

LEXIQUE FACILITIES MANAGEMENT

SUIVANT SYPEMI

Asset Manager

Conseil ou mandataire, qui se charge, pour le compte du propriétaire / investisseur, d'optimiser la valeur d'un portefeuille immobilier en proposant ou en réalisant des investissements, des acquisitions, des réhabilitations, des arbitrages et toutes opérations administratives, fiscales et juridiques correspondantes.

Amélioration (selon la norme NF EN 13-306)

Ensemble des mesures techniques, administratives et de gestion, destinées à améliorer la sûreté de fonctionnement d'un bien sans changer sa fonction requise.

Commentaire :

1- Les améliorations n'entrent pas dans le cadre de la maintenance « courante » de niveau 1, 2, 3, même si celle-ci contribue à en améliorer l'efficacité.

Automaintenance (selon NF EN 13-306)

Maintenance exécutée par un utilisateur ou un personnel d'exploitation.

Notes :

- *L'automaintenance doit faire l'objet d'une identification et d'une définition précise par contrat afin d'éviter tout litige sur son périmètre.*
- *Les opérations d'automaintenance doivent faire l'objet d'un suivi aussi rigoureux et aussi instrumenté que les autres prestations de maintenance ainsi que d'une spécification des obligations de moyens ou de résultats en fonction du type de contrat.*

Client (selon la norme EN 15221)

Unité organisationnelle qui spécifie et commande la livraison de services dans le cadre des conditions fixées par un accord de Facilities Management.

Note : *Le client agit à un niveau tactique.*

Conduite

Il s'agit des opérations de démarrage, d'arrêt et d'ajustement des consignes de fonctionnement, des équipements et installations, visant à optimiser leur usage. Le document normatif FDX 60.000 traite uniquement de la maintenance. La conduite des installations, notamment vis-à-vis des consommations d'énergies doit être spécifiée séparément.

Commentaires :

1- En cas de changement du calendrier ou des contraintes d'usage, les interventions générées sont considérées comme des modifications et à ce titre n'entrent pas dans les opérations courantes de conduite.

Équipement (selon FDX 60- 012)

Ensemble de biens, ou partie d'un bien déjà fractionné, considéré individuellement et qui assure une, voire plusieurs fonction(s) requises(s) élémentaire(s).

1. Exemples :

- *Une centrale de traitement d'air, alimentée en eau glacée peut être considérée comme un équipement au même titre qu'un climatiseur autonome monobloc ou à éléments séparés.*
- *Un groupe de production d'eau glacée peut être considéré comme un équipement au même titre qu'une pompe à chaleur qui, elle, assure deux fonctions requises : de l'eau glacée et de l'eau chaude.*
- *Un groupe motopompe peut être considéré comme un équipement au même titre qu'un ensemble de groupes motopompes réunis pour assurer une fonction requise.*

2. *Ce regroupement de biens appelé « équipement » est très fréquemment retenu pour être associé à des gammes de maintenance standard et à un suivi des performances.*

3. *Cette notion d'équipement est également utilisée lors de la mise en œuvre des outils de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur).*

Durée de vie requise

Durée de vie de l'équipement ou de l'installation spécifiée lors de sa conception et sa construction, et pour des conditions d'usage également spécifiées.

Entreprise intervenante de rang 2 ou plus

Entité ou service externe qui réalise, pour le compte du prestataire de rang 1, une opération de maintenance et/ou de conduite qui nécessite une qualification ou un agrément particulier et /ou un savoir-faire ou un outillage particulier et /ou l'application de procédures spécifiques, ..., pour garantir le maintien ou le rétablissement du bien dans un état apte à accomplir la fonction requise et/ou pour optimiser son usage.

Exploitation

Selon la brochure 2008 de la CCM (Commission Centrale des Marchés) concernant le CCTG pour les Marchés d'exploitation de chauffage, en cours de révision, les prestations d'exploitation comprennent « les prestations de conduite, surveillance, réglage, petit entretien courant, menues réparations et petites fournitures ».

