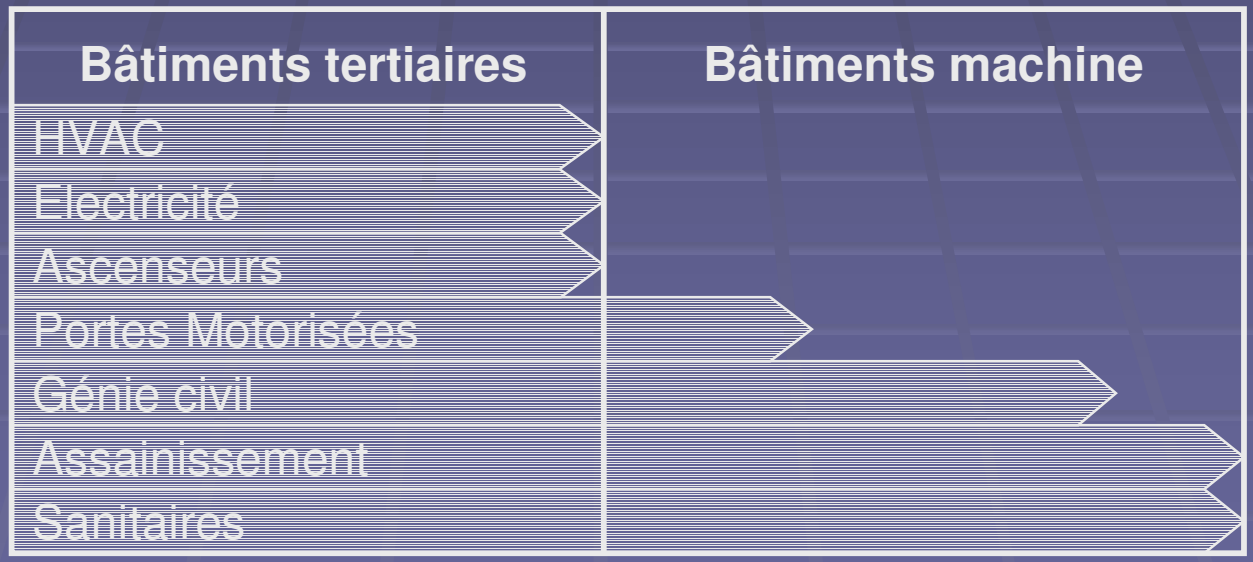
OPERATION & MAINTENANCE

FM

Le contrat Facilities Management (rappel)

