

Contribution aux objectifs, concepts et méthodes de l'étude¹ **« Les Services aux Environnements de Travail »**

CRDIA

Les objectifs de l'étude

Pour le Consortium de Recherche de l'Île Adam (CRDIA), il s'agit avec cette étude de contribuer à la définition et au dimensionnement de l'objet même des recherches promues ; les services aux environnements de travail. Le CRDIA s'est constitué en collectif de recherche en avril 2016 sur un constat de limites des offres des prestataires du point de vue des donneurs d'ordre. Elles ne sont pas à la hauteur des attentes des clients ; leur consentement à la dépense est compté, les besoins et attentes des populations dont ils ont la charge ne sont pas suffisamment traités en qualité, pertinence et innovations servicielles. Les options d'assemblages contractuels plus ou moins pilotés n'y suffiront pas, c'est une filière organisée qui est en question : une puissance nouvelle faite de confiance, de régulation et de coopération.

Mener des études et des recherches en collaboration

Avec cette étude et d'autres initiatives, nous avons choisi d'œuvrer avec :

- l'ARSEG, à une dynamique d'enrichissement de la connaissance des Directions Environnement du Travail s'agissant de leurs propres périmètres ;
- des branches professionnelles, à l'enrichissement du dialogue entre donneurs d'ordres et prestataires, et dans ce cas notamment avec le SYPEMI.

Collectif de donneurs d'ordre, le CRDIA est convaincu que les compétences à développer et à maîtriser sont communes avec les prestataires. Le système constitué des clients et des prestataires doit être capable :

- de formuler ses enjeux et ses solutions ;
- de fixer des savoirs stabilisés et des règles ;
- de réunir et mettre en œuvre les moyens de la performance durable du travail des uns comme des autres ;
- d'identifier et d'anticiper ses besoins d'évolutions de long terme afin de correspondre à celles des bénéficiaires et des œuvrant dans les environnements bâtis, fonctionnels et humains.

Il faut pour cela commencer par cerner l'objet dans ses dimensions, contours et limites. C'est l'objet de l'étude quantitative réalisée.

Œuvrer à des connaissances fondées et partagées entre clients et prestataires

Il s'agit d'outiller et de fonder l'expertise d'un champ spécifique de compétence professionnelle des clients comme des bénéficiaires ; celle qui doit garantir la cohérence, réduire les dysfonctionnements structurels et les contradictions des trois gouvernances (immobilier, services, opérations).

¹ Etude cofinancée et cosignée par ARSEG, CRDIA et SYPEMI, basée sur une étude quantitative réalisée par Lionel Emica du Cabinet Hent avec les apports d'organisations patronales des métiers concernés sur les services aux environnements de travail adossés à des actifs immobiliers

Ces enjeux imposent de développer des échanges de savoirs et des synergies d'investissements en R&D, entre des univers qui partagent les mêmes enjeux, mais vivent des développements séparés par l'histoire, les branches et les conventions collectives, comme par des cultures professionnelles. Il n'y a pas assez de communication et de coopération entre les responsables des bâtis du tertiaire et de l'industrie, du public et du privé, avec les gestionnaires de l'enseignement et de la santé. Ils font le même métier mais se connaissent mal et se fréquentent peu. L'identification d'une réalité commune et la promotion d'une dynamique d'appartenance à une même filière sont des leviers de progrès auxquels nos investissements contribuent.

Concepts, méthodologie et hypothèses de l'étude

Un périmètre établi sur des critères définis

La constitution d'un objet de recherche suppose d'explicitier les critères permettant d'en délimiter le périmètre. L'objet « services aux environnements de travail » est construit sur :

- le repère de l'existence d'un bâti affecté à une production de valeur ;
- une liste des « bénéficiaires », y compris non humains (les bâtiments et les espaces de travail par exemple), très au-delà des « travailleurs », mais hors processus industriels ;
- une liste de « types de services », non exhaustive, ne prenant pas en compte par exemple la gestion des déchets ou celle de la mobilité (qui font pourtant parfois partie des attributions des fonctions supports d'exploitation immobilière).

