

Comportement d'achat des responsables de la maintenance immobilière en France

Enquête effectuée pour l'Afim par Octaèdre Conseil auprès de 272 responsables de maintenance de septembre à décembre 2001 sur l'ensemble du territoire français. L'échantillonnage aléatoire n'est pas statistiquement représentatif du poids économique des régions, ni de celui des "procédés tertiaires" ou des secteurs d'activités.



Réseau **maintenance**®

Des professionnels de la maintenance aux professionnels de la maintenance

Sommaire

A – Composition de l'échantillon

- A-1 Répartition des secteurs public et privé
- A-2 Nature juridique des interviewés
- A-3 Statuts d'exploitation
- A-4 Effectifs des sites
- A-5 Surfaces des sites
- A-6 Secteurs d'activité
- A-7 Régions

B – Comportements d'achat tous profils d'entreprises confondus

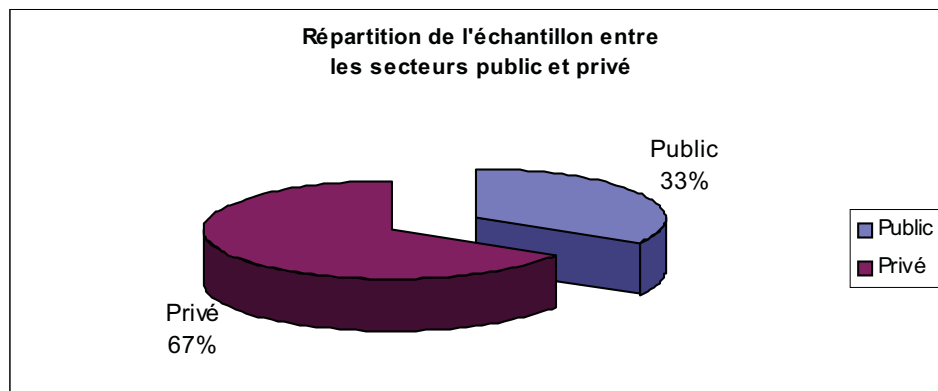
- B-1 Autonomie de décision
- B-2 Degré d'externalisation
 - B2-1 Besoins des bâtiments
 - B2-2 Besoins des utilisateurs du bâtiment
 - B2-3 Technologies spécifiques
- B-3 Choix des prestataires
 - B3-1 Constructeur ou entreprise de service ?
 - B3-2 Spécialiste ou multitechnique ?
- B-4 Le type de maintenance : correctif ou préventif ?
- B-5 Les outils de travail de la fonction maintenance : degré d'utilisation
- B-6 Conclusion

C – Comportements d'achat en fonction du profil des entreprises

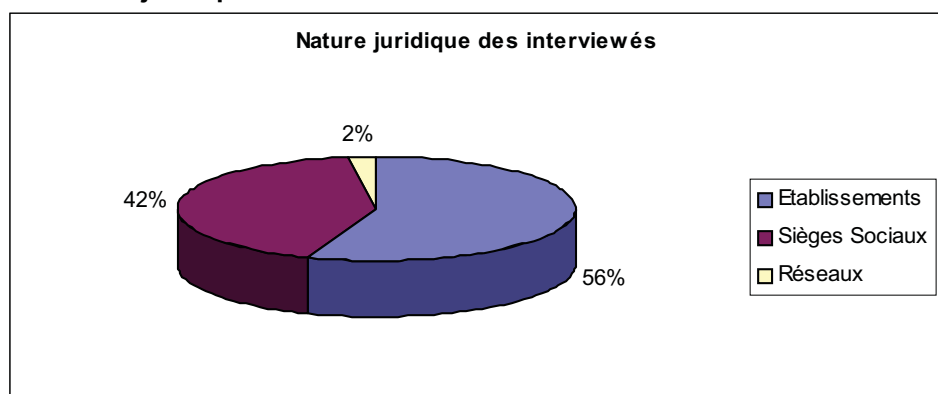
- C-1 Besoins des bâtiments
- C-2 Besoins des utilisateurs
- C-3 Besoins spécifiques
- C-4 Prestations et métiers des mainteneurs
- C-5 Prestations et spécialités
- C-6 Prestations et types de maintenance
- C-7 Conclusion

A – Composition de l'échantillon

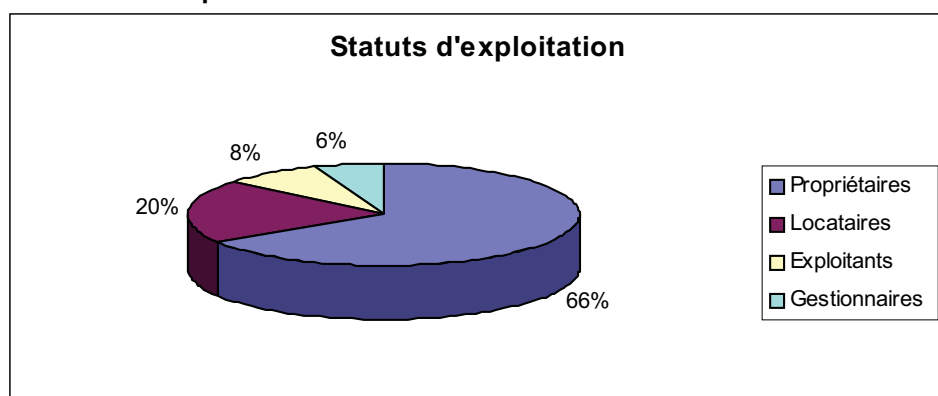
A-1 Répartition des secteurs public et privé

