



*L'environnement
de travail, notre
bien commun*

LIVRET D'ACCUEIL MEMBRE ACTIF

**Découvrez
votre association...**

FORMATION

INFORMATION

OUTILS PRO

PROMOTION

VALORISATION

DEPUIS 1975



Association des Directeurs & Responsables de Services Généraux
Facilities Managers Association

Bienvenue à l'Arseg

Madame, Monsieur,

Je vous souhaite la bienvenue à l'Arseg, l'Association des Directeurs et Responsables de Services Généraux (DRSG), dont vous êtes devenu(e) Membre Actif cette année.

Vous faites aujourd'hui partie d'un réseau fort de plus de 2200 adhérents présents sur tout le territoire national, et même au-delà, issus de tous types d'entreprises, privées ou publiques, grandes ou moyennes : autant de professionnels avec lesquels vous pouvez échanger.

Depuis plus de trente ans, l'Arseg a pour missions de :

- promouvoir et faire progresser la profession de DRSG,
- proposer à ses adhérents divers services, et des occasions d'échanges professionnels
- mettre à leur disposition des informations complètes et actualisées, utiles à l'exercice de leur fonction au quotidien.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations pratiques pour utiliser au mieux toutes les possibilités qui vous sont proposées par l'Arseg, que ce soit en matière de fonctionnement, d'outils et services et de contacts nationaux et régionaux.

Je vous invite par ailleurs à consulter régulièrement le site Internet de l'Arseg, www.arseg.asso.fr, ainsi que les emails que nos services vous adressent.

Vous y trouverez de nombreuses informations, qui font l'objet d'une actualisation régulière.

Toute l'équipe de l'Arseg se joint à moi pour vous remercier de votre confiance et reste à votre entière disposition.

Cordiales salutations,

Lionel Cottin *Délégué Général*



SOMMAIRE

Votre Association : l'Arseg pages 4-6

- Son histoire
- Sa raison d'être, ses valeurs, ses objectifs

La gouvernance de l'association page 7

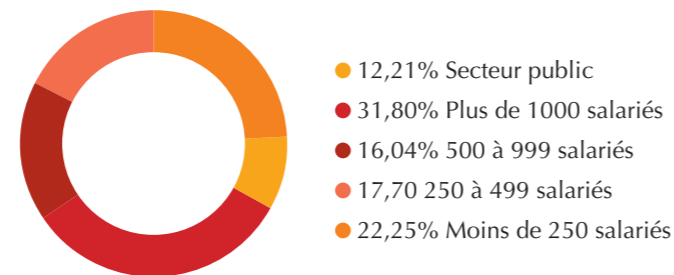
Vos outils et services pages 8-15

- Veille professionnelle :
 - Le Portail Web et les espaces collaboratifs, Arseg Info
- Réseau, échange de bonnes pratiques :
 - Annuaire, ateliers, conférences, visites de sites, clubs et groupes de travail
- Etudes et benchmark :
 - Les services généraux dans l'entreprise en France (étude socio économique sur la filière SG)
 - Buzzy Ratios Arseg (BRA), les indicateurs de l'immobilier tertiaire
 - Les Guides Qualité des Services Généraux
- Formation et carrière :
 - Les formations professionnelles permanentes
 - Les formations diplômantes

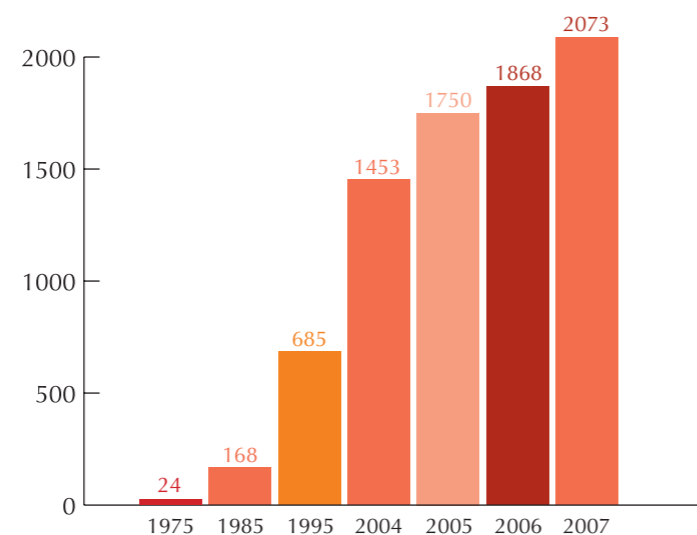
L'Arseg est le premier réseau de professionnels des Services Généraux en France et le 3^e au monde, derrière l'IFMA (Etats-Unis) et le BIFM (Grande-Bretagne).