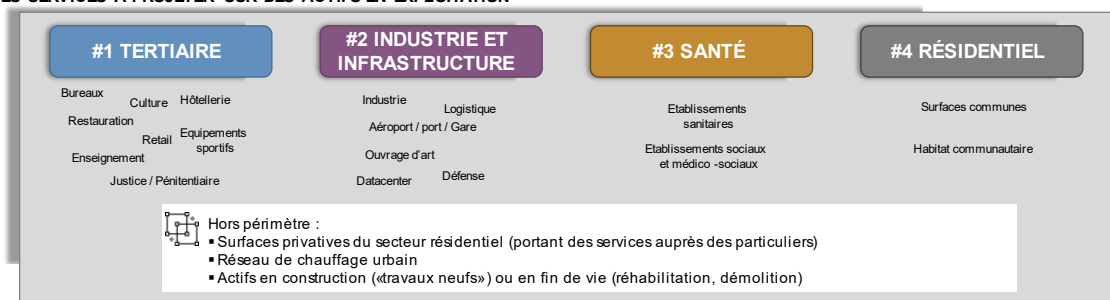
Le bâti des espaces de travail comme repère

Nous avons choisi d'intégrer dans le périmètre de l'étude toutes les activités économiques nécessitant l'usage d'espaces de travail (productions, tertiaires, gestion d'infrastructures, enseignements, soins, transports, commerce, public et privé ...). Cela permet de cerner l'ampleur de l'apport de valeur des activités de service aux environnements de travail par les dimensions de toutes les activités servies. Un premier objectif méthodologique de l'étude était ainsi de dessiner les frontières et de dimensionner l'apport économique de ces activités.

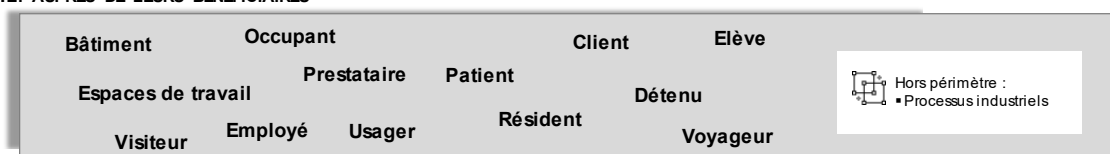
Les natures d'environnements travail et leurs bénéficiaires



DES SERVICES À PROJETER SUR DES ACTIFS EN EXPLOITATION



...ET AUPRÈS DE LEURS BÉNÉFICIAIRES



Par différence, il n'intègre pas la part individuelle du bâti résidentiel mais seulement les parties collectives. Ces dernières sont traitées par les mêmes prestataires (chaudières ou électricité domestiques), présents dans les mêmes branches (services aux particuliers dans la propreté ou les espaces verts). Les services aux résidents individuels sont cependant contractualisés et gérés selon des logiques économiques distinctes du BtoB organisé pour les besoins et finalités des environnements du travail.

Un objet défini par une finalité d'utilité économique, sociale et sociétale commune obtenue par une diversité de services

Ce bâti repère est bien sûr un objet physique et technique, relevant de la construction. Il est aussi un produit financier dans l'ordre de la spéculation ou du patrimoine, relevant d'un autre secteur ; l'immobilier. Pour notre étude, il est le support de fonctionnalités permettant d'identifier les contours et dimensions des activités des Services aux Environnements de Travail qui y sont projetés.

