



# Objectifs & KPIs des Office Managers



Après les grandes enquêtes sur le télétravail et le salaire des Office Managers publiées en 2023 et 2024, l'association **BOEM** revient avec une nouvelle étude sur les **objectifs** et **KPIs** des Office Managers.

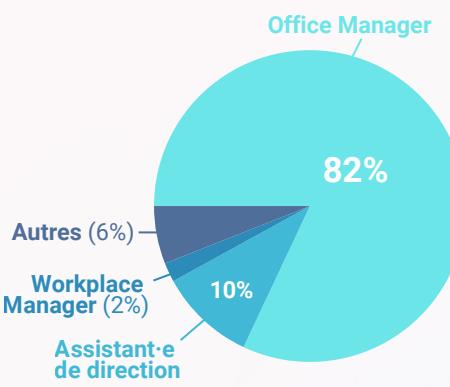
Parce que la vocation de l'association est de faire grandir la connaissance et la reconnaissance de ce beau métier, et que sa mission est de donner aux Office Managers toutes les clés pour se développer, nous avons cette fois cherché à comprendre **comment ce rôle est objectivé** et comment **l'impact des missions** des Office Managers est suivi au sein des entreprises.

Cette enquête a été réalisée auprès de 141 Office Managers, partout en France, entre juin et octobre 2025.

**💡 Précision :** Certaines réponses ont été reformulées pour les besoins statistiques de l'enquête (par exemple, certains détails ont été supprimés pour regrouper l'intitulé principal dans une catégorie).

## Partie 1 - Profil des répondant·es

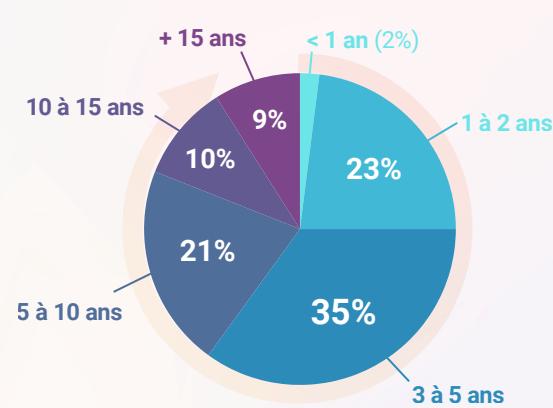
### Intitulé de poste



Précisions :

- Toutes les réponses ont été conservées car les missions effectuées sont celles d'un·e Office Manager, indépendamment du nom de poste.
- Certains intitulés ont été reformulés pour les besoins statistiques (ex : "Office & Event Manager" a été regroupé dans la catégorie "Office Manager").

