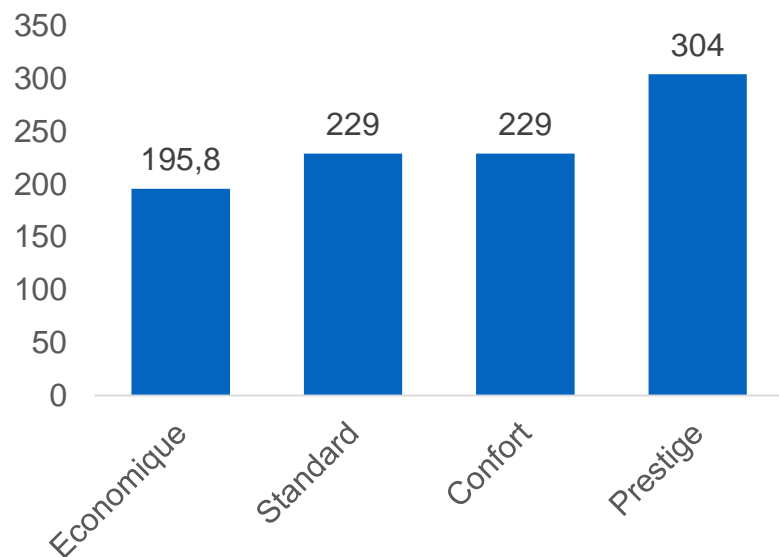
Coût RIE-RE / PT.
Moy. 2010-2016 = 617 €

234 €

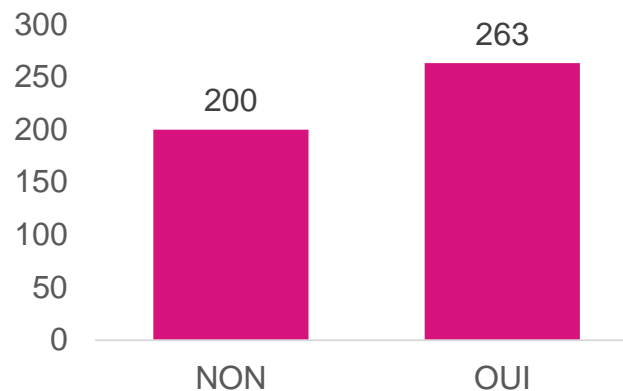
Coût accueil / standard / réception / PT
Evol. 2009-2016 : - 21 %

SERVICES : les sièges sociaux privilégiés

- Un effort est généralement porté sur le **niveau de qualité** des prestations **de services** pour tous les établissements ayant une fonction de **siège social**
- **Ecart de plus de 30% de l'accueil et standard entre un siège et un autre établissement**



■ Accueil et standard par PT en fonction du type de service



■ Accueil et standard par pt en fonction de la situation siège

RATIOS MOYENS & EQUIPEMENTS

- 50 %

Baisse du coût de la téléphonie fixe et mobile par PT sur la période 2009-2016



700 €

Coût de la flotte auto / PT
Moy. 2009-2016 = 646 €



78 €

Coût des achats de fournitures / PT
Moy. 2012-2016 = 88 €

2425 €



Coût poste voyages & déplacements/PT
Moy. 2009-2016 = 2.908 €

260 €

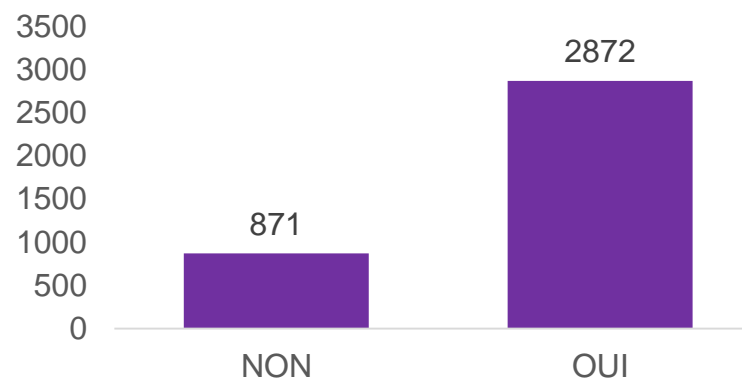


Coût des travaux d'impression / PT
Moy. 2012 - 2016 : 283 €

MOYENS & EQUIPEMENTS

FOCUS : mobilité

- Les sociétés ayant une **activité et une implantation à l'international** ont des frais de **déplacements** plus importants.
- Idem pour les **sièges sociaux**



■ Déplacements et voyages (€/poste) en fonction du statut de l'établissement (siège ou non)

Situation de l'établissement	Coût déplacements et voyages en €/poste (moyenne)
Groupes internationaux	4 700 €/poste
Sociétés nationales ou locales	1 340 €/poste

EVOLUTION DU BENCHMARK

Nouveaux modes de travail... nouvelle manière de calculer ?

A l'heure du développement du « flexoffice », de la mobilité et du télétravail, le poste de travail est-il encore un indicateur pertinent ?

- **Réfléchir par personne et non plus par poste ?**
- **Comment prendre en compte les nomades ?**
- **Quid des positions de travail hors poste de travail : bulles, salles de réunion, cafétérias et salles de restaurant... ?**

PAUSE

TABLE-RONDE

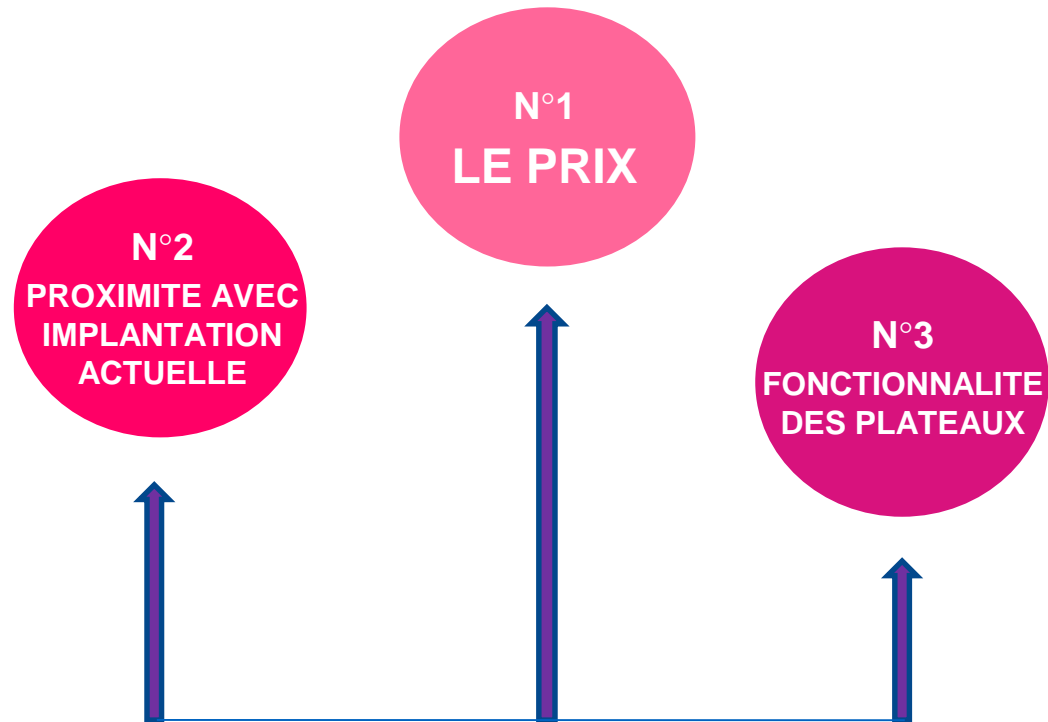
**PERFORMANCE DE
L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**
Au-delà des coûts, quels indicateurs de
performance de l'ET ?