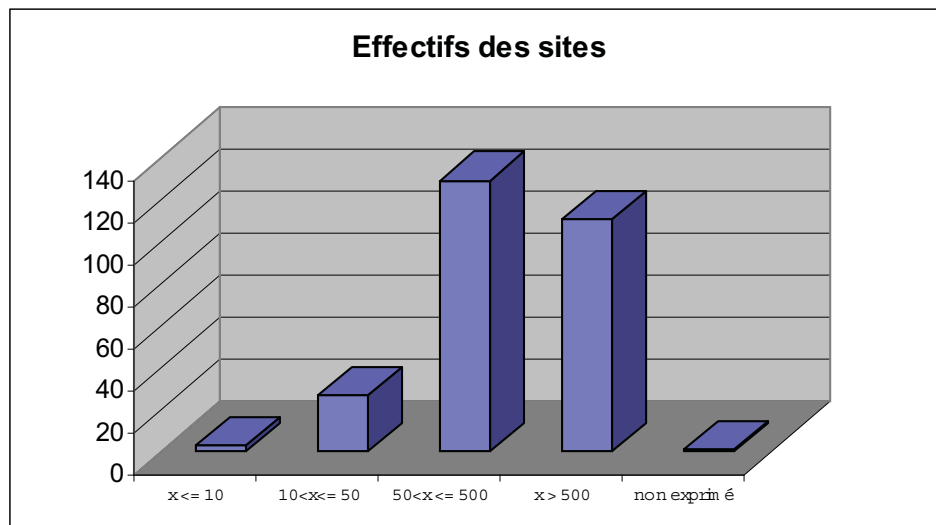
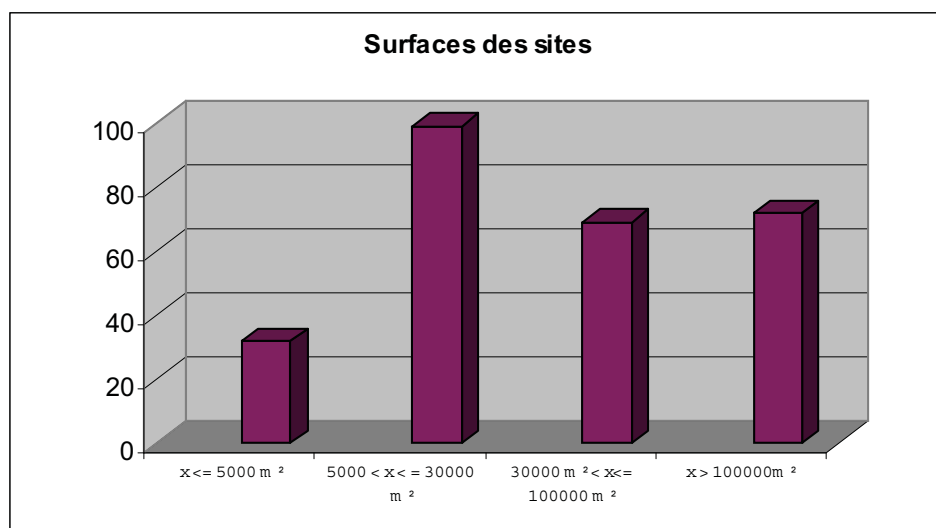