1 Son histoire

Créée en 1975 par une vingtaine de Responsables de Services Généraux parisiens, l'Arseg fédère aujourd'hui plus de 2000 **DRSG** (Directeurs et Responsables de Services Généraux), appelés **Membres Actifs**, sur tout le territoire national, et même au-delà puisque certains sont basés en Belgique ou en Suisse.



L'Arseg, c'est également un peu plus de 200 prestataires des Services Généraux, appelés Membres Associés, référencés en tant qu'experts métiers, sur la base d'une quinzaine de critères qualitatifs et qui, avec les DRSG, font de votre association un réseau fort de plus de 2200 professionnels.



2 Sa raison d'être, ses valeurs, ses objectifs

« Faire que l'environnement de travail soit au cœur de la performance de l'entreprise »

Telle est la raison d'être de l'association, issue des derniers travaux du comité directeur lors des séminaires organisés en 2008, qui visaient à déterminer le cadre de référence de l'Arseg.

Les valeurs s'attachant au réseau et à cette raison d'être ont, elles aussi, été définies lors de ces séminaires :

- la solidarité
- le progrès
- l'éthique

Les 3 objectifs majeurs, quant à eux, ont été définis dans le cadre du plan stratégique mis en place en 2004 et confirmés lors des récents séminaires.

Objectif 1: Promouvoir la profession

- Accroître la notoriété de la profession,
- Montrer aux décideurs que les SG peuvent réaliser ce dont ils rêvent,
- Développer des partenariats avec les associations connexes,
- Aider les DRSG à parler de leur métier de manière valorisante.

Dans cette perspective, l'Arseg renforce également sa présence à différents niveaux :

National :

en participant activement au Club des Métiers de l'Entreprise, lieu d'échanges privilégiés entre les différentes associations françaises de fonctions de directions de l'entreprise (ANDRH, DFCCG, DCF, ADETEM, organisateur de la Nuit des Métiers de l'Entreprise...)

International :

en étant un des principaux acteurs européens à participer à Global FM, organisme international regroupant les principales associations de DRSG à travers le monde (IFMA, BIFM,...). La vocation de cet organisme est d'échanger sur des sujets communs aux marchés des services généraux et du FM et de faire porter la voix de cette profession au niveau international.

Objectif 2: Décrypter, analyser, guider

- Bâtir, offrir et maîtriser une offre globale de services,
- Organiser l'analyse et la réflexion stratégique orientée métier(s).