Quels critères de décision ?

Les 3 principaux critères qui décideront du choix de la prochaine implantation :

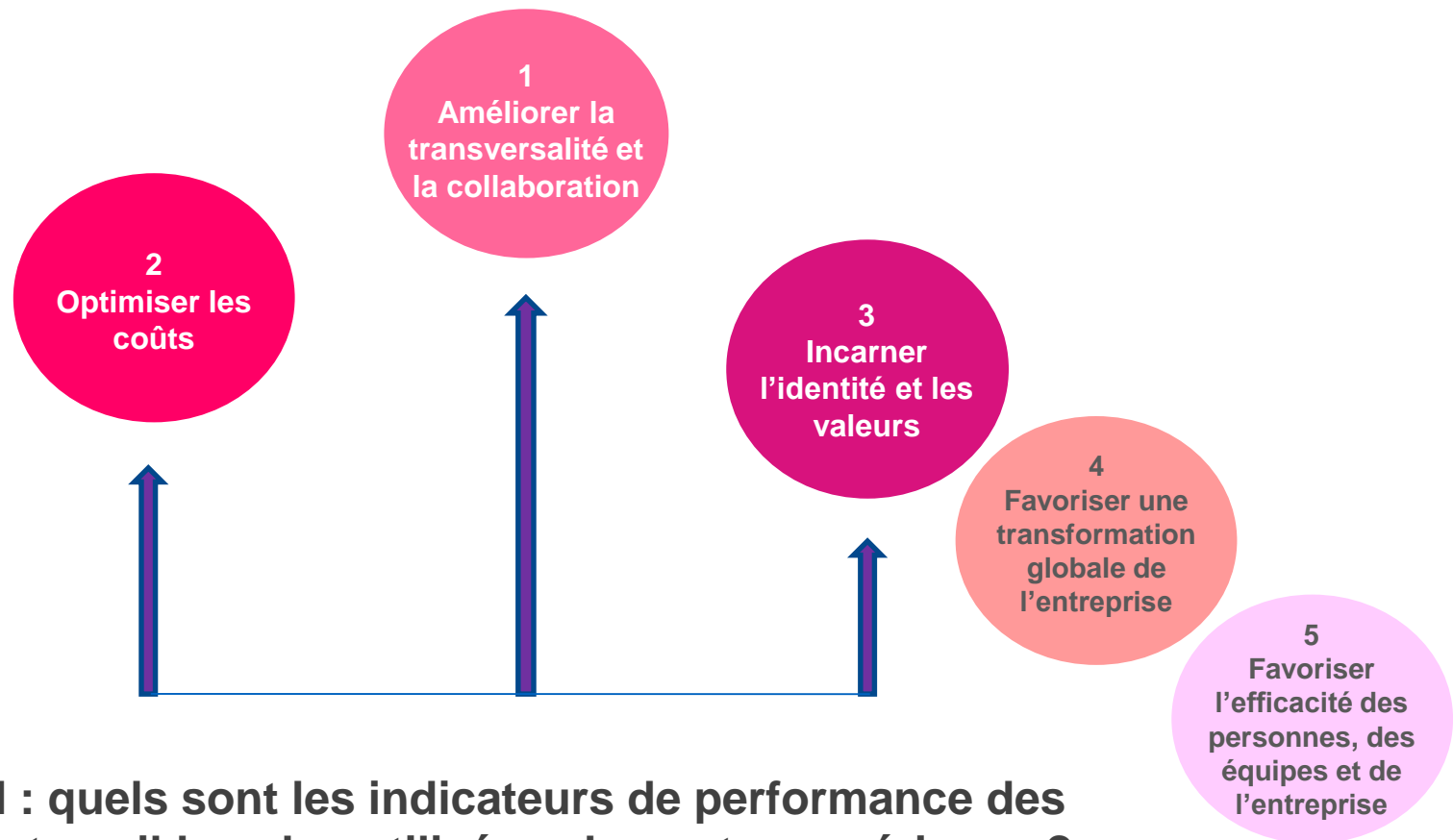
Etude IPSOS pour GECINA

Echantillon : 100 entreprises Clients Bureaux dont 50 grands comptes et 50 autres comptes



Quels critères de décision ?

Top 5 des attentes des Comités de Direction :



QUESTION : quels sont les indicateurs de performance des espaces de travail les plus utilisés selon votre expérience ?

Les Coûts

Réduction,
Rationalisation...



Les Ressources Humaines

Bien-être, Attraction /
Rétention, Talents...



Le Management

Organisation du
travail, Synergies,
Travail
collaboratif...



Connus et mesurés

Pressentis, pas de mesure objective

L'Image

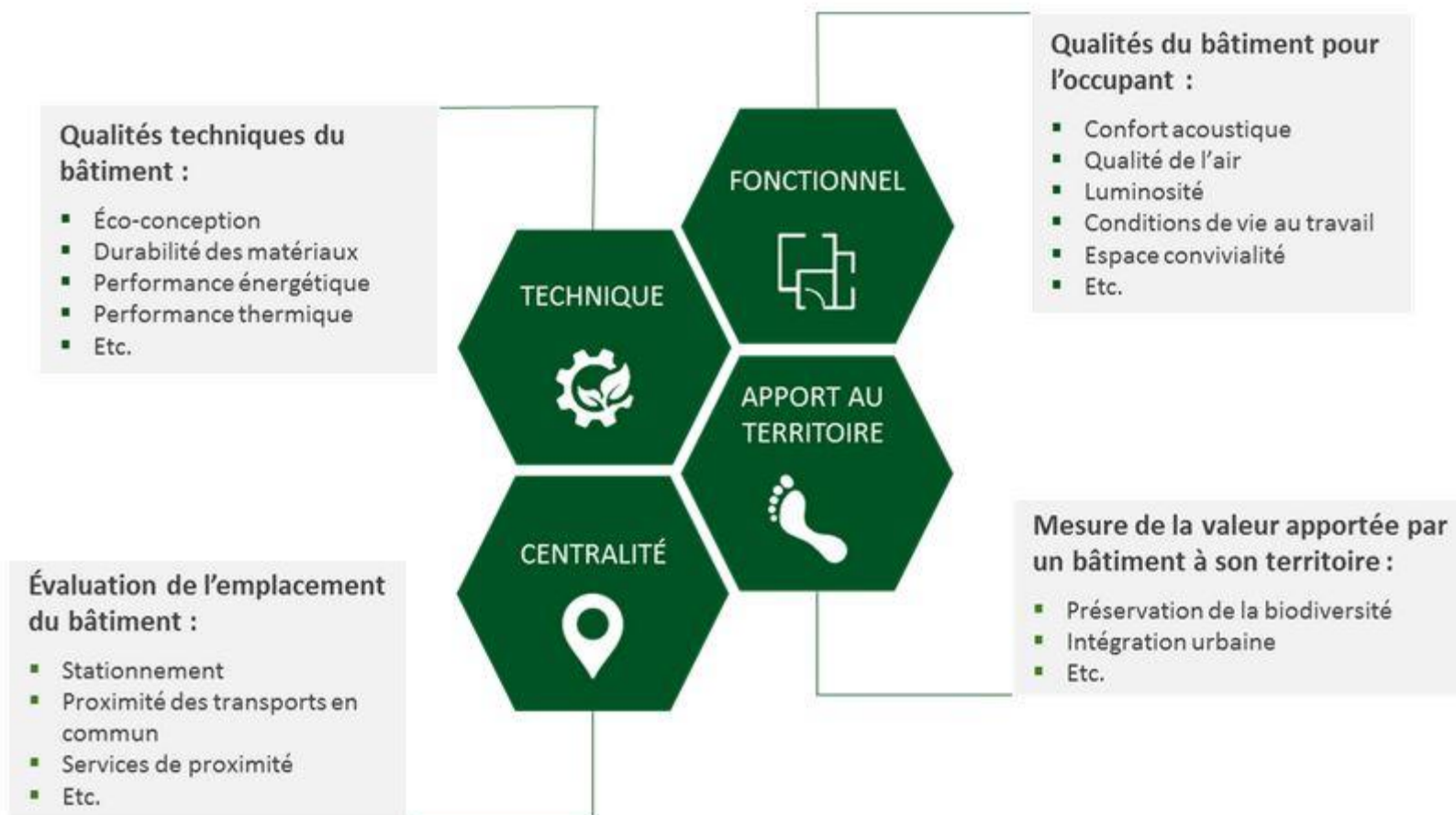
Valeurs, Ambition,
Sentiment
d'appartenance, Fierté
Attractivité...

