

## **CRISE Les entreprises entre conservatisme et ignorance**

*Par Jean-Michel Gaudron, publié le 08.07.2009*

### **SELON UNE ÉTUDE MENÉE PAR FORWORX, LES ENTREPRISES NE SE POSENT PAS TOUJOURS LES BONNES QUESTIONS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE ET DE RÉDUCTION DES COÛTS.**

En dépit de la crise économique, les entreprises belges et luxembourgeoises ne semblent pas privilégier les démarches de réduction de coûts à fort levier (loyers, outsourcing, optimisation des espaces). C'est ce qui ressort d'une étude menée en Belgique et au Luxembourg par la société Forworx, société conseil spécialisée en immobilier, design et project management.

L'étude sur la manière dont les entreprises réagissent face à la crise a été menée entre avril et juin 2009 auprès de directeurs généraux ou de facility managers de 120 entreprises luxembourgeoises et 80 belges, à qui ont été posées 41 questions relatives à leur politique immobilière, aux attentes de croissance, aux investissements IT, aux contrats de maintenance ou encore aux centres de coûts. Pour le Luxembourg, ce sont essentiellement des entreprises du secteur financier (31%), des services aux entreprises (28%) et des technologies de l'information (24%) qui ont été sondées.

Le premier constat dressé dans cette étude est que le niveau d'incertitude lié à la crise est encore plus prononcé pour l'année 2010 que pour l'année en cours: 65% des entreprises luxembourgeoises se sentent directement affectées par la crise et 91% d'entre elles estiment que cet effet est négatif. Par ailleurs, 42% des entreprises interrogées au Luxembourg ne savent pas si leurs effectifs vont subir des modifications en 2010, contre 6% pour 2009. Curieusement, pour les entreprises qui ont une idée sur la question, les prévisions sont plutôt haussières (68% pour 2009 et 71% pour 2010).

### **Des concepts méconnus**

L'enquête de Forworx relève, par ailleurs, quelques autres paradoxes. Les deux tiers des entreprises interrogées au Luxembourg ne pensent pas que leur organisation sera profondément modifiée avec la crise. Mais elles sont 38% à envisager de revoir les surfaces qu'elles occupent, majoritairement (65%) à la hausse (contre 22% à la baisse).

Quid de l'optimisation des surfaces existantes? Elles ne sont que 43% à y penser. «C'est assez étonnant, car il s'agit pourtant de la première démarche qu'il faudrait entreprendre», a expliqué Pierre Joppart, partner de Forworx, ce mercredi, lors de la présentation des résultats de cette étude. «Cela ne semble pas être une piste de réflexion suivie par les entreprises, alors que c'est la

meilleure! Il existe plusieurs approches qui permettent d'augmenter la rentabilité des surfaces occupées, mais on a le sentiment que les entreprises pensent que la crise ne va pas durer si longtemps que ça, ou bien que, finalement, elles préfèrent continuer à faire ce qu'elles ont toujours fait jusqu'à présent.»

Espaces dynamiques (dynamic office), bureaux partagés (desk sharing) ou encore télétravail (home based office): les solutions ne manquent pourtant pas. «Mais de tels concepts sont peu, voire pas connus du tout. Pourtant, une bonne maîtrise du dynamic office peut permettre des économies allant jusqu'à 33%», explique M. Joppart.

## **COT inconnu**

Un autre chiffre n'a pas manqué de l'interpeller: celui concernant la maîtrise du coût d'occupation total (COT, un paramètre qui inclut, outre le montant du loyer, un grand nombre d'autres facteurs comme les charges, les facilities liées à certains services, le fonctionnement du bâtiment, les locations de salles en externe, les machineries...). 66% des entreprises luxembourgeoises déclarent, ainsi, ne pas connaître du tout leur COT par employé. Plus étonnant, encore, elles sont 81% à ne pas souhaiter en savoir davantage...

Ce manque de volonté de remise en cause se retrouve également dans l'analyse des comportements en matière d'informatique ou de contrats de maintenance. Les appels d'offres régulièrement lancés ne sont que rarement réétudiés, ni leurs résultats analysés d'un regard plus critique. «Bien souvent, il est fait confiance aux fournisseurs historiques, et leurs tarifications ne sont jamais remises en cause. Pourtant, il nous est déjà arrivé de mettre en lumière des différences pouvant aller de 20% à 30% avec d'autres fournisseurs, à qualité de prestation égale», indique M. Joppart, également très surpris de constater que 67% des entreprises interrogées n'ont aucunement l'intention de renégocier les différents contrats de maintenance (nettoyage, leasing, sécurité...). «Il n'y a pas de culture de la négociation, souvent par manque de temps ou simplement de compétences. Les acheteurs au sein des entreprises ne sont généralement pas des professionnels en la matière.»

Au final, donc, le constat est clair: les entreprises ont toutes les cartes en mains pour mieux gérer leurs coûts. Encore doivent-elles se lancer pour les abattre au mieux. Tout en sachant, également, que bien souvent, ce sont les bâtiments qui induisent directement bon nombre de coûts, en raison d'une conception initiale peu – voire pas du tout – pensée en fonction de l'utilisation finale qui peut en être faite.