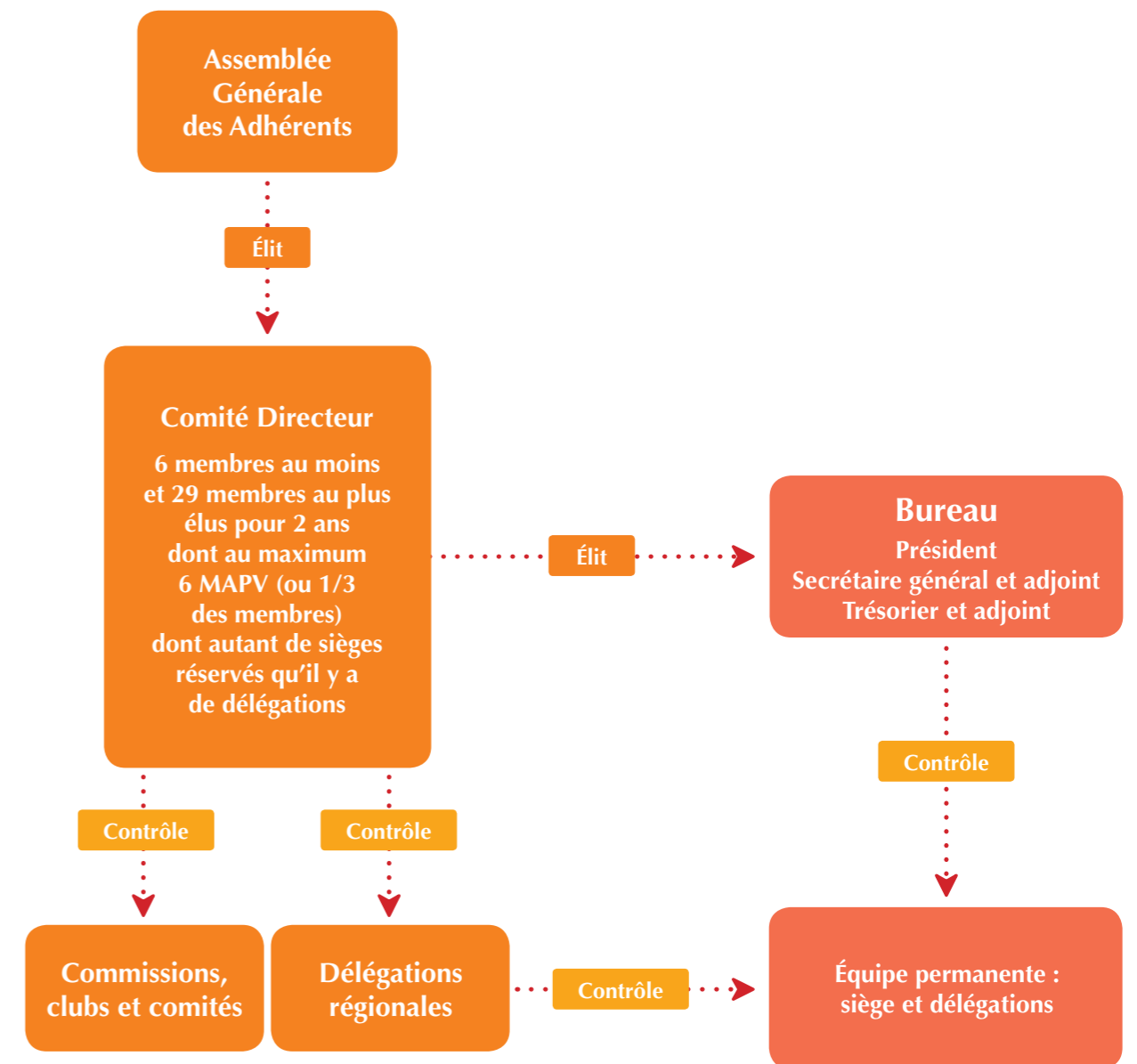
Objectif 3: Partager les connaissances et expériences, informer et accompagner

- Fournir de nouveaux outils de pilotage facilement utilisables pour valoriser les métiers et faciliter la conquête de nouveaux secteurs.



Pour accéder à l'intégralité du Plan Stratégique, rendez-vous dans la rubrique « Rôles / Missions » de l'onglet « Arseg » situé la page d'accueil du site web

Retrouvez les statuts et le règlement intérieur de l'association sur le site www.arseg.asso.fr



NB : Les membres associés sont élus par leurs pairs, n'ont pas le droit de vote au sein de l'association et leur nombre est limité à 20 % au plus du nombre des membres actifs. Ils possèdent deux représentants invités au Comité Directeur.



1 Veille professionnelle : le Portail Web, Arseg Info

Des outils riches, innovants et indispensables pour améliorer votre quotidien.

Le portail web et les espaces collaboratifs

C'est le plus vaste espace du web consacré aux Services Généraux. Il regroupe plus de 4500 articles en ligne : veilles juridiques et réglementaires, veilles métiers, fond documentaire, forums,...