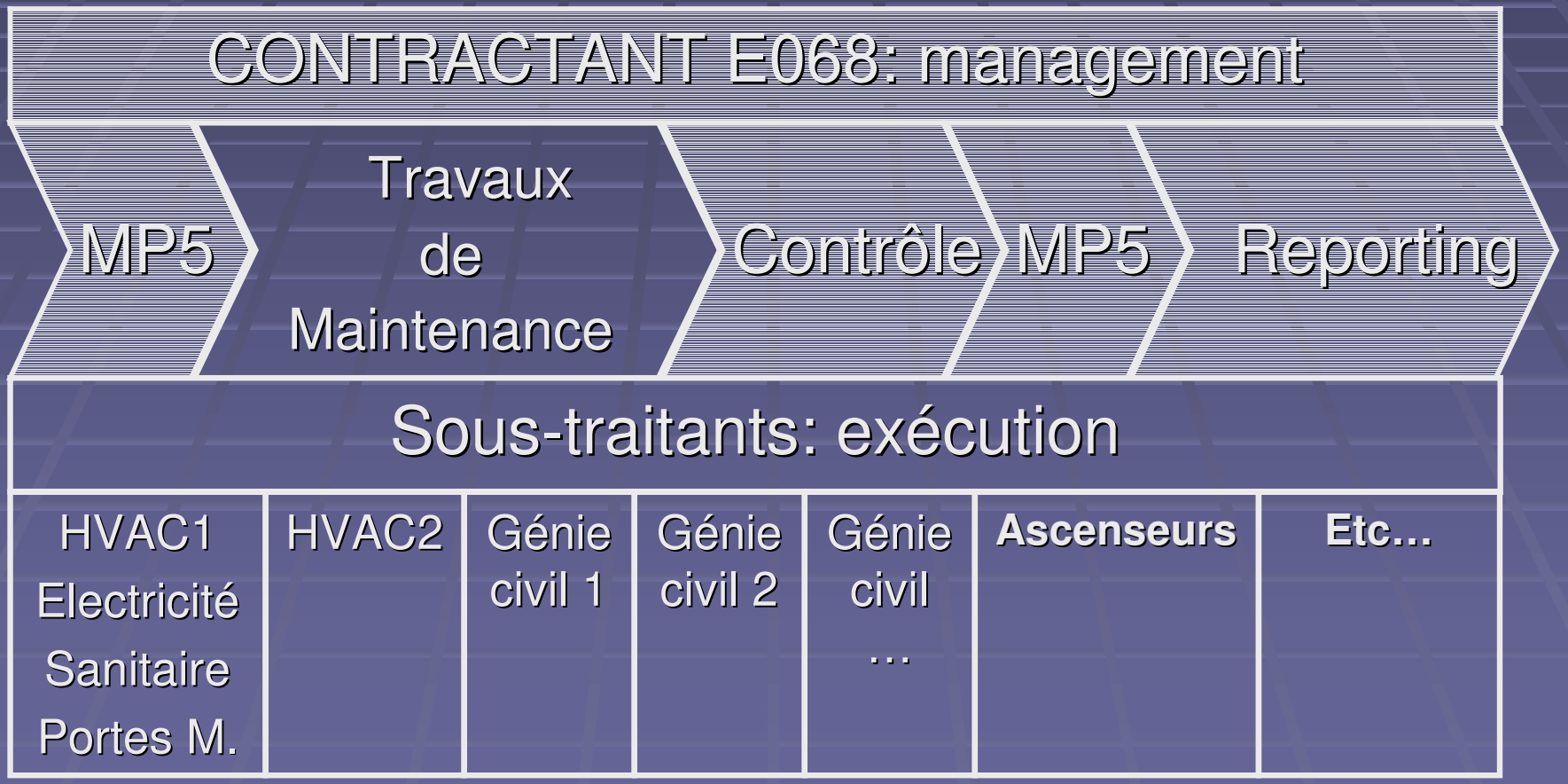
- Depuis 1er juillet 2002
- Externalisation de:
  - Opération et Maintenance
  - Management
- Etendue géographique:



Cadre contractuel

- **Maintenance préventive:**
  - Plans de Maintenance MP5
- **Maintenance corrective:**
  - Via TCR
  - Délai 1-8 heures selon sensibilité
- **Mise à jour MP5:**
  - Délai de clôture ODM: 1 jour ouvré
- **Rémunération au forfait**
- **SLA, KPI's, pénalités, bonus**