A-2 Nature juridique des interviewés

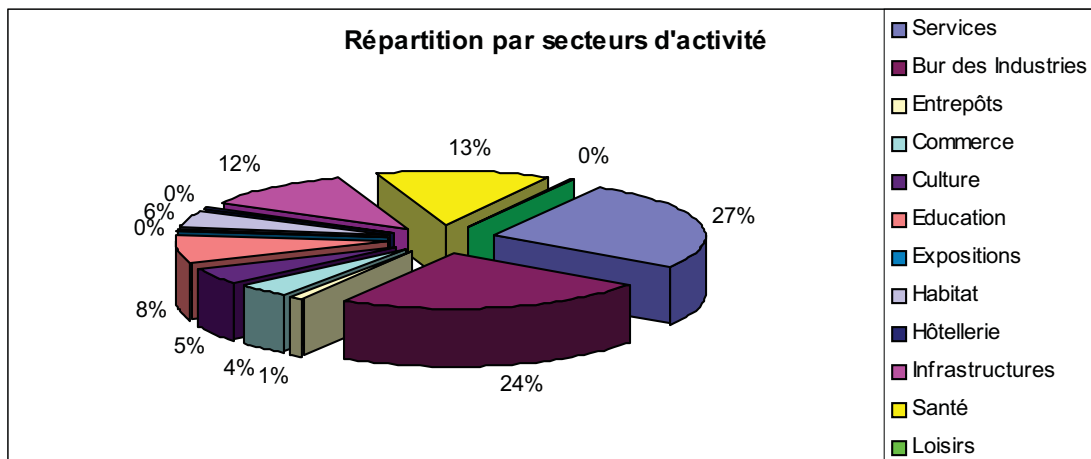


A-3 Statuts d'exploitation

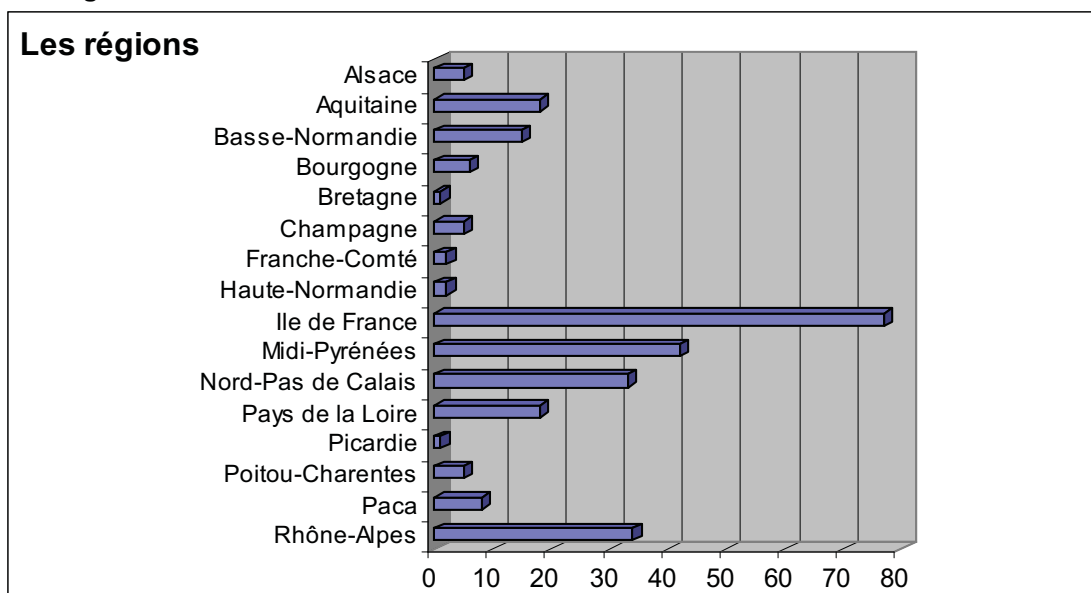


A-4 Effectifs des sites**A-5 Surfaces des sites**

A-6 Secteurs d'activité

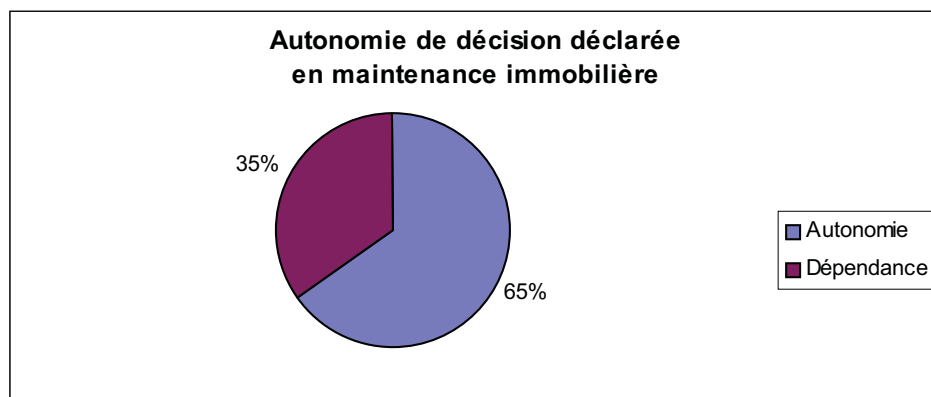


A-7 Régions



B – Comportements d'achat tous profils d'entreprises confondus

B-1 Autonomie de décision



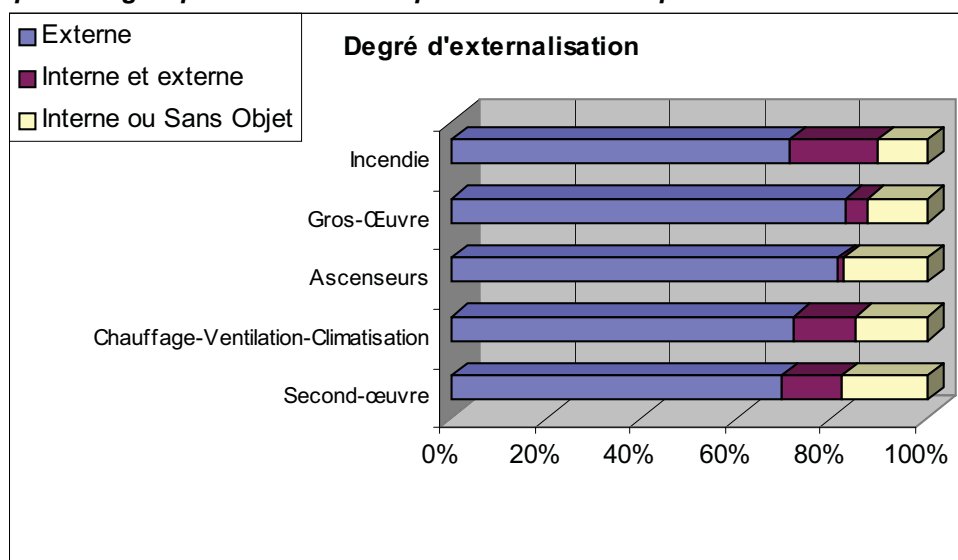
L'autonomie déclarée des responsables de la maintenance immobilière est en fait essentiellement opérationnelle et concerne la sélection des fournisseurs et le suivi sur le terrain. Elle est rarement une réalité sur le plan stratégique et budgétaire.

30 % de l'échantillon n'ont pas de budget maintenance propre et consignent les dépenses de maintenance en "exploitation". Ces dépenses apparaissent alors soit dans le budget "investissements", soit dans les dépenses de fonctionnement, mais ne sont pas distinguées des travaux neufs.

Un patrimoine qui ne fait pas l'objet d'un budget maintenance est en règle générale récent (moins de cinq ans environ).

B-2 Degré d'externalisation B2-1 Besoins des bâtiments

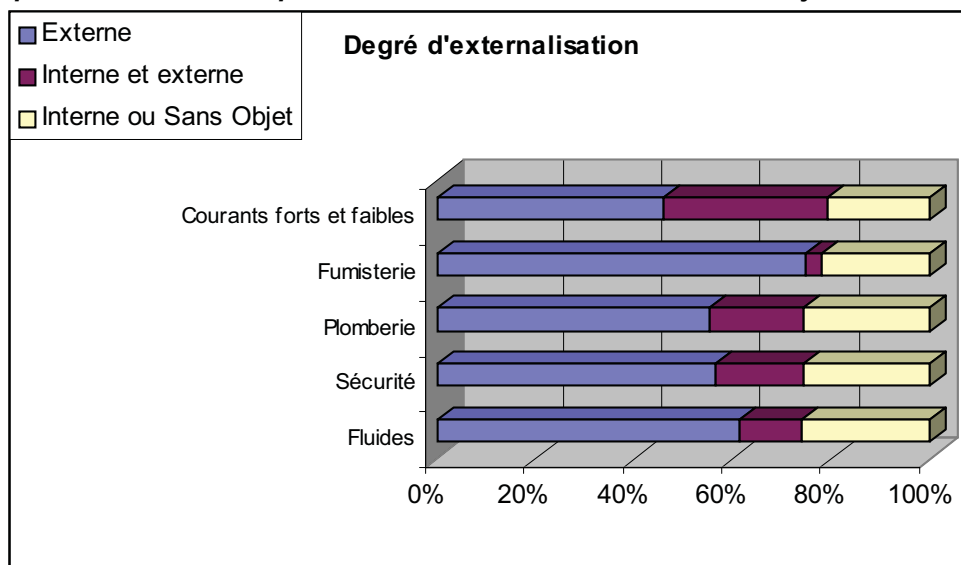
Groupe 1 : le groupe des lots techniques externalisés à plus de 80 %



L'externalisation de la maintenance immobilière atteint des records à plus de 80 % en sûreté-sécurité à travers la détection et la protection-incendie en particulier, dans les bureaux des services, les industries, les infrastructures et le commerce. Il s'agit aussi de se conformer aux obligations réglementaires, notamment pour les établissements recevant du public.

