



Evolution métiers et interdépendances dans la gestion technique des infrastructures

Journées prospectives 2013 – P.Trouvé





Sommaire



- Définitions et identité
 - * Services Techniques - Services généraux
 - * Facility Management – Services aux occupants
- Les services généraux font leur révolution
 - * La conjugaison dans notre métier
- Que font les « Services Généraux » – What the FM do ?
- Evolution métiers – Passage d’hier à aujourd’hui...
 - * Evolution du métier au CC – ce qui change et ne change pas
 - * Evolution du FM au CC
- Interdépendances
- Enjeux



Définition et Identité



Services ou Moyens Généraux : Historiquement ensemble des moyens nécessaires au fonctionnement « normal » d'une entreprise.

Services techniques : Services et moyens humains dédiés à la maintenance des équipements techniques d'une entreprise industrielle.

Facility Management : Consiste en une gestion globale des fonctions supports de l'entreprise en faisant appel à des prestataires de services ou tiers spécialisés.

Services aux occupants : Gestion de services et de commodités visant à apporter un environnement de travail agréable aux salariés. Ils concernent les domaines suivants : accueil & standard, gestion documentaire, logistique immobilière, propreté, espace verts, gardiennage, restauration.....



Les services généraux



Les services généraux font leur (R)Evolution
communication Arseg

Notre conjugaison : A D E G L M P R S T V Z

Conjugaison dans le métier



AGILE

L'entreprise est **en perpétuel mouvement**. Elle doit s'adapter en permanence à son marché, se réorganiser fréquemment; l'activité en mode projet se généralise, nécessitant de nouveaux espaces. La **réactivité** des équipes de l'environnement de travail est l'une des clés du succès.



DURABLE

Environnementaux et sociétaux, les enjeux du développement durable ont changé la culture de l'entreprise et la façon de travailler. Le Grenelle de l'Environnement bouleverse la donne. L'exploitation immobilière des bâtiments est porteuse de **nouveaux défis** et de **nouveaux impacts** sur le cadre de travail.



ENTREPRISE

2^e budget après les salaires, l'Environnement de Travail a un impact de plus en plus important pour l'entreprise et les collaborateurs. Une **influence stratégique** tant sur le plan économique, social, environnemental ou culturel.



GÉNÉRATIONS

Plusieurs générations vivent et travaillent ensemble, avec des **besoins différents à satisfaire**. Les nouvelles générations bouleversent les codes établis : culture internet voire « geek », conception nouvelle de la vie privée et professionnelle que l'entreprise doit **anticiper pour attirer et retenir les talents**.



LIEU(X) DE TRAVAIL

Dans différents endroits de l'entreprise, à la maison, en voyage... Le bureau devient **nomade**, les nouveaux modes de travail se développent et les collaborateurs doivent disposer des outils pour travailler dans de multiples situations.



MANAGEMENT

Avec jusqu'à 28 métiers différents, les DET/RET sont des managers de projets et d'équipes multidisciplinaires. **Fonction transversale** par excellence elle a acquis une **véritable expertise** et bénéficie de nouvelles filières de formation.

3 JOURS :

durée moyenne
d'un déménagement.
AFDE 2011

D'ici 2020, **40%**
de réduction de
consommation des
bâtiments

3 entreprises sur 4

ont un DET/RET (Directeur ou
Responsable de l'Environnement
de Travail). Étude Arseg.

La génération Y
(nés entre 1980-1999)
représentera
40% de la population
active en 2015

50% de la population
active française serait
potentiellement concernée en 2015
par le travail à distance, contre 30%
aujourd'hui. Centre d'analyse stratégique

1,1 million d'emplois
en France (ETP, internes et
sous-traités). Étude Arseg



PERFORMANCE

L'environnement de Travail est un facteur de **performance économique et sociale**. En conciliant maîtrise des coûts et qualité des prestations aux collaborateurs, les DET/RET influent sur la productivité et le turn-over des salariés.



