

ÉDITO



David ERNEST
Administrateur du SYPEMI

Le monde du multitechnique, du multiservice et du facilities management regroupe un ensemble de vocables spécifiques et dédiés à la profession. Cependant, ces mots peuvent revêtir, au gré des interlocuteurs, des notions différentes qui, au mieux, amènent à de l'incompréhension, au pire, à des contentieux.

C'est pour s'assurer que chacun des acteurs (clients, utilisateurs, prestataires...) s'accorde sur la signification des mots qu'ils utilisent et en maîtrise le sens que ce lexique a été mis en place. Elaboré par des professionnels du métier, le lexique aborde un certain nombre de mots et propose, pour chacun, une définition que nous avons souhaitée claire et compréhensive.

Certaines définitions ont été librement adaptées de publications existantes pour en faciliter la compréhension.

Nous vous en souhaitons un bon usage !

S O M M A I R E

DÉFINITIONS	06	DURÉE DE VIE	09
CERTIFICATION	06	Durée de vie conventionnelle	09
Certifications Energie / Environnement	06	Durée de vie utile	09
CONTRAT	06	Obsolescence d'un bien	09
Contrat de moyens	06	Vétusté d'un bien	09
Contrat de résultats	06	ÉNERGIE	10
Contrat de Performance Energétique (CPE)	06	Certificat d'Economie d'Energie (CEE)	10
Due diligence - exploitation et niveau de service	06	Degrés-jours (DJ)	10
Garantie de Performance Energétique Intrinsèque (GPEI)	06	Degrés-jours unifiés (DJU)	10
Garantie de Résultat Energétique (GRE)	06	Efficacité énergétique	10
Multiservice	06	International Performance Measurement and Verification Protocol (IPMVP)	10
Multitechnique	06	EXPLOITATION et MAINTENANCE	10
P1, P2, P3	07	Bien	10
Réversibilité	07	Équipement	10
DÉLAIS RELATIFS AUX INTERVENTIONS	07	Installation	10
Délai de prise en charge	07	Remplacement	10
Délai d'intervention	07	Renouvellement	10
Délai de dépannage	07	Consommable client	10
Délai d'indisponibilité	07	Consommable de maintenance	11
DOCUMENTATION	08	Consommable de services	11
Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE)	08	Pièce de rechange	11
Dossier de Transfert (DT)	08	Pièce d'usure	11
Dossier d'Intervention Ultérieure sur les Ouvrages (DIUO)	08	Criticité fonctionnelle	11
Dossier de Maintenance des Lieux de Travail (DMLT)	08	Fiche de Maintenance	11
		Gamme de maintenance	11
		Gros entretien renouvellement (GER)	11
		Maintenabilité	11
		Maintenance	11
		Maintenance réglementée	11
		Niveaux de maintenance	11
		Plan pluriannuel de maintenance	12

INDICATEUR	12	PRESTATION	15
Indicateur d'activité	12	Conduite	15
Indicateur de Performance Clé (ou KPI - Key Performance Indicator)	12	Pilotage	15
Indicateur de satisfaction	12	Pilotage énergétique	15
Indicateur environnemental	12	Second-CŒuvre	15
Niveau de Service (ou SLA - Service Level Agreement)	13	Services au bâtiment	15
Rapport d'activité (ou Reporting)	13	Services aux occupants	15
MÉTIER et FONCTION	13	PRISE EN CHARGE	16
Personnel multiservice	13	État des lieux	16
Personnel multitechnique	13	Période de prise en charge	16
Asset Management (ou Gestion d'Actifs immobiliers)	13	Période de recouvrement (ou période de transfert)	16
Energy Management	13	Prise en charge	16
Exploitant	13	Réception des travaux	16
Facility Management	13	Transfert d'un bien	16
Property Management	13	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	17
ORGANISATION	14	INDEX	18
Astreinte	14		
Astreinte mutualisée	14		
Astreinte dédiée	14		
Astreinte d'encadrement	14		
Cellule de crise	14		
OUTIL	14		
Gestion Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	14		
Gestion Technique Centralisée (GTC) / Gestion Technique du Bâtiment (GTB)	14		
Maquette numérique (ou BIM – Building Information Modeling)	14		
Portail client (ou Portail de Services)	14		

DÉFINITIONS

CERTIFICATION

■ CERTIFICATIONS ENERGIE / ENVIRONNEMENT

Systèmes visant à faire reconnaître les performances énergétiques et environnementales, de santé et de confort d'un bâtiment et à attester qu'elles correspondent à leurs référentiels. Ils s'adressent aux différents acteurs du bâtiment (propriétaire, gestionnaire, exploitant, utilisateurs). Parmi les différentes certifications d'exploitation existantes : BREEAM In-Use, LEED Operations and Maintenance, HQE Exploitation, ISO 50001.

CONTRAT

■ CONTRAT DE MOYENS

Acte juridique par lequel le prestataire s'engage à exécuter une mission définie par le donneur d'ordres, avec les moyens et compétences demandés par ce dernier.