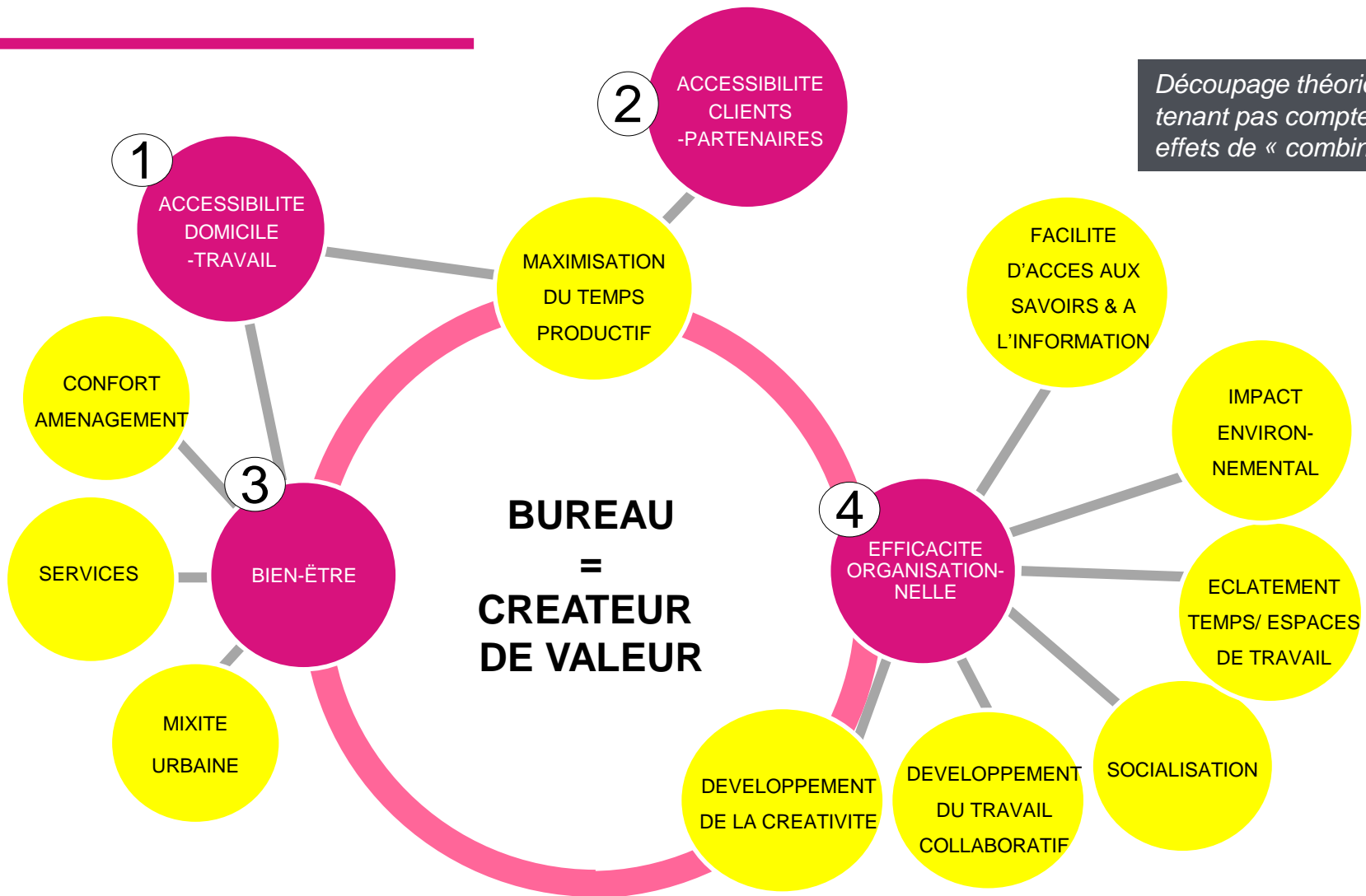


La Productivité

Conditions de
travail et
d'équipement,
Déplacements...







Découpage théorique, ne tenant pas compte des effets de « combinaison »

Quartier libre affirme que pour un siège social d'une grande entreprise, **10 minutes en moins**, chaque jour, de temps de transport domicile-travail équivaut à un **gain annuel de 1 400 euros par collaborateur**

Etude de cas : Siège social d'une grande entreprise, Effectif > 1000 collaborateurs

Hypothèse d'aménagement : 15 m² / collaborateur

ACCESSIBILITE
DOMICILE -
TRAVAIL

Réduction de **10 min du temps de trajet AR quotidien domicile – travail**

Gain / collab.

Gain / m²

1400€

93€

ACCESSIBILITE
CLIENTS &
PARTENAIRES

Réduction de **10 min du temps de trajet infra-quotidien**

1792€

120€

BIEN-ETRE

Note de bien-être passant de 1,5 à 2,5 soit **1% de gain** de productivité

1500€

100€

EFFICACITE
ORGANISATION-
NELLE

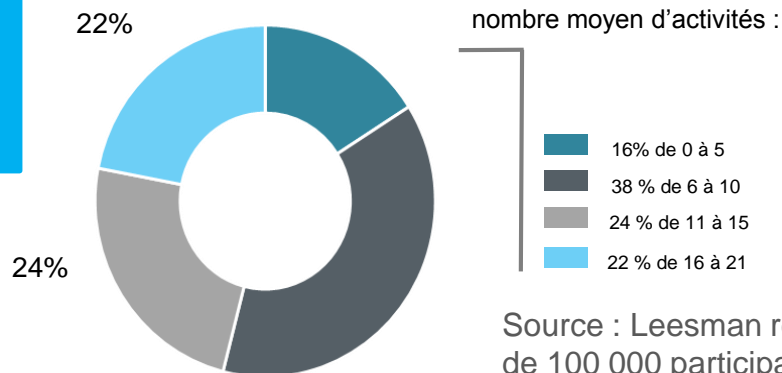
Note d'efficacité passant de 1,5 à 2,5 soit **0,5% de gain** de productivité

750€

50€

Le travail ce n'est pas seulement un endroit où je vais, c'est surtout ce que je fais !