### Ancienneté de l'Office Manager dans le métier

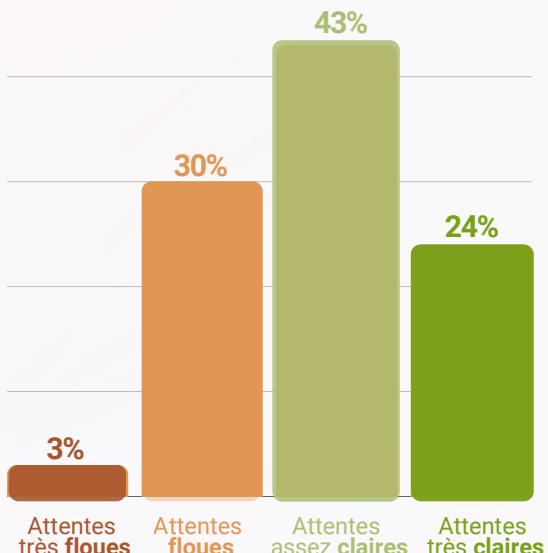


Moyenne : entre **6 et 7 ans**

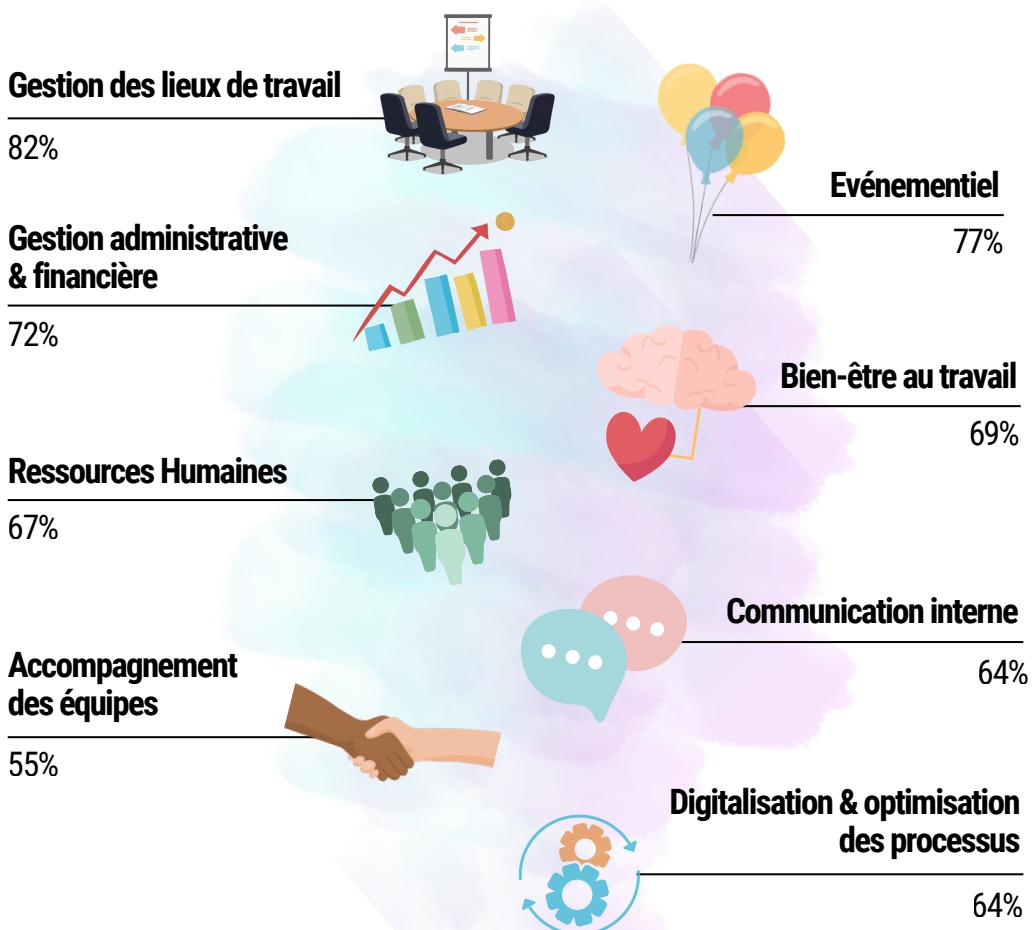
## Effectif de l'entreprise



## Perception des attentes de la hiérarchie



## Catégories de missions des Office Managers répondant·es



### ❶ Précisions :

- Les statistiques ne sont pas cumulatives, le métier d'Office Manager induit de fait la gestion de différentes missions. Mais tous·tes les Office Managers n'exercent pas l'ensemble des missions.
- Les éléments additionnels mentionnés sont trop peu nombreux pour être comptabilisés, et peuvent majoritairement être affiliés aux catégories proposées.



## Partie 2 - Objectifs des répondant·es

### Définition



Un objectif est un **résultat** ou une **action spécifique** à court/moyen terme, qui aide l'entreprise à atteindre ses buts à court/moyen/long terme.

Cela peut consister en la réalisation d'une mission, mais aussi en l'apprentissage ou le développement de compétences, ou en un progrès individuel, et doit soutenir le bon fonctionnement de l'équipe et de l'organisation.

