

Responsable des Services Généraux et Immobilier : co-piloter efficacement les services avec votre FMeur.

D'abord la compétence, puis la confiance :

Combien de DI et/ou de RSG ont-ils fait le choix d'externaliser les différents métiers-support du Properties et des Facilities (« PFM ») à un prestataire capable d'apporter un service global (« FMeur ») ?

Un nombre croissant d'entre eux bien sur, dès aujourd'hui ou au plus tard demain. Que ce choix soit leur imposé par une politique de groupe visant à se recentrer sur le cœur de métier, une volonté affichée de réduire les coûts annexes ou une nécessité d'organisation (comme dans les contrats de partenariat public-privé ou « PPP »), il est important de ne jamais dissocier l'acte de déléguer de celui de contrôler.

Lorsque l'imbrication entre les services donneurs d'ordres du Client (direction immobilière, services environnement et sécurité, services généraux et achats hors production) avec ceux du FMeur devient réellement opérationnelle, il n'est pas abusif de parler de co-pilotage des services.

Et qui dit copilotage impose l'absolue nécessité d'objectifs communs gérés avec des outils regroupés dans une base de données commune.

Si vous adhérez à cette idée, c'est que vous avez décidé d'avoir, ou que vous êtes déjà, dans une situation contractuelle marquée par un haut degré de confiance issu d'une compétence avérée de votre FMeur.

Quels objectifs communs ?

Ceux du Client, DI et/ou RSG, bien sur.

Son intérêt est d'être bien compris de son FMeur et d'engager celui-ci sur les mêmes challenges que ses propres donneurs d'ordres (administrations, patrons et utilisateurs) lui imposent.

Même si certains sont difficiles à appréhender pour son FMeur comme peuvent l'être l'amélioration de la productivité des utilisateurs ou la baisse de leur absentéisme, ils doivent être clairement explicités et traduits en sous-éléments sur lesquels les parties pourront agir après les avoir mesurés.

Pour donner un exemple de ce que pourraient être ces sous-éléments, il n'est pas anormal de lier – pour une part – la productivité au confort thermique et acoustique.

De même, l'absentéisme peut aussi être lié à ses mêmes paramètres augmentés de d'une ergonomie défailante du poste de travail.

A quelles fonctions et quels métiers doit s'appliquer ce co-pilotage ?

Quasiment tous ceux qui relèvent du PFM ou plus exactement peu d'entre eux qui ne sont pas communs.

En effet, seuls quelques outils spécifiques à chaque entité et relevant souvent de son cœur de métier et des règles de confidentialité qui y sont attachées n'entrent pas dans la base de données commune.

A titre d'exemples, on peut citer des deux côtés, les RH et la paye, la gestion de la trésorerie, la comptabilité générale, l'assistance juridique, etc ...

Pour ce qui concerne le Client donneur d'ordres, il a tout à gagner à jouer le maximum la transparence pour que son FMeur ne puisse pas s'abriter éventuellement derrière des non-dits pour justifier, à priori ou posteriori, d'une insuffisance ou d'une rupture de service.

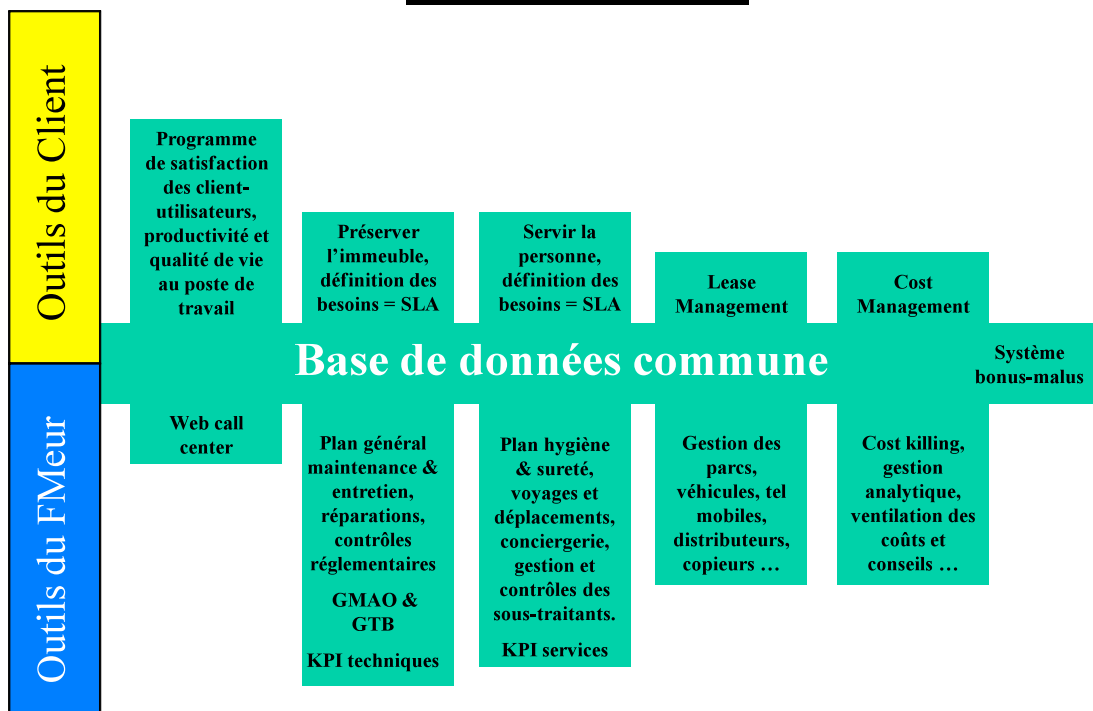
De la même manière, un FMeur qui « veut durer » chez son Client gagnera toujours à dire ce qu'il a fait, va faire ou ... n'a pas fait sans rien cacher, processus normalement issu de l'application d'une bonne politique d'assurance de la Qualité. Si cette transparence n'est pas de mise tout le temps et sur tous les sujets relevant du PFM, il sera difficile de créer et cultiver la confiance réciproque qui, de part et d'autre, est le garant d'un engagement long et profitable aux parties, comme l'est et doit le rester un contrat de PFM.