46%
des participants ont plus
de 10 activités par jour



Source : Leesman review 2015 + de 100 000 participants

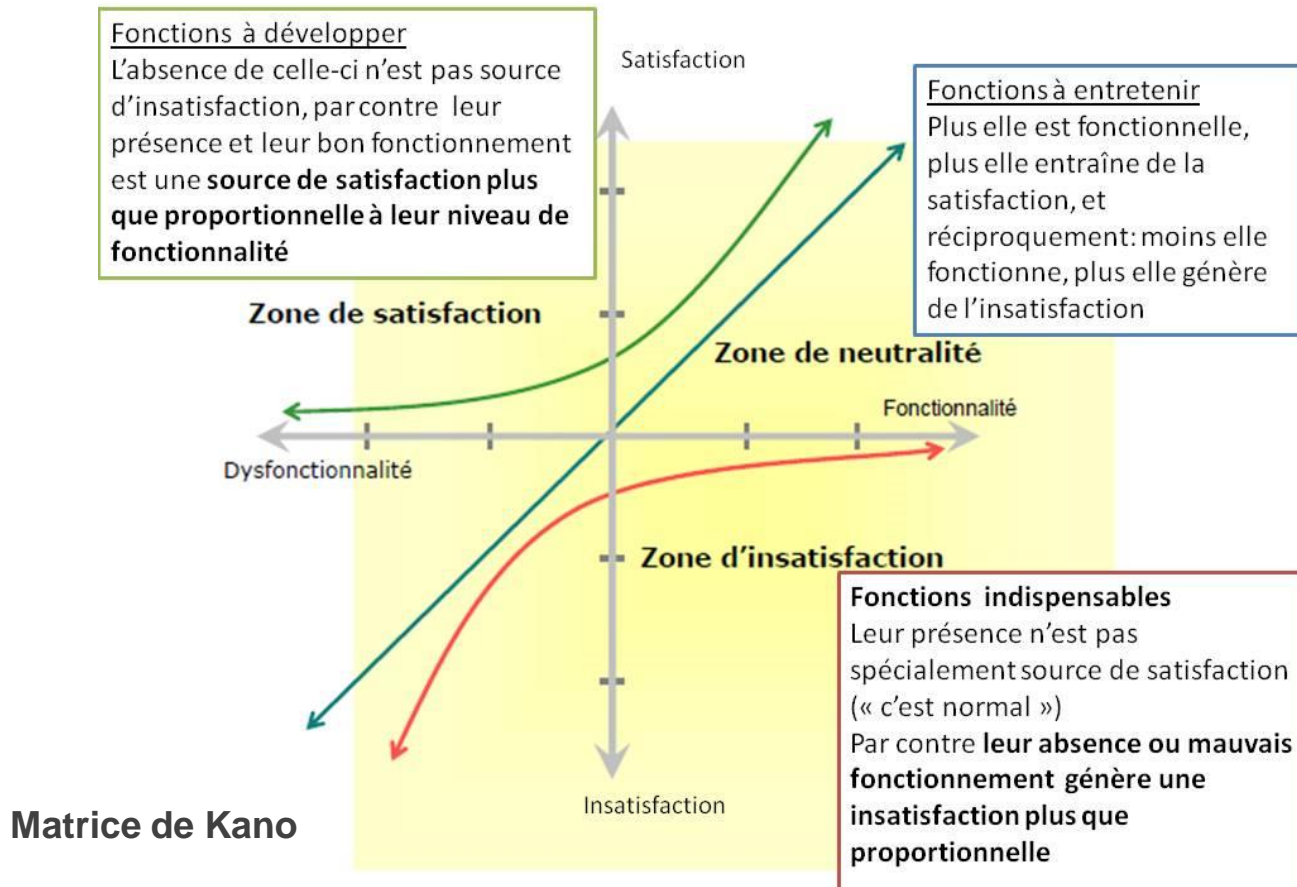
types d'activités :

1. Travail individuel au poste de travail
2. Travail individuel ailleurs qu'au poste de travail
3. Tâches routinières individuelles
4. Lecture
5. Travail collaboratif
6. Travail collaboratif de type créatif
7. Réunions informelles, non planifiées
8. Réunions planifiées
9. Echanges informels
10. Entretiens professionnels confidentiels
11. Conversations privées
12. Conversations téléphoniques
13. Concentration individuelle / pensée créative
14. Partage d'expérience
15. Conférences téléphoniques
16. Etaler des documents ou du matériel
17. Utiliser des équipements ou du matériel technique spécialisé
18. Se détendre / faire une pause
19. Réunions ou présentations avec un large auditoire
20. Recevoir des visiteurs ou des clients
21. Conférences audio-visuelle

En moyenne 11 des activités proposées sont importantes pour les participants.