Organisation actuelle



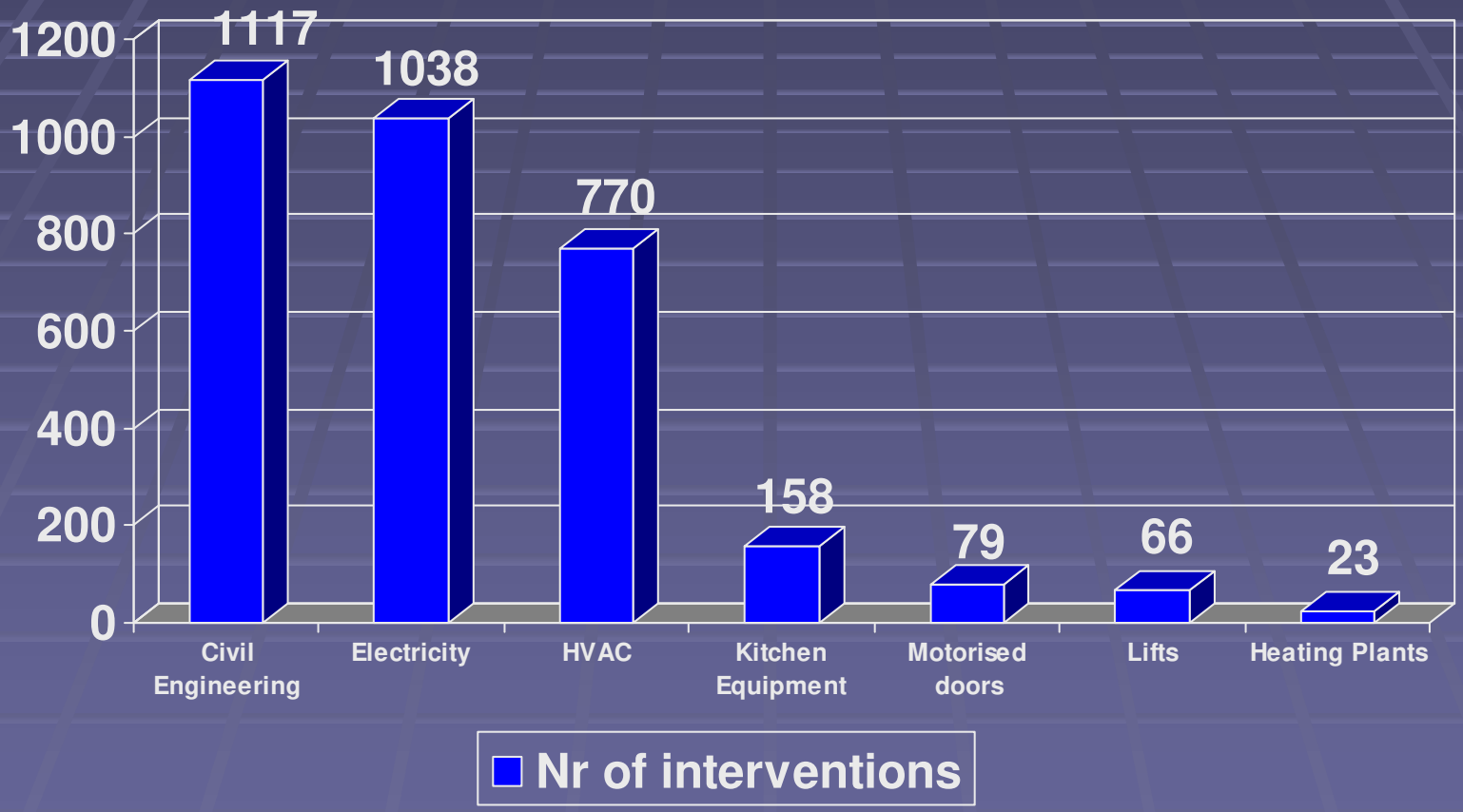
Contrôle par ST-FM

- **Sources:**
  - Réclamations
  - MP5 / Web reporting tools
- **Contrôles:**
  - Délais de clôture
  - Conformité des données
  - Répétitivité des pannes
  - Conformité du travail
- **Corrections:**
  - Mise en litige des ODM / réouverture
  - Correction des données
  - Reprise des travaux non conformes