RÉGLEMENTATION

Hygiène, sécurité, environnement sont des domaines de compétence essentiels des professionnels de l'Environnement de Travail, en veille sur les normes et réglementations, pour leur **application**, mais aussi leur **anticipation**.



SERVICES

Leur métier : **rendre le vôtre plus facile**. Les services aux collaborateurs sont l'ADN de la profession de l'Environnement de Travail : mettre en œuvre les solutions pour que les salariés de l'entreprise disposent des **meilleurs conditions et outils de travail**.



TECHNOLOGIES

Mobilité des collaborateurs, dématérialisation des documents, immeuble intelligent sont quelques exemples des **évolutions technologiques** qui font évoluer la façon de travailler.



VIE

Le cadre de vie tend à se confondre de plus en plus avec le cadre professionnel : traitement d'affaires personnelles au bureau et travail terminé le soir à la maison créent une nouvelle sphère « privée - professionnelle » et l'environnement de travail apporte des solutions permettant de **concilier vie de famille et entreprises** (conciergeries, crèches, télé-travail...).



ZEN

Le bien-être au travail, le confort et la prévention des risques psychosociaux au travail sont devenus des **enjeux majeurs** auxquels l'environnement de travail contribue en favorisant notamment la cohésion sociale, et la réduction des arrêts maladie.

Le coût moyen d'un poste
de travail en 2010 :

13 101 €/an.
BRA 2011.

Plus de la moitié des DET/RET
sont membres des CHSCT,
8% en sont les présidents.
Étude Arseg

Les DET/RET sont majoritairement
en charge de la gestion technique
des bâtiments et des services liés
(Aménagement, accueil, courrier, archivage,
parc auto, restauration...)

94 minutes : temps moyen
d'utilisation d'internet au travail/
jour. Étude Olfeo.

1 550 heures :
temps moyen passé
au bureau par an.
INSEE 2007.

86% des salariés considèrent
que leur espace de travail
à un impact important sur
leur bien-être.
Actineo-TNS Sofres



WHAT THE FM DO ?



Que fait-on au CC ??

Un mixte....

Ce service au CC s'appellent encore « services généraux »
ou « patrimoine et logistique immobilière » (def. CNRS),

Ils gèrent l'aspect FM des infrastructures techniques et tertiaires
et en partie l'aspect services aux occupants.

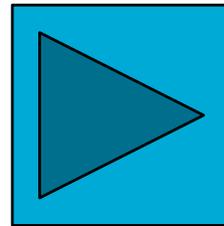
L'évolution majeure des 10 dernières années a été de passer
de « services généraux et techniques » vers un mode FM
et services aux occupants.



What the FM do ?