Il comprend également des outils de travail collaboratif et d'échanges de connaissances. Les adhérents et bénévoles de l'association ont ainsi la possibilité de travailler ensemble et d'échanger directement sur les espaces collaboratifs du site.

Ces espaces permettent aux différentes communautés de pratique ou de centres d'intérêts (Bureau, Comité Directeur, Clubs métiers) de construire des documents partagés en ligne.

Une nouvelle base de données documentaire, Basil, permet à tout adhérent abonné au Portail d'accéder à différents types de documents. L'accès existe aussi par groupe, permettant ainsi la mise à disposition de documents réservés à un groupe d'utilisateurs défini.

Début 2009, Basil offrira même à l'adhérent un accès personnalisé selon son profil (centres d'intérêts, spécialités).

A quoi ça sert ?

C'est un outil de veille professionnelle qui vous permet de consulter les informations à jour dans les différents métiers des Services Généraux et ainsi de suivre leurs évolutions en temps réel.

Il vous permet aussi de modifier toutes les informations relatives à votre profil Adhérent.

Comment ça marche ?

Sur la page d'accueil du site Internet, figure en haut à gauche un onglet d'identification sur lequel il faut cliquer.



Ensuite saisissez votre adresse email dans la case « login »,



Dans la case « mot de passe », saisissez le mot de passe que vous avez reçu,



Mais que faire si vous ne l'avez plus ? il vous suffit de cliquer sur la mention « mot de passe oublié ? » pour ainsi créer un nouveau mot de passe et vous connecter. Cette opération vous prendra moins de 5 minutes.

Dès que vous avez saisi vos codes, cliquez sur « ok ». Vous pouvez désormais naviguer en toute liberté dans l'« Espace Adhérent » de votre portail web.



Pour découvrir les nombreux services disponibles en ligne et accéder à votre espace adhérent, rendez-vous sur : www.arseg.asso.fr.

Différentes possibilités pour trouver l'info utile :

- 1 **saisir directement** dans la case « rechercher » votre demande
- 2 **naviguer** dans les différents menus déroulants, pour découvrir tout ou partie des articles
- 3 **faire le choix** des veilles vous intéressant parmi les veilles gratuites que vous recevez dans votre boîte e-mail. Pour vous désabonner, rendez-vous dans l'espace « Mon compte »

A quoi ça sert ?



La revue Arseg Info

Arseg Info est la seule publication dédiée aux Directeurs et Responsables de Services Généraux. Elle est diffusée à plusieurs milliers d'exemplaires chaque mois (10 numéros par an) et reprend toute l'actualité de vos métiers en matière :

- **d'immobilier** : gestion immobilière, gestion des espaces, maintenance des bâtiments, sécurité-sûreté, espaces verts,...
- **de services et gestion des installations et équipements** : accueil, archivage, courrier, solutions d'impression, restauration collective,...
- **d'achat hors production** : audiovisuel, fournitures et consommables, flotte automobile, informatique, voyages d'affaires,...
- **de management et conseil.**

Elle vous permet ainsi de suivre l'actualité des Services Généraux mais également d'avoir des informations sur l'Arseg et ses activités tant sur le plan national que régional.

Pour découvrir Arseg Info, rendez-vous sur le site de PYC Edition, www.pyc.fr

Comment ça marche ?



Mensuelle, la revue Arseg Info bénéficie d'un numéro de commission paritaire.

C'est la société PYC Edition, spécialisée dans l'édition de revues professionnelles et associatives, qui gère sa diffusion ainsi que la commercialisation des espaces publicitaires.

Le planning rédactionnel fait quant à lui l'objet d'un travail en synergie avec l'Arseg ; il est défini et nourri tout au long de l'année par des bénévoles de l'association et l'équipe de PYC Edition lors notamment des comités de rédaction.

10 numéros paraissent chaque année accompagnés de 2 à 3 guides sectoriels par an.

L'Arseg gère les abonnements à la revue uniquement pour le compte de ses adhérents qui bénéficient d'un tarif privilégié.

2 Réseau, échanges de bonnes pratiques...

Depuis sa version papier jusqu'à ses différentes représentations physiques, trouvez ici toutes les opportunités de rencontre « réseau » dans un cadre professionnel et convivial.

