

KPI ET INDICATEURS · RÉFÉRENTIEL À COMPLÉTER

Référentiel des KPI de maintenance : définitions, formules et règles communes

RÉF. KPI-MAINT

QUI SOMMES-NOUS ?

Harmony by Depanneo opère la maintenance multitechnique de vos bâtiments partout en France, avec une plateforme de pilotage des interventions et un interlocuteur dédié.

+1 700

techniciens audités sur le territoire national

10 ans

d'expertise en maintenance multitechnique

Un interlocuteur dédié

et une plateforme de suivi des interventions

Vous décidez. Nous exécutons.

SITE

www.depanneo.com/harmony

TÉLÉPHONE

09 72 19 64 14

Parler à un expert

KPI ET INDICATEURS · RÉFÉRENTIEL À COMPLÉTER

Référentiel des KPI de maintenance : définitions, formules et règles communes

Ce référentiel reprend les 12 KPI de maintenance d'un parc multi-sites, avec pour chacun sa définition ou son calcul, sa source, sa fréquence de revue et la décision associée. Il sert ensuite à fixer, indicateur par indicateur, le propriétaire, le périmètre et les règles d'exclusion. Objectif : que chaque bâtiment produise ses résultats avec les mêmes conventions, pour que les achats, l'exploitation et les prestataires lisent les mêmes chiffres.

Important : modèle fourni à titre indicatif, à adapter et à faire valider avant usage. Il ne fixe aucune cible chiffrée : les objectifs, seuils et exclusions relèvent de votre organisation, de la criticité de votre parc et de vos engagements contractuels. Ce support ne remplace ni la GMAO ni le logiciel de gestion : il formalise les conventions utilisées pour produire et comparer les résultats. La terminologie peut s'appuyer sur la NF EN 13306, la NF EN 15341 et le cadre général de la NF X 60-000.

0 Mode d'emploi

- ☐ **Sélectionnez vos KPI.** Cochez dans la partie 2 les indicateurs retenus. Il n'est pas nécessaire de suivre les douze avec la même intensité : la sélection dépend de la criticité du parc.
- ☐ **Paramétrez chaque KPI retenu** dans la partie 3 : propriétaire, périmètre, règles d'exclusion, cible et échéance.
- ☐ **Fixez les conventions communes** (partie 4) avant toute consolidation multi-sites. Une formule identique peut produire des résultats incompatibles si les événements retenus, les horaires d'exploitation ou les règles de saisie diffèrent.
- ☐ **Vérifiez les données GMAO** (partie 5) : les champs utiles doivent être renseignés sur chaque ordre de travail.
- ☐ **Formalisez les objectifs** (partie 6) et la répartition des responsabilités (partie 7), puis faites valider le référentiel (partie 8).
- ☐ **Le fichier Excel associé** reprend ce référentiel et calcule les KPI par site et par période à partir des données saisies.

1 Identification du référentiel

ORGANISATION ET PÉRIMÈTRE

Organisation		Version du référentiel	
Responsable du référentiel		Date d'application	
Sites inclus			
Actifs et familles techniques inclus	☐ CVC ☐ Électricité ☐ Plomberie ☐ Sécurité incendie ☐ Autre : _____		
Contexte contractuel	☐ P2 (conduite et maintenance courante) ☐ P3 (renouvellement selon le périmètre convenu) ☐ Maintenance internalisée		
Outil de référence	GMAO :	Prochaine revue	

2 Les 12 KPI de maintenance

Le socle couvre la fiabilité, la maintenabilité et la disponibilité (FMD), l'exécution, la capacité disponible, les engagements de service et les résultats économiques.

RETENU	KPI	DÉFINITION OU CALCUL	DÉCISION ASSOCIÉE	SOURCE	REVUE
☐	MTTR	Temps total de rétablissement / nombre de pannes	Revoir le diagnostic ou l'organisation	GMAO et ordres de travail	Hebdomadaire ou mensuelle
☐	MTBF	Temps de fonctionnement / nombre de pannes	Traiter les défaillances répétées	Historique des actifs	Mensuelle
☐	Disponibilité	Temps de fonctionnement / temps requis	Prioriser les installations critiques	GMAO et système technique	Quotidienne et mensuelle
☐	Temps d'arrêt	Somme des durées d'indisponibilité	Évaluer l'impact sur l'exploitation	Ordres de travail	Quotidienne ou hebdomadaire
☐	Part préventive	Opérations préventives / total des opérations	Renforcer l'anticipation	GMAO	Mensuelle
☐	Part réactive	Opérations correctives non planifiées / total	Réduire le réactif	GMAO	Hebdomadaire ou mensuelle
☐	Respect du planning	Tâches réalisées comme prévu / tâches planifiées	Ajuster le programme ou la charge	Planning et GMAO	Hebdomadaire
☐	Charge en attente	Somme des heures estimées des ordres ouverts	Réallouer les ressources	GMAO	Hebdomadaire
☐	Productivité	Ordres clôturés / heures techniciens disponibles	Adapter la capacité	GMAO et relevés de temps	Hebdomadaire ou mensuelle
☐	Délais et SLA	Délai constaté et taux de respect des engagements	Corriger l'affectation ou l'escalade	Horodatage des demandes	Selon le cycle de pilotage
☐	Coût et valeur de remplacement	Dépenses de maintenance / valeur de remplacement	Arbitrer réparation et renouvellement	GMAO et gestion financière	Mensuelle
☐	TRS	Disponibilité × performance × qualité	Analyser la production lorsque pertinent	Système de production	Selon l'activité

Disponibilité intrinsèque = $MTBF / (MTBF + MTTR)$. TRS : taux de rendement synthétique (OEE) ; dans un parc tertiaire, il peut être écarté au profit des délais et des vérifications réglementaires.