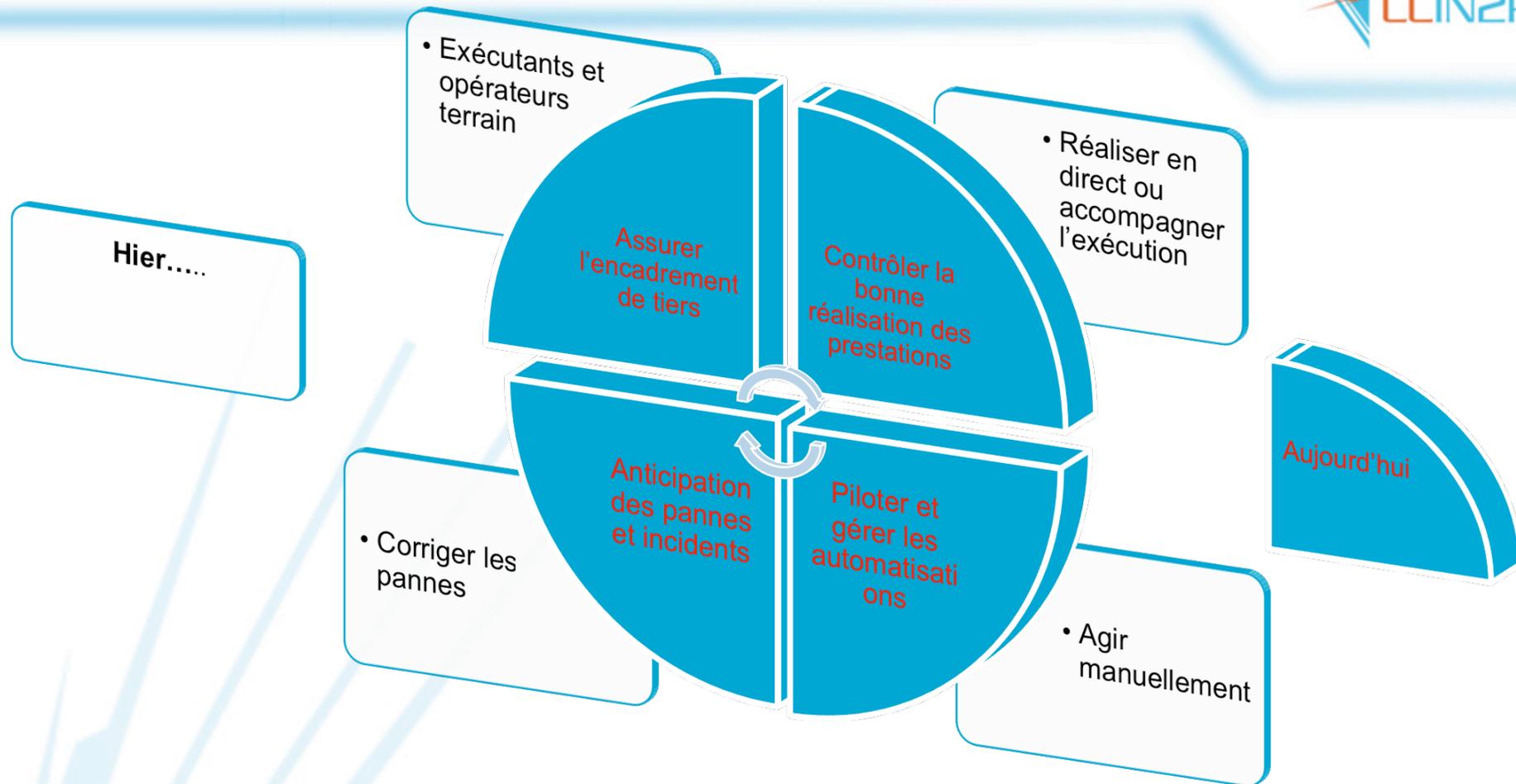


What the FM do ?
.....Mais que font les Services Généraux ??





Passage d'Hier à Aujourd'hui





Le FM au CC ce qui change



Exigences documentaires et administratives

- Plus de documents
- Plus de procédures

Exigences réglementaires et sécurité

- Plus de contraintes assumées
- Plus de contrôles

Mode de travail

- Gestion projet, prestations
- Conditions de travail



Le FM au CC ce qui change



Complexité technique	<ul style="list-style-type: none">• Equipements plus complexes• Multiplication des technologies
Sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de tous les aspects• Animation Prévention
Contrôle des accès	<ul style="list-style-type: none">• Evolution des contraintes• Nécessité de pouvoir analyser



Le FM au CC ce qui ne change pas



Domaine d'intervention	<ul style="list-style-type: none">• Electricité• Génie climatique• Hydraulique
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none">• Astreinte continue• Délai de réaction• Trouver les solutions
Effectif	<ul style="list-style-type: none">• Constant• Même fonctions• Accroissement ancienneté



Le constat général



Depuis 15 ans, l'environnement de travail change, évolue au rythme de la société et des modes de vie.

La gestion du patrimoine immobilier, les achats techniques, les services aux collaborateurs, la maîtrise des coûts, les nouvelles technologies, le développement durable, les nouveaux modes de travail sont au cœur de nos missions.

