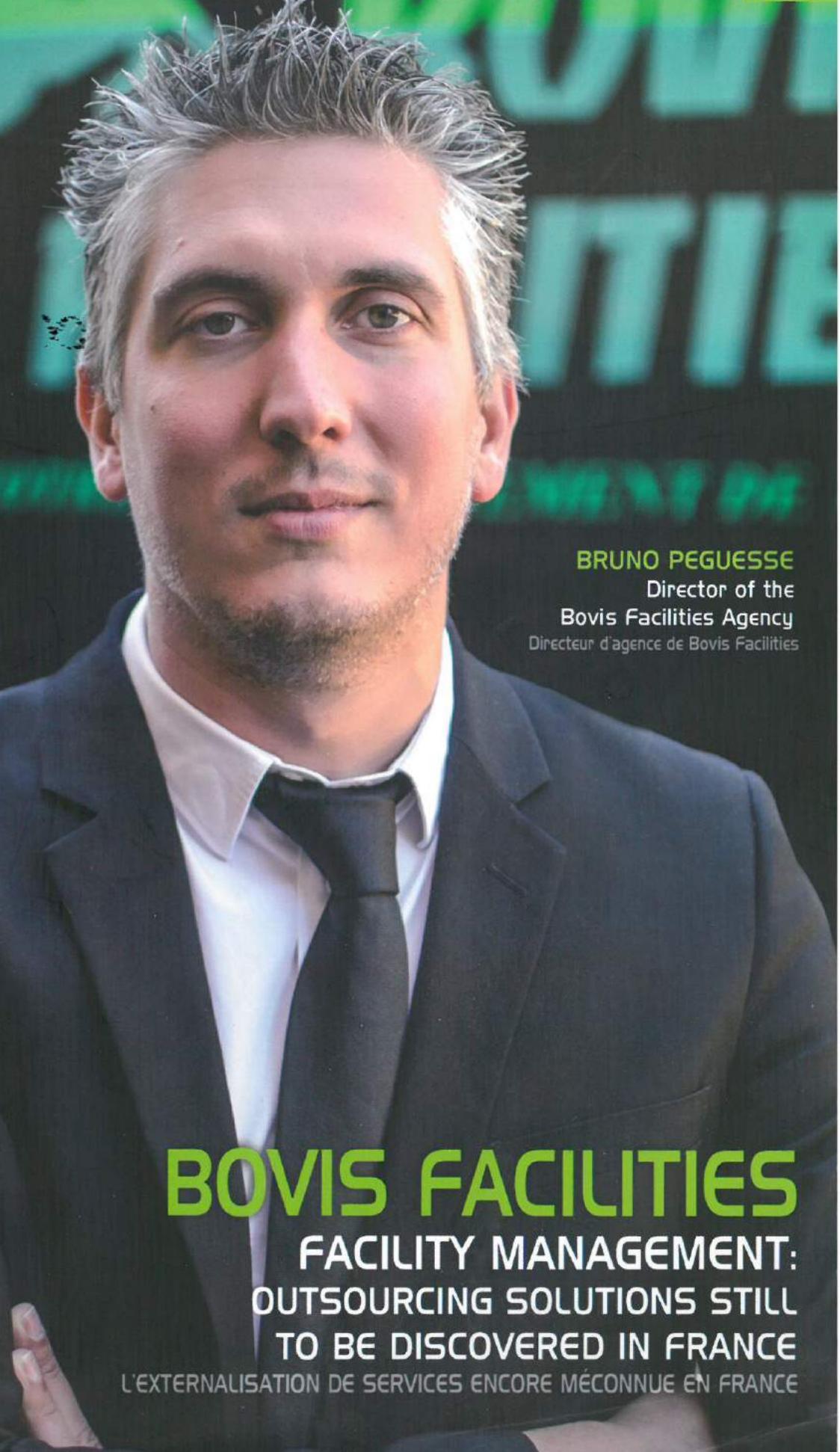


R I L / M A Y 2 0 1 4

N°10



A professional portrait of Bruno Peguesse, a man with light grey hair and a beard, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. He is looking slightly to his right with a neutral expression. The background is dark and out of focus.

