

Fiche n° 11 Facilities Management : Promouvoir des démarches de services intégrés et orientés vers la performance pour contribuer à l'efficacité et la compétitivité des fonctions support pour le public comme pour le privé.

Impact finances publiques : ★★☆☆☆ - Impact relance : ★★☆☆☆ - Rapidité mise en œuvre : ★★☆☆☆

Contexte :

- La recherche d'une plus grande efficacité et compétitivité pousse les organisations, privées comme publiques, à se concentrer sur leur métier de base - *core business* - et à déléguer les fonctions support à des entités dont c'est la spécialité.
- Cette même recherche de compétitivité a progressivement amené les clients à rechercher et développer des approches multiservices et/ou multisites communément dénommées Facilities Management (FM).
- Cette tendance est particulièrement marquée dans les secteurs tertiaires et industriels, soumis à une forte concurrence et en recherche permanente d'amélioration de leur efficacité et de leurs coûts. De même, elle est plus marquée dans le secteur privé que public, bien que des expériences se multiplient dans ce dernier secteur.
- Cette évolution est également plus répandue dans les pays de culture anglo-saxonne, où la recherche de performance est plus marquée, et cette démarche plus ancienne. Les expériences couvrent des domaines très variés, publics comme privés, et les résultats sont probants. Ceci pousse les groupes internationaux à lancer des projets à des dimensions multi-pays pour des raisons de coûts mais également de meilleure cohérence des services « worldwide » et donc de contrôle par les clients.
- Les groupes de services français, de diverses origines, ont progressivement développé ces solutions et sont reconnus dans ce domaine au niveau international. Le Facilities Management est un métier à part entière qui consiste à piloter, gérer et optimiser une myriade d'acteurs serviciels, tels que la propreté, la sécurité, l'accueil, le multitechnique, etc. qui contribuent à la performance d'un ou plusieurs bâtiment(s) ou site(s) industriel(s), en liaison et sous le contrôle des clients.
- La valeur de ce métier n'est pas, comme c'est malheureusement souvent le cas dans notre pays, orientée uniquement sur la recherche du meilleur coût, en jouant sur l'effet volume, mais dans l'adéquation des services et leur performance au service des objectifs des clients.
- Paradoxalement, en France, cette démarche est plutôt moins développée, en particulier dans le secteur public qui développe plutôt des approches d'allotissement qui le privent des leviers de création de valeur liés à un pilotage et une coordination orientés « performance ».
- La crise actuelle a encore démontré la capacité de ces sociétés de services à assurer une continuité de services adaptée aux évolutions de la situation chez leurs clients, y compris les plus sensibles comme dans le secteur de la santé ou de la sécurité.
- Nous considérons qu'il existe un potentiel très important de développement de ces démarches dans le domaine privé mais aussi dans le domaine public. Ces démarches peuvent contribuer à optimiser l'efficacité de la dépense publique associée à une redéfinition des exigences en matière de services publics dont la crise a révélé l'urgence.

Présentation et objectifs de la démarche dans le cadre du plan de relance :

- Au moment où la crise va nous amener, collectivement, à revoir nos modes de fonctionnement, faire connaître le métier de Facilities Management et ses apports en matière de performance et de compétitivité pour ses clients. Cet enjeu est particulièrement important dans le domaine public ou la réallocation des ressources et le contrôle des déficits nécessitera une recherche active de solutions efficaces.
- Dans le secteur public, et notamment de collectivités, ouvrir cette option, en revoyant et en clarifiant les règles d'allotissement des marchés.
- Apporter l'expertise des Facilities Managers pour aider à définir les nouveaux besoins résultants de la crise et proposer des réponses de coopération en coproduction avec les clients et les bénéficiaires.

Moyens à mobiliser et démarches proposées :

Malgré ses compétences multisectorielles, ses capacités d'organiser et d'outiller, le métier du FM voit ses capacités d'actions fortement amoindries dans le domaine public et en particulier au niveau des collectivités.

Le SYPEMI, qui regroupe les principaux acteurs du domaine du Facilities Management propose qu'une ouverture soit faite en ce domaine et présente plusieurs pistes pour y parvenir :

- Reconnaître l'existence du Facilities Management comme **un métier unique** ;
- Donner au FM une autonomie et les moyens de se réaliser (élargissement de la convention collective au multiservices, aménagements des conditions d'interopérabilité, véhicule juridique, garanties sociales, etc.) ;
- Donner au FM la possibilité d'étudier les secteurs publics, dans des domaines où le savoir-faire et le retour d'expérience du pilotage des services serviront au mieux les collectivités (montée en compétences, économies ou réaffectations des dépenses...) ;
- Mise en place d'un **Observatoire du Facilities Management** pour *benchmarker/analyser* les meilleures pratiques entre acteurs publics et privés et générer des synergies performantes ; des études de cas sur des expériences internationales pourraient nourrir également cet Observatoire ;
- Dans les domaines identifiés, lui donner les accès aux marchés publics pour qu'il exprime ses compétences et procède aux optimisations qualitatives et quantitatives qu'il aura identifiées (rapport Webhelp et PAE).

Le SYPEMI et ses adhérents proposent de se mobiliser pour apporter leur contribution à la démarche de relance économique pour un retour rapide vers un équilibre économique et social satisfaisant.