■ CONTRAT DE RÉSULTATS

Acte juridique par lequel le prestataire s'engage sur des résultats précis, mesurables et vérifiables relatifs aux prestations objet de cet acte juridique, le prestataire ayant la responsabilité d'organiser les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

■ CONTRAT DE PERFORMANCE ENERGÉTIQUE (CPE)

Acte juridique par lequel le prestataire s'engage, par rapport à une situation de référence contractuelle, une diminution des consommations énergétiques d'installations ou de bâtiments, vérifiée et mesurée dans la durée, grâce à un investissement dans des travaux, fournitures ou services.

■ DUE DILIGENCE - EXPLOITATION ET NIVEAU DE SERVICE

Démarche d'identification sur site des prestations réalisées, de leurs niveaux de service, de leurs coûts et de leurs principaux risques, ainsi que des installations techniques et de leurs conditions d'état.

■ GARANTIE DE PERFORMANCE ENERGÉTIQUE INTRINSÈQUE (GPEI)

Engagement sur un niveau théorique de consommations énergétiques dans le cadre d'un scénario d'utilisation et de paramètres de confort spécifiés. Cet engagement est pris par le constructeur au stade de conception et/ou de travaux.

■ GARANTIE DE RÉSULTAT ENERGÉTIQUE (GRE)

Engagement sur un niveau réel de consommations énergétiques, mesurables et vérifiables en respectant des paramètres de confort spécifiés (température, ventilation, qualité de l'air, etc.), pour des conditions d'usage déterminées, corrigées des conditions climatiques (exemple : degré jour).

■ MULTISERVICE

Ensemble de prestations de services exercées sous la responsabilité d'un même opérateur. Par exemple : accueil, standard, courrier, reprographie, propreté, restauration, sécurité.

■ MULTITECHNIQUE

Ensemble des prestations de maintenance technique exercées sous la responsabilité d'un même opérateur. Par exemple : génie climatique et électrique, équipements techniques, entretien du bâti (clos, couvert, second œuvre).

■ P1, P2, P3

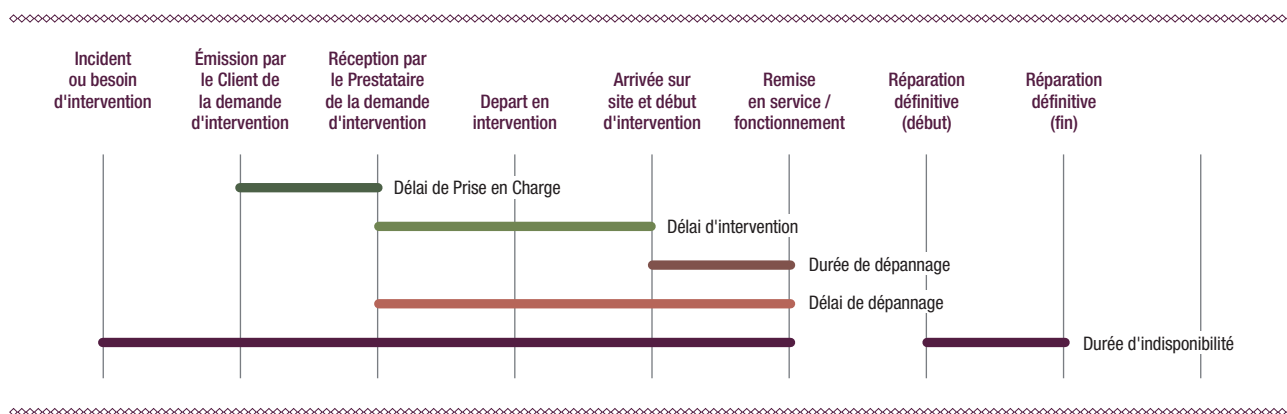
Prestation(s) portant sur des installations techniques et pouvant comprendre :

- l'approvisionnement et la gestion de l'énergie (appelée redevance P1) ;
- la conduite et la maintenance (appelée redevance P2) ;
- le gros entretien et le renouvellement des équipements (appelée redevance P3).

■ RÉVERSIBILITÉ

Disposition permettant au client de ré-internaliser ou de transférer à un tiers une prestation en préservant la continuité de service. La réversibilité se concrétise essentiellement par un plan de transfert des activités sur lequel s'engage contractuellement le prestataire. Il inclut notamment les informations nécessaires à la reprise de la prestation.

DÉLAIS RELATIFS AUX INTERVENTIONS



■ DÉLAI DE PRISE EN CHARGE

Temps écoulé entre l'émission par le client d'une demande d'intervention et sa réception par le prestataire.

Nota : La réparation dépend notamment des délais d'approvisionnement ou des travaux d'importance à réaliser (génie civil, autorisations spéciales ...).

■ DÉLAI D'INTERVENTION

Temps écoulé entre le moment où le prestataire réceptionne une demande d'intervention et le moment où il arrive sur le lieu d'intervention pour intervenir.

■ DÉLAI D'INDISPONIBILITÉ

Temps écoulé entre l'apparition du défaut et sa disparition définitive.

Nota : La durée d'indisponibilité d'un bien correspond à son délai d'indisponibilité, déduction faite du temps écoulé durant lequel ce bien assure sa fonction requise en mode provisoire.