Les vérifications des équipements s'entendent sans leur démontage.

L'entretien courant n'intègre pas :

- a. Tout remplacement ou renouvellement total ou partiel des matériels, y compris la main d'oeuvre nécessaire.
- b. Les vérifications avec démontage.

Facilities Manager ou « prestataire des services de facilities management {selon la norme EN 15221}

Organisation qui fournit au donneur d'ordres une panoplie cohérente de services de facilities management selon les termes et conditions de l'accord correspondant.

Note : Un prestataire de services peut être interne ou externe à l'organisation du donneur d'ordres.

Garantie totale

La « Garantie Totale » est un dispositif contractuel qui fait obligation au prestataire d'assurer la continuité de fourniture de la fonction requise par la réparation et le renouvellement si nécessaire des biens, tant à la suite d'une défaillance que de la vétusté ou l'obsolescence.

Grandes révisions

Les « Grandes Révisions » sont celles qui constituent des opérations de niveau 4 ou 5 avec démontage. Elles peuvent donner suite à des remplacements de pièces de rechanges ou des renouvellements. Si elles doivent intervenir dans la durée contractuelle elles feront l'objet d'une opération ponctuelle assortie de spécifications particulières, assimilables à du P3.

Gros entretien

Les opérations de Gros Entretien interviennent sur des parties d'ouvrage, installation et d'équipement. Situées au niveau 4, elles nécessitent une préparation et la fourniture de pièces de fonctionnement et d'usure. Leur coût unitaire peut être élevé en regard de la valeur de l'élément neuf.

Les opérations de Renouvellement concernent les ouvrages et équipements entiers. Elles découlent de l'étude d'un « plan de renouvellement » qui prend en compte les durées de vie initiales et résiduelles estimées des biens en cause et les priorités de tous ordres pour planifier les dates prévisionnelles de remplacement. Situées au niveau 5, ces opérations s'organisent comme un projet de travaux et conduisent en général à l'indisponibilité d'installations et de locaux entiers. Contractuellement et dans les comptes des sociétés, l'ensemble « Gros Entretien et Renouvellement » (GER) fait l'objet selon les cas de provisions ou d'amortissements qui nécessitent la prise en compte de règles financières et fiscales. Des clauses de répartition du solde de provision en fin de contrat peuvent exister.

Installation (selon FDX 60- 012)

Ensemble d'équipements associés, destiné à remplir une, voire plusieurs fonction(s) requise(s).

Exemples :

- La distribution électrique peut être considérée comme une installation qui regroupe plusieurs équipements comme le poste de livraison HT, le ou les postes de transformation HT/BT, la ou les distribution(s) BT et TBT, etc.
- La distribution TBT peut également être considérée comme une installation (secondaire) qui regroupe plusieurs équipements comme le poste de transformation BT/TBT, la ou les distributions TBT, les armoires divisionnaires, etc.

Interventions en période de garantie

Ces interventions relèvent de deux catégories :

1. Intervention de maintenance systématique telle que prévue dans le plan de maintenance du constructeur des installations (maintenance en période de garantie)
2. Intervention de diagnostic sur aléa ou défaillance consécutif à la manifestation d'un vice de conception ou de construction et pour lequel s'applique la garantie du constructeur ou la garantie légale (intervention de garantie)

Commentaires :

Dans le cadre d'une maintenance contractualisée, il est courant de déléguer au prestataire de maintenance par subrogation, la gestion et le suivi des garanties des installations confiées. Cette subrogation doit être définie contractuellement afin d'éviter tout litige quant à son périmètre, ses modalités d'exécution et de rémunération.