Un objectif doit être **SMART**



**Spécifique**  
**Mesurable**  
**Atteignable**  
**Réaliste**  
**Temporellement**

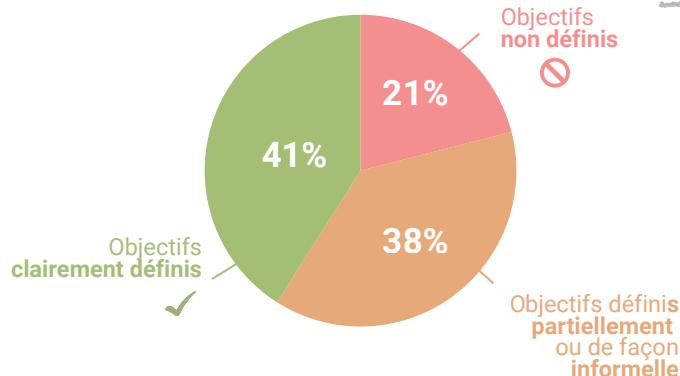
**79%** des Office Managers répondant·es ont des **objectifs** au sein de leur entreprise.

### Responsabilité de la définition des objectifs



### Formalisation des objectifs

Parmi ces Office Managers, **41%** ont des objectifs clairement **définis** :



Les 21 % des Office Managers n'ayant **pas d'objectifs définis** souhaiteraient-ils en avoir ?

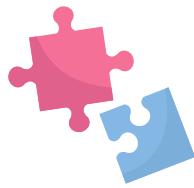
✓ Oui totalement : **51%**  
"Pourquoi pas, ça pourrait être un plus" : **31%**

Pour : une meilleure clarté dans les attendus et le périmètre,  
Plus de motivation et de challenge,  
Un levier financier lié à la performance,  
Une reconnaissance du métier.

✗ "Pourquoi pas, mais ça ne manque pas" : **13%**  
Pas du tout : **5%**

Les causes : besoin d'autonomie,  
Trop de changements,  
Trop de contraintes.

## Adéquation des objectifs avec le poste



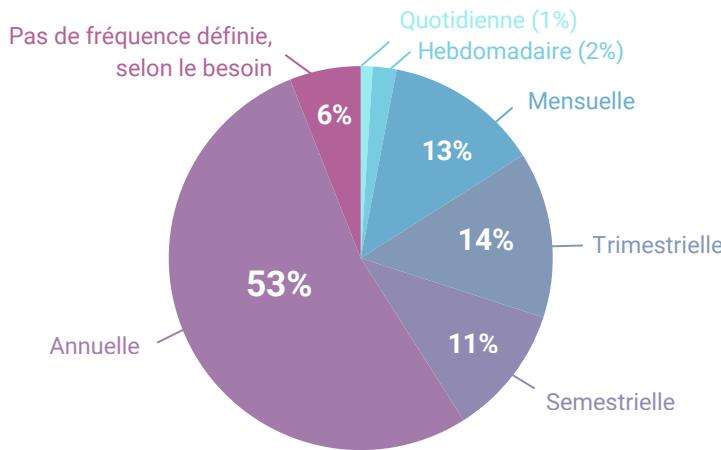
1% ne sont pas du tout adéquats  
13% ne le sont pas vraiment  
51% sont plutôt adéquats  
35% sont tout à fait adéquats

## Outils de suivi des objectifs



16% sont suivis informellement  
38% sont suivis avec une "bidouille" de l'existant  
27% sont suivis via un outil dont l'utilisation a été adaptée (Notion, SIRH)  
19% sont suivis via un outil dédié

## Fréquence de fixation des objectifs



Conseil de BOOM : la fréquence **minimum** pour un suivi d'objectifs est **mensuelle**, en dessous cela est trop court (selon la définition de notre cadre)

## Variable associée à la réalisation des objectifs



des répondant·es ont une variable associée à leurs objectifs.

