

TENDANCES ACTUELLES, EN FRANCE

Coût global de charges (pour les 4 types d'immeubles étudiés) ¹	=
Indice des Prix à la Consommation-Énergie ²	↓
Indice des Prix à la Consommation ³	↑
Prix internationaux des matières premières alimentaires importées ³	↑
Indice du Coût de la Construction ⁴	↓

¹ Évolution annuelle par rapport à fin 2007

² Évolution annuelle par rapport à mai 2008

³ Évolution mensuelle par rapport à avril 2009

⁴ Évolution trimestrielle par rapport au 3T 2008

CONTEXTE ÉCONOMIQUE

Les **cours des matières premières** ont été **extrêmement volatils en 2008** et ce phénomène a eu une **incidence notable sur les prix de l'énergie**. En France, globalement sur l'année, les **prix à la consommation du poste électricité, gaz et autres combustibles ont augmenté de près de 10 %**. Les cours se sont littéralement envolés au 1^{er} semestre avant de se retourner violemment à partir de l'été. Ces importantes fluctuations ont autant concerné l'énergie que les métaux et les matières premières alimentaires.

Elles n'ont pas une cause commune et s'expliquent avant tout par une multitude de facteurs : **baisse de la demande mondiale, tensions géopolitiques** (notamment le conflit en Géorgie), **déstockages massifs, réaction tardive de l'offre**, etc. Le cours du baril est

passé de 147 \$ en juillet 2008 à 35 \$ six mois plus tard. Suite à la stabilisation de la récession et à la baisse des quotas, les cours ont récemment légèrement remonté et se situent désormais autour de 50/60 \$. Selon les projections de l'OPEP et de l'AIE, la **demande mondiale de pétrole devrait à nouveau se réduire en 2009 sous l'effet de la récession économique des grands pays développés**.

Le retour aux niveaux de prix observés mi-2008 semble donc à exclure. En effet, en dépit des ajustements effectués sur la production, le **cours de l'or noir paraît plus réactif à la baisse de la demande mondiale qu'à celle de la production**. Néanmoins, à plus long terme et au vu de l'état des stocks mondiaux, la **perspective d'un pétrole durablement bon marché semble à écarter**.

IMPACT DE LA CONJONCTURE

L'**environnement économique**, à l'épreuve depuis plusieurs mois, n'a eu **que peu d'impact sur les montants des charges de gestion des immeubles de bureaux**, et donc sur leurs **coûts globaux d'exploitation**. En revanche, **les sociétés locataires** ont, elles, **été touchées** et sont désormais à la **recherche d'économies sur leurs frais généraux**, en particulier sur leurs **coûts immobiliers**. Ceci passe davantage par des **renégociations de loyers que par une diminution du montant des charges**. En effet, ce poste de dépenses a fait l'objet d'une **optimisation régulière de la part des Property Managers ces dernières années**, ce qui laisse **peu de latitude aujourd'hui pour des baisses**. Une plus forte pression sur ces coûts risquerait de **diminuer le niveau de services apporté aux locataires**, ainsi que la **qualité et la sécurité des immeubles** qu'ils occupent, et donc aurait des **effets négatifs sur leur satisfaction**. En 2008, ce sont les **coûts liés aux matières premières qui ont le**

plus évolué. Effectivement, après les **fortes augmentations de ces dernières années**, qui se sont d'ailleurs amplifiées début 2008, leurs cours ont connu un repli au 2^{ème} semestre, avant de reprendre leur hausse début 2009. Au final, les charges qui leur sont liées s'établissent maintenant au même niveau que début 2008.