Maintenance (selon norme FDX 60-000)

Ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à la maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise

Modification : (selon la norme NF EN 13-306)

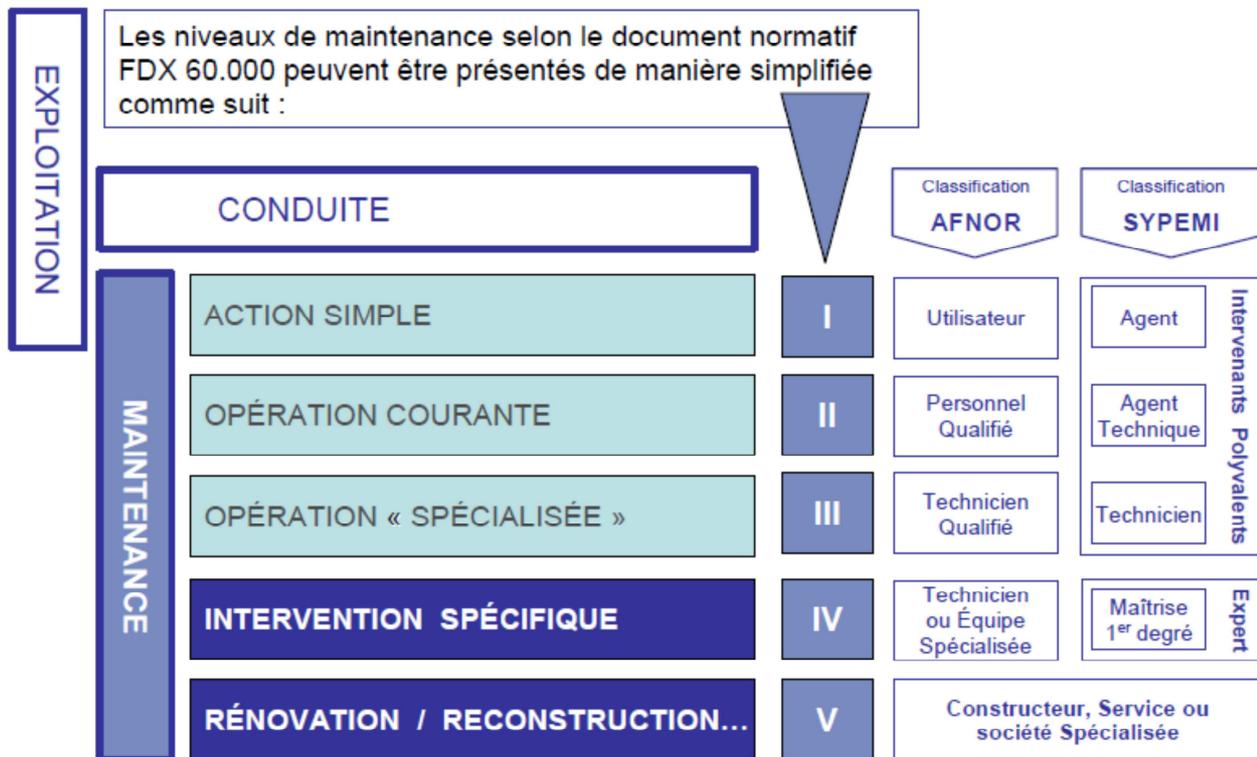
Ensemble des mesures techniques, administratives et de gestion destinées à changer la fonction d'un bien.

Notes :

1. Modification ne signifie pas remplacement par un bien équivalent.
2. Une modification n'est pas une action de maintenance.
3. Une modification peut être réalisée par du personnel de maintenance.

NIVEAU DE MAINTENANCE

Présentation simplifiée des niveaux de maintenance



Maintenance

Niveau 1 : Actions simples qui peuvent être effectuées par l'utilisateur / agent, à l'aide d'instructions simples et sans outillage autre que celui intégré au bien.

Niveau 2 : Opérations courantes effectuées par un personnel qualifié / agent technique, avec des procédures détaillées et un outillage léger.

Niveau 3 : Opérations de technicité générale effectuée par un technicien qualifié, avec des procédures complexes et un outillage portatif complexe.

Niveau 4 : Opération technique de spécialité effectuées, par un technicien ou une équipe spécialisée, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.