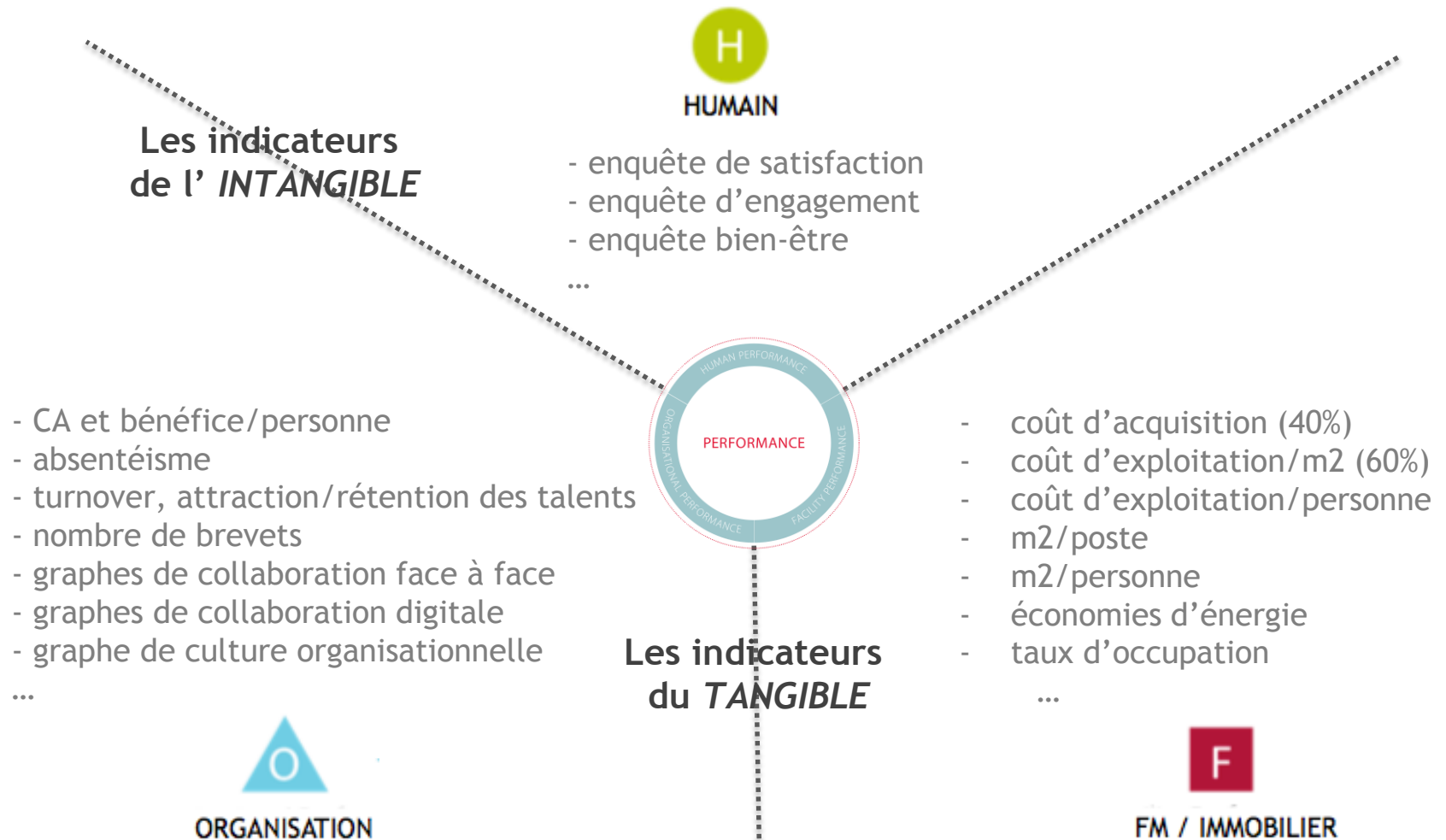
QUESTION : Peut-on mesurer l'adéquation entre les espaces de travail et les activités réalisées dans ces espaces ?

Evaluer la satisfaction ?

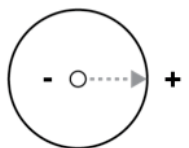


Quels indicateurs de performance ?

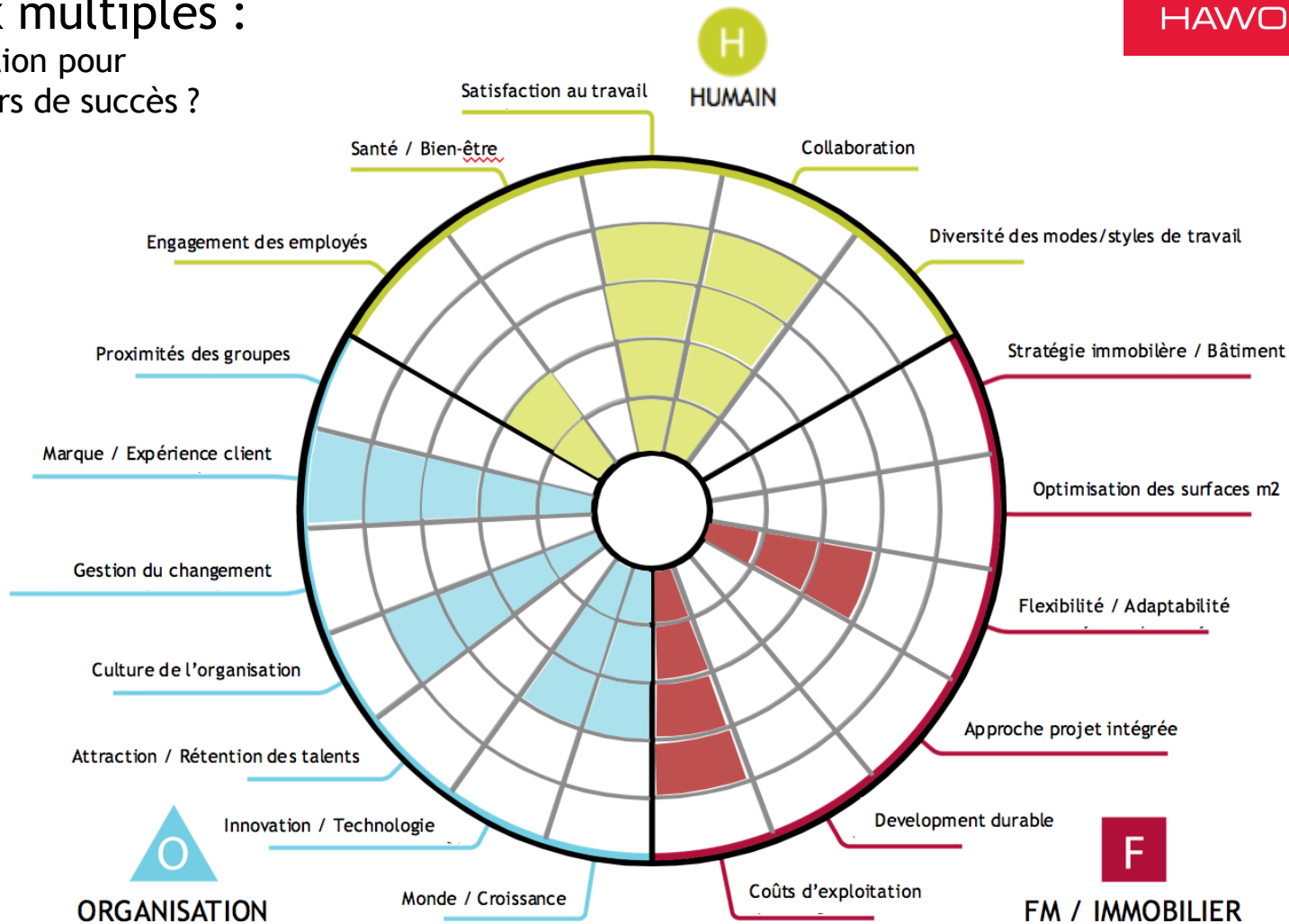
Indicateurs de résultat et de moyens, indicateurs du tangible et de l'intangible



Des enjeux multiples : Quelle priorisation pour quels indicateurs de succès ?