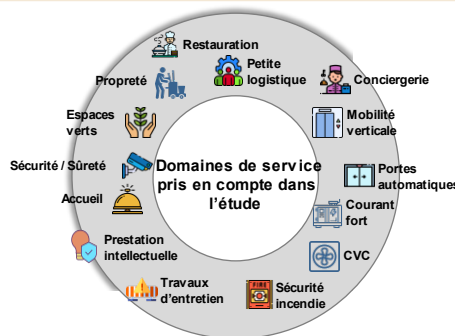
Cette filière est constituée de services projetés sur les environnements de travail évidemment très divers, mais caractérisés par une contribution commune :

- appliquée à des bâtis physiquement repérables ;
- destinée à des clients commercialement et économiquement communs (en BtoB) ;
- porteuse d'une valeur ajoutée par un ensemble de services, chacun dépendant d'une qualité d'intégration réelle de tous les prestataires mobilisés au service des mêmes occupants ou bénéficiaires.

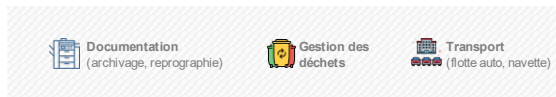
Les services projetés sur les environnements de travail



DOMAINES DE SERVICES, AU PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL, DOCUMENTÉS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE



DOMAINES DE SERVICES, AU PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL, NON DOCUMENTÉS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE



Manque de lisibilité ou/et service pris en compte par ailleurs



La filière est ainsi définie par une promesse de valeur à l'économie et à la société entière. Elle n'est pas dans un simple assemblage, serait-il piloté, mais dans une capacité d'apport dans la maîtrise et le développement de la combinaison des enrichissements en valeur ajoutée :

- des bâtis par les services ;
- des effets utiles des bâtis comme des services sur les activités hébergées.

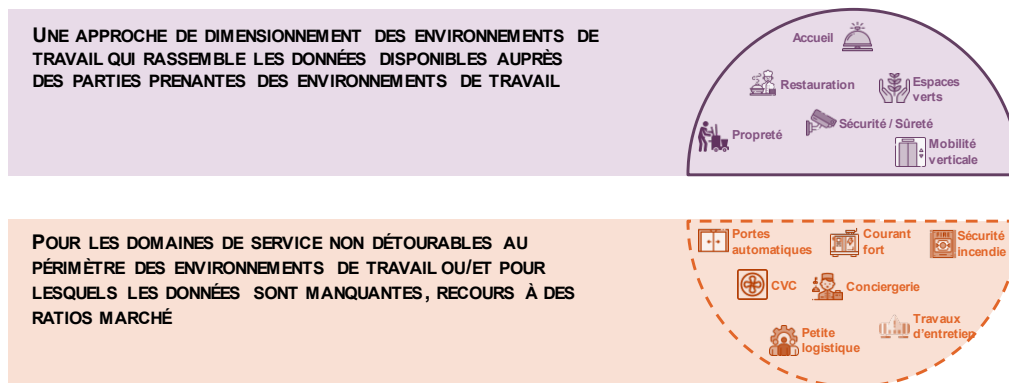
Des valorisations approximées à l'aide des outils statistiques existants

L'étude met en regard des agrégats correspondant à des données produites par les différents secteurs qui participent de ces services. Ces données construites par des regards et des outils différents ne sont pas homogènes. Elles ne sont pas agrégées sur les mêmes partis pris ou niveaux. Certaines des consolidations ont nécessité des raisonnements par approximations. Ces raisonnements et approximations sont signalés dans la restitution des données.

Nous aurions souhaité pouvoir valoriser l'apport des activités servicielles dans leurs contributions à l'ensemble des activités économiques et sociales sur un domaine de fonctionnalité ; les environnements de travail. Les apports bien réels en valeur des services sur les environnements de travail et leurs occupants relèvent en effet de 5 domaines eux-mêmes liés ; la santé, la sécurité, la sobriété dans l'usage des ressources énergétiques, spatiales et environnementales, la capacité à vivre en société, et la maîtrise de la complexité afin de garantir l'accessibilité et la simplicité d'usage nécessaires à la performance des activités, services et bâtis.

