Des signes du NWOW

Patrick Waûters, Director Facility Management Consulting (AOS Studley) : « Les entreprises ont tendance à variabiliser leurs coûts, à ne plus travailler sur la base de fréquences fixes, mais sur celle du besoin réel. »

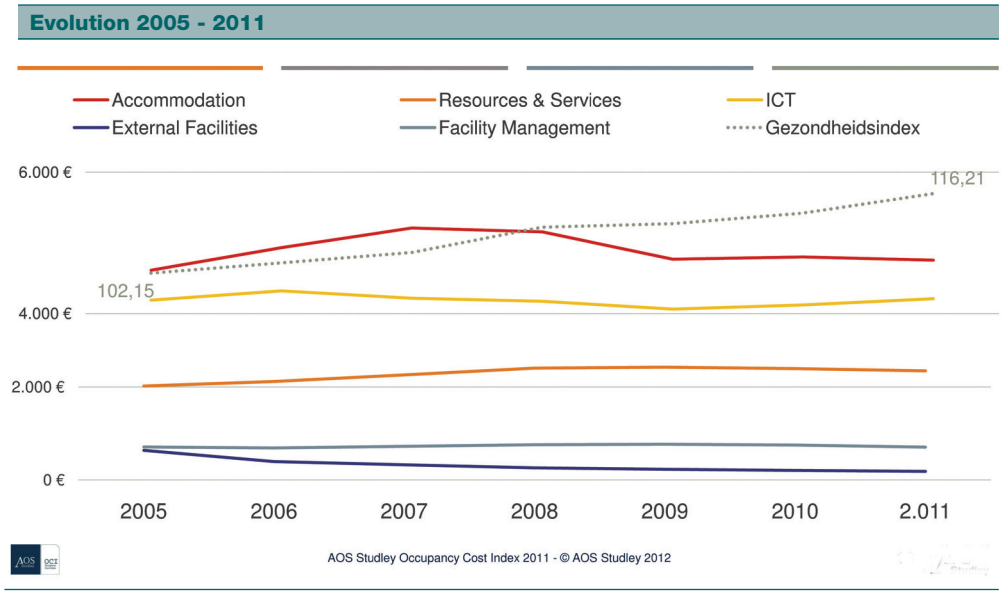
Troisième année consécutive de stabilité pour l'OCI (Occupancy Cost Index) alors que l'index des prix à la consommation poursuit son ascension régulière. Les nouveaux modes de travail délocalisé et la vacance des bureaux à Bruxelles ont-ils une influence sur les coûts d'occupation ? Patrick Waûters (AOS Studley) apporte quelques réponses.

En moyenne 11.776 € par an : c'est ce que coûtait en 2011 un poste de travail en Belgique. Contre 11.808 € et 11.764 € lors des deux années qui ont précédé. Autrement dit : pas de changement significatif pour la troisième année consécutive.

Dans ce chiffre, qui intègre près de 300 postes de dépenses différents, l'immobilier et l'ICT prennent la plus grosse part : respectivement 40 et 36 %. Ils sont suivis, de loin, par les services et ressources (19 %). Or la situation actuelle des prix de l'énergie et l'augmentation de l'index des prix à la consommation pouvaient laisser craindre une augmentation du poste « immobilier » dans le calcul de l'OCI et c'est pourtant à une diminution de quasiment 1 % par rapport à l'an dernier que l'on assiste. AOS Studley explique cela par la baisse des investissements, donc du coût des amortissements, par l'optimalisation des surfaces utilisées (faut-il y voir l'impact du NWOW ? – nous y reviendrons) et surtout par le faible niveau des loyers actuels, dont les entreprises profitent lors de la renégociation des contrats en fin de bail. « En outre, ajoute Patrick Waûters, Director Facility Management Consulting d'AOS Studley, le marché belge a une particularité : près de 86 % du marché des bureaux se trouve sur Bruxelles. Où justement on connaît une assez forte vacance qui exerce une pression sur les prix. Je ne m'attends donc pas, dans l'avenir, à une augmentation de la part relative de l'immobilier dans le calcul de l'OCI, et même plutôt à une baisse. Au mieux le niveau des loyers sera constant grâce à l'indexation. Par contre, dans notre calcul, le poste immobilier inclut les coûts énergétiques, les coûts de maintenance technique et l'aménagement des bureaux. Pour ces trois postes, la tendance est à la hausse des coûts : l'énergie, chacun sait pourquoi, la maintenance parce que le personnel technique manque et l'aménagement parce que les standards de qualité ne cessent de monter. »

Plus d'ICT et moins de surface ?

