

FACILITY MANAGEMENT · CHECKLIST DE CADRAGE

Facility manager : rôle, missions et compétences sur un parc multi-sites

Sur un réseau de plusieurs sites, le facility manager n'est plus un poste « bâtiment » : c'est la fonction qui tient la promesse de continuité de service, la maîtrise budgétaire et la conformité, site après site. Cette checklist vous aide à cadrer noir sur blanc ses responsabilités, ses livrables, ses rituels et la gouvernance de ses données — que la fonction soit interne, externalisée ou pilotée par un prestataire unique. Utilisez-la pour rédiger une fiche de poste, structurer un appel d'offres ou auditer un dispositif existant.

1 Périmètre et responsabilités à délimiter

Avant tout reporting ou SLA, posez ce que la fonction couvre — et ce qu'elle ne couvre pas. Le facility management se découpe classiquement en **hard services** (installations techniques : électricité, CVC, plomberie, sécurité incendie) et **soft services** (propreté, espaces verts, accueil, courrier, déchets). Sur un parc multi-sites, l'enjeu n'est pas la liste des prestations mais la **cohérence d'un site à l'autre**.

- ☐ **Lots techniques couverts** : lister précisément les hard services (CVC, électricité, courant faible, plomberie, sécurité incendie, fermetures/serrurerie) et les soft services (propreté, 3D/hygiène, espaces verts) inclus, par site et par lot.
- ☐ **Frontière maintenance préventive / curative / GER** : qui décide, qui paie, à partir de quel seuil un curatif bascule en gros entretien-renouvellement.
- ☐ **Niveau de délégation** : le facility manager pilote-t-il seulement (coordination), exécute-t-il via ses équipes, ou orchestre-t-il des prestataires tiers ? Le clarifier évite la zone grise de responsabilité.
- ☐ **Interlocuteur unique vs multi-prestataires** : nombre de contrats actifs à reprendre, objectif cible de consolidation.
- ☐ **Sites concernés et typologie** : nombre de sites, surfaces, statut (ERP / établissement recevant des travailleurs), équipements critiques par site.
- ☐ **Périmètre exclu** : ce qui reste à la charge interne (énergie, immobilier, IT) doit être écrit pour éviter les angles morts.

Bon à savoir : la norme internationale **ISO 41001:2018** (« Systèmes de management du facility management ») structure la fonction comme un système de management à part entière, orienté efficacité et amélioration continue. Elle reprend l'essentiel des définitions de l'ancienne norme européenne EN 15221. Elle ne prescrit pas de méthode pas-à-pas : elle fixe un cadre d'exigences à adapter à votre organisation.

2 Missions opérationnelles à attribuer

Une fois le périmètre posé, attribuez nominativement chaque mission. Sur un parc, la difficulté est moins de faire que de **faire de la même manière partout**.

- ☐ **Planification du préventif** : calendrier annuel des interventions programmées par site et par équipement, avec taux de réalisation suivi.

- ☐ **Traitement du curatif** : circuit de remontée des demandes (qui ouvre un ticket, par quel canal), qualification, affectation, clôture.
- ☐ **Pilotage des intervenants** : sélection, qualification, suivi qualité des prestataires ou techniciens, gestion des contrats fournisseurs.
- ☐ **Gestion des urgences et astreintes** : qui prend l'appel hors heures ouvrées, sur quel périmètre, avec quel délai garanti.
- ☐ **Suivi budgétaire** : engagement des dépenses, validation des devis au-delà d'un seuil, suivi du réalisé vs budget par site.
- ☐ **Conformité réglementaire** : tenue à jour des vérifications périodiques obligatoires et levée des réserves (voir section 5).
- ☐ **Relation site / exploitant local** : interlocuteur identifié côté terrain, modalités de validation des interventions.

3 SLA et indicateurs de performance à contractualiser

Un dispositif sans indicateurs mesurés est un dispositif invérifiable. Définissez les **SLA** (engagements de service) et les KPI qui mesurent leur respect — avec des règles de calcul identiques sur tous les sites, sans quoi la consolidation multi-sites n'a aucun sens.