En ce qui concerne **les coûts des prestations de services immobiliers**, une **forte pression à la hausse** de la part des prestataires s'est fait sentir depuis début 2008. Sous l'impulsion des Property Managers, ces **augmentations ont été fortement limitées**, particulièrement en matière de **transports de déchets** (dont le traitement est plus onéreux aujourd'hui) et d'**entretien des espaces verts**, mais aussi dans le cas des prestations de maintenance (fourniture de matériel, etc.), d'**entretien/multitechnique** et de **nettoyage**. L'**augmentation moyenne prévisionnelle des charges de gestion des immeubles sur 2009 sera dans ces conditions d'environ 1,8 %**.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE CHARGES

En dehors du loyer, les **charges liées à l'exploitation d'un immeuble** sont réparties, dans le budget de gestion, en **10 postes** :

- **fluides** : eau, eau incendie, électricité (services généraux), production de froid (groupes froids ou pompes à chaleur, froid urbain), production de chaud (chauffage urbain, gaz, fuel ou électrique) ;
- **frais de fonctionnement** : entretien autocommutateur, téléphone et services généraux, maintenance informatique, frais bureau de gestion (frais en lien avec la présence d'un *Building Manager* sur le site) ;
- **assurances** : ce poste de charges voit ses coûts varier en fonction de la nature et de la taille des immeubles, ainsi que des garanties souscrites ;
- **maintenance et services sous contrat** : ascenseurs et monte-charges, nettoyage des parties communes (et des abords, façades, vitreries, parkings), accueil et sûreté, espaces verts, décoration florale, contrôles réglementaires (électricité, ascenseurs, sécurité incendie, portes, etc.), analyse de la qualité de l'air et de l'eau, traitement des déchets, dératisation ;
- **multitechnique (maintenance sous contrat)** : maintenance technique (électricité, Chauffage/Ventilation/Climatisation - CVC), plomberie, Gestion Technique Centralisée/Gestion Technique du Bâtiment (GTC/GTB), détection incendie, façade/ouvrants/portes (entrées, livraisons, barrières), fosse de relevage, Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO), onduleur, groupe électrogène, groupe froid, nacelle, contrôle accès, extincteurs/châssis de désenfumage/CO₂ parkings, sprinklers, entretien terrasse et toiture ;
- **maintenance hors contrat** : fournitures techniques diverses, travaux de maintenance et de réparation, travaux programmés, etc. ;
- **restaurant inter entreprises (RIE)** ;
- **sécurité** : agents de sécurité ;
- **taxes foncière et sur les bureaux** ;
- **honoraires de gestion**.

La composition des postes de charges peut varier en fonction de la structure des immeubles. Par exemple, tous les immeubles ne disposent pas d'espaces verts ou d'hôtesse d'accueil. Par ailleurs, les bâtiments non climatisés ne nécessitent pas d'analyse de la qualité de l'air. En revanche, les contrôles réglementaires sont obligatoires pour tous les types d'immeubles. Les coûts liés aux ascenseurs et aux monte-charges se retrouvent également dans les budgets car la quasi-totalité des bâtiments en est dotée.

La convention entre le propriétaire et le locataire distingue ensuite les charges récupérables des charges non récupérables :

- **les charges locatives/récupérables** : elles sont dites récupérables car elles sont **payées au préalable par le bailleur et refacturées ensuite au locataire**. Il s'agit généralement des différents postes du budget de gestion de l'immeuble ;
- **les charges propriétaire/non récupérables** : elles sont **à la charge du propriétaire** car elles n'ont pas été transférées sur le preneur par une disposition contractuelle.

Article 605 du Code civil

« L'usufruitier n'est tenu qu'aux réparations d'entretien. Les grosses réparations demeurent à la charge du propriétaire, à moins qu'elles n'aient été occasionnées par le défaut de réparations d'entretien, depuis l'ouverture de l'usufruit ; auquel cas l'usufruitier en est aussi tenu ».

Article 606 du Code civil

« Les grosses réparations sont celles des gros murs et des voûtes, le rétablissement des poutres et des couvertures entières, celui des digues et des murs de soutènement et de clôture aussi en entier. Toutes les autres réparations sont d'entretien ».

Ces articles, qui présentent le partage des frais d'entretien du bien immobilier entre le nu-propriétaire et l'usufruitier, ne s'appliquent normalement pas de plein droit. C'est par commodité que l'on a transposé ces obligations dans la relation entre bailleur et preneur.