Nous l'évoquions plus haut : en réduisant les surfaces occupées, le NWOW a peut-être commencé à influencer la gestion des espaces de travail. À l'appui de cette hypothèse, on constate que les coûts liés à l'ICT ont augmenté de 2,1 % pour répondre aux besoins de mobilité accrue et surtout de la sécurisation de cette mobilité. Cette hausse de la part de l'ICT qui égale ainsi



La 7e édition de l'OCI confirme la stabilité des coûts du poste de travail moyen belge depuis 3 ans.

dans L'OCI ?

quasiment celle de l'immobilier est-elle le signe d'une « virtualisation » du poste de travail ?
« Ce n'est peut-être pas aussi simple, observe Patrick Waûters, car les entreprises ne sont pas encore aussi attentives qu'on le pense aux mètres carrés occupés. En effet, on sait qu'en plus de la vacance visible déjà élevée que nous connaissons, il existe une importante vacance cachée : quand nous analysons l'occupation des bureaux effective de nos clients, on observe en moyenne un taux de 64 % d'occupation. Ce qui signifie que chaque entreprise a 36 % de bureaux de trop ! Et ceci s'accentue dans une période de crise où le personnel diminue ou n'a pas été remplacé alors que la location des surfaces n'a pas encore été adaptée. Mais on voit quand même que les banques, par exemple, ont décidé de réduire leurs surfaces occupées et que la Régie des Bâtiments a décidé d'adopter une nouvelle norme de surface. Si la Commission européenne faisait de même, on verrait les plus grands occupants de Bruxelles créer un véritable mouvement d'entraînement qui mettrait les prix encore plus sous pression. De plus, en diminuant leurs coûts par l'occupation de moins de mètres carrés par poste de travail, ils auraient une influence sur le calcul de l'OCI des années suivantes. »
Selon notre interlocuteur, ce qui va surtout jouer à l'avenir c'est le fait que les entreprises ont tendance à variabiliser leurs coûts par des mesures différentes : adapter la maintenance préventive en fonction de l'usage d'une installation, moins nettoyer les locaux peu utilisés… « Nous prévoyons même des locations de bureaux à moyen terme et non plus à l'année, en fonction des besoins du moment. Vu la vacance actuelle, il est possible que les propriétaires soient intéressés de remplacer les classiques baux 3-6-9 par des engagements plus courts ou variables mais à meilleur prix. »

ICT : surcoût ou économie ?

Les entreprises observées par AOS Studley ont beaucoup investi dans des outils de coopération et de « mobilization ». Mais Patrick Waûters reçoit des échos contradictoires sur les coûts de ces nouveaux outils informatiques : « Selon certaines entreprises, cela va coûter plus cher et pour d'autres cela engendre des économies. La sécurité de l'informatique mobile et du cloud demande des protections et des investissements importants. Par contre, les coûts opérationnels liés à tout ce qu'on peut stocker dans le cloud, eux, diminuent. »
À ce stade, il est difficile de donner une explication à ces conclusions contradictoires. La révolution NWOW est en cours et demande des ajustements.

Le coût des services et de leur gestion

Du côté des services facilitaires (19 %de l'OCI), AOS Studley mentionne une baisse de 1,4 % et même de 5,52 % pour la gestion de ces services. Un résultat obtenu surtout par la baisse du niveau de qualité requis et par une gestion très attentive de ces services, qui continuent néanmoins à être de plus en plus externalisés, y compris leur gestion et leur contrôle.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

Autre pays, autre index, autre méthode

Nos voisins néerlandais publient chaque année le « NFC Index » (Netherlands Facility Costs Index) qui semble, à première vue, nettement plus favorable que l'OCI avec un chiffre de 9.689 € par poste de travail pour 2011. C'est pourtant AOS Studley aux Pays-Bas qui gère la base de données servant à la Netherlands Facility Costs Index Coöperatie à établir l'index NFC. « Cela s'explique, dit Patrick Waûters, par le fait que la même norme, d'origine néerlandaise, et qui est appliquée pour le calcul du NFC et de l'OCI, reste vague sur les coûts informatiques à inclure. En Belgique nous faisons une interprétation large de cette norme et aux Pays-Bas une interprétation étroite. C'est cette différence de méthode qui explique que le NFC est plus bas de 2.000 € que l'OCI. »
Le « poids » immobilier relatif de Bruxelles est aussi un phénomène qui n'apparaît pas aux Pays-Bas où le marché se répartit entre Den Haag, Rotterdam et Amsterdam, notamment. Car en réalité les coûts immobiliers aux Pays-Bas sont plus élevés. « Mais les prix sont également sous la pression d'une beaucoup plus forte vacance que la nôtre. À tel point que le gouvernement néerlandais envisage d'accorder des « sloopprémies » pour la démolition de bâtiments peu performants sur le plan énergétique, afin de soutenir le marché et d'améliorer la performance énergétique du parc immobilier. »
ⓘ www.nfcindex.nl

Référence

- "NFC Jaarbericht Kantoren 2011" Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a. (2012).
- AOS Studley Occupancy cost index 2011 – The median total cost per workplace per year (June 2012)

Disponibles sur www.profacility.be/references