■ DÉLAI DE DÉPANNAGE

Temps écoulé entre la réception de la demande d'intervention par le prestataire et le moment où le bien en panne peut à nouveau assurer sa fonction requise, de manière définitive ou provisoire.

DOCUMENTATION

■ DOSSIER DES OUVRAGES EXÉCUTÉS (DOE)

Document fourni par le maître d'œuvre au maître d'ouvrage à la fin de travaux.

Il a pour objectif de fournir toutes les informations utiles concernant l'ouvrage et notamment celles indispensables au prestataire pour garantir la bonne exécution de ses missions dont :

- les nomenclatures et plans, les analyses fonctionnelles, les notes de calcul ;
- les procès-verbaux de réception, certificats de conformité ;
- les guides, manuels, schémas, procédures des équipements, support de formation ;
- les gammes de maintenance constructeurs et les outils de diagnostic des pannes ;
- les coordonnées des fournisseurs et constructeurs.
- la documentation réglementaire : notices de sécurité, sécurité incendie, carnet sanitaire ;
- ...

■ DOSSIER DE TRANSFERT (DT)

Document fourni par le client au prestataire au début du contrat.

Il doit être préparé durant la période de transfert afin de permettre la prise en charge par le prestataire (ou son successeur).

Il a pour objectif de fournir toutes les informations utiles concernant l'ouvrage et notamment celles indispensables au prestataire pour garantir la bonne exécution de ses missions dont :

- les documents descriptifs de base : DOE, DIUO, ...
- les documents internes du client : règlement intérieur, procédures spécifiques, ...
- les documents exigibles au titre de la réglementation et sous la responsabilité du Chef d'Établissement : PV de contrôle réglementaire, historiques des maintenances réglementées, carnets sanitaires eau et air, carnet de chaufferie, diagnostics (Dossier Technique Amiante...)...

- les documents de base pour la conduite et la maintenance issus de la période antérieures :

- la planification de la maintenance, y compris la liste des matériels concernés, sans toutefois détailler le contenu des gammes qui sont propres au prestataire ;
- l'historique des principales interventions correctives ;
- l'état du stock de pièces de rechange ;
- l'état des devis et des travaux en cours ;
- les principaux plans d'action en cours ou terminés ;
- le plan d'investissement / renouvellement des biens.

Nota : Afin d'assurer la réversibilité, le prestataire retransmet au client, à la fin de son contrat, l'ensemble, tenu à jour, du dossier (des documents) qu'il a reçu (s).

■ DOSSIER D'INTERVENTION ULTÉRIEURE SUR LES OUVRAGES (DIUO)

Document obligatoire selon la loi de 1993, article R.4532-95 du Code du Travail, à fournir par le maître d'œuvre au maître d'ouvrage.

L'objectif de ce dossier est de prévoir la sécurité des futures opérations de maintenance le plus en amont possible, dès la phase de conception du bâtiment. Le DIUO énonce les conditions de réalisation de toutes les interventions prévisibles de maintenance comme par exemple l'accessibilité aux installations techniques, le changement des sources lumineuses, le nettoyage de la vitrerie...

Le DIUO, réalisé par le coordonnateur de sécurité, est remis par le maître d'ouvrage aux prestataires à la prise en charge du contrat.

■ DOSSIER DE MAINTENANCE DES LIEUX DE TRAVAIL (DMLT)

Document défini dans l'article R.235-5 du Code du Travail introduit par le décret 92-332 qui demande que « Les maîtres d'ouvrage doivent élaborer et transmettre aux utilisateurs, au moment de la prise de possession des locaux et au plus tard dans le mois qui suit, un dossier d'entretien des lieux de travail ».

DURÉE DE VIE

DURÉE DE VIE CONVENTIONNELLE

Période de temps, issue de statistiques de la profession (voir notamment le Guide de la FEDENE et les Fiches d'Opérations Standardisées du dispositif des Certificats d'Economie d'Energie), à la fin de laquelle le renouvellement du bien est jugé nécessaire.

DURÉE DE VIE UTILE

Période de temps pendant laquelle un bien est en mesure d'assurer sa fonction requise, dans des conditions données, et qui se termine quand le taux de défaillance devient inacceptable ou quand le bien est considéré comme irréparable ou pour d'autres raisons pertinentes (surcoût de maintenance, dégradation de la performance...).

Nota : cette durée peut être supérieure ou inférieure à la durée de vie conventionnelle.

OBSOLESCENCE D'UN BIEN

Impossibilité pour un bien d'être maintenu en raison de l'indisponibilité sur le marché des moyens nécessaires à des conditions techniques et économiques acceptables.

Note 1 : Les moyens nécessaires peuvent être :

- un (ou plusieurs) composants nécessaires pour rétablir le bien,

- des outils ou des dispositifs de surveillance ou d'essai,
- des ressources documentaires,
- des compétences,
- etc.

Note 2 : L'indisponibilité des moyens peut-être due :

- au développement technologique,
- à la situation du marché,
- à l'absence de fournisseurs,
- aux réglementations.