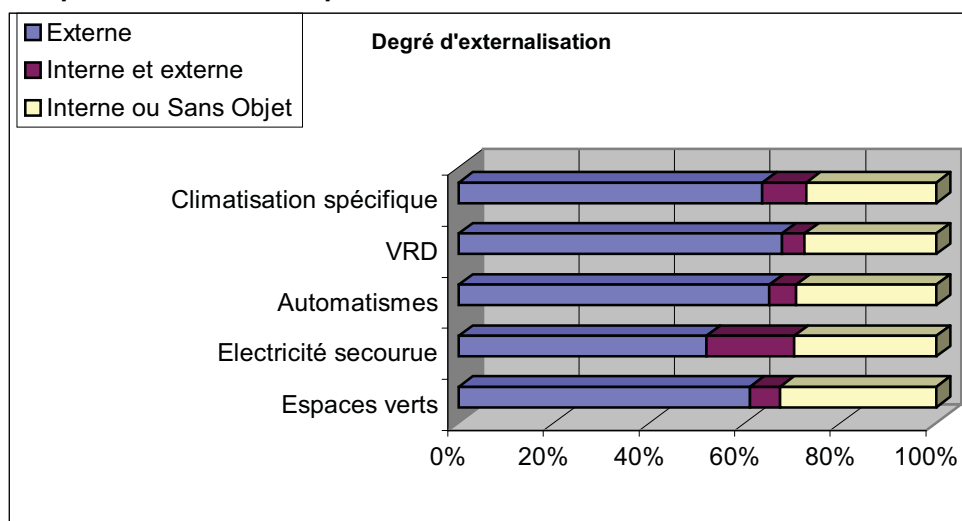
Les disciplines du bâtiment (gros-œuvre et second-œuvre) sont essentielles et le génie climatique constitue une spécialité majeure en maintenance immobilière (maintenance des groupes froid, des systèmes de ventilation, chaufferies). Les ascenseurs représentent une préoccupation systématique dans les immeubles (sécurité).

Groupe 2 : les lots techniques externalisés aux alentours d'une moyenne de 70 %



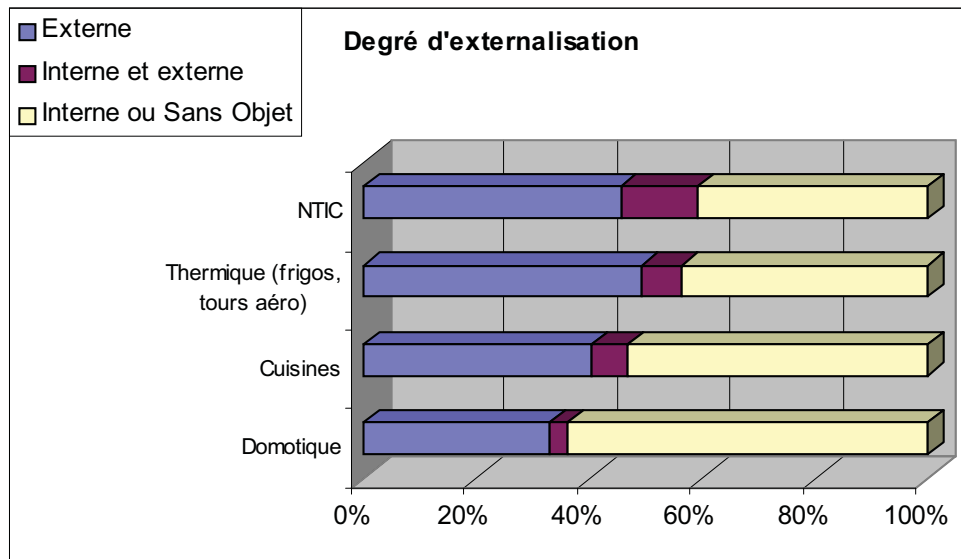
Le génie électrique apparaît en tête de ce groupe qui représente la moyenne des comportements sur l'ensemble. Des spécialités comme la plomberie et la sécurité sont récurrentes. La fumisterie quant à elle comprend des techniques particulières : le ramonage et le désenfumage.

Groupe 3 : les lots techniques externalisés à raison de 50 à 70 % de l'échantillon



Ce troisième groupe correspond à des spécificités techniques, ou des contraintes particulières comme la climatisation de l'informatique ou du matériel audiovisuel dans la « climatisation spécifique », les automatismes, l'électricité secourue. Les espaces verts sont volontiers sous-traités au départ à la retraite des « jardiniers maison » ou des « hommes à tout faire » internes.

Groupe 4 : les lots techniques externalisés à moins de 40 à 50 % maximum dans l'échantillon

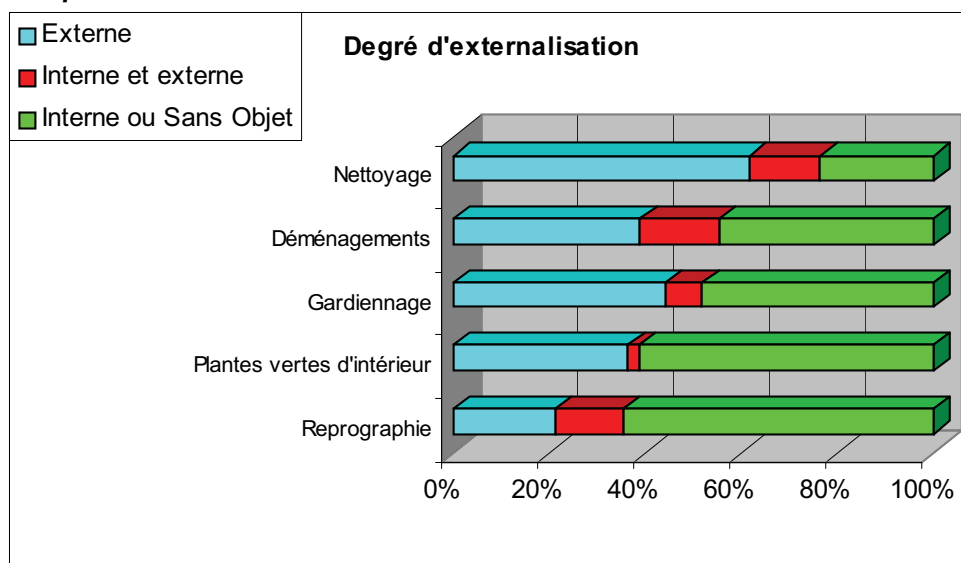


A noter : les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont le domaine réservé des responsables systèmes d'information ou responsables informatique internes, et sont moins sous-traitées en maintenance que d'autres disciplines.