Niveau 5 : Rénovation, reconstruction, remplacement d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial. Nota : Ces opérations sont également appelées opérations de Gros Entretien ou de Renouvellement. Terme spécifique aux contrats de chauffage, non défini par la FD X 60.000 et à ne pas employer dans un autre cadre contractuel.

Obsolescence (selon FDX 60-012)

Bien que l'on ne peut plus maintenir pour cause d'indisponibilité des moyens matériels et ressources nécessaires sur le marché à des conditions technico-économiques acceptables.

Notes :

1. *Les moyens matériels non disponibles peuvent être :*

- un (ou des) article(s) nécessaire(s) à la maintenance du bien,
- de l'outillage ou des moyens de surveillance ou de test,
- des sources documentaires,
- des compétences,
- ...

2. *L'indisponibilité des ressources peut provenir :*

- de l'évolution technologique,
- de la situation du marché,
- de l'absence de fournisseur,
- de la réglementation.

3. *L'état d'obsolescence peut provenir de nombreux paramètres :*

- a. *l'abandon de production des pièces constitutives et dont l'approvisionnement à l'identique ou par équivalence n'est plus possible, à un coût comparable,*
- b. *l'interdiction et/ou restriction d'exploitation suite à l'évolution des réglementations,*
- c. *l'incapacité à disposer ou à renouveler sur le marché les compétences et savoir-faire indispensables à la conduite et à la maintenance du bien,*

4. *L'état d'obsolescence est l'un des paramètres du bien qui en détermine la fin de vie utile.*

5. *Le traitement de l'obsolescence des biens n'est pas considéré comme une opération de maintenance car elle correspond à des origines extérieures (réglementation, disposition des moyens et ressources, disparition des fournisseurs...) et cela quels que soient son importance, ses dimensions ou son coût unitaire.*

Origine de l'intervention

Suite à demande d'intervention du client, cause réelle et vérifiée par diagnostic de l'intervenant en maintenance.

Commentaires :

1. *La cause est, par expérience, très souvent distincte du symptôme ayant mené à la demande d'intervention par le client.*

Exemple : Demande d'intervention pour fuite d'eau constatée au droit d'un climatiseur en plafond

Cause vérifiée = Infiltration d'eau en terrasse.

2. *Les prestations demandées par le client, au titre de la fonction « conduite et maintenance », peuvent se révéler être hors du périmètre de cette fonction en regard de l'origine constatée lors de l'intervention.*

Exemples d'interventions générées par une cause extérieure à l'activité de « conduite et maintenance » comprenant des actions de diagnostic, de mise en oeuvre de mesures conservatoires, de remise à niveau d'équipements, de modification d'installations ou de fourniture de services divers :

- sinistre ou événement de proximité ayant une incidence sur les installations sous contrat (Exemple : infiltration d'eau d'un local hors contrat),
- défaillance d'équipement relevant de la garantie,
- incidence du vandalisme (Choc, déformation, arrachement, surcharge, ...),
- traitement d'un cas de force majeure (Ex : tremblement de terre),
- incidence de l'action d'un tiers intervenant,
- rupture ou perturbation d'alimentation des installations en énergies et fluides,
- incidence d'un usage inadapté, ou de la sollicitation des installations au-delà de leurs caractéristiques de spécification, de conception ou d'état initial (Ex : chauffage ou climatisation défaillant en cas de températures ambiantes ou extérieures extrêmes),
- traitement d'une demande de services connexes à l'activité « conduite et maintenance »...

Prestataire

Entité ou service, interne ou externe (entreprise intervenante si externe), qui a en charge la « Maintenance » et / ou la « Conduite » des installations techniques qui lui sont confiées avec comme objectifs multiples, de satisfaire aux attentes des utilisateurs à un coût global optimum décidé avec le donneur d'ordres et dans le respect de la réglementation.