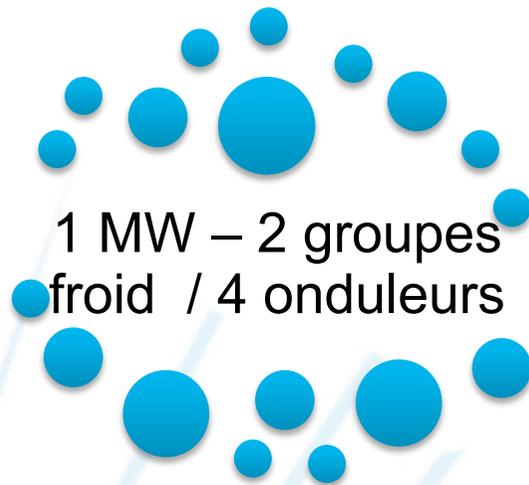
Ces enjeux concernent toutes les structures et le CNRS en fait partie.

Apparaît alors un besoin de clarifier et de faire correspondre la réalité à l'évolution de la profession dans l'entreprise.

La mission est maintenant plus globale, nécessite plus d'agilité, une diversité des missions et la connaissance de plus de 28 métiers.



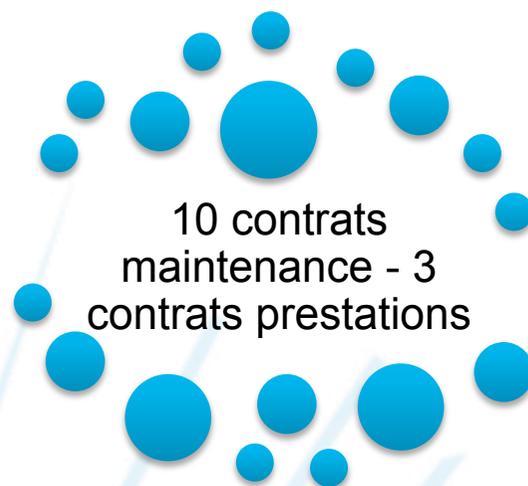
Le FM au Centre de Calcul



2006

2013

Le FM et l'environnement de travail au CC

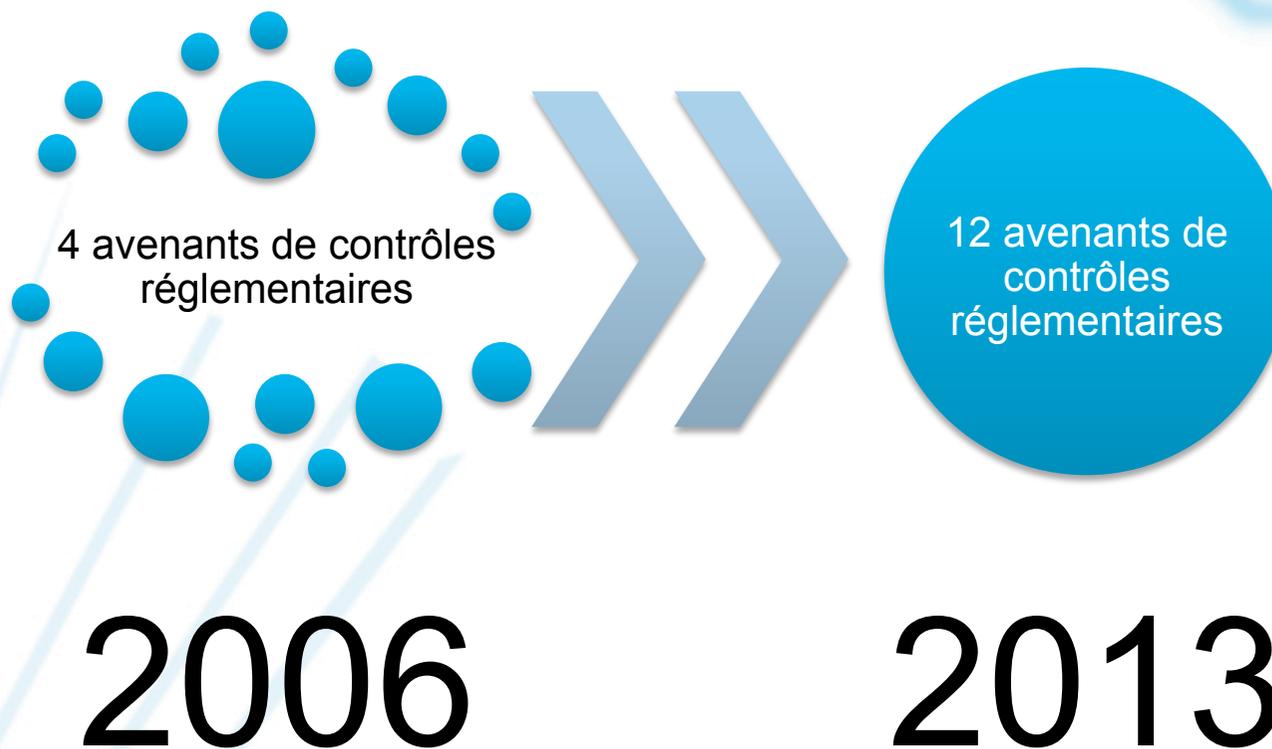


2006



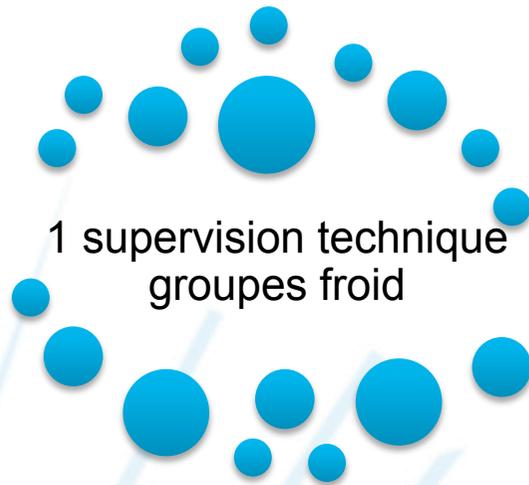
2013

Le FM et l'environnement de travail au CC





Le FM et l'environnement de travail au Centre de Calcul



2006

2013



Le FM et l'environnement de travail au Centre de Calcul