Echelle d'importance



Mesurer la perception des utilisateurs

OfficeLENS™

- Quantifier la satisfaction des collaborateurs dans leur environnement professionnel
- Identifier les opportunités d'amélioration

Enquête en ligne de 5 minutes,
adressée à chaque employé et anonyme

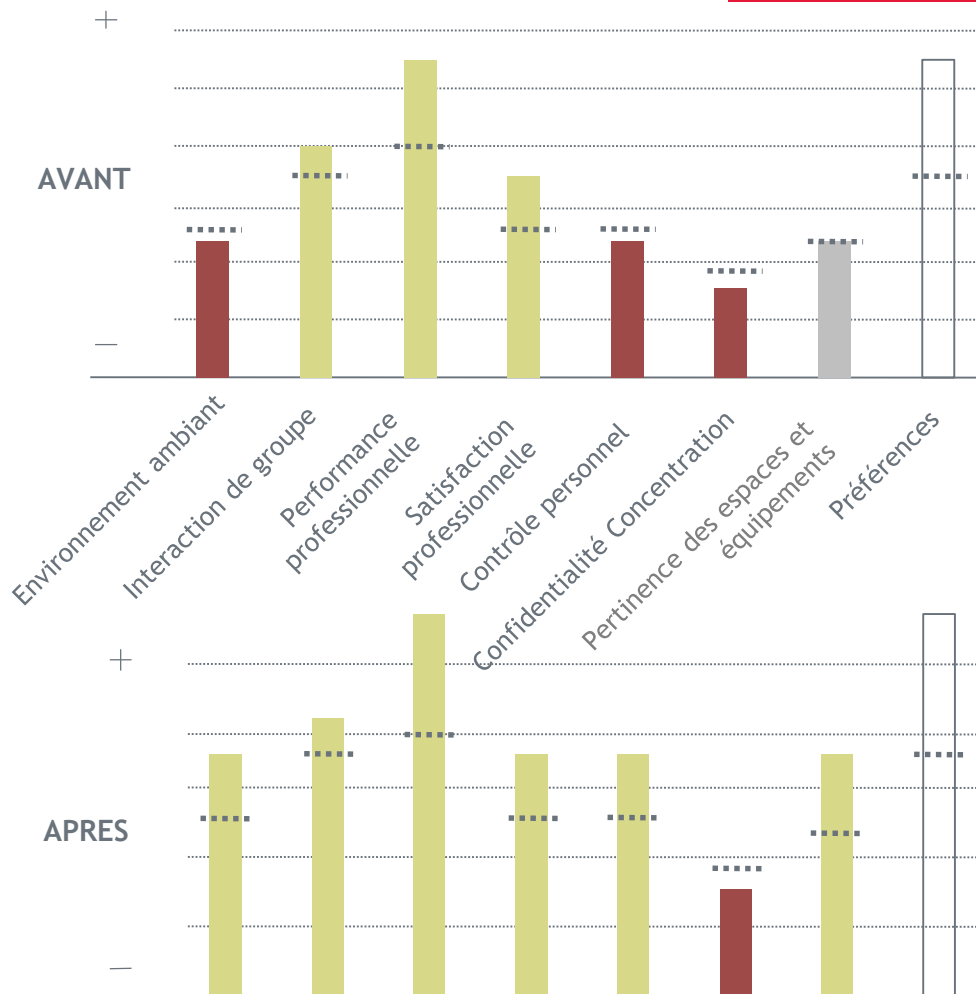
37 questions en 8 catégories qui couvrent :

- Les besoins pour la performance des hommes dans un espace de travail donné
- Les préférences naturelles de l'organisation
- La performance perçue

2 temps : Avant / Après, voire périodiquement

Benchmark et personnalisation : comparaison à la base de données mondiale ; ajout possible de questions personnalisées au projet