Commentaires :

1. *La conduite vise à optimiser l'usage des installations techniques.*

2. *La Maintenance vise à maintenir ou à rétablir l'installation technique dans un état apte à accomplir la fonction requise, en référence à la norme NF EN 13306.*

3. *Ces services concernés font l'objet du présent « Guide d'application des normes génériques sur la maintenance (FDX 60-000) pour le secteur immobilier »*

4. *Le terme de « performance » peut désigner : la qualité du produit fourni par l'installation, la performance énergétique, environnementale ou économique des installations. La conduite et la maintenance contribuent à atteindre le niveau de performance convenu. Il est aussi parfois appelé « prestataire de rang 1 ».*

Prise en charge

Dans le cadre d'un contrat de maintenance la prise en charge vérifie l'état initial du bien.

Ces vérifications permettront de définir les obsolescences et vétustés constatées, les éventuelles incidences d'un usage non-conforme, ainsi que l'adéquation de l'état des équipements par rapport à l'état requis pour le service attendu

Tout écart initial ne pourra être reconnu ultérieurement comme défaut de service consécutif aux opérations de conduite et maintenance.

Property Manager

Gestionnaire juridique et administratif de biens immobiliers, qui agit pour le compte d'un propriétaire/investisseur.

Selon la définition du glossaire 2003 du Sypemi, cette activité couvre notamment : la mise en location des biens, la gestion des baux, la préservation du patrimoine, le recouvrement et l'optimisation des loyers, la maîtrise des charges de fonctionnement et les propositions de valorisation lors de l'acquisition, de remise à niveau ou de cession de patrimoines.

Reconstruction (selon norme NF EN 13-306)

Action suivant le démontage d'un bien et la réparation ou le remplacement des composants qui approchent de leur fin de durée de vie utile et/ou devraient être systématiquement remplacés.

Notes :

1. La reconstruction permet de rétablir les caractéristiques fonctionnelles, d'usage et de durabilité au moins équivalentes à leurs valeurs initiales.
2. La reconstruction est basée sur le réemploi de tout ou partie du bien initial.

Remplacement

Action de remplacer un bien (équipement, installation) par un autre bien de caractéristiques fonctionnelles, d'usage et de durabilité au moins équivalentes.

Commentaires :

1. Le remplacement est basé sur la substitution du bien initial par un autre bien.
2. Le choix entre reconstruction et remplacement peut dépendre :
 - du coût comparé des deux solutions,
 - de la nécessité d'y adjoindre une modification ou une amélioration (qui dans ce cas sortent du strict périmètre de la maintenance)

Rénovation

Action de remise à niveau d'un bien en vue de rétablir en tout ou partie ses caractéristiques et ne nécessitant pas la remise en cause de la structure.

Commentaires :

1. La modification acceptée des caractéristiques et performances peut être :

- issue d'une intervention limitée donc partielle du bien,
- issue d'une perte de caractéristiques fonctionnelles à durabilité équivalente,
- issue d'une perte de durabilité à caractéristiques fonctionnelles équivalentes,
- un mix des trois.

2. Tout comme la reconstruction, la rénovation peut être associée à des opérations de modification ou d'amélioration, qui dans ce cas sortent du strict périmètre de la maintenance.

Services connexes aux activités de conduite et maintenance

Opérations effectuées pour le compte du client qui n'entrent pas dans le cadre usuel et dans les définitions des prestations de « conduite et maintenance ».

Exemples de services connexes aux activités de maintenance et de conduite :

- Assistance aux organismes de contrôle réglementaires,
- Assistance à la conception, réalisation, mise en service d'installations neuves, remise en service d'installations en veille, réception de nouveaux ouvrages et installations ou suite à modification/réhabilitation d'ouvrages existants,
- Création et/ou mise à jour de documentations suite aux travaux neufs ou de réhabilitation de patrimoines immobiliers,
- Expertise technique (gestion de sinistre, vandalisme, obligations réglementaires ou contractuelles, ...)
- Etudes de type Sûreté de fonctionnement, études AMDEC, ...,
- Mise en conformité réglementaire, veille réglementaire,
- Consignation, condamnation d'équipements et installations (assistance aux tiers intervenants),
- Inventaire avec ou sans état des lieux hors installations confiées,
- Valorisation d'actifs,
- Mise en service et modification d'outils de gestion et d'exploitation (GTC, GTB, GMAO, Centres d'appels, Gestion informatisée de patrimoine,...)
- Diagnostic, mesures conservatoires et assistance au traitement d'événements générés par une cause extérieure (Force majeure, rupture d'alimentation en énergies, dégâts collatéraux sur sinistre, ...)

