



L'Association des Directeurs
de l'Environnement de Travail

L'environnement de travail



L'Association des Directeurs
de l'Environnement de Travail

Lien du site de l'Arseg :

<https://www.arseg.asso.fr/>

Lien vers la vidéo institutionnelle de l'association :

<https://www.youtube.com/watch?v=Km2GYAkFwCM>

L'environnement de travail est l'ensemble des conditions matérielles, services et moyens mis à disposition des salariés pour la réalisation de leur travail dans des activités tertiaires.

Anciennement connu sous le nom de "services généraux", l'environnement de travail représente la **mise en cohérence** d'éléments support de la vie de bureau concourant à l'obtention de **valeur ajoutée** pour les collaborateurs, de **coûts contrôlés**, et donc d'une **performance maximisée**.



La vocation "service généraux" a été complétée par des compétences en psychologie, sociologie et communication.

L'environnement de travail est aussi parfois appelé selon l'appellation anglo-saxonne "**facility management**" – ou "**FM**" – qui a la connotation d'activités externalisées et souvent regroupées par famille dans des contrats (type "Total FM").

QUELS SONT LES ENJEUX POUR LA PROFESSION ?

Les Directeurs de l'Environnement de Travail

sont les garants de la profession humaine, environnementale et économique de l'entreprise. Par leurs missions, ils contribuent directement à améliorer la santé des salariés et l'équilibre entre leur vie professionnelle et personnelle, ils veillent à l'application et au respect des réglementations et des lois sur la sécurité et la sûreté au sein des entreprises.

Un moteur de la performance économique de l'entreprise

Par son activité, le Directeur de l'Environnement de Travail permet à son entreprise de rationaliser ses dépenses en immobilier, maintenance, entretien, nettoyage, prestations externes divers, etc.

L'environnement de travail est aussi un facteur déterminant pour attirer les jeunes talents alors que les nouvelles générations (Y, Z) ne considèrent plus le salaire comme seule motivation pour rejoindre une entreprise.

Un rôle direct sur la santé et le bien-être au travail

Un salarié sur deux est gêné dans son travail par une douleur, près d'un sur trois a du mal à trouver l'équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie personnelle, un tiers d'entre eux est insatisfait de sa qualité de vie au travail (*baromètre santé et bien-être au travail - Malakoff Médéric*).

L'environnement de travail agit directement sur la santé et le bien-être des collaborateurs en anticipant les risques, en organisant l'espace de travail et en mettant en place des services pour que le salarié puisse se concentrer sur ses tâches.

Une source d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage

Le bâtiment est la première source d'émission de gaz à effet de serre (GES) (*source ADEME*), la consommation d'énergie des bureaux représente 15% de la consommation nationale (*source Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie*), la moitié du papier consommé en France chaque année est utilisé dans le cadre du travail (*source e-RSE.net*).

Parce qu'ils sont majoritairement en charge de la gestion immobilière et des démarches RSE, les Directeurs de l'Environnement de Travail sont en première ligne pour économiser l'énergie des bâtiments tertiaires et lutter contre le gaspillage au sein des entreprises.

QUE PÈSE LE MARCHÉ DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DANS L'ÉCONOMIE ?

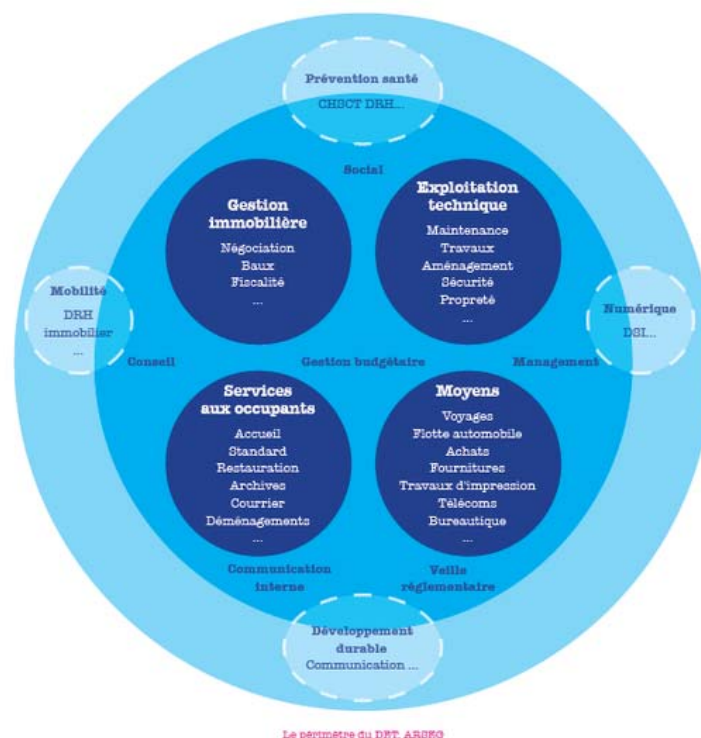
L'environnement de travail représente environ **6% du chiffre d'affaires d'une entreprise**, d'après l'étude de l'Arseg **L'environnement de travail en France – 2016**

A l'échelle de l'économie française, cela équivaut à un marché de **184 milliards d'euros** (loyers compris) et plus d'**1 million d'emplois** (internes ou agents d'un prestataire), dont la plupart ne sont pas délocalisables.