Les montants varient entre 500€ et 10.000€.

Cela représente en général entre 5 et 15% du salaire brut annuel.

La variable est parfois conditionnée par un plancher de réalisation des objectifs à atteindre.

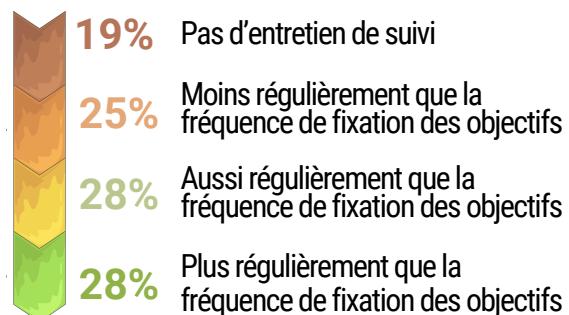


## Fixation d'objectifs SMART

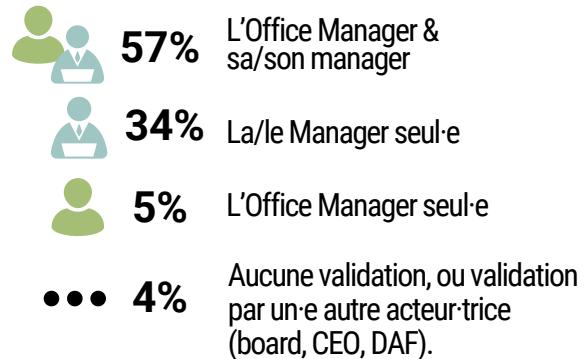


4% ne le sont pas du tout  
21% ne le sont pas vraiment  
52% le sont partiellement  
23% le sont totalement

## Fréquence d'entretiens d'évaluation des objectifs



## Responsabilité de la validation des objectifs



Les Office Managers ayant une variable associée ont-ils le sentiment que cette variable est en **adéquation avec les attendus** ?





# Exemples d'objectifs des Office Managers répondant·es

## Ressources Humaines



- Obtenir un taux de satisfaction de 80% minimum lors des 3 prochains onboardings.
- Avoir 100% des contrats RH signés à la date de démarrage avant la fin du 2ème trimestre.

## Lieux de travail



- Réduire de 20 % les coûts liés aux fournitures en 12 mois.
- Proposer un plan de réaménagement des bureaux afin de proposer 10 places supplémentaires sous 2 mois.

## Services généraux



- Réaliser un audit des contrats fournisseurs et renégocier les 3 plus coûteux avant la fin de l'année.
- Réduire l'utilisation du papier de 50 % en 6 mois.



## Expérience collaborateur·rices

- Organiser un challenge interne avec un taux de participation de 75% durant le premier semestre.
- Trouver un fonctionnement pour s'assurer que tous les onboardees aient lu le culture book avant la fin de leur première semaine, sous 6 mois.

## Finance



- Réduire le délai de traitement des factures fournisseurs à 5 jours ouvrés en 3 mois.
- Maintenir un taux maximum de XX% factures impayées sur les 6 prochains mois.

## Evénementiel



- Obtenir un taux de satisfaction de 80% minimum au séminaire d'été.
- Organiser 3 actions identifiées pour la semaine de la QVCT.

## RSE



- Mettre en place un groupe de travail avec 8 pers. & 1 réunion mensuelle sous 3 mois.
- Identifier 3 actions à proposer à la Direction, avec une timeline et un budget, avant la fin du 1er trimestre.

## Autres



- Implémenter 3 actions prioritaires définies dans le DUERP avant la fin du 1er semestre.
- Organiser les élections du nouveau CSE avant la date butoir.