VÉTUSTÉ D'UN BIEN

État considéré du bien en fin de vie utile.

Note 1 : Le taux de défaillance évolue suivant la dégradation ou l'usure du bien, le vieillissement du bien, les aléas subis par le bien durant sa vie et qui n'entrent pas dans le cadre «d'un usage conforme» de ce bien, aléas qui peuvent en réduire significativement la durée de vie utile.

Note 2 : Le remplacement d'un bien vétuste est l'une des activités de maintenance de niveau 5, telles que définies dans le document normatif FD X 60-000 (future NF X 60-000). Au-delà de sa vie utile, le remplacement est considéré comme un nouvel investissement à la charge du client, ou du prestataire de maintenance en cas de Gros Entretien Renouvellement (GER).

ÉNERGIE

■ CERTIFICAT D'ECONOMIE D'ENERGIE (CEE)

Dispositif mis en place pour favoriser certaines actions d'économie d'énergie. Toute personne physique ou morale (association, collectivité, entreprise...) qui réalisera des économies d'énergie pourra se voir délivrer un certain nombre de certificats en fonction des kWh économisés. Ces certificats sont négociables.

■ DEGRÉS-JOURS (DJ)

Valeur représentative, pour un lieu et une période de temps donnés, de l'écart cumulé entre la température extérieure et une température de référence, calculée selon la méthode de Météo-France ou selon la méthode du COSTIC. Elle permet de corriger la consommation en énergie pour le chauffage (DJ pour le chauffage) ou la climatisation (DJ pour la climatisation), en fonction d'une température intérieure donnée.

■ DEGRÉS-JOURS UNIFIÉS (DJU)

Valeur qui traduit, pour le chauffage, un écart positif de température entre la température extérieure

et la température de référence que l'on considère à 18°C pour une température intérieure de 19°C, conformément à la réglementation thermique.

Les 'DJU' sont un cas particulier des 'DJ' (degrés-jours).

■ EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Rapport entre l'énergie produite dans un but précis et l'énergie consommée par un système, un process ou un équipement. Les actions d'efficacité énergétique visent à minimiser la consommation d'énergie pour un service rendu identique ou convenu.

■ INTERNATIONAL PERFORMANCE MEASUREMENT AND VERIFICATION PROTOCOL (IPMVP)

Processus, normalisé au niveau international, pour mesurer les économies d'énergie réalisées par la mise en œuvre d'une ou plusieurs Actions de Performance Énergétique (APE).

EXPLOITATION ET MAINTENANCE

■ BIEN

Tout élément, composant, mécanisme, sous-système, unité fonctionnelle, équipement ou système qui peut être décrit et considéré individuellement.

■ ÉQUIPEMENT

Bien considéré individuellement et qui assure une, voire plusieurs fonction(s) requise(s) élémentaire(s).

■ INSTALLATION

Ensemble d'équipements associés, destiné à remplir une, voire plusieurs fonction(s) requise(s).

■ REMPLACEMENT

Opération qui consiste à procéder à un échange standard du bien.

■ RENOUVELLEMENT

Opération qui consiste à substituer un bien, éventuellement plus performant, à un bien existant.

■ CONSOMMABLE CLIENT

Produit ou article banalisé répondant au besoin du client et des utilisateurs qui doit être fréquemment réapprovisionné. Par exemple : le savon, le papier toilette, les produits phytosanitaires, les toners d'imprimante, etc.

■ CONSOMMABLE DE MAINTENANCE

Produit ou article banalisé nécessaire à la maintenance et qui doit être fréquemment réapprovisionné. Par exemple : les huiles d'appoint, les graisses, les peintures, les vernis, la quincaillerie, etc.

■ CONSOMMABLE DE SERVICES

Produit ou article banalisé nécessaire aux activités de services et qui doit être fréquemment réapprovisionné. Par exemple : produits de nettoyage, engrais, chiffons, etc.

■ PIÈCE DE RECHANGE

Pièce destinée à remplacer une pièce défectueuse ou dégradée d'un bien en exploitation.

■ PIÈCE D'USURE

Pièce conçue pour recevoir seule ou en priorité l'usure et dont le remplacement est préconisé par le constructeur pour un nombre d'unités d'usage déterminé.

■ CRITICITÉ FONCTIONNELLE

Appréciation des impacts des défaillances d'un équipement selon la fonction qu'il assure. Traduite par des niveaux, la criticité permet de fixer les priorités des interventions en cas de panne et est traduite en exigences de délais d'intervention et de dépannage.

■ FICHE DE MAINTENANCE

Document support d'une intervention de maintenance préventive (systématique, conditionnelle...) contenant les informations nécessaires à sa réalisation : sécurité, moyens techniques requis, gammes de maintenance ...

Les fiches de maintenance sont parfois désignées par les abréviations suivantes :

- BT (Bon de Travail) ou OT (Ordre de Travail)
ou BI (Bon d'Intervention),
- ODM (Opération/Ordre De Maintenance),
- WO (Work Order).