Les grosses réparations concernant la solidité et la conservation de l'immeuble ont été retenues par la jurisprudence comme étant à la charge du propriétaire. Il peut s'agir par exemple :

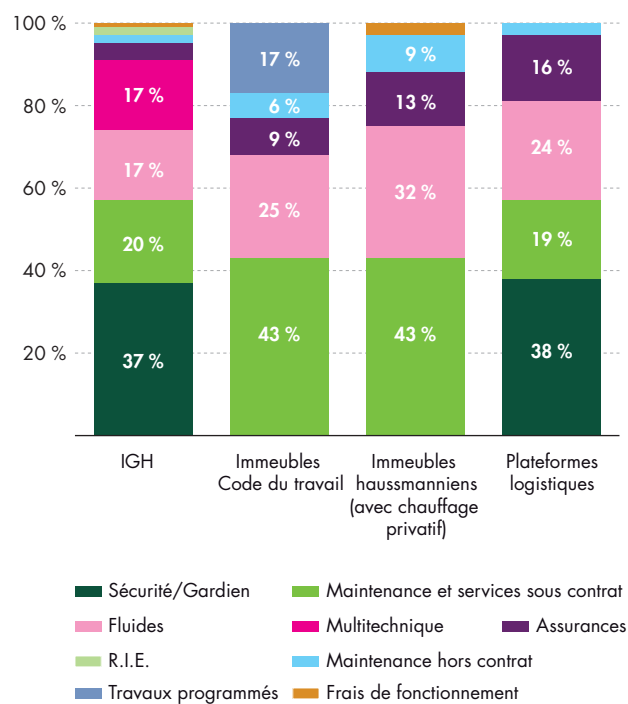
- du ravalement des façades, si cela affecte la structure de l'immeuble ;
- des travaux affectant les maçonneries ;
- des travaux de consolidation de l'immeuble par la pose d'enduit.

Diagnostiques techniques

Dans un souci d'information des futurs acheteurs/locataires d'immeubles et de prévention de leurs occupants (sécurité, santé), un certain nombre de diagnostics techniques se sont développés ces dernières années :

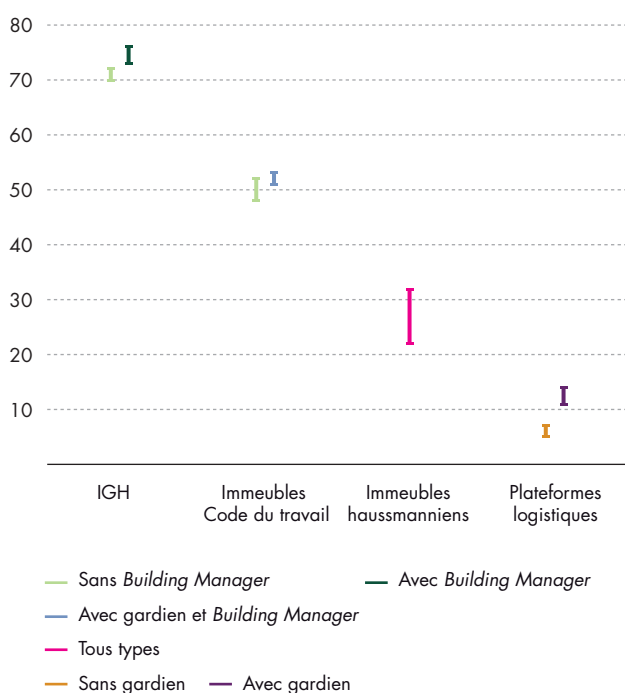
- dans le cadre d'une **vente**, doivent être **annexés au contrat de vente et sont à la charge du vendeur** :
 - le diagnostic de performance énergétique ;
 - l'état des risques naturels et technologiques ;
 - l'état relatif à la présence de termites ;
 - présence ou non d'amiante (pour les locaux construits avant le 01/07/1997).
- pour une **location**, le diagnostic d'état des risques naturels et technologiques doit être **fourni par le bailleur, en annexe du bail**. Le **diagnostic de performance énergétique n'est pas encore obligatoire** mais sa réalisation est **conseillée**.