L'Annuaire

A quoi ça sert ?



Comment ça marche ?

C'est un outil de réseau qui référence tous les Membres Actifs de l'association, il vous permet d'aller à la rencontre de vos pairs pour échanger, vous « benchmarker ». Y figurent également des fiches complètes sur chaque Membre Associé, qui sont par ailleurs reprises dans le Guide des Prestataires Référencés.

Vous y trouverez aussi les statuts et chartes de l'Arseg.

Chaque adhérent dont la cotisation est acquittée reçoit un exemplaire de l'annuaire.

Ce précieux outil de réseau est strictement personnel. Vous pouvez à tout moment vous en servir pour contacter un de vos homologues.

Les rendez-vous Arseg : ateliers, conférences, visites de sites, clubs et groupes de travail

A quoi ça sert ?

Plus d'une centaine d'occasions de rencontres et d'échanges partout en France tout au long de l'année.

Tous nos rendez-vous professionnels vous permettent de rencontrer vos pairs dans un cadre convivial et constructif. Votre participation peut se faire de façon différente en étant simple participant ou intervenant à l'un de nos ateliers, conférences, ou en étant également acteur dans le cadre des clubs et autres groupes de travail.

Comment ça marche ?

Le planning des différents événements est élaboré de façon trimestrielle ou semestrielle, il est consultable en ligne sur le site web de l'Arseg.



Parallèlement à cette mise en ligne, nous vous envoyons régulièrement dans votre boîte email des invitations à tous ces différents rendez-vous, que ce soit sous forme d'email dédié à un évènement ou sous forme de newsletter, pour les ateliers notamment. Pensez à regarder vos emails Arseg.

Concernant les clubs et groupes de travail, vous pouvez directement vous rapprocher des permanents du pôle Etudes pour de plus amples informations (etudes@arseg.asso.fr).

Pour découvrir le programme en cours, rendez-vous dans la rubrique « Nos événements » du site web de l'association, accessible depuis la page d'accueil.

Quelques exemples de rendez-vous :

les ateliers

rendez-vous hebdomadaires à thématiques métiers très opérationnelles, ils sont organisés par les Membres Associés, validés par l'Arseg, et regroupent entre 10 et 20 Membres Actifs ; ce sont des moments de veilles, d'informations et d'échanges forts.

les conférences

elles réunissent entre 50 et 100 participants autour de thématiques d'enjeux et d'avenir pour les Services Généraux.
5 à 10 conférences sont organisées chaque année.

les clubs et groupes de travail

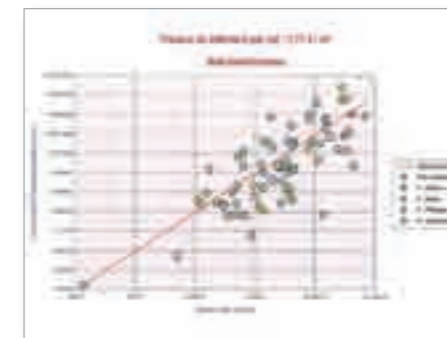
Les clubs se réunissent plusieurs fois dans l'année selon les plannings et ordres du jour définis.
Le club Immobilier s'attache à échanger entre utilisateurs sur des sujets de type référentiel HQE ou gestion des ICPE au sein des immeubles tertiaires.
Le club Sécurité veille particulièrement au suivi de la réglementation et législation. Il est le plus ancien de tous les clubs et a déjà produit plus d'une vingtaine de documents de travail accessibles à tous.
Le club Ulysse (voyages d'affaire) s'attache quant à lui à des sujets très pratiques de type outils de réservation en ligne, le rôle du Travel Manager...

3 Etudes et benchmark,...

Parce que la performance est votre quotidien, l'Arseg vous propose des outils pertinents et efficaces.

Buzzy Ratios de l'Arseg (BRA), les indicateurs de l'immobilier tertiaire

A quoi ça sert ?



Comment ça marche ?