■ GAMME DE MAINTENANCE

Ensemble des opérations de maintenance à réaliser sur un équipement afin d'en maintenir le bon fonctionnement et d'en limiter les risques de panne sur sa durée

de vie utile. Ces opérations prennent en compte les obligations réglementaires, le savoir-faire du prestataire, les préconisations constructeur et les éventuelles exigences du client.

■ GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT (GER)

Opérations couvrant les réparations et/ou le remplacement en tout ou partie, à l'identique ou à fonction identique, des biens défectueux, de façon à maintenir l'installation en bon état d'usage. La liste des équipements concernés est arrêtée contractuellement. Le GER est obligatoirement associé à un contrat de conduite et de maintenance des biens concernés.

■ MAINTENABILITÉ

Aptitude d'un bien à être maintenu dans les meilleures conditions d'accès et d'intervention, et en toute sécurité.

■ MAINTENANCE

Ensemble de toutes les actions d'ordre technique et administratif réalisées au cours de la durée de vie d'un bien, en vue de le maintenir ou de le rétablir dans un état dans lequel il peut remplir la fonction requise.

■ MAINTENANCE RÉGLEMENTÉE

Ensemble de toutes les actions d'ordre technique et administratif réalisées au cours de la durée de vie d'un bien dont le contenu et la fréquence est imposée par la réglementation.

■ NIVEAUX DE MAINTENANCE

Classement en catégories des tâches de maintenance en fonction de leur complexité.

Ces tâches, définies par la norme européenne NF EN 13306 reprise par l'AFNOR - X60-319, sont réparties en niveaux de complexité croissante :

■ **Le niveau 1** se caractérise par des actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.

Ce type d'action peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation ou de maintenance.

■ **Le niveau 2** se caractérise par des actions qui nécessitent des instructions simples et/ou des équipements de soutien simples d'utilisation ou de mise en œuvre simple.

Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié et/ou habilité, avec les instructions détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Un personnel est qualifié et/ou habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses compétences.

■ **Le niveau 3** se caractérise par des actions qui nécessitent des instructions complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.

Ce type d'action de maintenance est effectué par un technicien qualifié et/ou habilité, à l'aide d'instructions détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

■ **Le niveau 4** se caractérise par des actions dont les instructions impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés.

Ce type d'action de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée et/ou habilitée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.

■ **Le niveau 5** se caractérise par des actions dont les instructions impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels.

Par définition, ce type d'actions de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou une société spécialisée et/ou habilitée, avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

■ PLAN PLURIANNUEL DE MAINTENANCE

Ensemble des actions de maintenance à réaliser sur la durée du contrat. Il comprend les opérations récurrentes annuelles auxquelles viennent s'ajouter les actions pluriannuelles dont les fréquences sont supérieures à un an et sont inférieures ou égales à la durée du contrat. Ce plan pluriannuel peut également intégrer des opérations de maintenance dont la fréquence excède la durée du contrat.

INDICATEUR

■ INDICATEUR D'ACTIVITÉ

Mesure du volume d'une activité.

Exemple :

■ Accueil : Flux de visiteurs (U/mois)

■ INDICATEUR DE PERFORMANCE CLÉ (OU KPI - KEY PERFORMANCE INDICATOR)

Mesure de la performance d'une prestation essentielle pour le client au regard d'un objectif fixé.

Exemples :

■ Maintenance : taux d'indisponibilité d'une installation critique

■ Courrier : taux de courriers égarés

■ INDICATEUR DE SATISFACTION

Mesure de la satisfaction d'un client, utilisateur final ou responsable de contrat, rapportée à une échelle de valeurs de référence.

Cette mesure est souvent faite sur la base d'un questionnaire.

■ INDICATEUR ENVIRONNEMENTAL

Mesure des impacts d'une activité sur l'environnement ou sur sa préservation (cf. Guide des Indicateurs Environnementaux d'Exploitation - SYPEMI)

▮ NIVEAU DE SERVICE (OU SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Accord entre le client et le prestataire portant sur l'exécution, la mesure, les conditions de fourniture d'un service et ses limites de prestation.

▮ RAPPORT D'ACTIVITÉ (OU REPORTING)

Document retraçant l'activité de la période et comprenant au minimum les indicateurs et les événements intervenus dans le cadre du contrat (pilotage, maintenance, services, énergies) ainsi que leur analyse. La fréquence de ce rapport est souvent mensuelle, mais est variable suivant le contrat.

MÉTIER ET FONCTION

▮ PERSONNEL MULTISERVICE

Personne qui assure, sous la responsabilité de sa hiérarchie, des prestations de multiservice (accueil, nettoyage, courrier...).

▮ PERSONNEL MULTITECHNIQUE

Personne qualifiée qui assure, sous la responsabilité de sa hiérarchie, des prestations de maintenance technique (génie climatique et électrique, équipements techniques, entretien du bâti...).

▮ ASSET MANAGEMENT (OU GESTION D'ACTIFS IMMOBILIERS)

Activité dont l'objectif est la valorisation des actifs immobiliers. L'asset manager procède, sur son portefeuille, aux arbitrages : vente, acquisition, construction, rénovation.

▮ ENERGY MANAGEMENT

Activité dont l'objectif est de maîtriser dans la durée la performance énergétique d'un bien en arbitrant le rapport coûts/bénéfices.