Répartition des budgets de charges par type d'immeuble début 2009



Source : CBRE Property Management

Répartition des coûts globaux de charges par type d'immeuble début 2009

(en €/m²)

Source : CBRE Property Management

¹ Les coûts et les parts énoncés dans cette partie ont été calculés sur la base de l'échantillon des clients de CBRE PM. Toutes les valeurs de charges sont exprimées en € HT, en incluant les honoraires de gestion. Les ratios de charges sont calculés en excluant les honoraires de gestion.

² Les chiffres donnés pour ce type d'immeuble concernent un IGH standard de 30 000 m².

Le bail doit distinguer ce qui est récupérable ou non. Il existe une liberté contractuelle en matière de baux commerciaux. Contrairement à l'immobilier résidentiel, **il n'y a pas de charges récupérables par nature en immobilier d'entreprise.** Si la notification dans le contrat n'est pas faite, le propriétaire ne pourra pas récupérer les montants engagés.

Aujourd'hui, **la tendance est plutôt à ce que toutes les charges soient récupérables.** Les renégociations de baux jouent davantage sur les valeurs de loyers, les honoraires ou l'obtention de franchises que sur la récupération ou non des charges.

CHARGES DE GESTION PAR TYPE D'IMMEUBLE¹Immeubles de Grande Hauteur²

Article R122-2 du Code de la construction et de l'habitation : « tout corps de bâtiment dont le plancher bas du dernier niveau est situé, par rapport au niveau du sol le plus haut utilisable pour les engins des services publics et de lutte contre l'incendie, à 50 mètres pour les immeubles à usage d'habitation et à plus de 28 mètres pour tous les autres immeubles ».

Les **spécificités techniques** d'un IGH, particulièrement liées à sa surface, engendrent des **normes de sécurité importantes** (essentiellement en matière d'incendie). Ceci nécessite des **installations techniques beaucoup plus spécifiques et complexes** que pour d'autres types de bâtiments, ainsi que des **réglementations et des contrôles plus durs et nombreux**. Les structures des budgets sont ainsi différentes de celles des autres types d'immeubles.

Les 10 grands postes du budget cités précédemment sont présents dans le budget d'exploitation d'un IGH, la composition de chacun pouvant varier légèrement en fonction des caractéristiques du bâtiment.

Le poste concernant la **maintenance et les services sous contrat**, qui représente en moyenne **20 % du budget de charges** (soit beaucoup moins que pour un immeuble Code du travail) est composé de **sous-postes très importants** dans un IGH. En effet, la taille et la hauteur de ces immeubles engendrent un poste consacré au **nettoyage** plus important que pour d'autres types de bâtiments (44 % du budget de maintenance et services sous contrat), tout comme **l'entretien des ascenseurs** (29 % du budget). Enfin, les **contrôles réglementaires** sont essentiels dans un IGH et représentent 9 % des coûts de maintenance.

Le poste **sécurité**, associé à la présence de personnel de sécurité, correspond à **37 % du budget de charges** et le poste **fluides** à **17 %** (dont près de la moitié consacrée aux frais d'électricité).

La part des charges dans les budgets pourra varier considérablement en fonction de la surface de l'immeuble.

Début 2009, **le coût global de charges d'un IGH** (dont les plateaux sont supérieurs à 750 m²) est stable par rapport à début 2008 et est compris entre :

- **70 €/m² et 72 €/m²** sans *Building Manager* ;
- **73 €/m² et 76 €/m²** avec un *Building Manager*.

Immeubles de Très Grande Hauteur

Immeubles de Grande Hauteur de plus de 200 mètres.

La composition du budget de charges d'un ITGH est à peu près la même que celle d'un IGH. Le seul poste susceptible de voir sa **part dans le budget augmenter** est celui consacré à la **sécurité**. Effectivement, la taille et la surface de ces bâtiments nécessitent **des agents de sécurité supplémentaires**. Par ailleurs, dans le poste de maintenance et services sous contrat, **les charges de multitechnique seront plus élevées en raison de la complexité plus importante des installations de ces immeubles**.