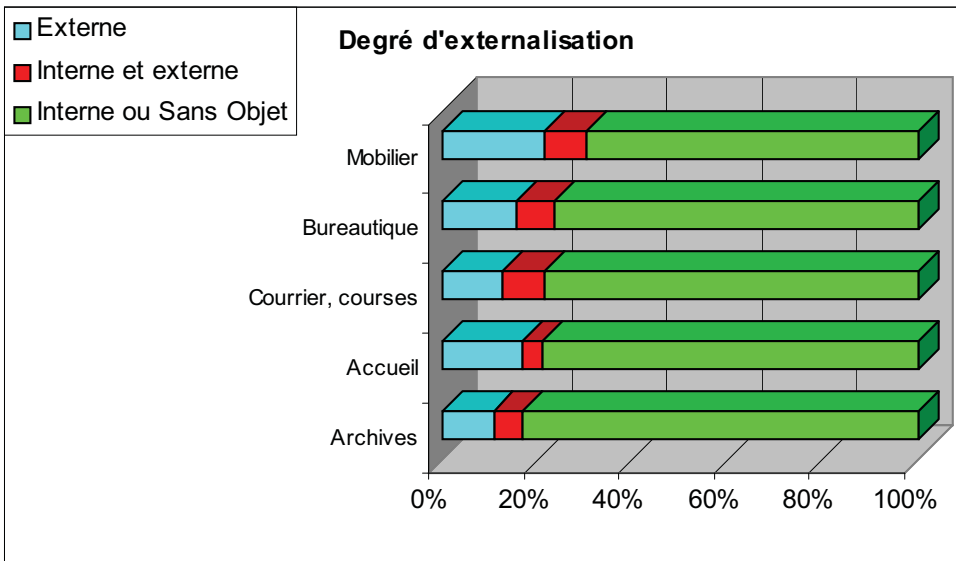
La maintenance externalisée des cuisines professionnelles et de la domotique est faible ou souvent sans objet.

B2-2 Besoins des utilisateurs du bâtiment

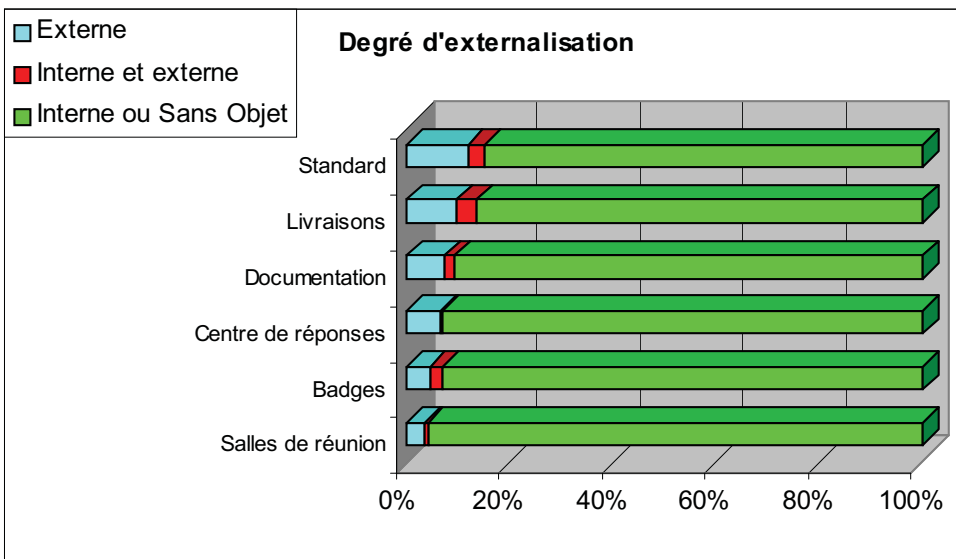
Groupe 1 : sous-traitance de 40 à 80 % des fonctions de l'échantillon



Groupe 2 : externalisation de 20 à 30 %



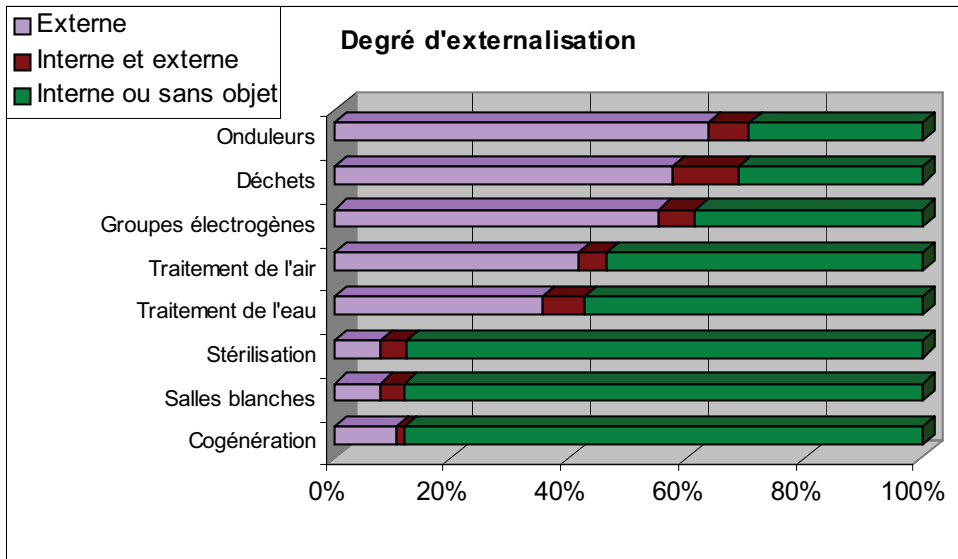
Groupe 3 : externalisation faible, 20 % au maximum de l'échantillon



Pour les besoins des utilisateurs du bâtiment, la tendance à la sous-traitance est encore globalement faible, surtout dans le secteur public où le personnel disponible est suffisant pour assurer un certain nombre de services aux usagers des bâtiments. Les premières fonctions sous-traitées sont, entre autres, le nettoyage et le gardiennage qui font souvent l'objet de prestations de sociétés de service spécialisées.

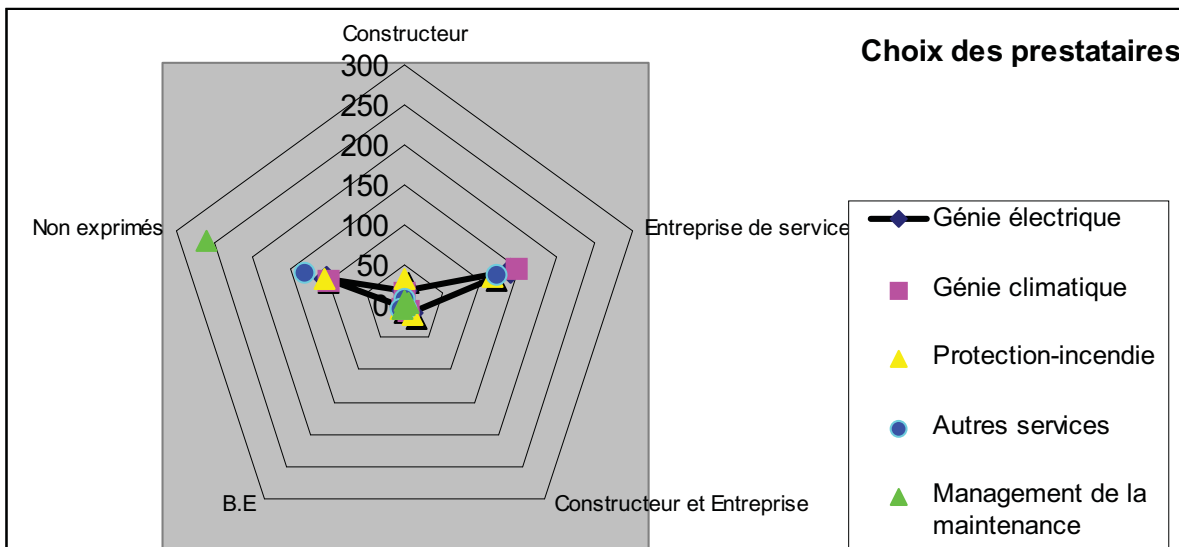
B2-3 Technologies spécifiques

Les technologies spécifiques, uniquement prises en compte dans des cas de nécessité, sont sous-traitées en maintenance immobilière d'une manière variable. Elles sont davantage en prise directe avec la destination des bâtiments que les bâtiments eux-mêmes.