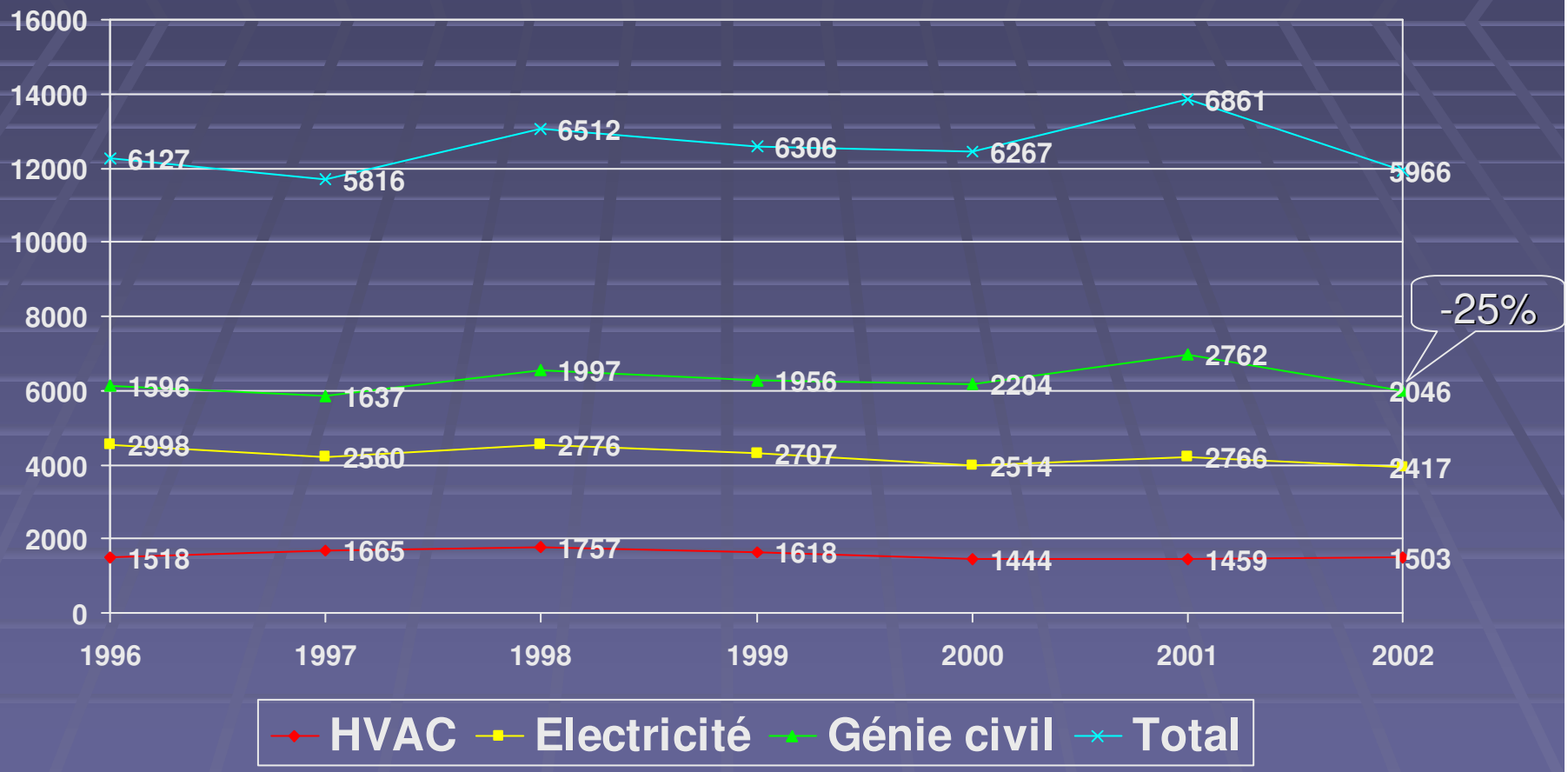
Performance

- **Dépannages:**
  - Délais excessifs
  - Clôture des ODM
- **Maintenance préventive:**
  - Surcharge / moyens → retards
  - Exécutions non conformes:
    - révisions générales HVAC
    - Éclairage
- **MP5:**
  - Surcharge / moyens → retards
  - Corruption base de données (litiges)
- **Maîtrise des limites du contrat**
- **Maîtrise technique:**
  - au niveau sous-traitant
  - selon sous-traitant
- **Problème de contrôle des sous-traitants**
- **Reporting pauvre – pas d'analyse**
- **Centrales thermiques:**
  - Réparations majeures, optimisation brûleurs
  - Démarrage mi-septembre (anticipation)
  - Quelques retards, pas de plaintes majeures
  - Pas de gestion des économies d'énergie (bonus?)

Dépannages depuis 01.07.2002



Dépannages depuis 1996



Indicateurs

(Key Performance Indicators)

- Pas prioritaires jusqu'ici
- Manque de constance des données
- En cours d'implémentation:
  - MTTR, MTBF
  - Délais
    - Délai d'intervention (préventif / correctif)
    - Délai de clôture ODM
  - % maintenance préventive perdue

Mean Time To Repair

	1er semestre 2002		2ème semestre 2002	
	MTTR	# ODM	MTTR	# ODM
HVAC	1.7 h	549	2.2 h	594
Electricité	0.7 h	1286	1.3 h	898
Sanitaire	3 h	312	2.1 h	361

Conclusion

- Externalisation du management de la maintenance plus difficile que prévu:
  - Nouveau contractant
  - Nouveaux sous-traîtants
  - Transfert du know-how au niveau management
- Problèmes de performance:
  - Délais d'intervention
  - Suivi des prestations sous-traitées?
  - Statistiques non significatives, sauf toitures
- Perspectives:
  - Réorganisation du contrat
  - Atteinte des « Niveaux de Service » spécifiés
  - Implémentation des KPI's: délais
  - Feedback aux utilisateurs