

FACILITY MANAGEMENT · GRILLE DE CADRAGE

Cadrer un périmètre multiservices et comparer les modèles contractuels

Avant de consulter le marché ou de renégocier vos contrats, il faut figer trois choses : le périmètre exact des prestations (hard et soft), le modèle contractuel qui engage votre prestataire, et le reporting que vous exigez sur l'ensemble de vos sites. Cette grille vous aide à le faire poste par poste, pour éviter les angles morts qui se paient en surcoûts et en litiges.

Repères de vocabulaire

Trois termes structurent le marché français et conditionnent ce que vous achetez réellement. Les distinguer évite de comparer des offres qui ne couvrent pas le même périmètre.

- **Multitechnique (hard FM)** — maintenance des installations techniques du bâtiment : génie thermique (CVC, chauffage, ventilation, climatisation), génie électrique, génie mécanique, plomberie, gestion des utilities. C'est le poste le plus capitalistique : selon les études de marché, les *hard services* représentent la majorité de la dépense FM en France (ordre de grandeur de l'ordre de 60 %, à valider selon la source et le périmètre retenu).
- **Multiservice (soft FM)** — prestations liées aux occupants et à l'environnement de travail : propreté, accueil, sécurité/sûreté, espaces verts, courrier, reprographie, restauration. Segment plus petit mais identifié comme le plus dynamique en croissance.
- **Facility Management intégré (IFM / Total FM)** — pilotage unifié du hard et du soft sous une responsabilité unique (un prestataire pilote, un contrat). Logique de gestion et de résultat, pas de simple exécution. C'est le modèle qui se généralise sur les parcs multi-sites.

Ordres de grandeur de marché : la dépense FM en France est estimée à environ 100 milliards d'euros en 2024, dont une part minoritaire externalisée. Ces chiffres varient fortement selon le périmètre retenu par chaque cabinet (Xerfi, MSI, Mordor Intelligence) — à manier comme repères, non comme références opposables.

1. Grille de cadrage du périmètre (hard / soft)

Renseignez chaque poste pour chacun de vos sites types. L'objectif : ne laisser aucune prestation « hors contrat » qui resurgira en facturation additionnelle. Pour chaque ligne, tranchez si le poste est **inclus**, son **niveau d'exigence**, et qui en porte la **responsabilité** (prestataire pilote, sous-traitant, régie interne).

FAMILLE	POSTE DE PRESTATION	INCLUS ? (O/N)	NIVEAU D'EXIGENCE / FRÉQUENCE	RESPONSABLE	COMMENTAIRE
Hard FM (multitechnique)	CVC — chauffage, ventilation, climatisation				
	Génie électrique (courants forts / faibles)				
	Plomberie / sanitaires				
	Sécurité incendie (SSI, extincteurs, désenfumage)				
	Contrôles réglementaires obligatoires				
	Clos et couvert / second œuvre (serrurerie, vitrerie)				
Soft FM (multiservice)	Propreté / nettoyage				
	Hygiène 3D (dératisation, désinsectisation, désinfection)				
	Espaces verts / extérieurs				
	Sécurité / sûreté (gardiennage, télésurveillance)				
	Accueil / courrier / reprographie				
	Gestion des déchets				
Pilotage	Point d'entrée unique / astreinte				
	GMAO / traçabilité des interventions				
	Reporting consolidé multi-sites				

2. Cadrer le niveau d'engagement attendu

Avant de comparer des offres, il faut savoir ce qu'on attend du prestataire : exécuter, ou s'engager sur un résultat. Cette distinction détermine le modèle contractuel pertinent.

- **Maintenance corrective** — intervention après panne. À cadrer : délais de prise en charge et de résolution par niveau de priorité.
- **Maintenance préventive** — interventions planifiées pour éviter la panne. À cadrer : taux de réalisation du préventif attendu (PM compliance) et périodicité.
- **Niveaux de priorité (P1 / P2 / P3)** — structure de criticité standard du marché : P1 critique (arrêt d'exploitation), P2 urgent, P3 courant. Chaque niveau porte un objectif de délai distinct, à inscrire au contrat.

3. Checklist — comparaison des modèles contractuels

Pour chaque modèle envisagé, cochez ce qui est garanti par écrit. Un modèle « au forfait » sans SLA opposable ne vaut pas mieux qu'une régie sans plafond. L'enjeu n'est pas le modèle en soi, mais ce qu'il engage.

POINT DE CONTRÔLE	MONO-PRESTATION / RÉGIE	MULTITECHNIQUE GROUPÉ (FORFAIT)	IFM / TOTAL FM (UN PILOTE)
Périmètre exhaustif annexé (postes inclus / exclus)	☐	☐	☐
Délais d'intervention engagés par niveau (P1/P2/P3)	☐	☐	☐
SLA opposables avec pénalités exigibles	☐	☐	☐
Mécanisme d'escalade automatique si SLA non tenu	☐	☐	☐
Plafonnement / grille des hors-forfait et devis additionnels	☐	☐	☐
Point d'entrée unique pour tous les sites	☐	☐	☐
Outil de suivi (GMAO) et accès données client	☐	☐	☐
Homogénéité de service garantie sur tout le parc	☐	☐	☐
Conditions de réversibilité / sortie (transfert données, préavis)	☐	☐	☐
Qualification / audit des intervenants (internes et sous-traitants)	☐	☐	☐

4. Checklist — exigences de reporting

Le reporting est ce qui vous donne la visibilité que vous n'avez pas en multipliant les prestataires. Distinguez les indicateurs opérationnels (revus fréquemment) des indicateurs de pilotage (revus à la maille mensuelle ou trimestrielle). Pour chaque indicateur, fixez la **cible**, la **périodicité** et la **source** (idéalement la GMAO, horodatée, et non un fichier ressaisi à la main).

INDICATEUR	DÉFINITION	CIBLE	PÉRIODICITÉ	EXIGÉ ? ☐
MTTR	Délai moyen de résolution après défaillance			☐
MTBF	Temps moyen entre deux défaillances (par équipement)			☐
Taux de respect des SLA	Part des interventions traitées dans le délai contractuel			☐
Taux de réalisation du préventif	Part des interventions planifiées effectivement réalisées			☐

INDICATEUR	DÉFINITION	CIBLE	PÉRIODICITÉ	EXIGÉ ? □
Disponibilité des installations	Taux de fonctionnement des équipements critiques			□
Volume d'interventions par site / par poste	Répartition des demandes, détection des sites à risque			□
Coûts consolidés par site et par famille	Lisibilité budgétaire et détection des coûts cachés			□
Hors-forfait / devis additionnels	Suivi des dépassements par rapport au contrat			□

Conseil de cadrage. La faille la plus fréquente n'est pas le prix affiché, c'est le périmètre flou. Annexe systématiquement au contrat la liste des postes *inclus et exclus*, et conditionnez chaque indicateur de reporting à une source horodatée (GMAO) plutôt qu'à une déclaration. Un indicateur sans source vérifiable n'est pas un engagement, c'est une intention. Vérifiez aussi que vos cibles de délai par niveau (P1/P2/P3) sont réalistes site par site : un parc dispersé n'a pas les mêmes contraintes logistiques qu'un site unique.

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