B-3 Choix des prestataires

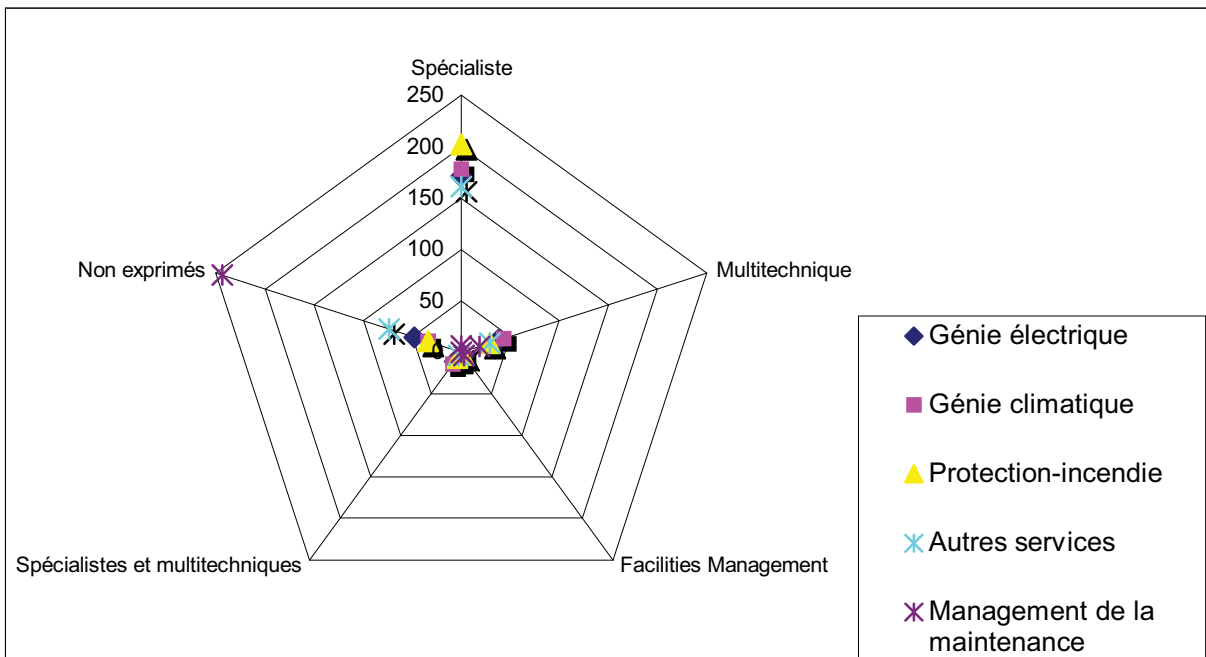
B3-1 Constructeur ou entreprise de service ?



Parmi les personnes interviewées, toutes les disciplines privilégient le recours à une entreprise de services par rapport à un constructeur. C'est malgré tout dans le domaine de la protection-incendie que les constructeurs sont les plus sollicités.

Le management de la maintenance est rarement évoqué en ce qui concerne le choix des prestataires, car il concerne l'ingénierie de la maintenance, discipline que se réservent en interne les responsables.

B3-2 Spécialiste ou multitechnique ?



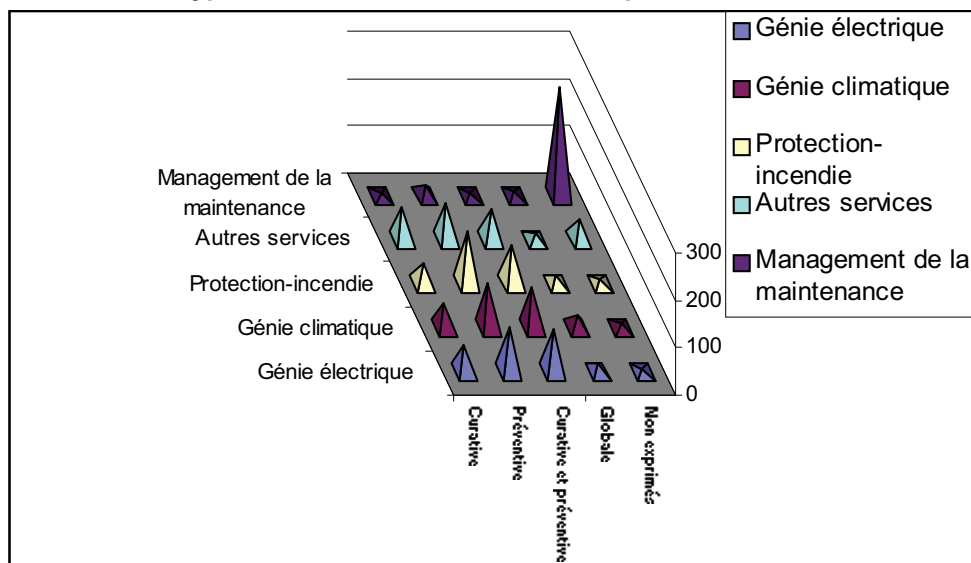
La notion de spécialiste est privilégiée par rapport à la notion de multitechnique et encore plus de facilities management. Elle est, dans 50 % des cas, reconnue comme une spécialité de savoir-faire et pas forcément au sens "spécialiste de la maintenance immobilière".

La maintenance immobilière n'est pas encore une spécialité complètement reconnue en tant que telle, et les interlocuteurs rencontrés étaient davantage des spécialistes d'un savoir-faire – électricité, plomberie, mécanique – que des experts de la maintenance.