Pour découvrir Buzzy Ratios Arseg plus en détail avec ses différentes formules, rendez-vous dans la rubrique « Tableaux de bord SG », accessible dans le menu déroulant « Outils et services » de la page d'accueil du site web de l'association.

Renseigné par des Directeurs et Responsables de Services Généraux, validé par l'ARSEG, BRA établit chaque année les indicateurs permettant à chaque DRSG de situer rapidement la performance de ses métiers, et d'identifier facilement ses marges de progression.

BRA est constitué d'une sélection d'indicateurs représentatifs des principaux métiers des Services Généraux, qu'ils soient techniques, financiers ou de services : aménagement, maintenance, sécurité, restauration d'entreprise, achats. BRA porte donc sur un panel extrêmement large (2 Millions de m², près de 200 immeubles repertoriés). Cela lui confère une grande fiabilité et une position de référence en matière de ratios d'exploitation d'immeubles tertiaires. La base est annuelle.

Base unique d'indicateurs professionnels (100 ratios, 20 métiers), elle est alimentée par les Directeurs et des Responsables de Services Généraux membres de l'ARSEG ayant choisi de s'abonner à BRA.

Ils remplissent une grille de collecte qui porte sur tous les métiers concernés. Afin d'alimenter de façon cohérente la base, il est recommandé de répondre au moins à la moitié des questions. Cette première phase se déroule sur le premier semestre.

C'est à la fin du 3e trimestre que paraissent les résultats de l'année, accompagnés d'analyses et de commentaires prospectifs. Ces résultats sont disponibles sous différentes formules.

A quoi ça sert ?



Les Services Généraux dans l'Entreprise en France

C'est une première, par son ampleur et son souci d'appréhender le sujet dans sa globalité. L'étude fait le point sur le poids économique et social des services généraux au sein de l'entreprise et dans l'économie française en offrant un panorama détaillé sur ses différents métiers.

Près de mille répondants, parmi un échantillon représentatif des entreprises françaises de plus de deux cents salariés des secteurs privé et public, ont permis de collecter des données-clés :

- périmètre et moyens de gestion,
 - budget,
 - relations avec la direction,
 - taux d'externalisation et mode de pilotage,
- mais aussi profil du DRSG : âge moyen, niveau de formation ou de rémunération.

Les Guides Qualité des Services Généraux

A quoi ça sert ?

Ce sont des recueils des meilleures pratiques de la profession. Ils sont une source d'information et d'inspiration pour valoriser et améliorer encore l'efficacité de vos services.

Il existe 10 guides métiers + 1 guide Dispositions Générales : Reprographie, Propriété, Archives, Restauration collective, Transfert, Maintenance, Sécurité, Sécurité, Courrier et Accueil

Comment ça marche ?

Chaque guide est disponible en version papier ou tous ensemble en version CD Rom. Pour la première commande, l'achat du guide dispositions générales est obligatoire.

Pour plus d'informations, contactez le pôle Études de l'Arseg :

etudes@arseg.asso.fr ou
01 47 48 99 26.



Pour accéder au descriptif de ces guides, rendez-vous dans la rubrique « Guides Qualité », accessible dans le menu déroulant « Outils et services » de la page d'accueil du site web de l'association.

4 Formation et carrière...

Dans un métier aussi évolutif que le votre, l'Arseg a développé différents cursus de formation (en partenariat avec des organismes professionnels).

Les formations professionnelles permanentes

L'Arseg s'est associée au premier organisme de formation français, la Cegos, pour proposer une formation « Cycle certifiant Nouveaux DRSG ».

Ce cycle vient s'ajouter à deux autres formations courtes : « Formation pratique des techniciens et agents des services généraux » et « DRSG : réussissez pleinement dans votre fonction ».

Les formations diplômantes

Avec l'université de Marne-la-Vallée :

Management et Ingénierie des Patrimoines Immobiliers (MIPI)

Il s'agit d'un cursus de formation développé depuis 1995 au sein de l'IUP de Marne La Vallée, qui délivre des diplômes allant jusqu'au Master (niveau bac + 5) Pour en savoir plus : www.univ-mlv.fr.