# Partie 3 - KPIs des répondant·es



## Définition



Un **KPI** (Key Performance Indicator), ou indicateur de performance, est une mesure **quantitative** qui permet de suivre la progression d'éléments déterminés pour une équipe ou entreprise. Les KPIs permettent d'**atteindre les objectifs fixés** et de définir les stratégies pour l'entreprise.



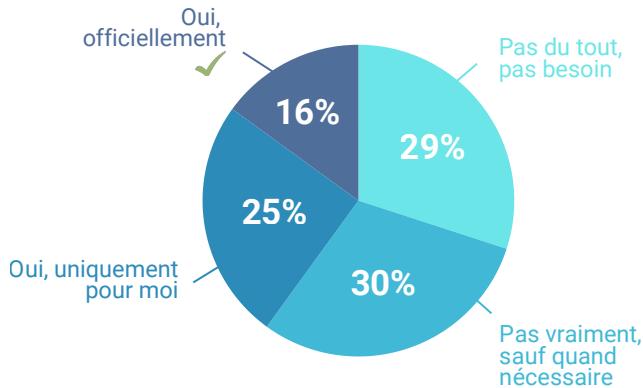
**41%** des Office Managers répondant·es suivent des **KPIs** au sein de leur entreprise.

## Responsabilité de la définition des KPIs



Enfin, 6% des répondant·es ont indiqué que leurs KPIs étaient déterminés par d'**autres acteur·rices** (Siège, groupe).

## Suivi des KPIs



Un **suivi des KPIs** est-il **envisé** pour les 59 % des Office Managers qui n'en ont pas ?

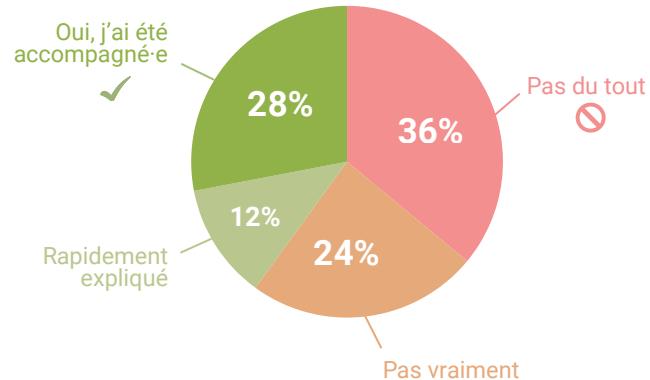
- 33% Non, pas vraiment.
- 32% Pourquoi pas.
- 19% Oui, mais besoin d'un accompagnement.
- 5% Oui, plus tard.
- 11% Oui, c'est en cours de réflexion.

## Adéquation des KPIs avec le métier



1% ne sont pas du tout adéquats  
14% ne le sont pas vraiment  
66% sont **plutôt** adéquats  
19% sont **tout à fait** adéquats

## Accompagnement pour la mise en place des KPIs



## Outils de suivi des KPIs



42% des répondant·es s'appuient sur des outils existants pour assurer le suivi **à la main**  
43% des répondant·es s'appuient sur des outils existants pour créer leurs propres suivis **automatisés**  
15% des répondant·es ont un ou des **outils calculant automatiquement** les indicateurs suivis

## Utilisation des KPIs au sein de l'entreprise

- 24% Partagés avec **décisionnaires** pour choix stratégiques
- 41% Partagés avec la/le **manager** pour décisions communes
- 32% Uniquement pour l'**Office Manager** dans ses missions
- 3% Rarement consultés

## Utilisation des KPIs pour préparer l'entretien individuel



- 31% Toujours
- 51% Parfois, quand ça semble pertinent
- 9% Rarement (l'Office Manager n'y pense pas, ou ne sait pas comment s'y prendre)
- 9% Pas d'indicateurs pertinents à mettre en avant

Dans la page suivante, nous vous présenterons des **exemples de KPIs** des Office Managers répondant·es à l'enquête.