Ce type de bâtiment étant actuellement en développement, son **coût de gestion n'est pas encore chiffrable aujourd'hui**.

Immeubles Code du travail

Immeubles présentant une hauteur inférieure à 28 mètres, non haussmanniens et disposant de normes réglementaires et de sécurité spécifiques.

Pour les immeubles Code du travail, **2 postes représentent généralement une part importante du budget de charges**. Il s'agit des postes de **maintenance et services sous contrat** et des **fluides**. Le premier pèse en moyenne **43 % du budget**, avec des **coûts principalement liés à la maintenance technique**, à l'entretien des ascenseurs et au nettoyage. Le second correspond à 25 % du budget, parmi lesquels 45 % sont consacrés aux charges d'électricité et le reste aux charges de gaz et d'eau.

Par ailleurs, **certains immeubles Code du travail sont entièrement électriques**, le chauffage et la climatisation provenant uniquement de cette source d'énergie. Ici, **la part du budget consacrée aux fluides diminue légèrement** par rapport à un immeuble classique. En revanche, **le poids du poste de maintenance et services sous contrat atteint environ 67 % du budget de charges**. Ce poste est beaucoup plus lourd en raison des **installations spécifiques et techniques et de leur entretien**. Ce sont les charges consacrées au multitechnique qui sont d'ailleurs les plus élevées dans cette partie du budget.

Début 2009, **le coût global de charges d'un immeuble Code du travail** ne change pas par rapport à l'année précédente et atteint :

- entre **48 €/m² et 52 €/m²** sans *Building Manager* ;
- entre **53 €/m² et 54 €/m²** avec gardien et *Building Manager* ;
- entre **44 €/m² et 47 €/m²** pour une taille inférieure à 5 000 m² ;
- à **48,5 €/m²** en moyenne pour les immeubles tout électrique.

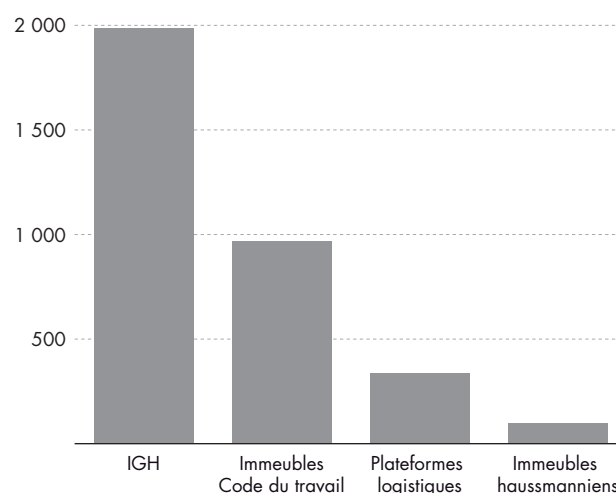
Immeubles haussmanniens³

Immeubles construits sous le Second Empire, avec des caractéristiques architecturales propres à cette période et présentant des budgets de charges spécifiques en raison de leur ancienneté.

Les installations de chauffage et la présence ou non de système de climatisation, d'ascenseur, ou d'autres sortes d'équipements peuvent différer d'un bâtiment à l'autre.

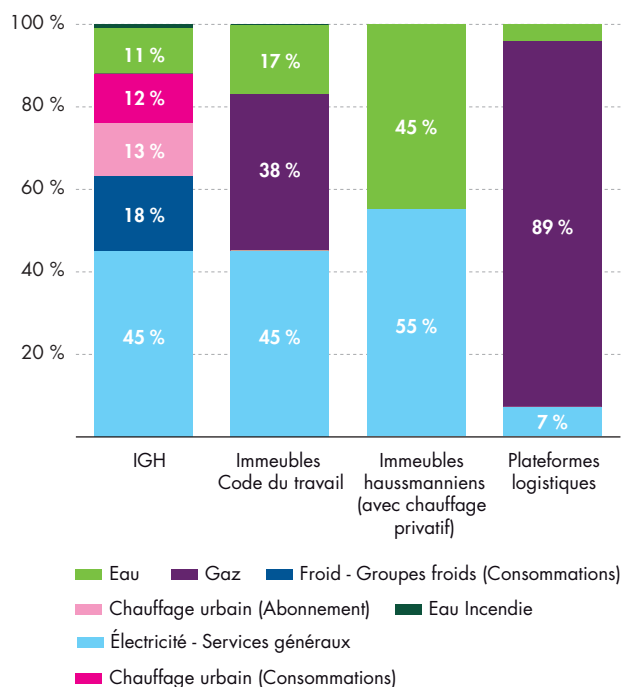
Classement des coûts de maintenance et services sous contrat par type d'immeuble début 2009

