

LE PILOTAGE FM

Septembre 2019

CONTEXTE

Les donneurs d'ordre attendent des opérateurs FM qu'ils apportent une véritable valeur ajoutée.

Ces mêmes donneurs d'ordre sont réticents à déléguer aux opérateurs de FM les marges de manœuvre et les moyens permettant de créer cette valeur ajoutée.

Le développement des activités de pilotage FM de haut niveau est une des conditions indispensables à la création de cette valeur ajoutée tant attendue par les clients.

Cette nouvelle approche permet le passage d'une logique de maîtrise des coûts et de conformité à un cahier des charges à une logique de recherche de performance, pour les utilisateurs des environnements de travail, par l'innovation.

Le pilotage FM permet de proposer des offres reposant sur une véritable utilité économique et sociale, avec une promesse de valeur basée sur la qualité et le service.

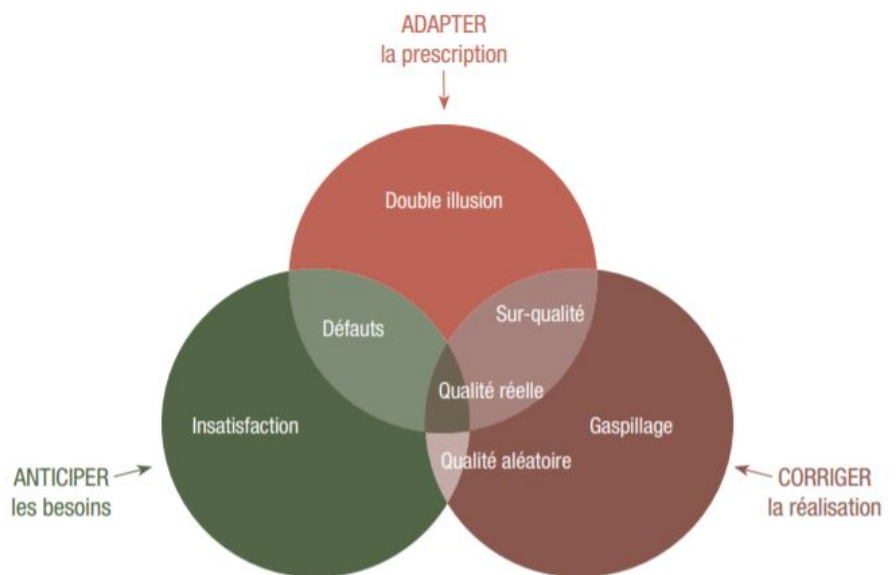
LA DEFINITION DU PILOTAGE FM

◆ Le pilotage FM désigne l'action consistant à analyser l'ensemble des activités, puis à proposer des actions d'amélioration, à en suivre la réalisation et à en rendre compte au client. Cette analyse est fondée sur des indicateurs d'activités de performance et de satisfaction.

Le pilotage est par définition une prestation complémentaire à celle de la conduite, de la maintenance et des services.

◆ Le pilotage requiert un partenariat étroit entre le prestataire et le client avec pour objectif de répondre au mieux aux besoins des occupants.

LES TROIS SPHERES CONSTITUANT L'ACTE DE PILOTAGE

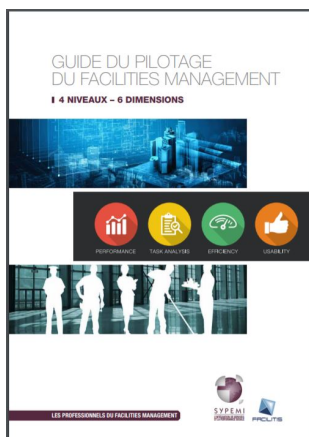


LES NIVEAUX DE PILOTAGE FM

- niveau 4 – Conseiller, adapter et accompagner les changements face aux enjeux nouveaux de l’entreprise
- niveau 3 – Anticiper, optimiser et proposer des solutions nouvelles face à des situations nouvelles
- niveau 2 – Alerter, analyser et proposer des solutions de retour à l’objectif cible
- niveau 1 – Mesurer, suivre et contrôler que les engagements ont été atteints

