

LES INDICATEURS DU PILOTAGE D'UN CONTRAT FM

Suite à la publication par le SYPEMI et FACILITIS du "Guide du Pilotage FM", il a semblé utile au SYPEMI de proposer, en complément à ce guide, des indicateurs de suivi du Pilotage FM.

Nous avons identifié des indicateurs de pilotage FM en prenant soin de les dissocier des indicateurs du FM, et des métiers en particulier. Ils ne s'attachent donc qu'au pilotage à proprement parler :

- Le suivi d'une prestation consiste à suivre les écarts de la prestation réalisée vis-à-vis de la prestation attendue, cette action est souvent réalisée en auto-contrôle par le prestataire, qui rend compte au Pilote,
- Le pilotage d'une prestation consiste à suivre le traitement de ces écarts par rapport au contrat, cette action est réalisée par le Pilote, qui rend compte au Client.

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** et enfin ceux qui sont propres à **l'utilisateur/visiteur**.

Comme pour tout système d'indicateurs, il conviendra de sélectionner pour chaque contrat ou opération, quelques indicateurs pertinents qui seront dénommés "Indicateurs Clés de Performance" (KPI).

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 qui apparaissent les plus appropriés.

Cette première version est naturellement destinée à être améliorée en fonction de vos retours.



Janvier 2019

CLIENT	CRITERE	KPI (INDICATEUR DE PERFORMANCE)	OUTIL(S) DE MESURE	FREQUENCE DE LA MESURE	NIVEAU	DIMENSION en référence au Guide du Pilotage FM	OBSERVATIONS
ACHETEUR / CONTROLEUR BUDGETAIRE	Performance financière du pilotage du contrat	Conformité du contrat vs modèle précédent et vs contrat initial	Benchmark des données financières du pilotage du contrat	1 fois sur la durée du contrat ou si évolution de périmètre	3+	Performance économique	
	Gouvernance	Respect annuel du plan de gouvernance	Nombre de meetings réalisés selon le plan	Annuelle	3+	Toutes dimensions	
	Gestion des sous-traitants	Optimisation des coûts, amélioration des organisations	Reporting Pilote/fournisseurs Engagements contractuels	Annuelle	2+	Performance économique	
	Evolution de la prestation réelle et ajustement	Nb propositions d'améliorations qualitatives et quantitatives Qualité des propositions émises Capacité à réaliser dans des délais convenus Capacité à proposer un ROI	Audit du contrat	1 fois sur la durée du contrat pour niveau 1 1 fois par an pour niveau 3 et 4	1 à 4	Performance des prestations réalisées	Due diligence. Action partenariale
	Capacité du pilote	Adéquation du cursus et expérience	CV et entretien individuel	A Chaque changement de Pilote	1 à 4	Toutes dimensions	
	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	Rapport précis et juste	Trimestrielle	1 à 4	Performance économique	
	Gestion des biens	Capacité à proposer un plan pluri annuel et à le faire évoluer	Plan glissant pluri annuel d'investissements	Annuelle	2+	Performance des prestations réalisées	
	Flexibilité du contrat vs usages	% de la part variable	Volume de la part variable	Annuelle	3 et 4	Performance économique	
	Plan d'amélioration	% d'amélioration du rapport qualité prix Economies induites et évitements de coûts Optimisations des services	Rapport formalisé	Annuelle	2+	Performance économique	Améliorations prévisionnelles
UTILISATEUR / VISITEUR	Animation du site	Organisation d'actions événementielles, communication, signalétique	Nombre événements organisés par trimestre	Trimestrielle	4	Performance des prestations réalisées	
	Niveaux de confort	Mise en place d'outils de mesure et capacité de contrôle	Rapport sur les niveaux (qualité air, température, bruit). Conformité au Cahier des charges.	Trimestrielle	3+	Performance des prestations réalisées	
	Enquête de satisfaction	Niveau de satisfaction Client interne	Cnps ou % de satisfaction, borne de satisfaction pour visiteur	Semestrielle	3	Performance Relation Clients/Utilisateurs (occupants)	
	Réponse aux demandes	Nombre de demandes, type de demande (ou réclamation), délai d'intervention, délai de résolution	Extractions des données du portail utilisateur	Mensuelle	1 à 4	Performance des prestations réalisées	
EXPLOITANT / PRESCRIPTEUR	Respect général des engagements contractuels et Performance du pilotage	Qualité Délai Respect des budgets	Rapports d'activité	Mensuelle/annuelle	1 à 4	Performance des prestations réalisées Performance économique	
	Qualité de reporting et de l'outil	Fiabilité Niveau de précision Personnalisation Respect des délais Mesure des écarts Synthèse et analyse Mesures correctives, propositions, plan d'actions	Document daté, envoyé et présenté, commenté au Client.	Mensuelle/trimestrielle	1 à 4	Performance des prestations réalisées Performance des fonctions Hygiène Sécurité Sûreté (HSS) Performance économique	
	Gestion des incidents	Respect des processus et déploiement des actions prévues Anticipation des événements redoutés ou presque incidents Participation à la gestion de crise	Rapport d'incidents mineurs et majeurs Plan de prévention, plan de contournement, plan de reprise d'activité	Annuelle et à chaque incident	3+	Performance des prestations réalisées Performance des fonctions Hygiène Sécurité Sûreté (HSS)	
	Capacité de conseil	Capacité à apporter conseil et recommandation à tous les niveaux de management ou opérationnels de l'entreprise et sur tous les domaines relatifs à la prestation (technique, réglementaire, juridique, organisationnel, SI, coûts, ect.)	Cnps ou % de satisfaction	Par opportunité et annuellement	4	Performance Relation Clients/Utilisateurs (occupants)	
	Solutions innovantes	Capacité à présenter des nouveaux services ou solutions relatives au space management, Iot, énergies renouvelables, smart solutions et économies des ressources	Mise en place pilote, qualité de la pertinence, qualité de l'efficacité de la solution	Par opportunité et annuellement	3+	Toutes dimensions	

