

## BENCHMARKING 2012

Comparez vos performances environnementales par rapport  
à celles de votre secteur

Secteur tertiaire



Version novembre 2013

Plus d'infos

[ecodyn@environnement.irisnet.be](mailto:ecodyn@environnement.irisnet.be)

[www.bruxellesenvironnement.be/ecomanagement](http://www.bruxellesenvironnement.be/ecomanagement)



# BENCHMARKING 2012 : COMPAREZ VOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES PAR RAPPORT A CELLES DE VOTRE SECTEUR

*Secteur tertiaire*

## SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
Compilation d'études pour le secteur tertiaire.....	4
<i>Consommation d'énergie</i> .....	4
<i>Consommation d'eau</i> .....	5
<i>Consommation de papier</i> .....	5
<i>Production de déchets</i> .....	6
<i>Politique de mobilité</i> .....	7
BIBLIOGRAPHIE.....	8



## INTRODUCTION

### QUEL EST L'OBJECTIF DE CE DOCUMENT ?

Le but de ce document est de permettre aux candidats au label/ labellisés de comparer leurs indicateurs de performance environnementale par rapport à ceux d'autres organismes de leur secteur et d'ainsi pouvoir se fixer des objectifs pour évoluer.



### LE BENCHMARKING, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Selon l'**Institut du Benchmarking**<sup>1</sup>, le benchmarking est une « *Démarche permanente de recherche, d'évaluation des produits et pratiques les meilleures et mise en oeuvre d'approches similaires visant à optimiser la performance de l'entreprise, ou de façon simplifiée, Recherche, Echange et Utilisation des Bonnes Pratiques* ».

L'objectif du benchmarking est donc d'identifier les processus les plus efficaces et professionnels pour aider l'organisation à atteindre ses objectifs, à déterminer un objectif "idéal" en termes de résultats, de qualité de service/produit et à améliorer les processus de l'organisation<sup>2</sup>.

Dans le cadre d'un système de gestion environnementale visant l'amélioration continue des performances, le benchmarking peut être considéré comme une méthode d'appréhension des différences de performances basée sur le **suivi et la comparaison d'indicateurs représentatifs du secteur et permettant de fixer des objectifs d'amélioration continue réalistes**.

### ET EN PRATIQUE ?

Dans le cadre du programme de labellisation « Entreprise écodynamique », nous vous recommandons deux types de benchmarking :

- **Benchmarking interne** : comparaison à l'intérieur de votre propre organisation (indicateurs de différentes années et/ou de différents sites pour une même année)  
→ le fichier Excel de suivi des indicateurs disponible sur notre site internet peut vous y aider.
- **Benchmarking sectoriel** : comparaison avec des fonctions similaires à l'intérieur du même secteur d'activité (ex : bureaux avec/sans air conditionné, de surfaces similaires, ...)  
→ Vous trouverez les données sectorielles dans ce document.

### QUELLES DONNÉES ONT ÉTÉ UTILISÉES DANS CE DOCUMENT ?

Les données rassemblées dans ce document ne sont pas exhaustives. L'objectif principal de ce document est de soutenir les organismes dans leur démarche d'amélioration continue des performances environnementales en leur offrant une base de comparaison locale et des pistes à explorer.

Les données proviennent essentiellement de la compilation d'études réalisées pour Bruxelles Environnement. Les données de certaines études européennes disponibles dans le secteur public ont également été compilées dans ce document.

**Les données des différentes études ont parfois une grande variabilité. Certains chiffres ont donc été arrondis et tous ces chiffres sont à considérer comme des tendances.**

### COMMENT UTILISER LES DONNÉES ?

Ce document vous donne, pour chaque thématique, différents indicateurs. Il est important de vous comparer par rapport à celui qui se rapproche le plus de votre situation. Dans tous les cas, il est important de contextualiser afin de mettre du sens dans votre analyse. Ces indicateurs sont en effet des tendances et doivent donc être utilisés avec précaution.

<sup>1</sup> <http://www.institutdubenchmarking.com/>

<sup>2</sup> <http://www.dicodunet.com/definitions/e-marketing/benchmark.htm>



# COMPILATION D'ETUDES POUR LE SECTEUR TERTIAIRE



## CONSOMMATION D'ÉNERGIE

### Indicateurs moyens pour la Région de Bruxelles-Capitale

Les indicateurs suivants sont des moyennes pour la Région de Bruxelles-Capitale. Les données ne sont pas normalisées (c'est-à-dire qu'il n'y a pas eu de correction climatique).