LES DIMENSIONS DU PILOTAGE FM

- 1 – Performances des prestations réalisées
- 2 – Performances des fonctions hygiène, sécurité, sûreté (HSS)
- 3 – Performance économique
- 4 – Performance relation clients / utilisateurs (occupants)
- 5 – Performance environnementale
- 6 – Performance RSE (responsabilité sociétale des entreprises)



GUIDE DU PILOTAGE DU FACILITIES MANAGEMENT

En décrivant et détaillant les différentes dimensions du pilotage FM et en proposant plusieurs niveaux de maturité pour ce pilotage, ce guide poursuit trois objectifs :

- ◆ Fournir un référentiel technique commun et accepté par toutes les parties prenantes ;
- ◆ Servir de support aux échanges entre clients, prestataires et leurs conseils, afin de déterminer les prestations de pilotage les mieux adaptées aux attentes ;
- ◆ Apporter des éléments budgétaires pour dimensionner le coût du pilotage.

LES INDICATEURS DU PILOTAGE D’UN CONTRAT FM

- ◆ En complément du Guide du pilotage, le SYPEMI propose les indicateurs de suivi du Pilotage FM.
- ◆ En les dissociant du FM, et des métiers en particulier, ces indicateurs ne s’attachent qu’au pilotage à proprement parler.
- ◆ Parmi ces derniers se distinguent les indicateurs qui intéressent plus particulièrement l’acheteur, ceux qui concernent la relation avec l’exploitant, et ceux qui sont propres à l’utilisateur/visiteur.

LES INDICATEURS DU PILOTAGE D’UN CONTRAT FM

Suite à la publication par le SYPEMI et FACILITIES du "Guide du Pilotage FM", il a semblé utile au SYPEMI de proposer. Nous avons identifié des indicateurs de pilotage FM en prenant soin de les dissocier des indicateurs du FM, et des mét

- Le suivi d’une prestation consiste à suivre les écarts de la prestation réalisée vis-à-vis de la prestation attendue
- Le pilotage d’une prestation consiste à suivre le traitement de ces écarts par rapport au contrat, cette action et

Les indicateurs sont ainsi qualifiés par rapport aux 6 dimensions et aux 4 niveaux de maturité définis dans le Guide. On distingue ceux qui intéressent plus particulièrement l’acheteur, ceux qui concernent la relation avec l’exploitant. Comme pour tout système d’indicateurs, il conviendra de sélectionner pour chaque contrat ou opération, quelques uns. Les autres indicateurs de ce document peuvent servir d’indicateurs au Pilote lui-même.

Pour chacun d’entre eux : un ou des outils de mesure, une fréquence de contrôle ainsi que les dimensions et les niveaux. Cette première version est naturellement destinée à être améliorée en fonction de vos retours.

CLIENT	CRITERE	KPI (INDICATEUR DE PERFORMANCE)
ACHETEUR / CONTROLEUR BUDGETAIRE	Performance financière du pilotage du contrat	Conformité du contrat vs modèle précédent et vs contrat initial
	Gouvernance	Respect annuel du plan de gouvernance
	Gestion des sous-traitants	Optimisation des coûts, amélioration des organisations
	Evolution de la prestation réelle et ajustement	Nb propositions d’améliorations qualitatives et quantitatives Qualité des propositions énoncées Capacité à réaliser dans des délais convenus Capacité à proposer un ROI
	Capacité du pilote	Adéquation du cursus et expérience
	Qualité du reporting budgétaire	Conformité vs budget prévisionnel sur partie fixe Maîtrise de la partie variable ROI, investissements, taux d’économie sur projets et travaux
	Gestion des biens	Capacité à proposer un plan pluri annuel et à le faire évoluer
	Flexibilité du contrat vs usages	% de la part variable
	Plan d’amélioration	% d’amélioration du rapport qualité prix Economies induites et événements de coûts Optimisations des services
	Animation du site	Organisation d’actions événementielles, communication, signalétique

Retrouvez les publications du SYPEMI sur le site sysemi.com