



LE MARCHÉ DE LA MAINTENANCE MULTITECHNIQUE

Cartographie de l'offre, forces
en présence et stratégies des
prestataires

Directeur des Echos Etudes

Laurent David

Etude réalisée par

Cécile Gillet

Sous la direction de

Sabrina Tiphaneaux

Note importante sur le droit de reproduction

Toute reproduction partielle ou totale de la présente étude par quelque procédé que ce soit est interdite, sauf autorisation expresse de l'éditeur. La loi interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation, reproduction ou diffusion faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit, est illicite et constitue un délit de contrefaçon sanctionné par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Tous droits réservés : Les Echos Etudes 2016

ISBN : 979-10-241-0149-1

Éditeur : Les Echos Etudes (filiale du groupe Les Echos)

16, rue du Quatre Septembre - 75112 Paris Cedex 02

Téléphone : 01 49 53 63 00 - Fax : 01 49 53 68 74

www.lesechos-etudes.fr



Qui sommes-nous ?

TOUTE UNE GAMME DE SOLUTIONS CONÇUES
POUR ÉCLAIRER VOS DÉCISIONS



ETUDE SUR CATALOGUE

ETUDE SUR-MESURE

NOS EXPERTS

- Une équipe interne d'analystes seniors
- Un réseau d'une centaine d'experts
- Des contacts privilégiés au sein de nombreuses entreprises

NOS METHODOLOGIES

Nos experts réalisent les études à partir :

- d'entretiens avec des managers des secteurs étudiés,
- d'enquêtes qualitatives / quantitatives,
- des moyens documentaires du Groupe Les Echos (dossiers sectoriels, base de données financières)

NOS SECTEURS

- Agroalimentaire
- Automobile
- Banque - Assurance
- Biens de consommation
- BTP - Immobilier
- Communication-Média
- Défense - Aéronautique
- Distribution
- Energie - Environnement
- Logistique - Transport
- Luxe - Mode - Beauté
- Management
- Pharmacie - Santé
- Sanitaire et médico-social
- Sport - Tourisme - Loisirs

•5 niveaux de maintenance

- ➔ La norme AFNOR X 60 - 010 définit 5 niveaux de maintenance en fonction :
 - > De la nature de l'intervention
 - > De la qualification de l'intervenant
 - > Des moyens mis en œuvre.

Les cinq niveaux de maintenance AFNOR

- **Niveau I :** actions simples pouvant être effectuées par l'utilisateur/agent, à l'aide d'instructions simples et sans outillage.
- **Niveau II :** opérations courantes effectuées par un personnel qualifié ou un agent technique, avec des procédures détaillées et un outillage léger.
- **Niveau III :** opérations de technicité générale effectuées par un technicien qualifié, avec des procédures complexes et un outillage portatif complexe.
- **Niveau IV :** opérations techniques de spécialité effectuées par un technicien ou une équipe spécialisés, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.
- **Niveau V :** 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.

•Des formes d'interventions multiples

- ➔ Les prestations de maintenance multitechnique font l'objet :
 - > Soit de contrats pluriannuels spécifiques que l'on désigne comme la maintenance sous-contrat.
 - > Soit d'intervention ad-hoc et ponctuelle (maintenance hors contrat).
 - > Soit d'intégration dans des contrats de facility management qui portent sur des prestations de maintenance multitechnique ET des prestations multiservices. Dans ce type de contrat, un même opérateur est responsable de l'ensemble des prestations d'exploitation des bâtiments : maintenance technique, travaux de second œuvre, gestion des énergies et contrôles réglementaires.

Le facility management

- Le facility management est un modèle d'externalisation dans lequel une entreprise délègue totalement à un seul prestataire tout ou partie des fonctions supports à son cœur de métier : services généraux, maintenance et l'exploitation des bâtiments.
- Le prestataire est l'interlocuteur unique du donneur d'ordre : il pilote et coordonne les prestations et rend compte de sa gestion avec des moyens définis contractuellement. Il a la responsabilité opérationnelle des activités qu'il pilote et une obligation de résultat.
- L'exécution de ces prestations peut être assurée par le prestataire de FM lui-même ou confiée en sous-traitance à des prestataires spécialisés.

Définition et périmètre du marché

- Maintenance multitechnique : une activité stratégique pour les gestionnaires et propriétaires d'immeubles