La notion de multitechnique (un prestataire unique pour plusieurs lots techniques du bâtiment) et la notion de multiservices ou facilities management (un prestataire unique pour gérer les différents besoins des utilisateurs du bâtiment et éventuellement les lots techniques) ne sont pas encore passées dans les mœurs (10 % maximum de choix de prestataires multitechniques dans l'échantillon).

Le management de la maintenance demeure interne et peu sous-traité, même à des spécialistes.

B-4 Le type de maintenance : correctif ou préventif ?



Une majorité d'interviewés (plus de 70 %) déclarent mettre en œuvre une pratique plutôt préventive ou préventive et corrective combinées. La véritable maintenance corrective (17 %) est certainement sous-estimée, par pudeur, pour éviter de révéler un manque de professionnalisme. D'autre part, la maintenance préventive est souvent confondue avec les contrôles réglementaires systématiques.

Ce manque de "culture maintenance" se traduit également dans l'usage relativement modéré des outils de travail de la fonction maintenance.

B-5 Les outils de travail de la fonction maintenance : degré d'utilisation

Base 100 = 275 entreprises

- Analyse de risques : 42 %
- GMAO : 38 % (et 20 % capables de citer une marque)
- Analyse de défaillances : 38 %
- Coût global : 35 %
- Mise en place d'indicateurs : 30 %
- Démarche FMDS : 17 %
- Analyse de criticité : 15 %
- Connaissance des normes : 15 %

B-6 Conclusion

La majorité des personnes interviewées est, vis-à-vis de ceux considérés comme des spécialistes, en attente de conseils, méthodes et renseignements sur les outils, notamment la GMAO et les normes de la maintenance.

C – Comportements d'achat en fonction du profil des entreprises

C-1 Besoins des bâtiments

Lecture du tableau : 74 % des entreprises de 0 à 30 000 m² de surface externalisent leurs travaux de maintenance concernant les ascenseurs.

Besoins des bâtiments	Externalisation (en % du nombre d'entreprises de chaque catégorie)						Maintenance mixte, interne et externe (en % du nombre d'entreprises de chaque catégorie)					
	TOTAL	0 à 30000 m ²	30000 m ² et +	Entreprises privées	Entreprises publiques	Propriétaires	TOTAL	0 à 30000 m ²	30000 m ² et +	Entreprises privées	Entreprises publiques	Propriétaires
Ascenseurs	81	74	88	75	93	78	0	0	1	1	2	1
CVC	72	75	71	71	77	74	13	13	13	13	13	13
Clim. spécif. (audiovisuel, informatique)	64	65	64	63	68	69	9	9	9	8	12	9
Courants forts et faibles	47	47	47	51	39	48	33	34	33	29	43	34
Cuisines professionnelles	40	36	46	40	42	45	6	5	8	4	11	6
Distribution de fluides et d'énergies	61	67	58	63	61	62	12	10	15	10	18	12
Divers automatismes (monte-charge..)	65	59	73	68	62	66	6	5	6	4	9	6
Divers thermique (frigos, tours aéro.)	49	43	56	49	52	50	7	5	9	6	10	7
Domotique, immotique	33	29	38	37	27	31	3	2	4	2	4	4
Electricité secourue, protégée	52	51	54	56	47	53	18	16	22	13	30	19
Espaces verts	61	64	60	72	42	68	6	5	8	4	11	5
Fumisterie, ramonage, désenfumage.	75	78	74	74	79	80	3	2	4	3	3	2
Gros œuvre	83	83	85	87	79	87	5	5	5	3	8	4
Incendie	72	74	71	72	71	73	19	20	18	17	22	18
TIC/Réseaux voix, données, images.	46	47	45	50	39	45	14	12	16	13	16	9
Plomberie-sanitaires	55	57	55	62	44	56	19	20	19	16	27	19
Second œuvre	70	71	70	77	58	72	12	13	12	9	20	9
Sécurité	57	56	59	60	52	54	18	16	19	15	24	18
Voiries, VRD	68	65	72	72	61	70	5	3	6	3	9	3

Pour ce qui concerne les différences de comportement selon les besoins des bâtiments, le domaine des ascenseurs fait apparaître une externalisation plus forte pour les grandes entreprises et les entreprises publiques, celui des automatismes pour les grandes entreprises. On note par ailleurs une faible externalisation des entreprises publiques, et ce pour de nombreux domaines techniques (voir grisés). Cette faible externalisation "pure" est contrebalancée par une maintenance mixte (combinaison mixte d'équipes internes et externes).

C-2 Besoins des utilisateurs

Besoins des utilisateurs	Traités en interne (en % du nombre d'entreprises de chaque catégorie)						Maintenance mixte, interne et externe (en % du nombre d'entreprises de chaque catégorie)					
	TOTAL	0 à 30000 m ²	30000 m ² et +	Entreprises privées	Entreprises publiques	Propriétaires	TOTAL	0 à 30000 m ²	30000 m ² et +	Entreprises privées	Entreprises publiques	Propriétaires
Accueil visiteurs	72	78	67	67	82	71	5	2	7	5	3	4
Archives	75	76	74	67	90	75	7	7	7	10	1	9
Bureautique	68	79	57	66	71	70	9	4	14	9	9	8
Centre de réponses aux utilisateurs	55	53	56	52	61	57	1	0	1	1	0	0
Courrier, courses	70	72	69	65	81	73	10	7	13	12	8	8
Gardiennage	27	27	27	21	39	27	8	3	13	8	8	5
Gestion de documentation	75	73	76	72	81	79	2	2	2	2	1	1
Gestion des clés, badges, annuaires	85	88	83	81	93	88	3	2	4	3	2	2
Gestion des salles de réunion	85	86	84	81	92	88	1	0	1	1	0	1
Livraison, Réception marchandises	74	81	68	69	84	76	4	3	5	5	2	5
Mobilier et décoration	54	59	50	51	61	58	10	6	13	10	7	6
Mouvements et déménagements	31	39	24	28	37	33	18	16	19	16	19	14
Nettoyage, propreté	16	19	14	12	24	17	15	14	16	12	22	14
Plantes vertes d'intérieur	35	39	31	28	47	38	2	2	2	2	2	3
Reprographie	55	61	50	52	62	63	14	9	19	12	19	11
Standard téléphonique	77	80	74	74	84	78	4	1	6	4	2	3

La maintenance est effectuée plus fortement en interne, pour quelques domaines d'activités des petites entreprises et pour l'ensemble des besoins des entreprises publiques.