BRUNO PEGUESSE
Director of the
Bovis Facilities Agency
Directeur d'agence de Bovis Facilities

BOVIS FACILITIES
FACILITY MANAGEMENT:
OUTSOURCING SOLUTIONS STILL
TO BE DISCOVERED IN FRANCE
L'EXTERNALISATION DE SERVICES ENCORE MÉCONNUE EN FRANCE

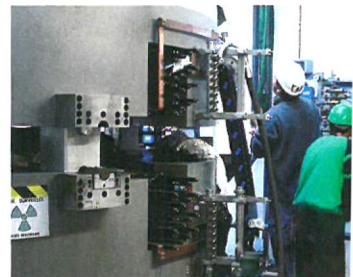
X-RAY / RAYONS X

FACILITY MANAGEMENT: OUTSOURCING SOLUTIONS STILL TO BE DISCOVERED IN FRANCE

**FACILITY MANAGEMENT : L'EXTERNALISATION DE
SERVICES ENCORE MÉCONNUE EN FRANCE**

Bruno Peguesse, Director of the Bovis Facilities agency, reveals the ins and outs of this new profession, popular with enterprises of all sizes that choose to outsource services associated with buildings and their occupants, generating implicit savings of 15 to 20%.

Directeur d'agence de Bovis Facilities, Bruno Peguesse nous dévoile les coulisses de ce nouveau métier, en vogue dans les entreprises de toute taille, qui choisissent aujourd'hui d'externaliser de plus en plus de services liés aux occupants et aux bâtiments. En filigrane : des économies qui peuvent atteindre 15 à 20%.



Bruno, tell us more about Bovis Facilities:

As manager of the corporate move department at Bovis Côte d'Azur, I met with many general services managers. The result was self-evident: the growth of our establishment required the diversification of our service offer. Furthermore, the choice of multi-service and multi-techniques providers was limited. We therefore decided to create a new agency, specialized in Facility Management, for the tertiary sector and the industry. We launched our business at the end of 2011 after winning our first Facility Management contract in Sophia Antipolis.

Bruno, présentez-nous Bovis Facilities :

Responsable du secteur « déménagement d'entreprise » au sein de la société Bovis Côte d'Azur, j'ai eu l'occasion de rencontrer de nombreux responsables de moyens généraux. Le constat était évident : le développement de notre établissement passerait forcément par la diversification des activités proposées. D'autre part, dans notre département, le choix des prestataires en multi services et multi techniques était limité. Nous avons donc décidé de créer une nouvelle agence, spécialisée dans le Facility Management, en milieu tertiaire et industriel. En ce sens, Bovis Facilities a démarré son activité fin 2011, suite à l'obtention d'un premier contrat de Facility Management à Sophia Antipolis.

“ Facility Management covers a package of services outsourced to one provider who relieves its clients of the load of non-core business activities.

Le Facility Management résulte d'un regroupement d'activité auprès d'un même prestataire, afin de prendre en charge l'ensemble des activités connexes au cœur de métier de nos clients.”

What is Facility Management?

Facility Management covers a package of services outsourced to one provider who relieves its clients of the load of non-core business activities.

The 3 major advantages include service quality and cost control, as well as the appointment of a single contact person in charge of all client requirements. Facility Management spans three major areas: multi-services for occupants, such as logistics (corporate moves, furniture installation and storage, platform management, mail, reprographics...), audiovisual (control room management, meeting rooms, equipment supply and maintenance), industrial design (floor plans, CAD, Space Planning), general services (sub-trade management maintenance), company reception desks, people transport...

Multi-techniques in building maintenance: preventive and corrective maintenance of electricity, plumbing, HVAC, access controls, fire detection...

And the third and last category of services focuses on the global coverage of premises, from floor plans and space planning,



Bruno Peguesse

Qu'est-ce que le Facility Management ?

Le Facility Management résulte d'un regroupement d'activité auprès d'un même prestataire, afin de prendre en charge l'ensemble des activités connexes au cœur de métier de nos clients, et ainsi leur permettre de se concentrer sur ce dernier.