- ☐ **Délai de prise en compte** : temps entre l'ouverture d'une demande et son accusé de prise en charge.
- ☐ **Délai d'intervention par niveau de criticité** : hiérarchiser les incidents (par ex. P1 bloquant / P2 dégradé / P3 confort) et fixer un délai garanti par niveau.
- ☐ **MTTR — temps moyen de réparation** : durée moyenne pour rétablir un équipement après défaillance. À suivre par lot et par site.
- ☐ **MTBF — temps moyen entre défaillances** : intervalle moyen entre deux pannes d'un même équipement ; révélateur de la qualité du préventif.
- ☐ **Taux de disponibilité des équipements critiques** : pourcentage de temps où l'équipement est opérationnel (lié à MTTR et MTBF).
- ☐ **Taux de réalisation du préventif** : interventions programmées effectuées / planifiées.
- ☐ **Taux de résolution au premier passage** : part des interventions clôturées sans second déplacement.
- ☐ **Mécanisme de bonus-malus** : conséquence contractuelle du dépassement d'un SLA, transparente et chiffrée.

INDICATEUR	DÉFINITION	CIBLE À FIXER	FRÉQUENCE DE MESURE
Délai de prise en compte	Ouverture → accusé de réception		
Délai d'intervention P1	Incident bloquant		
MTTR	Temps moyen de réparation		
MTBF	Temps moyen entre défaillances		
Taux de disponibilité	% temps équipement opérationnel		
Taux de réalisation préventif	Réalisé / planifié		

INDICATEUR	DÉFINITION	CIBLE À FIXER	FRÉQUENCE DE MESURE
Résolution 1er passage	Sans second déplacement		

Bon à savoir : les cibles de SLA dépendent fortement du métier, de la criticité du site et du niveau de service souscrit. Un délai d'intervention de quelques heures pour un point de vente ouvert 7j/7 n'a pas de sens pour un local tertiaire. Fixez vos cibles site par site, avec votre prestataire, plutôt que d'appliquer une valeur unique.

4 Reporting et livrables à exiger

Le reporting est le produit visible du pilotage. Exigez des livrables datés, formatés à l'identique sur tout le parc, et consolidables. Un tableau de bord par site qui ne remonte pas à une vue parc ne sert pas la direction.

- ☐ **Tableau de bord consolidé multi-sites :** vue parc des SLA, des incidents et des dépenses, déclinable par site et par lot.
- ☐ **Rapport mensuel d'activité :** interventions réalisées, SLA tenus/dépassés, points d'alerte, plan d'action.
- ☐ **Suivi des non-conformités :** réserves ouvertes, échéances de levée, responsables.
- ☐ **Suivi budgétaire :** réalisé vs budget, coûts par site et par type d'intervention, écarts commentés.
- ☐ **Historique d'interventions par équipement :** traçabilité complète, base du préventif et des décisions de renouvellement.
- ☐ **Alertes proactives :** seuils définis (backlog, dérive d'un SLA, surconsommation) déclenchant une notification, pas une découverte en réunion.
- ☐ **Facture consolidée et lisible :** ventilation par site et par poste, rapprochable avec le reporting d'activité.

5 Conformité réglementaire à sécuriser

C'est le domaine où l'oubli coûte le plus cher. Sur un parc, la conformité doit être pilotée centralement pour qu'aucun site ne « passe entre les mailles ». Les obligations dépendent du statut du site (ERP, établissement recevant des travailleurs) et des équipements présents.