QUEL EST LE PÉRIMÈTRE DE RESPONSABILITÉS DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ?

Le périmètre de responsabilités de l'environnement de travail varie d'une entreprise à l'autre, cependant à partir de la diversité des responsabilités de ses adhérents, l'Arseg retient dans son périmètre type quatre grandes familles d'activités :

- **L'immobilier** : gestion des baux, recherche de sites, négociation, property management, travaux, etc.
- **L'exploitation technique des bâtiments** : maintenance des équipements, maîtrise énergétique, réparations et petits travaux, etc.
- **Services aux utilisateurs** : services attachés au bâtiment (accueil, restauration, sécurité, etc.) ou à destination des utilisateurs finaux (courrier, conciergerie, etc.)
- **Moyens mis à disposition** : moyens matériels (véhicules, matériel informatique, etc.) ou services (téléphonie mobile, déplacements, travail délocalisé, etc.)



COMMENT SE SITUE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DANS L'ENTREPRISE ?

L'environnement de travail bénéficie ou non d'une **direction dédiée**, selon la taille de l'entreprise et son organisation, et est rattaché alternativement à la **Direction générale, la Direction des ressources humaines, la Direction Administrative et Financière (DAF)**, voire d'autres directions.

Le DET travaille **en collaboration avec les autres directions** de l'entreprise de par l'interaction existant entre l'environnement de travail et les conditions de travail opérationnel et les éventuelles contraintes financières, réglementaires ou sociales.

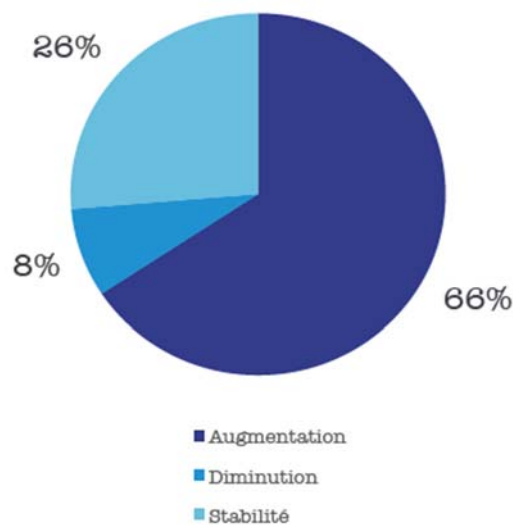


Figure 22 : évolution du périmètre de responsabilités ces deux dernières années

Il est aussi l'**interlocuteur privilégié** des salariés en tant qu'utilisateurs finaux de l'environnement de travail, ainsi que des **instances représentatives du personnel (IRP)**.

RETOUR SUR L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

En adoptant l'environnement de travail comme **nouvel intitulé de la profession en 2012**, la fonction n'était qu'à une **étape intermédiaire** de son évolution. Comparé à la vision de support à l'activité opérationnelle qu'avait l'intitulé "Services Généraux", la **notion englobante** de l'environnement de travail a laissé ouverte l'interprétation d'un **portefeuille élargi de responsabilités**. De nouvelles **méthodes et finalités se sont imposées** dans le même temps.

L'ensemble des **mutations** impactant le profil, le métier et le marché de l'environnement de travail ont des origines bien différentes. Elles proviennent en interne de **l'évolution des stratégies** et des pratiques en matière d'immobilier, d'exploitation et de services. **Un raisonnement par finalités a laissé place au traditionnel raisonnement par métier** où l'on cherche à identifier les **synergies**, la **performance** et la **valeur ajoutée**. Ces transformations émanent également en externe de tendances de marché ou de nouvelles **réglementations** qui touchent directement les règles du jeu et façons de travailler des professionnels de l'environnement de travail.

Quelles que soient leurs origines, ces phénomènes ont un effet visible sur les **principales caractéristiques** des trois grandes dimensions de l'environnement de travail que sont le profil de ses hommes et femmes, **leur périmètre** et manière de fonctionner, ainsi que **le poids de leur activité** dans l'économie.

En effet, ces tendances ont contribué à une **professionnalisation** du métier de directeur de l'environnement de travail qui s'exprime par des **qualifications**, **responsabilités** et **expériences** plus importantes. Elles se traduisent aussi par des attentes de la part des entreprises plus exigeantes. Sur la manière de travailler, les professionnels ont dû également s'adapter en permanence au niveau de qualité que l'on attend d'eux, mais aussi aux possibilités offertes par le marché, tant sur les **modalités** que sur les **contenus** des contrats de prestation.

Ainsi, nombreuses ont été les ruptures de marché, dérégulations ou apparitions de **nouvelles normes** affectant les thématiques habituelles du scope de l'environnement de travail.