Les outils de mesure de la comptabilité publique, des branches comme des entreprises n'intègrent pas, loin de là, la mesure de toutes ces productions. Nous avons choisi d'exploiter les données existantes. Les données collectées renseignent l'apport économique des services aux environnements de travail à l'aune des échanges monétisés sur les prestations délivrées. A l'instar d'un indicateur comme le PIB, la contribution à l'économie est ainsi appréciée via les chiffres d'affaires cumulés dont nous savons qu'ils sont principalement constitués de coûts salariaux, et non des valeurs produites relatives aux effets utiles du travail.

Approche et limites de l'étude



Nous signalons systématiquement l'origine des données qui sont reprises et celles qui sont le produit d'un travail original d'approximation. L'unité des activités de services ainsi rapprochées n'est pas dans les techniques principalement mobilisées. Elles relèvent de branches qui restent évidemment très diverses selon qu'elles traitent des équipements, des bâtiments, des environnements ou directement des occupants.

Nous aurions également souhaité mettre en regard de la production des indicateurs qualitatifs permettant de détailler les ressources mobilisées, notamment le travail. Là encore, nous avons fait avec les données disponibles ; les effectifs, appréciés en équivalents temps pleins, avec des niveaux de précision variables selon les branches². Ce n'est pas complètement satisfaisant mais c'est déjà très important, et cela n'avait jamais été fait.

La représentation d'une unité au-delà des segmentations héritées de l'histoire

L'unité postulée et éclairée par notre étude est dans la participation commune et de fait solidaire de ces nombreux métiers à une dimension structurante de la création de valeur économique et sociale dans pratiquement tous les secteurs d'activité ; les environnements de travail.

Elle n'est pas dans les formes d'emplois, qui peuvent être sous-traités ou gérés en interne. Elle n'est pas dans les caractéristiques de clients qui sont également distincts par les tailles ou les choix d'organisation, et selon qu'ils relèvent du public, du privé, du tertiaire ou de l'industriel... Elle n'est pas dans les types de bénéficiaires ; salariés du privé ou fonctionnaires, patients, élèves, voyageurs ou détenus... Les nombreux métiers spécifiques qui contribuent à la qualité et à la performance des environnements de travail méritent d'être rapprochés, pas pour être « confondus », mais pour accroître leur capacité à contribuer de manière systémique et intégrée à des solutions servicielles, complexes, mais à chaque fois en coopération.

L'étude a ainsi rapproché des effectifs prestataires distincts selon les codes APE et rattachés à plus d'une vingtaine de conventions collectives, et à plusieurs OPCO³ s'agissant des opérateurs de formation.