C-3 Besoins spécifiques

Besoins spécifiques	Externalisation (en % du nombre d'entreprises de chaque catégorie)						Sans objet (en % du nombre d'entreprises de chaque catégorie)					
	TOTAL	0 à 30000 m ²	30000 m ² et +	Entreprises privées	Entreprises publiques	Propriétaires	TOTAL	0 à 30000 m ²	30000 m ² et +	Entreprises privées	Entreprises publiques	Propriétaires
Cogénération	11	5	16	10	12	12	87	93	82	88	86	87
Groupes électrogènes	56	48	63	56	57	58	30	41	19	29	31	30
Onduleurs	65	60	69	66	62	70	13	19	8	13	12	11
Salles blanches	8	5	11	6	11	9	78	84	73	80	74	74
Stérilisation (instruments, blanchisserie)	8	10	6	8	7	8	77	78	77	78	78	74
Traitement de l'air	42	35	49	39	49	42	38	47	30	37	41	36
Traitement de l'eau (ECS-vapeurs, etc.)	36	32	40	36	36	33	35	38	32	30	44	33
Traitement des déchets	58	55	61	62	51	61	19	22	17	17	22	16

La maintenance des groupes électrogènes est moins externalisée dans les petites entreprises, mais ne concerne que 59 % d'entre elles. Les "besoins spécifiques" concernent évidemment les grandes entreprises.

C-4 Prestations et métiers des mainteneurs

Familles de savoir-faire	Familles d'entreprise	Constructeurs	Prestataires	B.E./Conseil	Constructeurs/ Prestataires	Total
Génie électrique	0 à 30000 m ²	9	88	0	4	100 %
	+ de 30000 m ²	11	75	3	10	100 %
	Privées	8	85	2	5	100 %
	Publiques	15	73	2	11	100 %
	Propriétaires	15	80	2	3	100 %
Génie climatique	0 à 30000 m ²	8	90	0	3	100 %
	+ de 30000 m ²	8	80	5	7	100 %
	Privées	7	85	2	5	100 %
	Publiques	10	82	2	6	100 %
	Propriétaires	12	82	3	3	100 %
Protection-incendie	0 à 30000 m ²	15	77	5	4	100 %
	+ de 30000 m ²	22	59	5	14	100 %
	Privées	15	69	5	11	100 %
	Publiques	26	65	4	4	100 %
	Propriétaires	20	70	5	5	100 %
Autres services (hors lots techniques)	0 à 30000 m ²	3	88	4	5	100 %
	+ de 30000 m ²	9	81	7	3	100 %
	Privées	7	82	7	4	100 %
	Publiques	3	90	3	4	100 %
	Propriétaires	7	79	10	5	100 %

Les entreprises publiques se distinguent en faisant davantage intervenir les constructeurs. Ceux-ci apparaissent le plus fréquemment dans les grandes entreprises pour la protection-incendie.

C-5 Prestations et spécialités

Familles de savoir-faire	Familles d'entreprise	Monotechnique	Multitechnique	Facilities management	Mono / multi	Total
Génie électrique	0 à 30000 m ²	77	20	0	3	100 %
	+ de 30000 m ²	75	14	3	7	100 %
	Privées	73	20	1	6	100 %
	Publiques	84	11	3	3	100 %
	Propriétaires	76	17	3	4	100 %
Génie climatique	0 à 30000 m ²	79	18	0	3	100 %
	+ de 30000 m ²	70	18	2	9	100 %
	Privées	71	20	1	8	100 %
	Publiques	83	14	1	2	100 %
	Propriétaires	77	16	2	5	100 %
Protection-incendie	0 à 30000 m ²	87	12	0	1	100 %
	+ de 30000 m ²	81	12	2	4	100 %
	Privées	81	14	1	3	100 %
	Publiques	89	7	1	2	100 %
	Propriétaires	84	11	2	3	100 %
Autres services (hors lots techniques)	0 à 30000 m ²	82	15	0	3	100 %
	+ de 30000 m ²	81	14	4	1	100 %
	Privées	79	17	2	2	100 %
	Publiques	87	10	2	2	100 %
	Propriétaires	79	17	2	2	100 %

Les entreprises publiques utilisent le plus fréquemment les mainteneurs monotechniques (spécialistes), les entreprises privées faisant intervenir plus fréquemment les multitechniques en génie électrique et en génie climatique.

L'échantillon contient notamment des entreprises privées "high tech" de la recherche, des secteurs aéronautique et spatial, qui peuvent se permettre les moyens d'une politique innovante auprès de leurs fournisseurs, et de prendre le risque de sélectionner un prestataire multitechnique.


C-6 Prestations et types de maintenance

Familles de savoir-faire	Familles d'entreprise	Corrective	Préventive	Globale	Corrective / préventive	Total
Génie électrique	0 à 30000 m ²	27	38	5	30	100 %
	+ de 30000 m ²	16	34	11	39	100 %
	Privées	18	38	9	36	100 %
	Publiques	28	32	7	33	100 %
	Propriétaires	22	35	8	35	100 %
Génie climatique	0 à 30000 m ²	22	42	6	30	100 %
	+ de 30000 m ²	18	32	14	36	100 %
	Privées	12	40	10	33	100 %
	Publiques	25	31	11	33	100 %
	Propriétaires	20	36	11	33	100 %
Protection-incendie	0 à 30000 m ²	19	48	5	28	100 %
	+ de 30000 m ²	14	38	11	37	100 %
	Privées	15	43	9	34	100 %
	Publiques	20	44	7	29	100 %
	Propriétaires	17	42	10	32	100 %
Autres services (hors lots techniques)	0 à 30000 m ²	34	36	3	26	100 %
	+ de 30000 m ²	27	32	11	31	100 %
	Privées	26	35	7	32	100 %
	Publiques	39	32	6	22	100 %
	Propriétaires	34	30	8	28	100 %


- Les entreprises publiques privilégient la maintenance corrective.
- Les petites entreprises privilégient la maintenance préventive.
- Les grandes entreprises privilégient la maintenance mixte (corrective et préventive).

C-7 Conclusion

Les critères discriminants semblent être la taille de l'entreprise (surface des locaux) et son statut (public ou semi-public). Le fait d'être propriétaire des locaux n'induit pas un comportement particulier.

 [Tableau de bord](#)


▼ BLOG


 [Nouveau billet](#)

 [Billets](#)


 [Commentaires](#)


 [Recherche](#)

 [Catégories](#)

 [Gestionnaire de médias](#)

 [Pages](#)

 [Tags](#)

 [Statistiques](#)

 [Widgets de présentation](#)

▼ SYSTÈME

 [Rédacteurs](#)

▼ EXTENSIONS

 [Antispam](#)

 [Import/Export](#)

 [Liens](#)

Management de la maintenance immobilière et de la sécurité > Tags

Aucun tag sur ce blog

 Merci d'utiliser [Dotclear](#).