1 / Gestion immobilière



Copyright Denis CHAMBRIER / DCR Consultants– Mai 2008

2 / Gestion des services



Copyright Denis CHAMBRIER / DCR Consultants– Mai 2008

Quelle base de données commune pour assurer ce co-pilotage ?

Le terme « base de données » peut désigner tout autant un ensemble d'outils mis en commun qu'une architecture logicielle globale comparable à ce que les ERP proposent en matière de gestion des entreprises.

Le choix appartient toujours au Client en regard de ses moyens financiers et des contraintes et attentes de sa politique générale appliquée aux systèmes d'information. Il n'empêche que quelque soit ce choix, cette base de données devra répondre aux facteurs d'influence suivants :

- le concept d'entreprise citoyenne (développement durable et respect de l'homme dans et hors de l'entreprise),
- l'augmentation des risques et les coûts qui y sont associés,
- l'évolution rapide des métiers et techniques,
- la capacité et la souplesse d'adaptation de l'espace de travail,
- la financiarisation des métiers de l'immobilier.

La conséquence directe de ces influences est l'obligation, pour les organisations et entreprises qui souhaitent rester compétitives – pour ne dire vivantes – de s'adapter en permanence aux changements. Pour cela, elles doivent être et rester flexibles, structurées en réseau et intégrer des processus collaboratifs validés par de bonnes pratiques visant à la création de valeur, en tous cas en évitant sa destruction.

Par souci d'efficacité et d'homogénéité, ce constat valable pour les fonctions relevant du cœur de métier de l'organisation ou de l'entreprise est naturellement applicable aux fonctions support relevant du PFM.

Donc ces processus transversaux doivent être plus dynamiques que les outils d'information traditionnels verticaux, comme l'est une GMAO qui tourne sur un PC autonome ou un logiciel de gestion des énergies non couplé à une GTB ou comme l'était, il y a quelques années, un logiciel de paye découplé d'un logiciel de gestion. Plusieurs plateformes du marché répondent à ces critères qui définissent un système d'information intégré, collaboratif, global et modulaire à la fois. Parmi celles-là, on peut citer Archibus, Tririga, Coswin ou Planon.

Quel résultat commun ?

Servir le Client-utilisateur, lequel conserve un rôle central au sein de la base de données commune puisque c'est pour lui que le bien immobilier géré par le donneur d'ordres et confié au FMeur existe. Et ce, en garantissant au meilleur coût, la traçabilité et la qualité de l'environnement du poste de travail.

« Au vu de l'augmentation significative de notre patrimoine immobilier ces dernières années et de la flexibilité que nos Clients imposent à nos équipes, nous avons ressenti le besoin impératif d'assurer le même niveau de qualité de vie à tous nos employés quelque soit leur implantation. Nous avons ainsi décidé de regrouper nos différents outils de gestion des fonctions immobilières en un seul système de supervision capable de devenir un véritable outil intégré, tableau de bord unique et partagé avec nos prestataires. Pour cela nous avons acquis une solution tout intégrée éditée par l'un des leaders européens. ».

David CHAIGNE – AVIS – Directeur des Services Généraux et Achats Hors Production

« Seules les plateformes logicielles intégrant toutes les fonctions de gestion, d'exploitation des immeubles ainsi que la supervision des services aux occupants, permettent de disposer d'une vue d'ensemble, synthétique et fiable. Ce pilotage concerne tous les éléments impactant la satisfaction des utilisateurs en respectant les contraintes budgétaires couplées aux impératifs de sécurité et de préservation du patrimoine et de l'environnement ».

Marc PÉRIÉ – Directeur PLANON France