Les 3 grands avantages résultent dans la maîtrise de la qualité des prestations, du budget, et la mise en place d'un interlocuteur unique pour traiter l'ensemble des demandes. On distingue dans le facility Management trois grands domaines d'activités : le « multiservices » avec les prestations liées aux occupants, comme la logistique (déménagement en entreprise, installation et stockage de mobilier, gestion de quai, courrier, reprographie...), l'audiovisuel (gestion de régies, salles de réunions, fourniture et maintenance de matériel), le dessin industriel (gestion de plans, DAO, Space planning), les prestations de factotum (maintenance tout second œuvre), l'accueil en entreprise, le transport de personnes...

works general contractors (partitioning, subflooring, suspended ceilings, AC, networks...), to final installation that includes furniture assembly and moves. This list of activities is non-exhaustive as we customize our services to specific requirements, through our in-house expertise or by working with specialized providers.

Does your competition propose the same services?

Our usual competition is composed of large national groups with local agencies.

We are local, with a leaner structure and no top-down management.

As an example, we use our own procurement department, rather than the HO services. This gives us the leeway to place orders immediately and therefore reduce delivery times, to satisfy our clients more quickly.

The bulk of our customers is located in Sophia Antipolis like ourselves, for optimal responsiveness!

What are the specific features of your business model?

Our positioning is to be a solution provider rather than just a service provider and to become a genuine partner, by supplying support and advice to our clients. All of our business areas (works, moves, audiovisual...) are covered by « business leaders », experts in their fields. They are free to recruit their

“The bulk of our customers is located in Sophia Antipolis like ourselves, for optimal responsiveness!

La majorité de notre clientèle est implantée à Sophia Antipolis, où nous sommes également installés. La réactivité est donc optimale !

D'autre part, le « multi technique », dédié aux bâtiments : la maintenance préventive et corrective des équipements dans les domaines liés à l'électricité, la plomberie, la climatisation, le chauffage, le contrôle d'accès, la détection incendie... Enfin, la troisième grande famille est l'aménagement de locaux tertiaires : nous proposons à nos clients une prise en charge globale, depuis les plans de cloisonnement et le space planning, les travaux en tous corps d'états (cloisonnement, faux plancher, plafond, climatisation, réseaux), jusqu'à l'installation finale qui intègre le montage du mobilier et le déménagement. La liste des activités n'est bien entendu pas limitative, car nous adaptons nos prestations suivant le besoin de chaque client, en intégrant les compétences en interne, ou en pilotant des prestataires experts dans leurs domaines.

Vos concurrents fonctionnent-ils comme cela ?

Nos concurrents sont généralement de grands groupes nationaux et ont des agences locales.

Nous sommes locaux, avec une structure plus légère, sans barrière hiérarchique.

A titre d'exemple, nous avons créé notre service achat dans notre agence, et non pas en délocalisé au sein d'un siège. Ceci nous permet de passer immédiatement les commandes, et donc réduire au maximum les délais de livraison, afin d'intervenir plus rapidement chez nos clients.





own team members, endowing our enterprise with genuine specialist SMEs.

The other feature of our organization is the quality of our IT department. We have implemented CAMM (computer-assisted maintenance management), through our web portal where our clients can send their requirements in real time. This guarantees traceability and responsiveness, allowing our technicians to receive the information on their smartphones, in real time, after the Bovis Facilities business leaders have processed the requests. We work with enterprises of all sizes, from micro-businesses to large groups. Our clients can use our services for spot projects on quotation or via annual contracts where maintenance

La majorité de notre clientèle est implantée à Sophia Antipolis, où nous sommes également installés. La réactivité est donc optimale !

Quelles sont les particularités de votre business model ?

Notre volonté est d'être force de proposition, afin de dépasser notre rôle de prestataire et devenir un véritable partenaire, en apportant aide et conseil auprès de nos clients. Chacune de nos activités (travaux, déménagements, audiovisuel, etc...) est représentée par des experts dans ces domaines, les « leaders d'activités ». Ils ont eux-mêmes participé au recrutement de leurs équipiers. Cela permet d'avoir des départements ressemblant à de véritables petites entreprises spécialisées.

