

# LE PILOTAGE FM

Juillet 2018

## 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 attendues par les clients.

On passe 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.

## LA DEFINITION DU PILOTAGE FM

◆ Le Pilotage FM désigne l'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'activités de performance et de satisfaction.

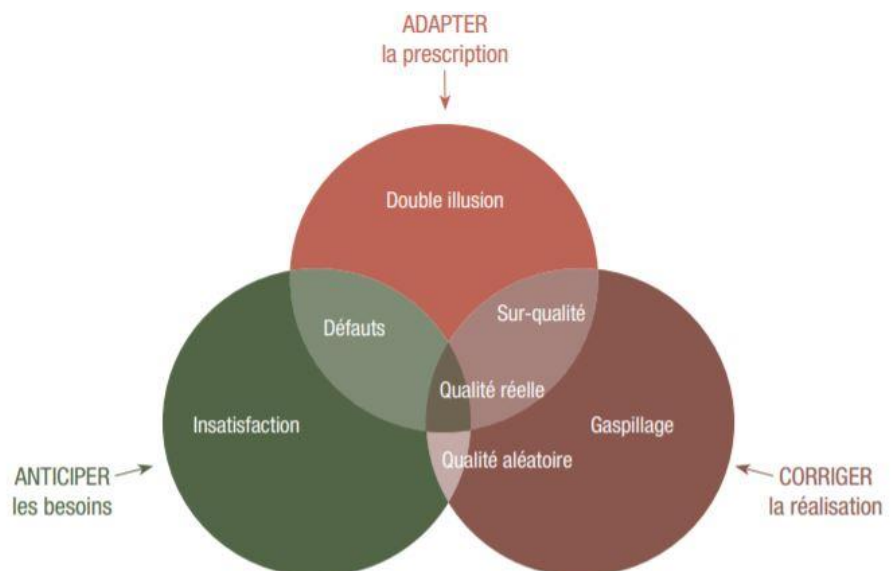
---

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

---

◆ 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.

## 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 3 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

Retrouvez le Guide complet sur le site [www.sypemi.com](http://www.sypemi.com)