3 Paramétrage de chaque KPI retenu

Un KPI doit être associé à un objectif, une formule, une source, une fréquence de suivi, un propriétaire et une décision associée. Complétez une ligne par indicateur retenu.

KPI	PROPRIÉTAIRE	PÉRIMÈTRE (SITES, ACTIFS)	RÈGLES D'EXCLUSION	CIBLE ET ÉCHÉANCE
MTTR				
MTBF				
Disponibilité				
Temps d'arrêt				
Part préventive				
Part réactive				
Respect du planning				
Charge en attente				
Productivité				
Délais et SLA				
Coût et valeur de remplacement				
TRS				

4 Conventions communes de calcul

La formule ne suffit pas à rendre un indicateur fiable : la qualité des données dépend des conventions appliquées dans chaque bâtiment. Consignez la règle retenue pour chacune des cinq étapes.

ÉTAPE	CONVENTION RETENUE
1. Sites, actifs et équipements inclus	
2. Événements retenus comme défaillances, arrêts ou opérations préventives	
3. Distinction entre temps technique et temps d'arrêt subi par l'exploitation	
4. Règles de création, de mise en attente et de clôture des ordres	
5. Unités et exclusions harmonisées avant la consolidation multi-sites	

CHOIX DE CALCUL À ARBITRER	
Durée du MTTR	☐ Réparation seule ☐ Ensemble du délai de rétablissement
Temps de fonctionnement (MTBF)	Convention identique pour tous les sites :
Temps requis (disponibilité)	Horaires d'exploitation retenus :
Coûts	Dépenses incluses : ☐ Main-d'œuvre interne ☐ Prestataires ☐ Pièces ☐ Autre : _____

5 Données GMAO et contrôles de qualité

La GMAO centralise les données historiques nécessaires au calcul. Cochez les champs effectivement renseignés sur chaque ordre de travail.

- ☐ Le site, l'équipement et la famille technique.
- ☐ Le niveau de criticité.
- ☐ Les dates et heures de signalement, d'affectation et de rétablissement.
- ☐ Le type d'opération et la cause identifiée.
- ☐ Les durées d'arrêt et de traitement.
- ☐ Les effectifs ou ressources mobilisés.
- ☐ Le statut final et le compte rendu.

Contrôles à réaliser avant chaque revue :

- ☐ Durées incohérentes (rétablissement antérieur au signalement, durées nulles ou anormalement longues).
- ☐ Champs absents sur les ordres clôturés.
- ☐ Clôtures administratives sans justification : elles peuvent améliorer artificiellement le respect du planning ou réduire la charge affichée.

6 Objectifs mesurables (SMART)

Un objectif SMART est spécifique, mesurable, atteignable, pertinent et défini dans le temps. Il n'impose pas une cible identique à tous les sites : les cibles peuvent être établies par comparaison interne entre des bâtiments aux usages et périmètres comparables. Une fiche par objectif.

FICHE OBJECTIF N° ____	
Performance attendue	
KPI retenu	
Type d'indicateur	☐ Résultat (indisponibilité, dépenses) ☐ Anticipation (préventif, respect du programme, charge en attente)
Périmètre et source	
Valeur de départ et cible	
Échéance	
Responsable du relevé	
Fréquence de revue	
Action prévue en cas d'écart	

7 Gouvernance du tableau de bord multi-sites

La collecte, la validation, l'analyse et la décision ne doivent pas reposer sur une seule fonction. Indiquez la personne ou le service en charge sur votre organisation.

RÔLE	FONCTION DE RÉFÉRENCE	PERSONNE OU SERVICE DÉSIGNÉ
Collecte	Équipes techniques : renseignent les ordres de travail	
Validation	Responsable de site : contrôle la cohérence	
Consolidation	Fonction maintenance : consolide les résultats	
Interprétation	Exploitation : interprète les effets sur l'activité	
Arbitrage	Achats et direction : arbitrent le budget et les ressources	

NIVEAU DE PILOTAGE	CONTENU PRINCIPAL	FRÉQUENCE	FRÉQUENCE RETENUE
Opérationnel	Défaillances, charge, délais et programme	Quotidienne ou hebdomadaire	
Gestion de site	FMD, préventif et récurrences	Hebdomadaire ou mensuelle	
Direction	Performance consolidée et écarts entre sites	Mensuelle	
Revue contractuelle	SLA, vérifications et actions correctives	Selon le cycle de pilotage	

8 Validation du référentiel

FONCTION	NOM	DATE	VISA
Maintenance			
Exploitation			
Achats			
Direction financière			

Toute modification d'une définition, d'une formule ou d'une règle d'exclusion donne lieu à une nouvelle version du référentiel, datée et diffusée à l'ensemble des sites et des prestataires.

PASSER À L'ACTION

Des KPI comparables sur tous vos sites.

Harmony by Depanneo centralise les demandes d'intervention de votre parc, homogénéise les règles de saisie et vous remet un pilotage multi-sites lisible par la maintenance, les achats et la direction.

[Demander un audit de parc](#)

ou 09 72 19 64 14