- ☐ **Vérification périodique des installations électriques :** obligatoire et, pour les établissements recevant des travailleurs comme pour les ERP, à réaliser **annuellement** (Code du travail, art. R4226-14 et suivants ; arrêtés ERP). À faire confirmer au texte applicable à chaque site.
- ☐ **Registre de sécurité (ERP) :** sa tenue est obligatoire (Code de la construction et de l'habitation, art. R123-51) ; il consigne les vérifications périodiques, les rapports des organismes accrédités et les travaux correctifs.
- ☐ **Autres vérifications périodiques selon équipements :** sécurité incendie (extincteurs, alarme, désenfumage), CVC, ascenseurs, portes automatiques, etc. — périodicités propres à chaque équipement, à lister et à vérifier au texte en vigueur.
- ☐ **Levée des réserves :** suivi des observations des organismes de contrôle jusqu'à résolution documentée.
- ☐ **Archivage des rapports :** rapports de vérification accessibles, datés, rattachés au bon site et au bon équipement.
- ☐ **Responsabilité de l'exploitant :** identifier qui, du donneur d'ordre ou du prestataire, porte chaque obligation — l'écrire au contrat.

Bon à savoir : les périodicités et obligations citées sont des repères courants. Elles varient selon le statut de l'établissement, la catégorie d'ERP et les équipements installés. Faites valider la liste applicable à chacun de vos sites par un organisme de contrôle accrédité ou au texte réglementaire en vigueur.

6 Gouvernance et rituels à instaurer

Le pilotage vit dans des rendez-vous réguliers, pas dans des échanges au fil de l'eau. Calez une gouvernance à deux niveaux : décisionnel et opérationnel.

- ☐ **Comité de pilotage (COPIL) :** rituel périodique (souvent mensuel ou trimestriel) pour revue des KPI, arbitrages budgétaires, risques et plan d'amélioration continue.
- ☐ **Comité opérationnel / technique :** suivi rapproché de la qualité d'exécution, des plans de maintenance et des incidents récents.
- ☐ **Ordre du jour type :** SLA du mois, écarts budgétaires, non-conformités, actions en cours, décisions à prendre.
- ☐ **Participants identifiés :** direction exploitation/réseau, services généraux, prestataire, et selon le sujet la direction financière.
- ☐ **Compte-rendu et plan d'action :** chaque réunion produit des actions datées, avec un responsable.
- ☐ **Escalade :** seuils et circuit de remontée quand un sujet n'est pas résolu au niveau opérationnel.

RITUEL	FRÉQUENCE	PARTICIPANTS	DÉCISIONS / LIVRABLES
Comité de pilotage			
Comité technique			
Point d'astreinte / crise			
Revue budgétaire			

7 Gouvernance des données et outil (GMAO) à cadrer

Aucune des sections précédentes ne tient sans un référentiel de données fiable. La **GMAO** (gestion de maintenance assistée par ordinateur) centralise les actifs, les plans de maintenance, les ordres de travail et les coûts. Sa qualité conditionne la fiabilité de tout votre reporting.

- ☐ **Référentiel des équipements (parc) :** inventaire à jour, chaque équipement identifié (l'étiquetage QR code accélère l'identification terrain et la traçabilité).
- ☐ **Règles de calcul partagées :** MTTR, MTBF, taux de réalisation calculés selon des définitions identiques sur tous les sites — condition d'une consolidation crédible.
- ☐ **Source unique de vérité :** éviter les historiques dispersés (Excel, mails, carnets) ; tout passe par l'outil.
- ☐ **Accès et visibilité client :** le donneur d'ordre voit-il les statuts en temps réel, ou reçoit-il un export différé ? Le cadrer.
- ☐ **Propriété et réversibilité des données :** à qui appartient l'historique, sous quel format est-il restitué en fin de contrat.
- ☐ **Reporting automatisé :** tableaux de bord générés depuis l'outil plutôt que ressaisis, pour fiabilité et gain de temps.

- ☐ **Qualité de la donnée** : qui garantit la complétude des comptes rendus d'intervention (preuves, photos, pièces consommées).

Bon à savoir : un logiciel ne remplace pas le pilotage humain. La GMAO fiabilise la donnée et automatise le reporting ; ce sont la qualification des intervenants, le respect des SLA et les arbitrages en comité qui produisent la performance. Exigez les deux, jamais l'un sans l'autre.

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39