Avec l'université d'Angers :

Une licence professionnelle Gestion Technique des Sites Immobiliers (niveau bac + 3). En savoir plus : www.univ-angers.fr

Avec l'IRUP de Saint Etienne :

Une licence Management et Ingénierie des Patrimoines Immobiliers (niveau bac + 3) En savoir plus : www.irup.com

Avec l'Institut Bioforce Développement de Lyon :

Une licence « Chargé des Services Généraux - option Humanaire » (niveau bac + 3) En savoir plus : www.bioforce.asso.fr

Carrière et Emploi

- Offres d'emplois et cvthèque en ligne
- Partenariat avec le cabinet Hays Personnel
- Groupes de suivi et stages de préparation à la recherche d'emploi



Pour accéder au descriptif complet des formations proposées, contactez le service Formation de l'Arseg, formations@arseg.asso.fr, ou rendez-vous directement sur le site web de l'Arseg, rubrique « Formations », accessible depuis le menu déroulant « Carrière et emplois » situé en page d'accueil.

*Ils sont à votre disposition
du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.*

**Pour toute
question relative :**

***à votre adhésion,
à votre cotisation
ou à une demande
d'adhésion :***

Isabelle Lombardelli

***au statut de membre actif
ou membre associé
(prestataire référencé) :***

Josselin Fouquet

***aux ateliers de travail
et au calendrier
événementiel :***

Salima Berkous

***aux activités des clubs
et groupes d'études
de l'Arseg :***

Estelle Cauvin-Bourgoin

***au portail Internet de
l'Arseg, aux formations
et aux offres d'emploi :***

Pascale Tudela-Saada

***à la communication
(médiat et relations
publiques) :***

Delphine Laurain

Siège IDF

101 – 109 rue Jean Jaurès
92300 LEVALLOIS PERRET
Tel : 01 47 48 93 39
Fax : 01 47 48 93 40
email : arseg@arseg.asso.fr

Délégation Nord

Valérie BALLET
284 bis Jean Jaurès
59170 CROIX
Tel : 03 20 57 16 40
Fax : 03 20 57 59 32
arseg-npc@wanadoo.fr

Délégation Est

Françoise SIMON
9 route de Wangenbourg
67310 ROMANSWILLER
Tel : 03 88 32 43 30
Fax : 03 88 32 43 30
arseg-est@wanadoo.fr

Délégation Rhône Alpes

Clémentine AGGOUN
38 rue de l'Université
69007 LYON
Tel : 04 72 73 35 30
Fax : 04 72 73 34 24
arsegra@wanadoo.fr

Méditerranée

Jacqueline BIJOU
20 Boulevard de la République
13100 AIX EN PROVENCE
Tél : 04 42 26 48 81
Fax : 04 42 26 48 96
arseg.med@9business.fr

Délégué Général

Lionel COTTIN
Assistante : Salima BERKOUS
Tél : 01 47 48 99 25
email : direction@arseg.asso.fr

**Pôle Développement
et Marketing**

Josselin FOUQUET
Tél : 01 47 48 99 22
email : developpement@arseg.asso.fr
Assistante : Isabelle LOMBARDELLI
email : admin@arseg.asso.fr

Pôle Communication

Delphine LAURAIN
Tél : 01 47 48 99 20
email : communication@arseg.asso.fr
Assistante : Salima BERKOUS
Tél : 01 47 48 99 25
email : sberkous@arseg.asso.fr

Pôles Études

Estelle CAUVIN
Tél : 01 47 48 99 26
email : etudes@arseg.asso.fr

Service Carrière et Emploi

Pascale TUDELA-SAADA
Tél : 01 47 48 99 23
email : formations@arseg.asso.fr

Services Administratifs

Isabelle LOMBARDELLI
Tél : 01 47 48 93 39
email : admin@arseg.asso.fr

Paris	101-109 rue Jean Jaurès
Strasbourg	92300 Levallois Perret
Lille	Tél : 01 47 48 93 39
Nantes / Rennes	Fax : 01 47 48 93 40
Lyon	Email : arseg@arseg.asso.fr
Nice/Marseille	www.arseg.asso.fr