▮ EXPLOITANT

Au sens de la réglementation, l'exploitant est l'entité responsable juridiquement du bâtiment, des personnes qui l'occupent et des biens qui le constituent. Le prestataire qui assure la conduite et la maintenance des biens est souvent appelé, à tort, l'exploitant.

▮ FACILITY MANAGEMENT

Activité dont l'objectif est de piloter, comme opérateur principal, un ensemble de prestations multitechnique (services aux bâtiments) et multiservice (services aux occupants).

▮ PROPERTY MANAGEMENT

Activité dont l'objectif est de conseiller, d'administrer et de valoriser financièrement un patrimoine immobilier sur la durée (gérance, syndic, gestion technique, gestion des travaux...) pour le compte d'un tiers.

ORGANISATION

▮ ASTREINTE

Organisation permettant de mobiliser des personnes et des moyens, en dehors d'une présence de technicien ou d'agent sur site, afin de réaliser une intervention d'urgence, de prendre toute mesure conservatoire nécessaire et, si possible, d'identifier la panne éventuelle et de pallier à ses conséquences.

▮ ASTREINTE MUTUALISÉE

Organisation d'astreinte sur un périmètre comprenant différents sites, contrats et clients.

▮ ASTREINTE DÉDIÉE

Organisation d'astreinte de technicien(s) ou d'agent(s) mobilisable(s) réservée à un site, à un contrat ou à un client.

▮ ASTREINTE D'ENCADREMENT

Organisation d'astreinte de personnel d'encadrement mobilisable lorsqu'un dysfonctionnement dépassant les compétences ou les prérogatives du technicien ou de l'agent d'astreinte.

▮ CELLULE DE CRISE

Organisation de réponse, à tout moment, à une situation critique, de toute nature, qui centralise les informations et les décisions.

Elle gère notamment la logistique et définit la stratégie de communication jusqu'à la résolution de la crise. Elle est constituée d'un nombre restreint de personnes de différentes compétences et dotée de moyens de communication sûrs et permanents.

Elle est dotée de procédures dédiées et est éprouvée périodiquement.

OUTIL

▮ GESTION MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (GMAO)

Logiciel destiné à aider les services de maintenance dans leurs missions. Il possède principalement des fonctions d'inventaire d'équipement, d'échéancier et de suivi/traçabilité des opérations réalisées. Il peut posséder de nombreux modules complémentaires : gestion de stock, financier, reporting, etc.

▮ GESTION TECHNIQUE CENTRALISÉE (GTC) / GESTION TECHNIQUE DU BÂTIMENT (GTB)

Système permettant de gérer les lots techniques comme le chauffage, la climatisation, la ventilation, l'électricité, le contrôle d'accès, la vidéosurveillance

Il réalise des fonctions telles que la régulation, la gestion des périodes d'inoccupation, le renvoi d'alarmes, la programmation de scénarios, etc.

▮ MAQUETTE NUMÉRIQUE (OU BIM – BUILDING INFORMATION MODELING)

Représentation numérique étendue du bâtiment et de ses équipements utilisée comme plate-forme de communication et de validation pendant les phases d'étude, de travaux, d'exploitation sur la durée de vie du bâtiment. En phase d'exploitation, cet outil est paramétré pour les besoins du prestataire, de l'utilisateur et du propriétaire et contient notamment les DOE et DIUO.

▮ PORTAIL CLIENT (OU PORTAIL DE SERVICES)

Interface de communication entre les occupants d'un site, le client et le prestataire (multitechnique ou facility manager). Elle permet de publier et de diffuser des informations et permet également aux occupants d'émettre une demande d'intervention et d'en suivre son traitement.

PRESTATION

■ CONDUITE

MActions d'ordre technique comprenant les opérations de démarrage, d'arrêt et d'ajustement des consignes des installations visant à optimiser leur utilisation prédéfinie selon un calendrier et des conditions d'usage.

Note 1 : En cas de changement du calendrier ou des contraintes d'usage, les interventions générées sont considérées comme des modifications et à ce titre n'entrent pas dans les opérations courantes de conduite.

Note 2 : Le terme d'Exploitation est souvent utilisé à tort pour désigner la Conduite.

■ PILOTAGE

Action d'analyser l'ensemble des activités, puis de proposer des actions d'amélioration, d'en suivre la réalisation et d'en rendre compte au client. Cette analyse est fondée sur des indicateurs d'activité, de performance et de satisfaction.

Le pilotage doit être basé sur un partenariat étroit entre le prestataire et le client avec pour objectif de répondre au mieux aux besoins du client.

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

■ PILOTAGE ÉNERGÉTIQUE

Action d'analyser les consommations d'énergie, puis de proposer des actions de progrès, d'en suivre la réalisation et de rendre compte des actions au client. Cette analyse est basée sur des indicateurs d'activité, de performance et de satisfaction.

■ SECOND-ŒUVRE

Ensemble des éléments du bâtiment qui ne sont pas les éléments de structure ni les équipements techniques ni l'ameublement. Ces éléments sont de type menuiserie, cloison, revêtement, serrurerie... Nombreux et variés, ils doivent nécessairement être énumérés dans le contrat.

