

JUIN 2015  
SPECIAL OPERATIONS & CAMPUS

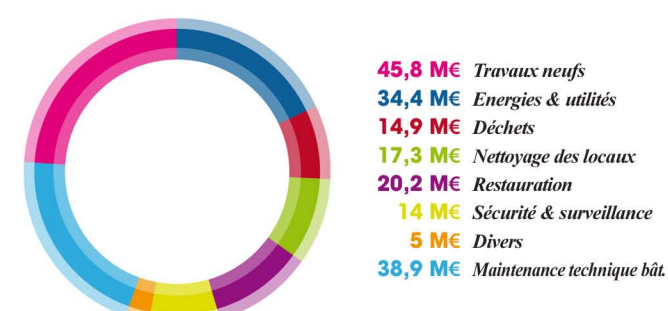
## / BILAN D'UN VOYAGE AU PAYS DU FACILITY MANAGEMENT

Le Facility Management (FM) pour l'Europe des 5 représente 191M€ sur 13 usines, 15 campus, 13 centrales.

Cette catégorie d'achats couvre :

- L'ensemble des services aux personnes (ex. la restauration)
- Les services aux bâtiments (ex. le nettoyage, l'entretien, la sécurité)
- Les utilités (eau, gaz, électricité)

### RÉPARTITION PAR SEGMENT EN M€



Les actions achats FM ont couvert 65% des dépenses jusqu'à aujourd'hui.

Sur ces segments, différentes actions ont été conduites :

- **Maintenance technique des bâtiments** : passage à des contrats multisites et/ou multitechniques vs contrats monosite. Cette évolution permet d'offrir aux sites, des équipes prestataires plus professionnelles à un moindre coût
- **Energies et utilités** : travail sur les consommations (gaz, eau, électricité) de chaque site. Lissage du profil de consommation multisites et mise en concurrence des fournisseurs
- **Travaux neufs** : accompagnement des projets de construction des locaux comme notamment le projet "VISION" (réorganisation des campus parisiens)
- **Déchets** : approche multisites au niveau national et gestion du portefeuille fournisseur avec une mise en concurrence
- **Sécurité et surveillance** : mise en place d'une solution mixte (humaine et technique) pour renforcer la sûreté des sites
- **Nettoyage des locaux** : concentration du panel fournisseurs et mise en place d'une dynamique de plan de progrès
- **Restauration** : convergence des besoins et travail du panel fournisseurs pour un meilleur service et une offre adaptée aux attentes

#### CHIFFRES CLÉS

**343 M€ de dépenses mondiale**

**3 500 fournisseurs** dont 50% pesant moins de 10k€/an

**-25% : économie** moyenne générée suite au déploiement des **contrats multitechniques** sur les campus

**-25% : économie** moyenne générée sur les **déchets**

### UNE MONTÉE EN MATURITÉ DES ACHATS POUR PROGRESSER DANS LA RELATION FOURNISSEURS

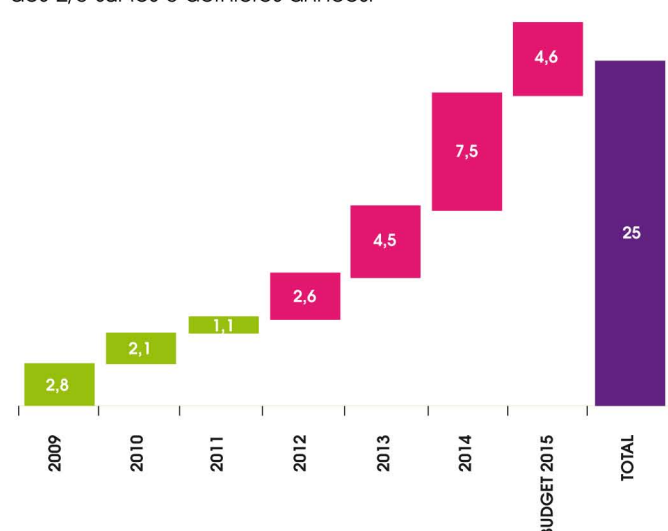
Un travail de compréhension des besoins des sites a été d'abord effectué pour clarifier les spécificités, identifier les optimisations et standardisations possibles et mettre en place des indicateurs de suivi de la qualité de services (SLA).

Puis le déploiement progressif d'opérations pilotes a permis d'atteindre la bonne taille critique, pour enclencher une dynamique de progrès avec les prestataires partenaires (Supplier Relationship Management) SRM.

- Suivi des performances au niveau local et multisites
- Animation des prestataires (rapport mensuel d'activité, business review)
- Gestion du panel fournisseurs

### DES ÉCONOMIES ET UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE LA QUALITÉ ET DES RISQUES

Plus de 25 M€ d'économies générées depuis 2009 dont près des 2/3 sur les 3 dernières années.