Type de bureau	Electricité kWh/m <sup>2</sup>	Combustibles kWh/m <sup>2</sup>	Echantillon (nbre d'établissements)	Taille moyenne m <sup>2</sup>
Bureaux privés HT de 2 à 10 000 m <sup>2</sup>	150	103	37	4 708
Bureaux privés HT > 10 000 m <sup>2</sup>	129	80	28	17 378
Bureaux privés HT	121	79	90	10 765
Bureaux privés BT	164	114	8	441
Bureaux publics HT de 2 à 10 000 m <sup>2</sup>	79	84	72	5 891
Bureaux publics HT > 10 000 m <sup>2</sup>	102	70	54	18 355
Bureaux publics HT	94	71	156	12 897
Bureaux publics BT	27	153	28	539

Type de bureau	Electricité kWh/emploi	Combustible kWh/emploi	Echantillon (nbre d'établissements)	Taille moyenne m <sup>2</sup>
Bureaux privés HT	4 749	2 506	78	320
Bureaux publics HT	3 849	2 871	134	329

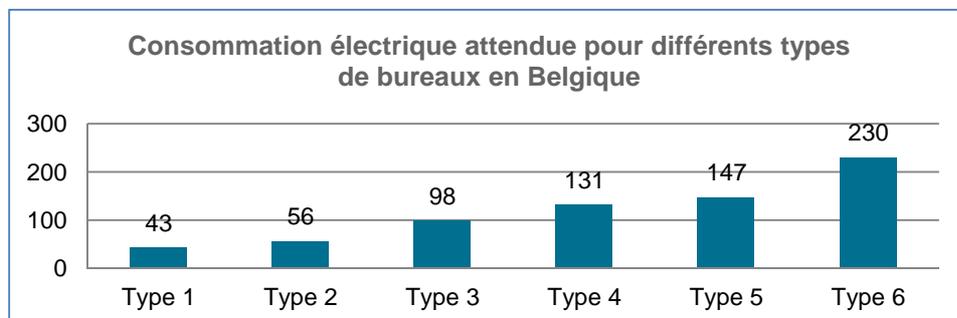
Source : Bilan énergétique de la Région de Bruxelles-Capital, ICEDD pour Bruxelles Environnement, juin 2013- données 2011. Précisions sur les données : m<sup>2</sup> chauffés extérieurs, bâtiments avec et sans air conditionné, pas de correction climatique via les degrés-jours, HT= haute tension, BT=basse tension

### Indicateurs provenant des institutions fédérales enregistrées/en voie d'enregistrement EMAS

Consommation de chauffage normalisée/superficie utile (kWh/m <sup>2</sup> )	107
Consommation d'électricité/superficie utile (kWh/m <sup>2</sup> )	107
Consommation d'électricité/ETP (kWh/ETP)	3 868

Source : Benchmarking du réseau EMAS 2011, Service public fédéral de Programmation Développement Durable, mai 2012 – Précisions sur les données : 18 organisations, consommations de chauffage normalisées, superficie utile=superficie chauffée excepté les surfaces de circulation et les surfaces techniques

### Consommations électriques pour différents types de bureaux en Belgique



m <sup>2</sup> /ETP	100	60	60	60	15	15
Air conditionné?	non	non	oui	oui	oui	oui
Nbre d'heures occupées par semaine	50	50	50	100	100	100
Chauffage électrique?	non	non	non	non	non	oui





## CONSOMMATION D'EAU

Aucune étude au sein de Bruxelles Environnement n'est encore disponible sur les consommations d'eau par équivalent temps plein dans les bureaux.

### Indicateurs provenant d'études françaises :

	m <sup>3</sup> /ETP.an	litres/ETP.jour
Consommation d'eau par ETP	2.5 à 6	10 à 30

Source : guide de l'écoresponsabilité, Adème, France

Consommation d'eau par ETP	3.5	
----------------------------	-----	--

Source : guide « consommations et dépenses d'eau », ministère de l'environnement en France, mars 1997

### Indicateurs provenant des institutions fédérales enregistrées/en voie d'enregistrement EMAS

	m <sup>3</sup> /ETP.an	
Consommation d'eau par ETP	11.1	

Source : Benchmarking du réseau EMAS 2011, Service public fédéral de Programmation Développement Durable, mai 2012 – Précisions sur les données : 18 organisations



## CONSOMMATION DE PAPIER

Consommation de papier		Nbre feuilles/ETP.an	Nbre feuilles/ETP.jour (hyp : 220 jours travail/an)	Nbre Kg papier/ETP.an
<b>Moyenne</b> (avant actions de sensibilisation)		10 000	50	50
<b>Optimum</b> (profil classique : activités diversifiées, pas de grosse contrainte extérieure, pas de campagnes de promotion particulières, avec procédures de travail n'impliquant pas trop d'impressions) investissant dans des mesures d'économie		6000	25	30
<b>Extrêmes</b>	Le plus grand (département offre d'une entreprise – offres à imprimer en plusieurs exemplaires)	62 000	282	309
	Le plus petit (département informatique d'une entreprise)	2 500	11	12.5

Source : Etude « Dématérialisation dans le cadre des activités de bureau de la région de Bruxelles-Capitale », Public Safety & Services (PSS) pour Bruxelles Environnement, novembre 2004 – Echantillon : 25 organisations publiques et privées

Rem : 1 feuille A4 de 80g/m<sup>2</sup> = 4,9896g

L'étude « Dématérialisation dans les bureaux », (RDC, juin 2003 – Echantillon : 11 organisations privées et publiques) donne des ordres de grandeur similaires.