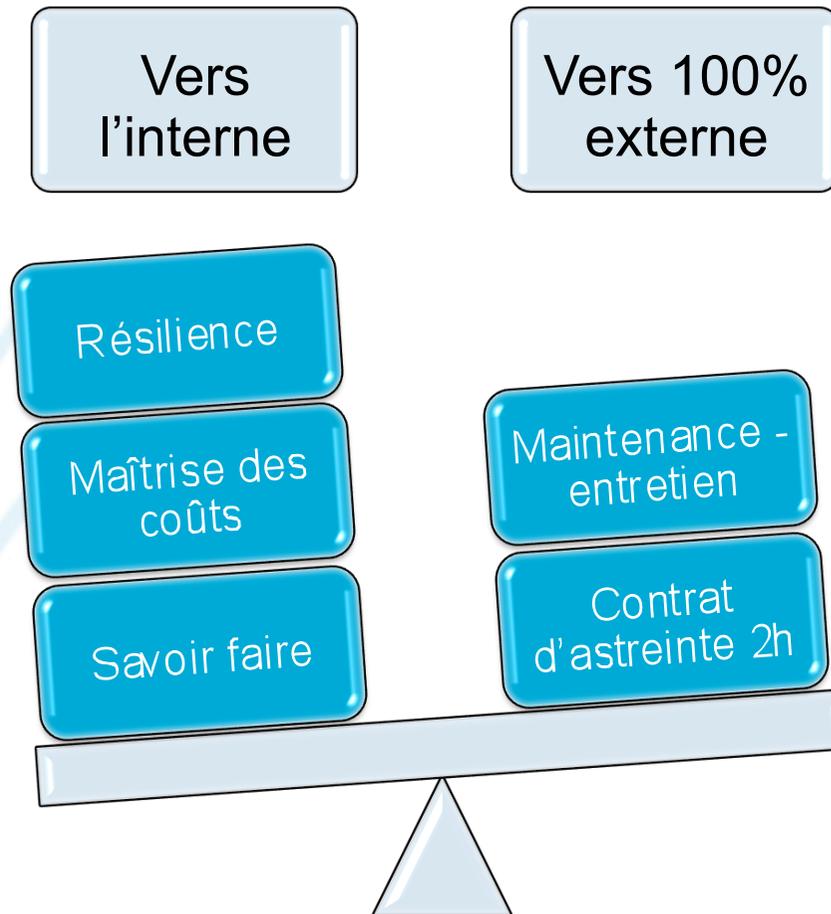


2006

2013

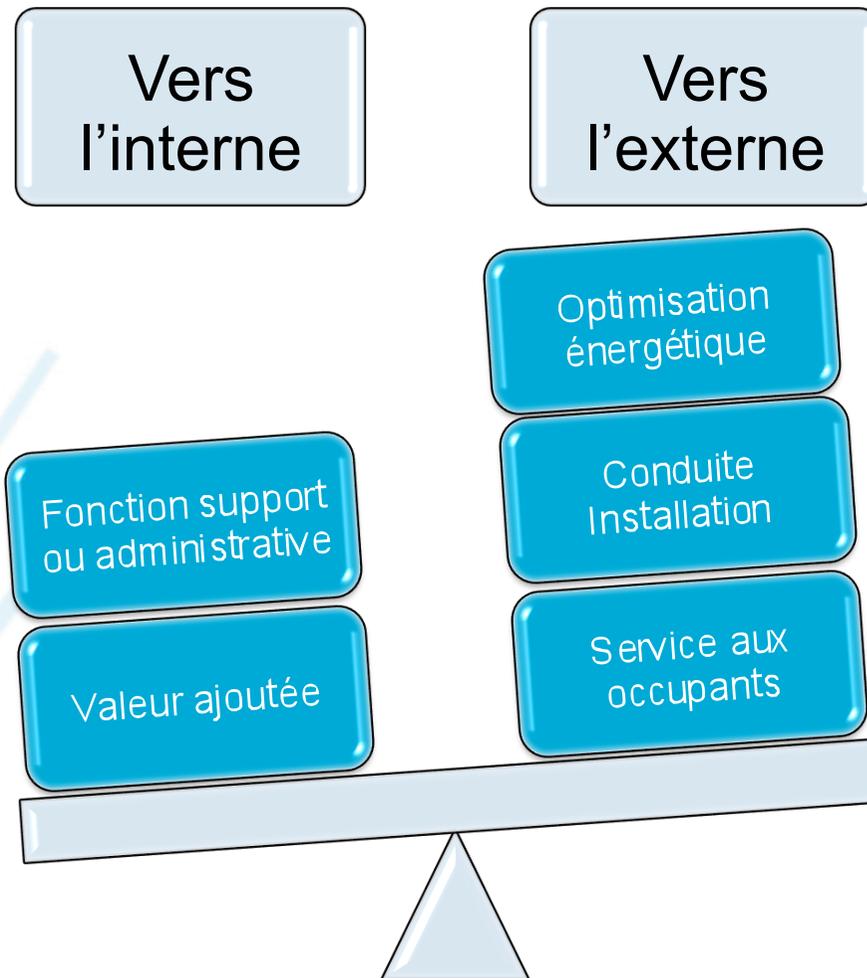


Les grandes interrogations





Les grandes interrogations





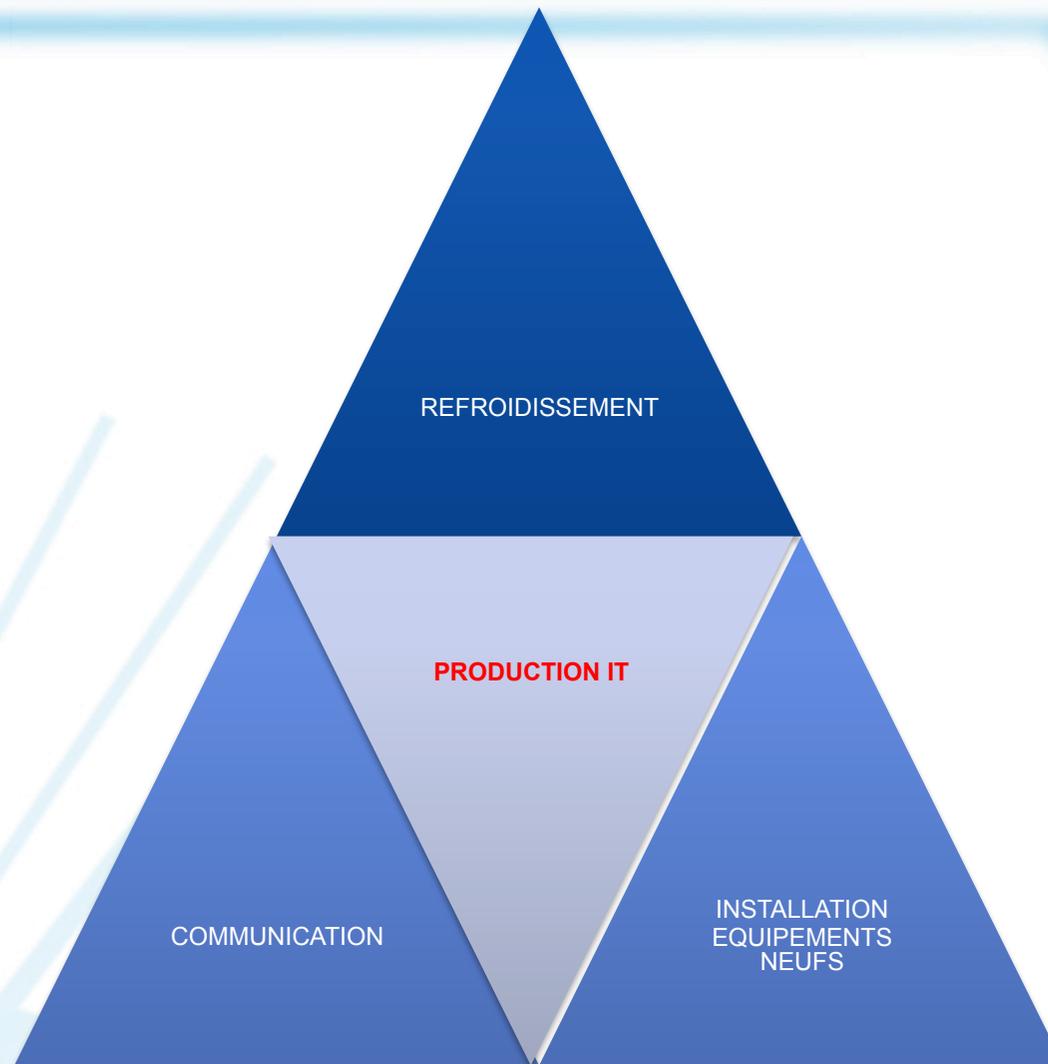
Les interdépendances



- ❖ Le refroidissement toujours plus près des machines,
- ❖ La supervision et l'exploitation des données infrastructures et production IT,
- ❖ L'émergence de réseaux courants faibles dédiés « technique »,
- ❖ La coordination et concomitance des tâches lors des arrêts Techniques,
- ❖ L'optimisation énergétique de l'utilisation des utilités,
- ❖ La surveillance technique et la réponse aux incidents,
- ❖ Coordination de logistique matériel et installations,
- ❖ La gestion de la prévention des risques.