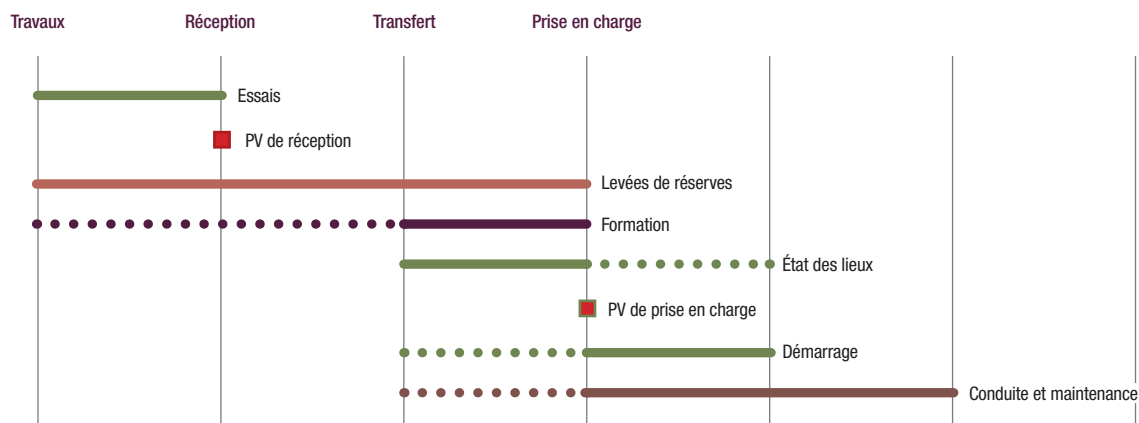
■ SERVICES AU BÂTIMENT

Ensemble des prestations multitechniques liées à la maintenance et au fonctionnement du bâtiment (électricité, climatisation, chauffage, climatisation, fluides, plomberie...).

■ SERVICES AUX OCCUPANTS

Ensemble des prestations multiservices destinées au confort et au bien-être des occupants (nettoyage, accueil, space planning, espaces verts, courrier, reprographie...).

PRISE EN CHARGE



■ ÉTAT DES LIEUX

Constat établi par le prestataire et remis au client. Il peut comprendre l'inventaire des équipements, les anomalies visibles notamment celles relevant de la sécurité du personnel, les relevés des index, les inventaires des pièces, documents et matériels remis, et les éventuels essais de fonctionnement.

Nota : un état des lieux peut également être contradictoire s'il est validé entre les parties.

■ PÉRIODE DE PRISE EN CHARGE

Durée entre le transfert et la prise en charge pendant laquelle le prestataire effectue l'ensemble des démarches qu'il juge utiles à la prise en charge du bien et/ou définies par le client.

■ PÉRIODE DE RECOUVREMENT (OU PÉRIODE DE TRANSFERT)

Temps, avant le début du nouveau contrat, au cours duquel le prestataire entrant et le prestataire sortant cohabitent. Cette période, permettant d'assurer une continuité de service, est à prévoir par le maître d'ouvrage afin que le nouvel entrant prenne connaissance des lieux et des biens et prépare l'état des lieux.

■ PRISE EN CHARGE

Action par laquelle le prestataire accepte la responsabilité du bien confié par le maître d'ouvrage et qui correspond au démarrage de tout ou partie des obligations contractuelles.

■ RÉCEPTION DES TRAVAUX

Acte par lequel le maître d'ouvrage déclare accepter l'ouvrage et sa responsabilité avec ou sans réserves, en présence des entreprises. Elle est obligatoirement prononcée de façon contradictoire.

■ TRANSFERT D'UN BIEN

Action par laquelle le maître d'ouvrage autorise l'accès au bien par le prestataire dans le but de préparer la prise en charge du bien.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES



■ SITES INTERNET :

- <http://www.marche-public.fr/Marches-publics/Definitions/Entrees>
- <http://www.garantiederesultatsenergetiques.com>
- <http://www.planbatimentdurable.fr>
- <http://www.sypemi.com>
- <http://www.afim.asso.fr>
- <http://www.fedene.fr>

■ RAPPORTS, OUVRAGES ET ARTICLES :