Caractéristiques sociales du marché prestataires des environnements de travail

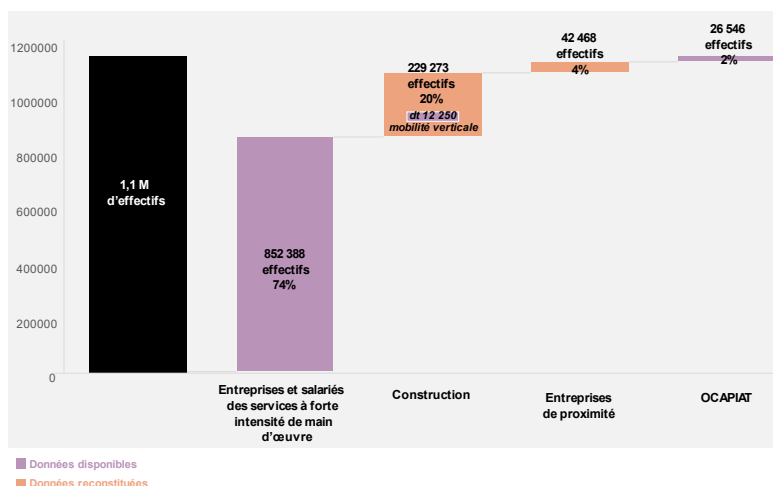


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ APE : Code APE spécifique à chaque domaine de service ▪ Sauf exception, 1 convention collective par domaine de service (représentation > 90% des salariés du domaine) ▪ OPCO : <ul style="list-style-type: none"> - Entreprises et salariés des services à forte intensité de main d'œuvre - Espaces Verts : OCAPIAT 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ APE : 2 codes APE encadrant des activités qui dépassent les seuls services aux environnements de travail ▪ Conventions collectives : <ul style="list-style-type: none"> - Pour les « activités combinées de soutien lié aux bâtiments » (APE 8110Z) : 1 convention collective (représentation > 90% des salariés du domaine) - En revanche, pour les autres activités de soutien aux entreprises non classées ailleurs (APE 8299Z), une quinzaine d'IDCC de conventions collectives (à noter, 24,3% des salariés du domaine couverts par l'IDCC 2098 prestataires de services secteur tertiaire) ▪ OPCO : Entreprises de proximité 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ APE : code APE spécifique à la mobilité verticale et aux portes automatiques (APE 4329B) ▪ ~ 19 conventions collectives (à noter, présence de conventions collectives régionales) ▪ OPCO : Construction 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 codes APE encadrant des activités qui dépassent les seuls services aux environnements de travail (4321A, 4322A et B, et 3530Z) ▪ ~ 14 conventions collectives ▪ OPCO : Construction

² La propreté ou les espaces verts par exemple disposent de données bien documentées. Les effectifs des services multi techniques au contraire ne sont pas renseignés à cette échelle. Les emplois « chez » les donneurs d'ordre ne le sont pas non plus.

³ OPCO : Opérateur de Compétences, organisme agréé par l'État qui a pour but d'aider les entreprises ne dépassant pas 50 salariés à favoriser l'évolution des salariés par la formation continue.

Répartition des effectifs prestataires selon leur OPCO de rattachement



Malgré leur diversité, chacun de ces métiers contribue et conditionne les conditions de la performance recherchée à travers l'enrichissement des capacités des bénéficiaires (bien-être, santé, sécurité, accueil ...) et la qualité de leurs environnements (accès, consommations, déchets). Les différents métiers recensés à parité dans notre étude ont en commun une proximité, physique dans les espaces et en relation contractuelle avec les mêmes clients. Dans tous les cas, leurs productions en valeur sont liées à l'objet qui les rassemble : les environnements de travail. Ils sont les vecteurs et les artisans d'une capacité solidaire pour l'obtention « ensemble » d'une valeur pour les utilisateurs.

Synthèse méthodologique

En optant pour le bâti comme repère de description, nous mobilisons :

- Un levier de dimensionnement et de définition de l'ensemble des services aux environnements de travail et du travail.
- Un référent pour identifier la contrainte et l'opportunité qu'il constitue pour l'environnement, l'énergie, les déchets, le climat..., dans les années à venir.
- Un référent pertinent pour identifier la contrainte et l'opportunité qu'il constitue pour les territoires.

Notre approche dépasse la distinction entre services attachés au marché immobilier (l'immeuble) et services dédiés aux occupants, qui s'attachent à rendre ce bâti propre à l'activité humaine qu'il héberge.

Au contraire, notre étude les rapproche sur la prémisse d'une contribution indissociable de la performance. La performance durable n'est pas seulement celle de l'immobilier, serait-elle accessoirement enrichie de celle des services. La performance durable que produisent les services aux environnements de travail est directement liée à celle de l'activité humaine productive qui y est déployée. Elle est dans la contribution des espaces de travail « *servicés* », à l'activation, la régulation et l'optimisation du travail.

La performance des services aux environnements de travail est définie relativement à un accroissement de la capacité des travailleurs/occupants à produire, à se projeter et à assumer collectivement les conditions de leur performance et celle de leur entreprise.