HAWORTH

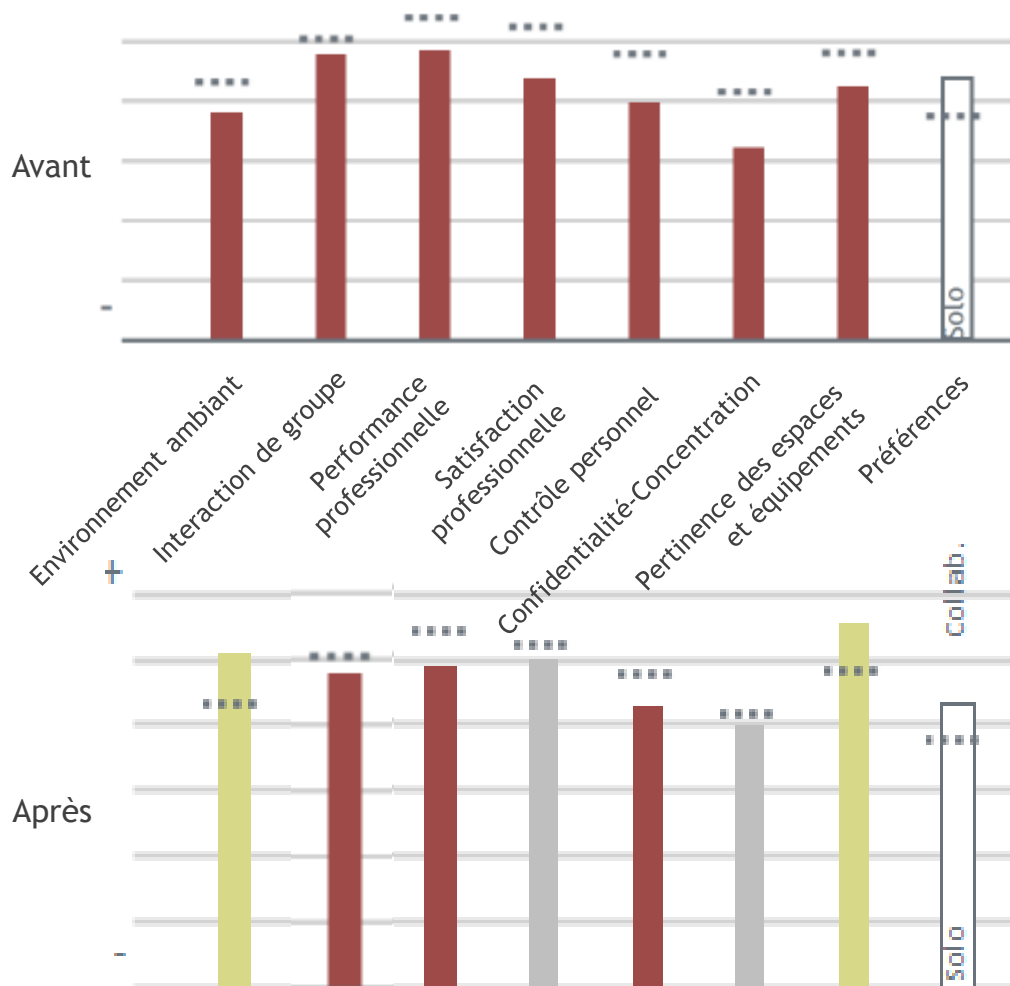


■ RÉSULTATS POSITIFS

■ POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

■ ÉGAL À LA BASE DE DONNÉES

Cas Pratique 2 - Equipements et Services



Cas pratique - REX post-installation

Données issues du questionnaire REX pour alimenter un focus group

Les répondants sont satisfaits ou très satisfaits de

90% accueil, déménagement

82% simplicité d'utilisation des espaces et de leurs équipements

71% bien-être / confort

lumière **+80%**

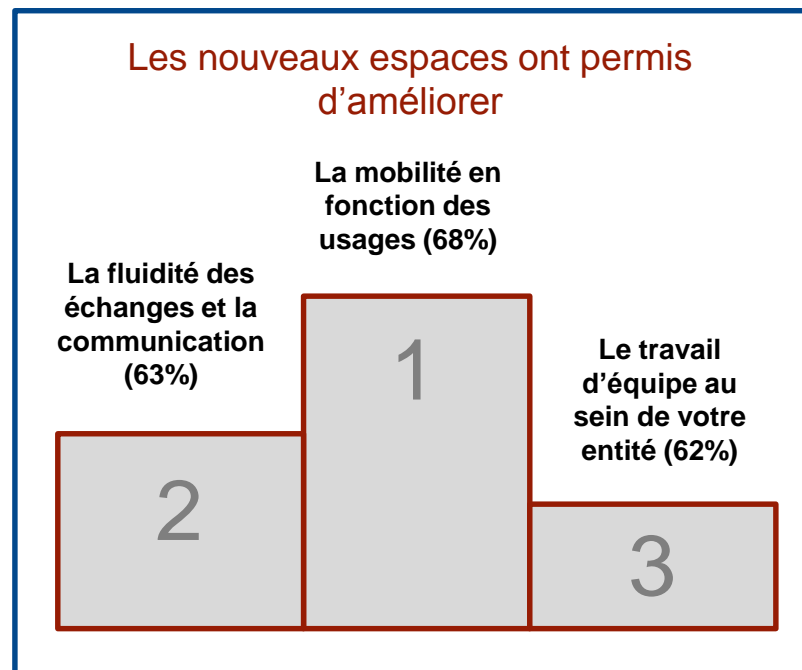
qualité de l'air **+70%**

esthétique **+70%**

70% respect des règles de vie et usages des espaces

76% connexions et outils bureautiques

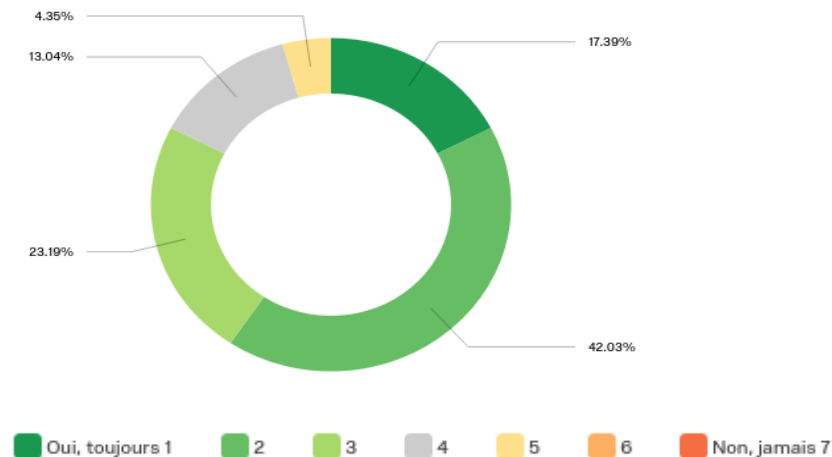
62% disponibilité des différents espaces



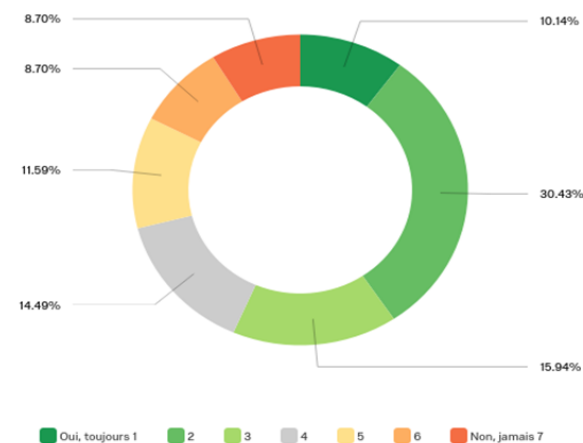
Cas pratique - REX post-installation

Données issues du questionnaire REX pour alimenter un focus group

Si nécessaire, je peux réserver une salle pour une réunion de travail



Si nécessaire, je peux organiser de petites réunions improvisées dans mon espace de travail

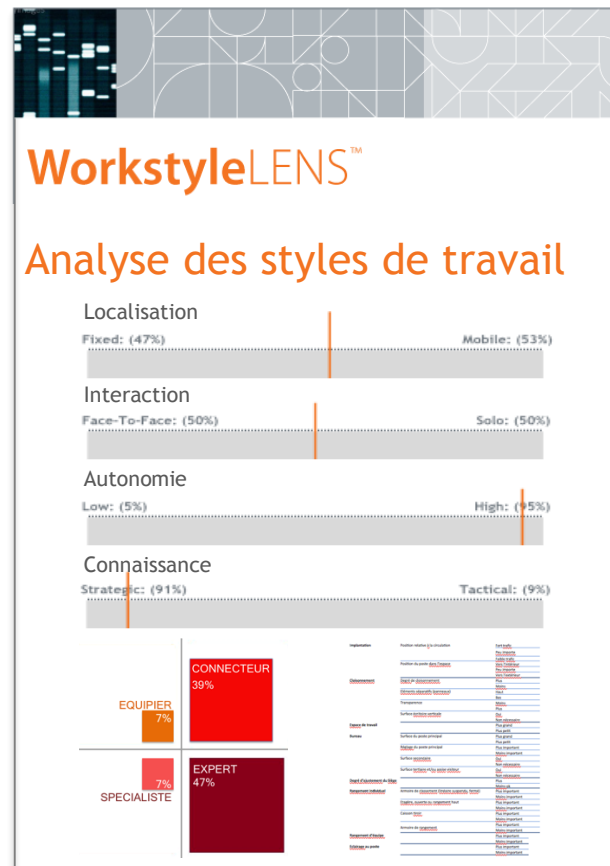
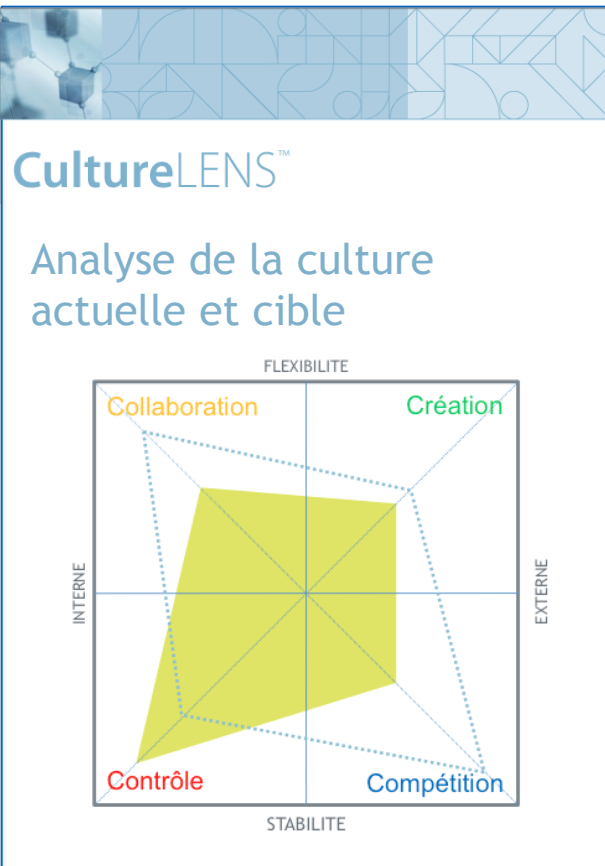