CLIENT	CRITERE	KPI (INDICATEUR DE PERFORMANCE)	OUTIL(S) DE MESURE	FREQUENCE DE LA MESURE	NIVEAU	DIMENSION en référence au Guide du Pilotage FM	OBSERVATIONS
EXPLOITANT / PRESCRIPTEUR	Prise en compte des autres parties prenantes	Intégration des attentes des DRH, IRP, gestionnaire immeuble, prestataires autres	Demande d'intervention Demande Maître d'ouvrage (correspondant client pour validation préalable le cas échéant)	Par opportunité et bilan annuel	1 à 4	Toutes dimensions	
	Qualité de gestion des sous-traitants et des prestataires	Réactivité sur le plan d'actions Conformité réglementaire et légale Capacité à fournir une traçabilité Respect des processus d'escalade Qualité de la relation et du respect du pilote Propositions d'amélioration des prestations et des coûts	Reporting Pilote/fournisseurs Engagements contractuels Nature des échanges positifs pilote/fournisseurs	Trimestrielle	1 à 4	Performance des prestations réalisées Performance économique	
	Niveaux de confort	Capacité à assurer un confort quotidien, mise en place d'outils de mesure et suggestions d'amélioration	Enquête eNPS, enquêtes ponctuelles	Trimestrielle	3+	Performance des prestations réalisées Performance RSE	
	Respect des règles HSE	Nombre d'accidents et de presque accidents Mise à jour du Plan de Prévention Respect du Règlement Intérieur Client (à disposition des employés) Tenue réglementaire et port des Epi (Prestataire et sous traitants)	Rapport et audit, plan de prévention signé et respecté, présentation des habilitations, suivi des actions correctives et mise en place de programme préventif, nombre d'accidents avec arrêt	Hebdomadairement à chaque modification + Annuel Rapport d'activité mensuel Permanent Journalier	1 à 4	Performance des fonctions Hygiène Sécurité Sûreté (HSS)	
	Respect des engagements environnementaux	Transmission des BSDI Mise à disposition du registre des déchets Suivi des situations accidentelles environnementales Inventaire des produits chimiques et phytosanitaires Taux de valorisation	Audit insitu Mise à disposition du bilan, des classeurs, bordereau	Annuelle et ponctuelle (incidents)	1 à 4	Performance environnementale	
	Gestion Documentaire	Tenue et disponibilité de la documentation	Liste des documents liés au contrat (sécurité, obligations de résultats, satisfaction, contrôles, réglementation...)	Sur demande	1 à 4	Performance des prestations réalisées	
	Evolution qualitative du pilotage et de l'organisation	Capacité à présenter un plan d'amélioration réaliste	Elaboration et mise en œuvre du Plan d'amélioration (qualitatif et économique)	Annuelle	3 et 4	Performance des prestations réalisées	
	Garantie de continuité	Visibilité des vacances et remplacements	Plan de remplacement	Ponctuelle	1	Performance des prestations réalisées	On ne parle pas d'absences nominatives
	Veille Réglementaire	Tenue et disponibilité de la veille réglementaire	Transmission d'une note	Sur demande	3+	Toutes dimensions	limitation au périmètre du contrat
	Performance du pilote	Adéquation du pilote au contrat	Questionnaire de satisfaction ou échange (Savoir-être, Rapidité d'action, Efficacité managériale, Compétences relationnelles)	Annuelle	1 à 4	Toutes dimensions	

Membres du groupe de travail :	
Denis BONIN	ARP-ASTRANCE
Katia BOURGEOIS-CREMEL	ISS
Pascal DELPONT	DALKIA
Jean-François EDELMANN	ENGIE COFELY
Odile FAUCHEUX-LAFFON	EDF
Arnaud LEBOZEC	MULTIDEX
Eric LEFIOT	ATALIAN
Charles REMANDE	SODEXO