(en indice, base 100 = coût de ce poste de charges pour les immeubles haussmanniens)



Source : CBRE Property Management

Répartition des coûts liés aux fluides dans le budget de charges par type d'immeuble début 2009



Source : CBRE Property Management

³ Les chiffres donnés pour ce type d'immeuble sont calculés en excluant les charges de gardiennage afin d'obtenir des valeurs homogènes.

4 types d'immeubles haussmanniens peuvent être distingués (seules les charges d'énergie et de maintenance sous contrat varient) :

- type 1 : chauffage privatif (pas de climatisation, pas de gaz) ;
- type 2 : chauffage et production de froid par réseaux urbains ;
- type 3 : chauffage gaz et climatisation ;
- type 4 : chauffage privatif et climatisation.

Les immeubles de type 1 sont les plus nombreux. Ce sont ceux dont **les montants des budgets de charges sont les moins élevés**, en moyenne 2 fois moins qu'un immeuble de type 2. Ces derniers, en raison de leurs systèmes de chauffage et de production de froid spécifiques, présentent **des coûts consacrés aux fluides très élevés (plus de 70 % du budget)** mais des coûts de maintenance et services sous contrat les plus faibles (18 % du budget). C'est dans les bâtiments de type 1 et de type 4 que ces derniers frais pèsent le plus dans le budget de charges (un peu plus de 40 %).

Le sous-poste du multitechnique (maintenance et services sous contrat) est, pour cette catégorie de bâtiment, **très faible** par rapport aux autres car il n'est souvent consacré qu'à de petites réparations (comme l'entretien de la chaudière, le relampage, la petite serrurerie, etc.).

Début 2009, **le coût global de charges d'un immeuble haussmannien** s'établit entre **22 €/m² et 32 €/m²**.

Plateformes logistiques

Bâtiments de plus de 10 000 m² disposant d'une accessibilité poids lourds, dont la fonction principale est d'abriter une activité de distribution, de stockage et/ou d'expédition de marchandises.

Cette classe d'actif, par nature non tertiaire, présente des caractéristiques différentes des autres. En effet, **des charges qui occupent une place importante dans des immeubles tertiaires sont fortement revues à la baisse dans les entrepôts**, à l'image du **nettoyage** ou du **chauffage**. Au contraire, **les frais d'assurances y sont beaucoup plus forts** (en raison du risque plus élevé), tout comme ceux liés aux **dispositifs de sécurité incendie** ou à **l'entretien des espaces verts**. Le poste du gardiennage est lui aussi conséquent (39 % du budget).

La part des **fluides** dans le budget (près d'1/4) se rapproche sensiblement de celle des immeubles Code du travail et de certains haussmanniens. En revanche, les différences en termes de structure et d'usage de ce type de bâtiment engendrent des dépenses consacrées au gaz beaucoup plus importantes. Elles représentent ainsi la quasi-totalité des charges d'énergie (89 %).

Début 2009, **les coûts globaux de charges des plateformes logistiques** s'échelonnent entre :

- **5 €/m² et 7 €/m²** sans gardien ;
- **11 €/m² et 14 €/m²** avec gardien.

La vie dans l'immeuble (Vincent Morel, Building Manager - immeuble le Colisée, Paris 17, CBRE Property Management)

Les immeubles d'envergure comme le Colisée (37 000 m² gérés par CBRE PM) nécessitent généralement la présence d'un Building Manager sur site...