### Indicateurs provenant des institutions fédérales enregistrées/en voie d'enregistrement EMAS

	Kg/ETP.an	Feuilles/ETP.an (extrapolation)
Consommation de papier par ETP	40	8015

Source : Benchmarking du réseau EMAS 2011, Service public fédéral de Programmation Développement Durable, mai 2012 – Précisions sur les données : 18 organisations



## Indicateurs moyens en Europe (chiffres de 2009)

Résultats de l'étude pour Lexmark en Europe :

Page/salarié.jour	
Consommation moyenne de papier par salarié	31 (28 en France, mais 41 en Espagne et 20 en Norvège)
Consommation moyenne pour le secteur privé	32 (36 pour le secteur tertiaire)
Consommation moyenne pour le secteur public	28

Source : Etude menée par Ipsos pour Lexmark, novembre 2009 – Echantillon : 6000 salariés de 13 pays européens – Publication dans le Journal le monde : <http://lemonde-emploi.blog.lemonde.fr/2011/10/04/un-salarie-imprime-en-moyenne-28-pages-par-jour/>



## PRODUCTION DE DÉCHETS

### Indicateurs moyens à Bruxelles

Type de déchet	Indicateur (kg/employé.an en moyenne)	Marge d'erreur
Tout-venant	80	Grande variabilité dans les données écart-type : 48 kg/employé.an (probabilité de 95% de se trouver dans l'intervalle 61 kg/employé.an, 98 kg/employé.an)
Papier-carton	140	Grande variabilité dans les données écart-type : 108.3 kg/employé.an (probabilité de 95% de se trouver dans l'intervalle 102 kg/employé.an, 180 kg/employé.an)
PMC	2	Grande variabilité dans les données écart-type : 3.4 kg/employé.an (probabilité de 95% de se trouver dans l'intervalle 0.75 kg/employé.an, 2.25 kg/employé.an)

Source : Etude « Evaluation des flux de déchets pour le secteur des bureaux », RDC-Intertek pour Bruxelles Environnement, 10 avril 2008 - Echantillon : 28 bureaux (publics et privés)

Kg/ETP.an	
Tout-venant	75
Papier/carton	118
PMC	4

Source : Benchmarking du réseau EMAS 2011, Service public fédéral de Programmation Développement Durable, mai 2012 – Précisions sur les données : 18 organisations





## POLITIQUE DE MOBILITÉ

### Pourcentage d'automobilistes « lissé », selon la zone d'accessibilité (RRU)

Secteur \ Zone RRU	A	B	C
Adm. Féd / Rég / Commu	10,9 %	22,4 %	25,7 %
Administrations communales / CPAS	18,7 %	38,2 %	43,9 %
Institutions européennes	27,1 %	55,6 %	63,8 %
Bureaux privés	34,1 %	69,8 %	80,1 %

Source : Plans de déplacement d'entreprise, département stationnement et déplacement, Bruxelles Environnement, données 2011

### Emissions de CO2

ESSENCE		DIESEL	
<b>A</b>	< 100 g CO <sub>2</sub> /km	<b>A</b>	< 85 g CO <sub>2</sub> /km
<b>B</b>	100 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 130	<b>B</b>	85 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 115
<b>C</b>	130 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 160	<b>C</b>	115 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 145
<b>D</b>	160 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 190	<b>D</b>	145 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 175
<b>E</b>	190 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 220	<b>E</b>	175 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 205
<b>F</b>	220 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 250	<b>F</b>	205 ≤ g CO <sub>2</sub> /km < 235
<b>G</b>	≥ 250 g CO <sub>2</sub> /km	<b>G</b>	≥ 235 g CO <sub>2</sub> /km

Source : guide CO2 de la voiture, service public fédéral santé publique, sécurité de la chaîne alimentaire et environnement, 2012

### Consommation aux 100 km

	Consommation optimisée (litre/100km)	Consommation non optimisée (litres/100 km)
Voiture compacte	3.5	5.9
Petite voiture familiale	3.8	8.2
Grande voiture familiale	4.1	6.4

Source : site internet [www.topten.be](http://www.topten.be), avril 2013



## BIBLIOGRAPHIE

- Bilan énergétique de la Région de Bruxelles-Capital, ICEDD pour Bruxelles Environnement, juin 2011-données 2009
- Benchmarking du réseau EMAS 2011, Service public fédéral de Programmation Développement Durable, mai 2012
- Energy analysis and energy behaviour and comfort survey of 24 Belgian offices, Cenergy, 2008 (EI-Tertiary based on eBench and ErbisWeb data, Cenergie, 2007)
- Guide de l'écoresponsabilité, Adème, France
- Etude « Dématérialisation dans le cadre des activités de bureau de la région de Bruxelles-Capitale », Public Safety & Services (PSS) pour Bruxelles Environnement, novembre 2004
- Etude menée par Ipsos pour Lexmark, novembre 2009
- Etude « Evaluation des flux de déchets pour le secteur des bureaux », RDC-Intertek pour Bruxelles Environnement, 10 avril 2008
- Plans de déplacement d'entreprise, département stationnement et déplacement, Bruxelles Environnement, données 2011
- site internet [www.topten.be/](http://www.topten.be/), avril 2013