### PERSPECTIVE 2015/2016 : 5M€ DE GAINS ADDITIONNELS LIÉS AUX RÉCENTES ACTIONS ENGAGÉES

- **Travaux** : accompagnement du projet "VISION"
- **Propreté** : pilotage des performances des prestataires en Ile-de-France
- **Maintenance multitechnique** : prise en main par les sites du pilotage des performances des fournisseurs et des contrats associés

## / PROJET VISION : POUR UN MEILLEUR TRAVAIL COLLABORATIF

### L'ORÉAL RÉOGANISE SES CAMPUS PARISIENS

En 2017, 5 campus parisiens (Floréal, Rue Royale, DAK, Magnum et River Plaza) vont être regroupés dans 3 nouveaux bâtiments. L'objectif de ce projet "VISION" est de rassembler toutes les entités afin de favoriser le travail collaboratif et les échanges entre les différentes équipes.

Au total, environ 6 000 collaborateurs seront réunis sur les sites :

- **RIO** (extension de Charles Zviak) à St Ouen : la Recherche & Innovation et la DGO
- **So France** à Levallois : les entités France de toutes les divisions
- **Seine 62** à Levallois : les entités des divisions sélectives Internationales

Face à la pénurie de bureaux dans les secteurs géographiques souhaités, le Groupe a fait appel à des promoteurs (Unibail Rodamco, BNPI, Nexity) pour construire 3 nouveaux bâtiments sur-mesure répondant parfaitement aux besoins de chaque marques/entités. A terme, ces bâtiments seront loués à L'Oréal avec des services au personnel inclus (conciergerie, restaurants, salle de sport, etc.).

### DES GROUPES DE TRAVAIL POUR PILOTER ET CONCRÉTISER CES PROJETS

Des groupes de travail par site ont été constitués des directeurs immobiliers, de l'assistance à maîtrise d'œuvre (coordinateurs), des membres de bureaux d'études techniques, des responsables projets et des acheteurs.

Ces groupes sont essentiels pour garantir le suivi et la concrétisation de chaque projet. Ils sont animés par Mélanie TORDJMAN pour So France, Maria Carmen GUARDIOLA pour Seine 62 et Franck GARSMEUR pour RIO.

Un groupe transverse a également été constitué afin de partager les bonnes pratiques entre projets et de coordonner les besoins communs aux 3 sites.

### UNE ÉQUIPE ACHAT INTÉGRÉE AU PROJET

Dans ces groupes de travail, les achats contribuent à faire converger les différentes entités vers une vision commune de leurs besoins. Cette consolidation des besoins contribue aux économies d'échelle.

Le partage des connaissances permet au groupe d'identifier des innovations techniques telles que le wifi généralisé à la place des câblages mais aussi, de bénéficier de services visant le bien être des collaborateurs, via notamment des offres culinaires, riches et diversifiées (bien être, detox, atelier du monde...). L'objectif majeur étant de proposer le meilleur service aux collaborateurs en phase avec les tendances du marché.

Au-delà de l'appui à la rédaction des cahiers des charges, différents outils et méthodes achats sont proposés aux groupes de travail pour faciliter l'évaluation des fournisseurs et leurs offres (benchmarks internes/externes, grilles d'évaluations, décomposition de prix, etc.).

- Les achats contribuent à **sécuriser les contrats** via des clauses de respect des délais et de la qualité des travaux et des produits livrés
- Les achats **pilotent le processus de négociation** par typologie d'achat (audiovisuel, restauration, mobilier, etc.) Exemple : sur le premier dossier "connectique voix, donnée, image" (câblage) et contrôle d'accès aux bâtiments (badges, barrières, etc.) des gains de 15 à 20% ont déjà été réalisés

L'expérience acquise sur ces projets immobiliers servira les futurs projets du Groupe. Les premiers déménagements RIO et So France sont prévus mi 2016, puis Seine 62 à la mi 2017.



## / 1 COFFEE... 1 SMILE

### COMMENT TRANSFORMER UN PETIT GESTE DU QUOTIDIEN EN UNE BELLE DÉMARCHE SOLIDAIRE

En 2014, 6 campus L'Oréal ont travaillé en étroite collaboration avec Arpège leur prestataire de restauration collective, pour modifier leurs habitudes de consommation de café et contribuer à une initiative de Solidarity Sourcing. Depuis 2014, 6 campus utilisent désormais du café solidaire.

#### "FAIRTRADE" : UN ACTE D'ACHAT RESPONSABLE

Acheter du café certifié "Fairtrade" crée un lien direct entre les consommateurs et les producteurs situés dans les pays en développement.

Concrètement, en remplaçant sur 6 campus nos achats de café "traditionnels" par du café "Fairtrade", nous avons déjà garanti au moins 54 agriculteurs en Bolivie et au Vietnam.

Au delà de ces revenus générés, la collaboration avec "Fairtrade" permet le soutien au développement des organisations locales de producteurs. C'est une composante essentielle du développement économique, social et environnemental local.



#### NEXT STEP

L'objectif du Groupe est de reproduire cette initiative sur un maximum de sites européens. Pour 2015, l'implication du UK, de l'Espagne, de l'Italie et de deux campus parisiens supplémentaires ont profité à 30 nouveaux bénéficiaires supplémentaires.

#### DERRIÈRE CHAQUE PRODUIT, IL Y A UN HOMME !

Cette bonne pratique peut donner des idées pour la suite : chocolat, thé, fleurs, huile, épices, sucre, riz, etc. En effet, elle peut s'étendre à beaucoup d'autres produits...