Autre particularité de notre organisation : un service informatique très performant. Nous avons mis en place une GMAO, à travers un portail web où les clients se connectent, font leurs demandes d'intervention en temps réel. Avantage : une traçabilité, et une réactivité forte, puisque tous nos techniciens reçoivent sur leurs smartphones, en temps réel, les demandes des clients, après traitement de celles-ci chez Bovis Facilities par les leaders de l'activité.

Nous sommes ouverts à toute entreprise, de la TPE au grand groupe. Nos clients ont en effet la possibilité d'utiliser nos services ponctuellement (sur devis), ou via des contrats annualisés, dans lesquels nous définissons conjointement un budget de maintenance et de services. Dans ce cadre, nous présentons tous les mois un rapport analysant la qualité de



and service budgets are determined jointly. In this case, we provide monthly reports to analyze the quality of our services, the business volume, highlights, and the monitoring of existing action plans.

Bovis Facilities is also original in that our team members are all children of the environmentally aware generation. We are looking to reduce our CO2 footprint by investing in electric vehicles and recyclable and/or reusable materials and by focusing on continuous ecological improvement.

Do you see a trend towards the outsourcing of Facility Management functions?

There is talk of a tremor in this area.

Yes, we do. More and more enterprises are aware of the interest of our business: it is a 40-year old profession that appeared in Europe approximately 15 years ago.

Facility Management is still little known to the general public but we believe that it holds huge potential particularly as a time-saver, a sharing of means: those in charge of general corporate services in enterprises of all sizes are bound to come around. ■

Our positioning is to be a solution provider rather than just a service provider and to become a genuine partner, by supplying support and advice to our clients.

Notre volonté est d'être force de proposition, afin de dépasser notre rôle de prestataire et devenir un véritable partenaire, en apportant aide et conseil auprès de nos clients. ■

nos prestations, le volume d'activité, les faits marquants, le suivi des plans d'actions mis en place.

Autre particularité de Bovis Facilities : nous sommes tous issus d'une génération sensible aux problématiques environnementales, et de ce fait, nous avons souhaité investir dans des véhicules électriques, pour réduire notre empreinte carbone, de même que l'utilisation de matériaux recyclables et/ou réutilisables, et sommes en permanence à la recherche de pistes d'amélioration écologique.

Y a-t-il une tendance à l'externalisation des fonctions de Facility Management dans l'entreprise ? On parle d'une évolution timide ? Oui, mais les entreprises comprennent de mieux en mieux tout l'intérêt de notre activité. Ce métier, qui a 40 ans, est arrivé en Europe il y a une quinzaine d'années.

Le Facility Management est un métier encore méconnu du grand public. Nous pensons qu'il y a un très fort potentiel, et notamment parce qu'un gain de temps et une mutualisation des moyens est possible : les responsables des moyens généraux dans les entreprises de toute taille y trouveront leur compte. ■

Bovis Facilities
Facility Management
Baseline: « Au cœur de votre environnement de travail » (At the core of your workplace)
35 employees, 50 forecast for 2015
2013 Sales: 2 M€

Bruno Peguesse
Director of the Bovis Facilities subsidiary in Sophia Antipolis
31, 2 children
Certified in Sales

Created a people transport company before joining Bovis in 2006, and then participated in the creation of Bovis Facility Management in 2011
Hobbies: jogging, jet ski, automobile



Bovis Facilities
Facility Management
Baseline : « Au cœur de votre environnement de travail »
35 salariés, 50 prévus en 2015
2.7 M€ de CA en 2013

Bruno Peguesse
Directeur de la filiale Bovis Facilities de Sophia Antipolis
31 ans, 2 enfants
BTS Action Commerciale
Gérant d'une entreprise de transports de personnes avant d'entrer chez Bovis en 2006, puis créateur de Bovis Facilities en 2011
Loisirs : jogging, jet ski, automobile