La journée « type » d'un Building Manager ?

Chaque matinée commence par la vérification des e-mails pouvant indiquer les éventuels problèmes de la nuit passée, puis par une « ronde » dans l'immeuble pour s'assurer que tout se passe bien, que les différents prestataires sont présents et exécutent leurs tâches et qu'il n'y a pas eu de difficultés depuis la veille. La journée est ensuite ponctuée de rencontres ou réunions avec les différents interlocuteurs, tels que les prestataires (comme ceux chargés de l'entretien, du RIE ou encore de la salle de sport) pour des questions contractuelles, de factures, de contrôle de la qualité des prestations, etc.

La présence sur place efface la contrainte de déplacement et permet une grande réactivité. En revanche, disposer d'un bureau de gestion dans le bâtiment peut parfois présenter l'inconvénient de multiplier l'expression de demandes ou de plaintes, ce qui peut prendre du temps. Toutefois, cela n'est pas négatif car l'objectif est la satisfaction des locataires et il est normal qu'un site important vive un peu comme un village. Ma présence au centre géographique du bâtiment me confère une position privilégiée. En définitive, une journée « type » peut se résumer ainsi : un tiers du temps est consacré au management technique et à la production administrative, un tiers à la gestion budgétaire et au reporting et le reste à la relation locataire et à la gestion des aléas quotidiens spécifiques à l'immeuble et à ses occupants.

Quelles relations avec les propriétaires et locataires ?

Il faut d'abord préciser que le *Building Manager* a une formation technique et une expérience professionnelle de la gestion de site. Il a une position pivot et fait figure d'intermédiaire entre locataires et propriétaires, notamment en ce qui concerne leurs besoins techniques et administratifs. Il est le garant, envers les propriétaires, du bien-être et de la sécurité des locataires. Ainsi, il communique auprès des locataires et rapporte aux propriétaires périodiquement sur les événements et les actions de gestion du site. Par ailleurs, il conseille les propriétaires pour les travaux de conservation et d'amélioration du bâtiment et de ses équipements et construit le budget de travaux planifiés en charges courantes et le plan pluriannuel de travaux d'investissement. Le gestionnaire de site est, de plus, en contact avec les services de sécurité, ainsi qu'avec la mairie, la préfecture, les services de voirie, etc.

Pour conclure, le *Building Manager* a la responsabilité de la conduite et de la gestion du site, dans un objectif de satisfaction du locataire et de mise en œuvre de la politique patrimoniale du propriétaire.

ZOOM...

LA CERTIFICATION HQE® EXPLOITATION¹

Depuis une dizaine d'années, la **Démarche HQE®** permet de « programmer, concevoir et réaliser un bâtiment plus sain, plus confortable, plus respectueux de l'environnement qu'un bâtiment de même génération » (non HQE®).

La notion de performance y a été intégrée, avec la **certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® « Construction »**. **14 objectifs sont à atteindre, liés à l'éco-construction, l'éco-gestion, le confort et la santé** et décomposés en **2 sous-cibles (la qualité intrinsèque du bâti et le suivi et la maintenance du bâti)**. Les opérations doivent répondre à **3 critères** :

- avoir au **minimum 3 cibles au niveau Très Performant** ;
- avoir au **minimum 4 cibles au niveau Performant** ;
- avoir au **maximum 7 cibles au niveau Base**.

Dans le prolongement de cette démarche, courant 2009, la **certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® « Exploitation »** devrait être mise en place et permettra à des immeubles tertiaires d'atteindre **une performance environnementale optimale**. Cette norme, délivrée par Certivéa, s'appuie sur **3 concepts** :

- le **Système de Management de l'Exploitation (SMEx)** : basé sur la norme ISO 14001², il traduit l'ensemble des exigences du système de management à mettre en œuvre pour mener à bien l'exploitation et atteindre les performances environnementales de l'immeuble ;
- la **Qualité Environnementale du Bâtiment en Exploitation (QEBE)** : les conditions à remplir sont les mêmes que celles de la Démarche HQE® « Construction ». Dans le cadre d'immeubles existants, les 14 cibles à atteindre seront toutes au niveau Base, c'est-à-dire au minimum requis pour la certification ;
- la **Qualité Environnementale des Pratiques (QEP)** : elle évalue **les bonnes pratiques d'utilisation du bâtiment**. Elle est structurée en **7 thèmes** (optimisation des consommations d'énergie et d'eau, de la production de déchets d'activité, de la politique d'achats, des conditions sanitaires et de confort, des déplacements, des pratiques managériales).