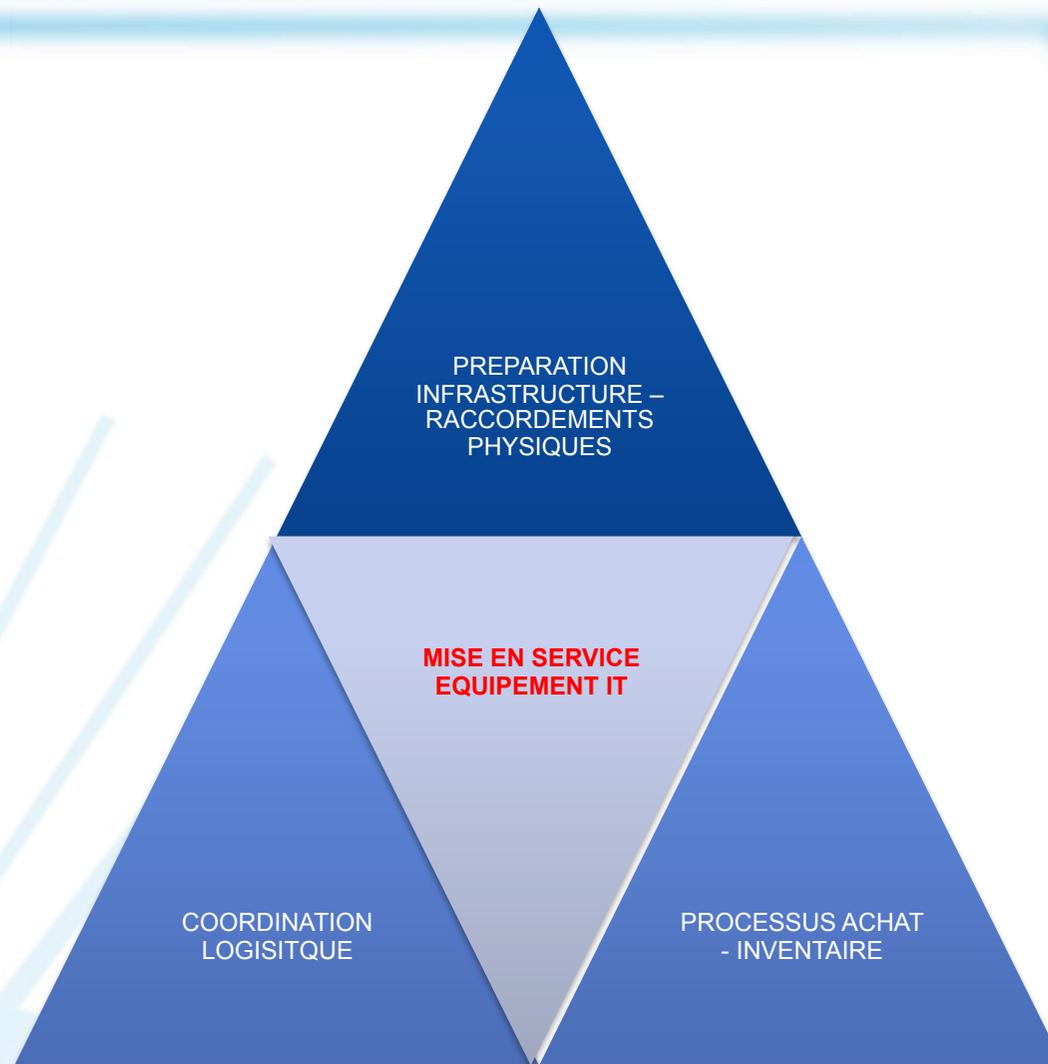


Les interdépendances





Les interdépendances





Nos Enjeux



- ✧ **Gérer le contexte de restriction budgétaire**
- ✧ **Accroître nos compétences techniques**
- ✧ **Apporter des solutions aux attentes « Environnement de travail »**
- ✧ **Faire toujours plus à effectif constant**
- ✧ **S'adapter à la complexité technique et réglementaire croissante**
- ✧ **S'adapter à des conditions de travail variables en veillant à la sécurité de tous,**
- ✧ **Apporter un service de qualité en toutes circonstances**
- ✧ **Structurer les interdépendances et les compétences associées**
- ✧ **Anticiper les besoins et les dépenses stratégiques**

Merci de votre attention.

Vos questions ?



Les interdépendances