Du déclaratif au Smart Workplace

Données en continu : taux d'usage, acoustique, T°, qualité de l'air



Mesures complémentaires pour le diagnostic des espaces

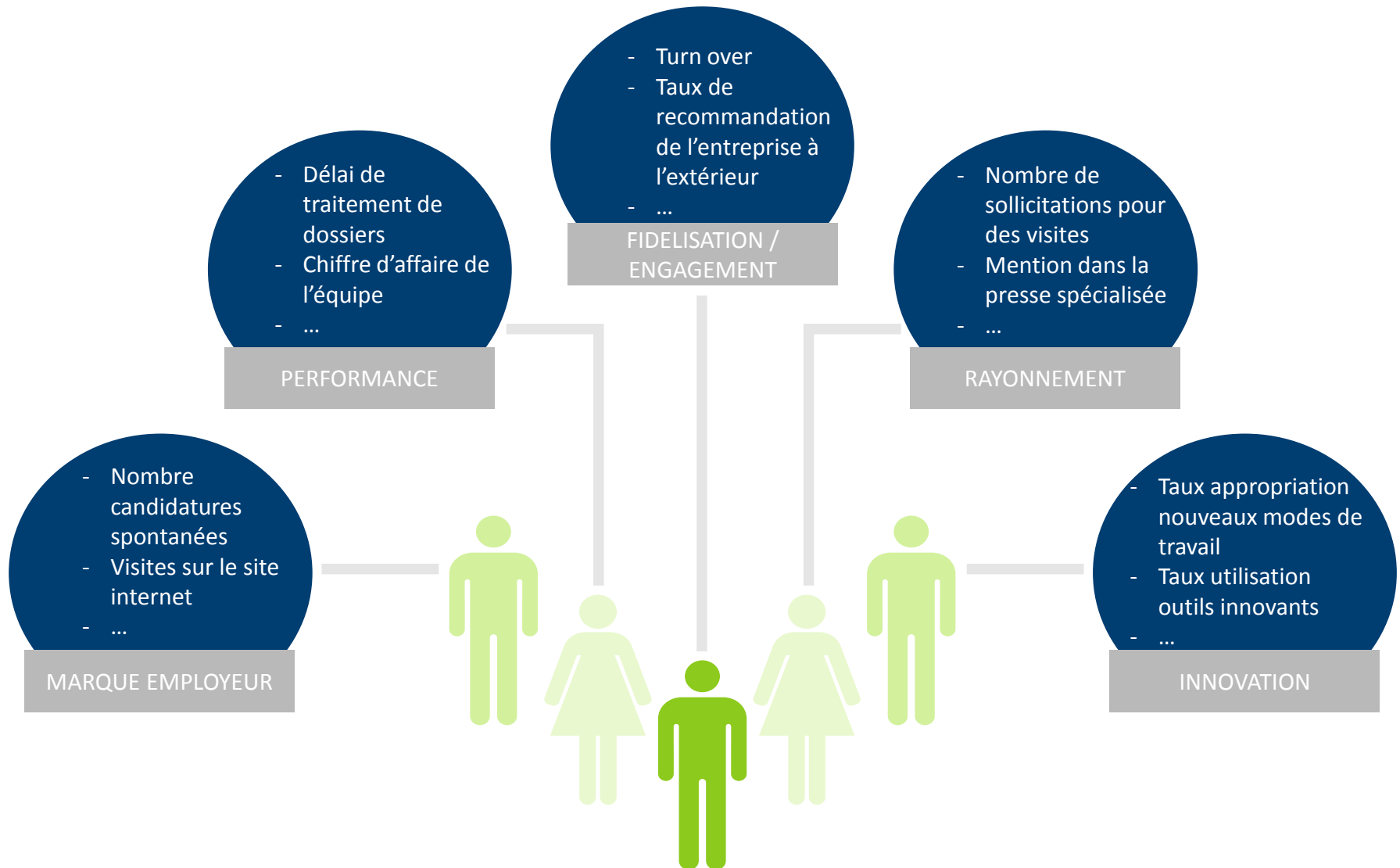


3 enquêtes internet individuelles anonymes
exclusives, fondées scientifiquement et brevetées, simples et efficaces

Indicateurs « humains »

ARSEG – « Maitriser ses coûts et gagner en performance »

TYPES D'INDICATEURS "HUMAINS" QU'IL EST POSSIBLE D'ANALYSER ET DE SUIVRE



EVALUATION DE L'ADÉQUATION DES ESPACES AVEC LES BESOINS ET LES USAGES

Outil utilisé : questionnaire en ligne à l'attention de l'ensemble des collaborateurs impactés par le projet de déménagement / réaménagement.

		1- Oui, tout à fait d'accord	2- Oui, plutôt d'accord	3- Non, plutôt pas d'accord	4- Non, pas du tout d'accord	ne sais pas
Votre poste de travail aujourd'hui	Les espaces de travail sont fonctionnels					
	Je trouve toujours un espace disponible pour travailler					
	Les espaces de travail sont ergonomiques					
	Les espaces de travail sont confortables					
	J'apprécie le design					
...						

EXTRAIT DU QUESTIONNAIRE



Questionnaire qui permet :

- état des lieux objectifs sur l'adéquation des espaces actuels avec les modes de travail,
- pas d'effet « liste au père Noël »,
- identification des homogénéités et hétérogénéités d'usages / pratiques.



En termes d'indicateurs, il est possible d'identifier :

- niveau de satisfaction vis-à-vis des espaces existants,
- adéquation entre modes de travail et espaces existants,
- capacité de projection des salariés concernés vers de nouveaux modes de travail,
- etc.

Baromètre social ConvictionsRH (intégration d'un chapitre « espaces de travail »)

MES RELATIONS AVEC LE MANAGEMENT

14. Mon responsable hiérarchique me donne régulièrement une information pertinente concernant la stratégie de xxx
15. Mon responsable hiérarchique m'aide à prioriser mes actions quand plusieurs demandes me sont adressées en même temps
16. Je sais précisément sur quoi mon travail est évalué par mon responsable hiérarchique
17. Je reçois l'appui de mon responsable hiérarchique dans l'atteinte de mes objectifs
18. Mon responsable hiérarchique reconnaît ma contribution à l'activité de mon service
19. Mon responsable hiérarchique forme et développe les compétences de ses collaborateurs

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord En désaccord Fortement en désaccord

Croisement des données issues du questionnaire d'évaluation de l'adéquation des espaces avec les besoins et les usages avec les enquêtes QVT du marché



glassdoor®



AU-DELA DES COUTS...

Nouveaux modes de travail... nouvelle approche de la performance des espaces de travail ?

A l'heure du co-développement, de la co-construction et de la collaboration, comment aborder la notion de performance des espaces de travail en allant au-delà du coût ?

- **Intérêt des enquêtes de satisfaction ? D'engagement ?**
- **Comment évaluer le gain de temps, le surcroît de collaboration voire d'innovation ?**
- **Comment évaluer si une optimisation de coûts peut mener à une destruction de valeur plus importante que le gain ?**
- **Great Place to Work : un indicateur de la qualité de vie au travail ?**

le salon business de l'environnement
de travail et des achats

5^{ème} édition

**21, 22 & 23
novembre 2017**

Palais des Festivals et des Congrès de Cannes



Retrouvez l'Arseg sur Twitter : [@ARSEG_asso](https://twitter.com/ARSEG_asso)

Pour recevoir la présentation, contact :

lcottin-ext@arseg.asso.fr

Ou connectez-vous à Lionel Cottin sur



NOUVELLE
FORMULE !

11 Décembre 2017
Théâtre de Paris





MERCI !