- Les contrats de performance énergétique, rapport à Madame Nathalie Kosciusko-Morizet, Ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement par Olivier Ortega, Mars 2011
- Charte d'engagement relative à la Garantie de Performance Energétique Intrinsèque (GPEI)
- Guide de rédaction des clauses techniques des marchés publics d'exploitation de chauffage avec ou sans gros entretien des matériels et avec obligation de résultat, Ministère de l'Economie et des Finances, Mai 2007
- Norme NF EN 13306 - Terminologie de la maintenance, AFNOR, Octobre 2010 (en cours de révision)
- Norme NF X 60-012 - Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leur approvisionnement, AFNOR, Août 2006
- Guide d'application GA X60-025 – Guide d'application du fascicule de documentation AFNOR FD X 60-000 « Maintenance industrielle – Fonction maintenance » aux patrimoines immobiliers, AFNOR, Août 2009
- Guide d'application GA X60-026 – Guide de gestion de la maintenance d'un patrimoine immobilier (GMAO), AFNOR, Novembre 2010
- Norme NF EN 15221-1 – Facilities Management – Partie 1 : Termes et définitions, AFNOR, Décembre 2006
- Les éléments essentiels d'un plan de mesure et vérification (PMV) de la performance énergétique selon l'IPMVP, FEDENE, Mai 2012
- Guide de la maintenance d'un patrimoine immobilier, SYPEMI, Juin 2009
- Guide des Indicateurs Environnementaux d'Exploitation, SYPEMI, Avril 2013
- Guide des durées de vie des matériels, SYPEMI (révision en cours)
- Guide de pilotage énergétique, SYPEMI (élaboration en cours)
- Les bonnes pratiques contractuelles des contrats FM, SYPEMI

INDEX



Asset Management (ou Gestion d'Actifs immobiliers)	13	Gestion Technique Centralisée (GTC) / Gestion Technique du Bâtiment (GTB)	14
Astreinte	14	Gros entretien renouvellement (GER)	11
Astreinte d'encadrement	14	Indicateur d'activité	12
Astreinte dédiée	14	Indicateur de Performance Clé (ou KPI - Key Performance Indicator)	12
Astreinte mutualisée	14	Indicateur de satisfaction	12
Bien	10	Indicateur environnemental	12
Cellule de crise	14	Installation	10
Certificat d'Economie d'Energie (CEE)	10	International Performance Measurement and Verification Protocol (IPMVP)	10
Certifications Energie / Environnement	6	Maintenabilité	11
Conduite	15	Maintenance	11
Consommable client	10	Maintenance réglementée	11
Consommable de maintenance	11	Maquette numérique (ou BIM – Building Information Modeling)	14
Consommable de services	11	Multiservice	6
Contrat de moyens	6	Multitechnique	6
Contrat de Performance Energétique (CPE)	6	Niveau de Service (ou SLA - Service Level Agreement)	13
Contrat de résultats	6	Niveaux de maintenance	11
Criticité fonctionnelle	11	Obsolescence d'un bien	9
Degrés-jours (DJ)	10	P1, P2, P3	7
Degrés-jours unifiés (DJU)	10	Période de prise en charge	16
Délai d'indisponibilité	7	Période de recouvrement (ou période de transfert)	16
Délai d'intervention	7	Personnel multiservice	13
Délai de dépannage	7	Personnel multitechnique	13
Délai de prise en charge	7	Pièce de rechange	11
Dossier de Maintenance des Lieux de Travail (DMLT)	8	Pilotage	15
Dossier de Transfert (DT)	8	Pilotage énergétique	15
Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE)	8	Plan pluriannuel de maintenance	12
Dossier d'Intervention Ultime sur les Ouvrages (DIUO)	8	Portail client (ou Portail de Services)	14
Due diligence - exploitation et niveau de service	6	Prise en charge	16
Durée de vie conventionnelle	9	Property Management	13
Durée de vie utile	9	Rapport d'activité (ou reporting)	13
Efficacité énergétique	10	Réception des travaux	16
Energy Management	13	Remplacement	10
Equipement	10	Renouvellement	10
Etat des lieux	16	Réversibilité	7
Facility Management	13	Second-CŒuvre	15
Fiche de Maintenance	11	Services au bâtiment	15
Gamme de maintenance	11	Services aux occupants	15
Garantie de Performance Energétique Intrinsèque (GPEI)	6	Transfert d'un bien	16
Garantie de Résultat Energétique (GRE)	6	Vétusté d'un bien	9
Gestion Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	14		

REMERCIEMENTS



Ont contribué à l'élaboration de ce lexique : Claude Bastian, Gervais Descamps et Daniel Hostalier (DALKIA), Denis Bonin (ARP-ASTRANCE), Arnaud Lebozec (SAMSIK), Gaëlle Comtet et Jean-François Edelmann (COFELY SERVICES), David Ernest (VINCI FACILITIES) ainsi que Bruno Lannerée, Secrétaire Général du SYPEMI.

À PROPOS DU SYPEMI



Le SYPEMI est le Syndicat Professionnel des Entreprises de Multiservice Immobilier qui déploient des prestations de services, de maintenance et de gestion technique et administrative d'ensembles immobiliers tertiaires, commerciaux, industriels ou publics. Ces activités, aujourd'hui dénommées Facilities Management (FM), créent de la valeur pour les donneurs d'ordre. Ces entreprises organisent et gèrent dans un modèle d'intégration de services et de performance sociale, les fonctions de soutien et de support aux entreprises.

Le SYPEMI est le syndicat de référence de la filière Facilities Management qui rassemble l'ensemble des personnels travaillant sur l'exploitation technique et servicielle des bâtiments.

Il a pour objet la mise en valeur des meilleures pratiques et la promotion des activités de services.



SYPEMI
28, rue de la Pépinière - 75008 Paris

Tél. : 01.44.70.63.90
Fax : 01.44.70.63.99
Courriel : communication@sypemi.com