



Le marché du "facilities management" : enjeux et opportunités

Le champ des activités du "facilities management"

Le "facilities management" ou "FM", concept d'origine anglo-saxonne né dans les années 90, recouvre aujourd'hui une activité en réel développement en France et en Europe occidentale.

Il regroupe sous la responsabilité d'un opérateur unique (le "facilities manager"), la gestion globale des biens, services et activités-supports nécessaires à l'exercice de l'activité principale de l'occupant d'un site, avec pour objectif d'en optimiser le rapport qualité / coût global.

Cette activité de "facilities management" peut être assurée en interne par l'entreprise ou la collectivité elle-même, ou bien externalisée, c'est à dire confiée en délégation globale à un partenaire unique de "facilities management".

Ainsi, le "facilities management" s'inscrit dans l'ensemble plus vaste des activités liées aux services, à la maintenance ainsi qu'à la gestion technique et administrative des ensembles immobiliers qui constitue en fait son champ potentiel de développement.

Les prestataires rassemblent les différents métiers des services généraux dans des prestations de gestion multitechnique et multiservice. Le "facilities management" regroupe donc de 2 types de prestations :

- la **gestion multitechnique**, qui comprend les activités suivantes :
 - . la **gestion des énergies et des fluides** : électricité, gaz, eau, air comprimé, vapeur, gaz et eau industriels,
 - . la **maintenance des installations** : génie climatique, groupes électrogènes, contrôle d'accès, ascenseurs, portes automatiques, installations de gestion technique centralisée, réseaux informatiques (voix, données, image),
 - . la **gestion immobilière** : contrats de location, gestion des biens, conseil juridique et fiscal, reporting comptable, assistance à la gestion de travaux pour constructions neuves et de réhabilitation,



- la **gestion multiservice**, qui regroupe, de son côté, les activités comme :
 - . **les services aux occupants** : accueil, standard, courrier, restauration collective, voyages, reprographie, parc automobile, maintenance bureautique, gestion des salles de réunions,
 - . **la sécurité** : gardiennage, vidéosurveillance, sécurité incendie,
 - . **l'environnement** : propreté générale, industrielle, enlèvement des déchets banals et spéciaux, espaces verts ...

Les prestations multitechniques représentent la part la plus importante du marché du FM selon les entreprises de FM.

L'intérêt et la finalité du "facilities management"

Ce processus original de gestion de son patrimoine immobilier et de ses services généraux, permet à l'entreprise de mieux circonscrire le périmètre de sa compétence et de son action stratégiques, de se centrer véritablement sur son cœur de métier en bénéficiant de l'ensemble des avantages d'ordre économique et structurel que lui apporte le recours au "facilities management".

D'un point de vue économique, le "facilities management" va permettre à l'entreprise une meilleure affectation de ses ressources et des gains de productivité, une baisse des coûts de fonctionnement.

D'un point de vue structurel, il va aussi permettre :

- le recours à un professionnel qui possède un savoir-faire, maîtrise la réglementation et apporte des conseils pour l'amélioration, l'entretien et la valorisation de son patrimoine ;
- la mise en œuvre d'une maintenance plus préventive que curative, donc globalement moins onéreuse.

En revanche, aux yeux de l'entreprise, le "facilities management" pourra présenter deux inconvénients :

- la crainte d'une perte de contrôle sur la gestion des bâtiments et les services généraux ;
- le risque d'irréversibilité d'une délégation de services qui s'inscrit dans la durée.



Le marché français du "facilities management"

Aujourd'hui, les catégories de bâtiments concernées par le "facilities management" sont les ensembles immobiliers relevant des secteurs tertiaire, commercial et industriel.

Cette activité, encore récente, est porteuse d'une promesse de croissance forte. Les professionnels de ce secteur tablent, pour les prochaines années, sur une progression de ce marché de 15 à 20 % par an.

De fait, les potentialités offertes au "facilities management" sont tout à fait considérables, en regard de la très faible place qu'il occupe encore aujourd'hui sur le marché global de la maintenance, de la gestion technique et administrative des bâtiments du tertiaire et de l'industrie.

Le marché français du "facilities management" demeure encore très mal cerné et les chiffres disponibles dans la profession, encore peu fiables et difficiles à vérifier.

De source professionnelle, le parc des bâtiments concernés par le "facilities management", après élimination des immeubles d'une surface inférieure à 5 000 m², est estimé à 110 millions de m², correspondant à un niveau de marché potentiel en valeur de l'ordre de 10 milliards €.

Sur ce marché potentiel global, selon différentes sources :

- 30 % seraient traités par des moyens internes aux entreprises ou collectivités ;
- 60 % seraient sous-traités à des entreprises externes prestataires de services mono technique ou mono service (nettoyage, restauration, accueil, maintenance technique, énergie, etc) ;
- 10 % relèveraient du marché du "facilities management", c'est à dire confiés en délégation globale à des prestataires uniques de facilities management.

Le SYPEMI (syndicat professionnel des entreprises de multiservice immobilier et de "facilities management") pour sa part, évaluait le marché du "facilities management" pour 2001 à un parc géré en "facilities management" de 15 millions m², pour un chiffre d'affaires de 1,2 milliard €.



La structure de l'offre des prestations de "facilities management" :

Il existe sur ce marché 4 types d'acteurs :

- les entreprises dont l'origine des métiers est liée à l'énergie : ELYO, DALKIA, FACEO,
- les entreprises d'origine anglo-saxonne, appelées « **engineering de service** » à l'instar de JOHNSON CONTROLS et SERCO. Ces sociétés sous-traitent toutes les prestations,
- les entreprises issues du monde du BTP comme COMADIM du groupe MEUNIER, ENERGILEC du groupe VINCI, EXPRIMM du groupe BOUYGUES CONSTRUCTION, OMNITEC du groupe EIFFAGE,
- les entreprises issues d'un domaine de spécialisation, telles que SODEXHO, le géant de la restauration qui a créé en 1997 ALTYS , dans le but de diversifier son offre de prestations afin d'attaquer le marché du "facilities management", COFATECH filiale de GAZ DE FRANCE spécialisée dans les services thermiques et climatiques, PENAUILLE POLYSERVICES, dont le métier d'origine est le nettoyage.