Usage conforme

Mode(s) d'utilisation d'un patrimoine immobilier et/ou d'installations techniques, conformément :

- à leur destination (selon le cahier des charges de conception et construction) ;
- aux caractéristiques constatées et validées lors de leur réception ;
- aux données de construction et limites précisées par leur fournisseur (caractéristiques techniques et données d'exploitation et de maintenance) ;
- aux données caractéristiques de la catégorie de bâtiment ;
- aux documents techniques de référence et usages ;
- aux réglementations applicables.

Commentaire :

Tout usage non conforme est susceptible de générer des interventions et actions qui sortent du cadre de la fonction « conduite, maintenance ».

Utilisateur final (selon la norme EN 15-221)

Personne bénéficiant des services.

Note : Un visiteur peut également être utilisateur.

Commentaires :

1. *L'utilisateur final bénéficie des services à titre permanent ou provisoire.*
2. *L'utilisateur final (ou plus simplement l'utilisateur) des patrimoines immobiliers, correspond à l'utilisateur des locaux, qu'il en soit occupant permanent ou occasionnel.*
3. *L'utilisateur peut être le révélateur d'un défaut de service ou de fourniture d'unités d'usage. Il peut également se révéler être à l'origine de demandes d'interventions en conduite et maintenance en fonction de sa perception alors même que le service est assuré conformément aux exigences de l'exploitant du patrimoine.*
4. *L'utilisateur peut dans certains cas être appelé « le locataire, l'occupant, l'usager ou encore le résident »*

Vétusté

Etat considéré du bien en fin de vie utile.

Commentaires :

1. *Selon la norme NF EN 13-306, « la vie utile d'un bien » est l'intervalle de temps qui, dans des conditions données, commence à un instant donné, et se termine quand le taux de défaillance devient inacceptable ou quand le bien est considéré comme irréparable à la suite d'une panne ou pour d'autres raisons pertinentes. Dans une relation contractuelle, il est nécessaire de préciser les paramètres de définition de la vétusté des équipements. Par exemple, il peut être défini que lorsque les travaux de remise à l'état initial de l'équipement ont un coût supérieur à X % de la valeur à neuf de l'équipement installé en état d'assurer sa fonction, il est convenu contractuellement son échange à l'identique par un équipement neuf ou équivalent si existant.*
2. *Par exemple, la FG3E (Fédération française des entreprises Gestionnaires de services aux Equipements, à l'Energie et à l'Environnement) a créé et validé un recueil des « durées de vie utiles des matériels de chauffage, conditionnement et production d'air comprimé ». Les données de retour d'expérience de ce recueil peuvent être employées comme données de référence pour la programmation des actions de traitement de la vétusté des installations.*
3. *Le taux de défaillance évolue suivant la dégradation ou l'usure du bien, le vieillissement du bien, les aléas subis par le bien durant sa vie et qui n'entrent pas dans le cadre « d'un usage conforme » de ce bien, aléas qui peuvent en réduire significativement la durée de vie utile. Dans ce dernier cas, le bien ne respecte plus les règles définies par le retour d'expérience dans l'usage des biens. Il nécessite alors des opérations de remise à niveau technique, très souvent confiées aux équipes de maintenance, mais qui sortent du cadre des activités de maintenance.*
4. *Le remplacement d'un bien vétuste est l'une des activités de maintenance de niveau 5, telles que définies dans le fascicule de documentation FDX 60-000, quels que soient son importance, ses dimensions ou son coût unitaire, sous condition de rester dans l'intervalle de temps de durée de vie requise. En cas de dépassement de durée de vie requise, le remplacement est considéré comme un nouvel investissement hors de l'activité de maintenance.*