### ❶ Quelques précisions :

- Tous les exemples n'apparaissent pas ; nous avons sélectionné ceux qui pourraient parler au plus grand nombre.
- Pour tous ces exemples, une **périodicité** doit être définie pour pouvoir faire un comparatif dans le temps.
- Les KPIs proposés par les personnes qui n'en suivent pas sont tous des KPIs de cette liste.



# Exemples de KPIs des Office Managers répondant·es

## Ressources Humaines



- Taux d'absentéisme
- Taux de turn-over
- Ancienneté moyenne
- Nombre d'erreurs sur les bulletins de paie
- Délai moyen de recrutement (entre candidature et intégration)

## Lieux de travail



- Taux d'utilisation des salles de réunion
- Taux de présence / d'occupation des locaux
- Dépenses liées aux bureaux (loyers, électricité, recyclage, fournitures...)
- Délai moyen de résolution d'un ticket / temps moyen de réaction en cas d'incident

## Services généraux



- Montant moyen des notes de frais
- Montant moyen de hors-forfait téléphonique
- Taux de renouvellement des contrats fournisseurs



## Expérience collaborateur·rices

- ENPS (*Employee Net Promoter Score*)
- Taux de satisfaction interne
- Nombre de communications internes
- Nombre de recommandations / parrainages

## Finances



- CA / Cash flow
- Taux de recouvrement
- Taux de dépenses du budget prévisionnel
- Délai moyen de règlement d'une facture client·e
- Nombre de factures émises en une semaine

## Evénementiel



- Taux de satisfaction lié aux événements
- Taux de participation aux événements
- Budget moyen par type d'événement

## RSE



- Nombre d'initiatives concrètes issues des décisions collectives
- Pourcentage de fournisseurs conformes à la politique RSE

## Autres



- Taux de satisfaction client·e à la fin d'un projet
- Délai moyen de prise de décisions
- Nombre de retards dans les procédures administratives

# ❖ Conclusion - Ce qui est à retenir ❖

Les objectifs et les KPIs sont des notions encore **mal comprises** et **mal utilisées** (*pas uniquement chez les Office Managers, ne vous inquiétez pas!*) :



Plusieurs personnes les perçoivent comme des **contraintes** pour un métier où le quotidien est souvent changeant...

... alors qu'au contraire, ils représentent l'**opportunité** de donner une direction, et ils aident à prioriser.



Les objectifs & les KPIs fonctionnent ensemble. Ils sont même un  **cercle vertueux** pour l'Office Manager :

## Les objectifs

sont des **projets** à durée déterminée, définis pour répondre à un besoin identifié, ou pour faire évoluer favorablement des KPIs existants.



## Les KPIs

permettent, une fois les objectifs menés, de **mesurer l'impact** réel des actions, de suivre les éléments clés du périmètre, et d'identifier de nouveaux axes d'amélioration.

Les objectifs et les KPIs permettent de rendre **visible** et **mesurable** le travail de l'Office Manager. Ils montrent concrètement **l'impact** de ses actions et le **rôle stratégique** de son poste.

- ➊ On parle d'ailleurs de plus en plus souvent de fonctionnement "**data driven**" : cela signifie qu'on s'appuie sur des données pour définir les actions prioritaires et impactantes.



## Les conseils de

- Basez vous sur le suivi de vos KPIs pour **faire valoir** la nécessité des **projets** que vous souhaitez mener auprès de votre management.
- Basez vous sur le % de réalisation de vos objectifs lors de la préparation de vos entretiens annuels, afin de vous appuyer sur des **éléments objectifs et quantifiables** lors de la **négociation** de votre **salaire** (cf. notre précédente étude).



Nous vous remercions pour votre participation à cette enquête ! N'hésitez pas à **nous contacter** si vous avez des questions :

 sur notre site internet : [www.associationdesofficemanagers.org](http://www.associationdesofficemanagers.org)

 et sur LinkedIn : **BOOM - Association Nationale des Office Managers**