3 conditions sont à remplir pour obtenir la certification :

- avoir au **minimum 2 thèmes au niveau Très Performant** ;
- avoir au **minimum 2 thèmes au niveau Performant** ;
- avoir au **minimum 3 thèmes au niveau Base**.

L'objectif du propriétaire de l'immeuble sera d'**obtenir une QEP globale pour tout le bâtiment**, ce qui engendrera une gestion plus facile de la certification. Il est toutefois à noter que **2 types de QEP** peuvent être délivrés : **QEP « Parties communes »** et **QEP « Utilisateurs »**. Chacune est divisée en **3 sous-thèmes**, dont l'évaluation est faite selon le niveau d'atteinte des exigences :

- communication du propriétaire et/ou exploitant / de l'utilisateur ;
- management des parties communes / des espaces occupés ;
- achats du propriétaire et/ou exploitant / de l'utilisateur.

Après **les choix des profils de QEBE et de QEP et la mise en place du SMEx, la certification peut être établie en fonction de 2 derniers critères, liés à la dissociation ou non des utilisateurs** dans l'immeuble :

- **Certification du bâtiment en « Exploitation »** : elle est délivrée **pour tout l'immeuble** et est **indépendante du ou des utilisateurs** ;
- **Certification « Exploitation » pour chaque utilisateur du bâtiment** : **chacun doit respecter les exigences énumérées précédemment pour obtenir la certification**.

La certification HQE® « Exploitation » est **valable 1 an** et doit faire l'objet d'un **audit chaque année**. Si l'auditeur constate que certaines cibles ne sont pas respectées, un délai d'1 mois est donné pour que l'immeuble réponde favorablement aux critères. La certification peut être perdue si une majorité de cibles n'est pas atteinte. La mission du Property Manager, à la demande des clients propriétaires, sera de **mettre en place tous les outils, analyses et audits nécessaires à l'obtention de la certification**.

¹ Source : Certivéa, filiale du Groupe CSTB, chargée d'accompagner, « par la certification, les démarches d'amélioration de la performance des acteurs de la filière construction dans toutes ses dimensions : managériale, satisfaction client, performances technique et environnementale ».

² Concernant le management environnemental, « elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale, par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise et sur le respect de la conformité réglementaire » (source : ADEME).

Bien que puisées aux meilleures sources, les informations que nous publions ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de CB Richard Ellis ou du groupe CB Richard Ellis. La reproduction de tout ou partie du présent document est autorisée sous l'expresse réserve d'en mentionner la source.

CB Richard Ellis Ressources - Groupement d'Intérêt Economique

Siège social : 145-151, rue de Courcelles 75017 PARIS - Siren : 412 352 817 - RCS Paris

© 2009 CB Richard Ellis, Inc.

CONTACTS

Études et Recherche

Aurélié LEMOINE

Directrice

Tél. : 33 (0) 1 53 64 36 35

Fax : 33 (0) 1 53 64 40 00

aurelie.lemoine@cbre.fr

Erika LEONARD

Chargée d'études

Tél. : 33 (0) 1 53 64 34 84

Fax : 33 (0) 1 53 64 40 00

erika.leonard@cbre.fr

Property Management

Paul CORNAILLE

Directeur général

Tél. : 33 (0) 1 49 72 44 55

Fax : 33 (0) 1 49 72 44 52

paul.cornaille@cbre.fr

Jean-Christian PERRIN

Directeur du développement

Tél. : 33 (0) 1 49 72 44 64

Fax : 33 (0) 1 49 72 44 52

jc.perrin@cbre.fr