

Date : 06/10/11

Le groupe bancaire BPCE uniformise ses prestations multitechniques

Par Marie-Amélie FENOLL,

Fort d'une quarantaine d'établissements, le réseau bancaire BPCE s'est lancé dans la rédaction d'un cahier des charges multitechnique unique pour l'ensemble de ses sites. Un chantier de deux mois débouchant, à terme, sur une baisse significative des frais par établissement.



Un cahier des charges multitechnique unique pour des établissements bancaires répartis sur l'ensemble du territoire français. C'est la tâche de grande ampleur à laquelle s'est attelée la direction Immobilier & Services généraux de BPCE, 2e groupe bancaire en France, formé des Banques Populaires, des Caisses d'Épargne et de nombreuses filiales(1). Auparavant, chaque établissement bancaire avait passé des accords sur la fourniture de prestations multitechniques avec des prestataires locaux ou des sociétés comme Cofely, Dalkia, Snef ou encore Spie.

Évaluation du site

Décision Achats est un magazine destinés aux professionnels de la fonction achat. Son site Internet diffuse d'assez nombreux articles et dossiers couvrant l'actualité en rapport avec ce métier.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 6

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

Un référentiel groupe unique

« Nous souhaitons établir un référentiel groupe qui soit un résumé de nos bonnes pratiques dans le domaine. Et non une simple compilation des expériences pratiques de chacun des établissements », explique Jean-Philippe Boillet, de la direction Immobilier & Services généraux du groupe BPCE et membre de l' **Agora des directeurs Immobilier & Services généraux**(2). Pour mener à bien cette mission, des correspondants en régions ont été nommés afin de former un groupe de travail début 2010. La mission a duré deux mois. « Le cahier des charges propose des recommandations. Chaque établissement y a ajouté ses propres préconisations, avec l'avis de son comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) », précise Jean-Philippe Boillet. Ce document permet au prestataire de comprendre les grandes orientations et la finalité des établissements en matière de maintenance.

Un cahier des charges avec optimisation de l'existant

Le cahier des charges rédigé par la direction de l'immobilier préconise une optimisation de l'existant avec des grandes lignes directrices. Il s'agit, au-delà de la maintenance préventive et corrective, d'effectuer un suivi rigoureux des prestations et de la consommation énergétique. « Rencontrer préalablement les différents candidats à l'appel d'offres permet d'aligner les propositions des prestataires. C'est l'occasion de s'apercevoir que certaines notions ont besoin d'être détaillées. Par exemple, la distinction entre relamping (changement systématique de toutes les lampes) et relampage (changement des lampes grillées). Il est utile de dissiper rapidement les incompréhensions, explique Jean-Philippe Boillet. De plus, nous avons demandé aux candidats de nous donner accès à leurs propres sièges et à quelques sites clients, afin que nos établissements se rendent compte de la qualité de service des prestataires en lice. »

Parmi les termes du cahier des charges figurent deux nouveautés : le forfait pièces détachées et une meilleure maîtrise des délais d'intervention. Généralement, au-delà d'un certain montant de pièces détachées, le prestataire doit faire un appel d'offres pour les éléments manquants. Pour limiter les factures, la BPCE a requis un forfait pièces détachées supérieur à ce qui était préconisé habituellement. Pour les délais d'intervention, la nouvelle démarche mise en place est d'indiquer les pannes "non urgentes", afin de limiter les déplacements du prestataire. Ainsi, les délais d'intervention sont à spécifier pour réduire les factures de maintenance.

De plus, les prestataires ont dû s'adapter à l'outil de gestion informatique du patrimoine immobilier baptisé SGM (support à la gestion de moyens) qui permet de gérer les demandes d'intervention ainsi que les plans des bâtiments et les équipements. Cet outil est aujourd'hui en cours de déploiement dans le groupe ; un quart des établissements en sont déjà équipés. Des points réguliers sont organisés avec les fournisseurs. De plus, les contrôles réglementaires sont effectués par des organismes externes.

Des regroupements régionaux

Des établissements se sont regroupés par grandes régions. Un sourcing fournisseurs a été effectué. Au final, plusieurs appels d'offres ont été lancés et un seul prestataire a été retenu par grande région. Des contrats avec obligations de résultats ont été signés pour une durée de trois ans maximum grâce à la filiale BPCE Achats. De plus, « il est important de mentionner dans les clauses juridiques comment sortir un lot d'un contrat », commente Jean-Philippe Boillet. La mise en application des nouveaux accords a été échelonnée dans le temps en fonction des dates de terme des anciens contrats des prestataires multitechniques. Désormais, des prestataires sont en charge des établissements groupés par région. Si le groupe n'a pas fait le choix d'un intervenant unique pour l'ensemble de ses sites, c'est avant tout parce que « les prestataires multitechniques nationaux n'offrent pas forcément de bonnes prestations dans toutes les régions », précise Jean-Philippe Boillet.

« En regroupant les établissements par trois ou quatre, on a observé une baisse significative des frais par établissement », conclut le responsable de l'Immobilier & Services généraux du groupe BPCE.

(1) Le groupe BPCE est composé des Banques Populaires, des Caisses d'Épargne, mais également de filiales : Crédit Foncier, Crédit Maritime, Natixis, Palatine, Chaix, Marze, Dupuy de Parseval... soit une quarantaine d'établissements au total.

(2) **Agora des directeurs Immobilier & Services Généraux** : Clubs appartenant au réseau **Agora** Fonctions et réunissant les directeurs Immobilier & Services Généraux d'entreprises de + de 500 salariés (www.agorasg.com et www.agoradirecteurimmobilier.com)

Le groupe BPCE

Produit net bancaire 2010 : 23,4 Mds €

Résultat net (part du groupe) : 3,6 Mds €

Effectif collaborateurs : 125 000 personnes

Nombre d'agences bancaires : 8 000

Effectifs salariés à la direction Immobilier et Services généraux groupe : 4 personnes

À propos de BPCE

Le Groupe BPCE, deuxième groupe bancaire en France, s'appuie sur deux réseaux de banques commerciales autonomes et complémentaires : celui des 20 Banques Populaires et celui des 17 Caisses d'Épargne. Dans le domaine du financement de l'immobilier, il s'appuie également sur le Crédit Foncier de France. Il est un acteur majeur de la banque de financement, de la gestion et des services financiers avec Natixis. Le groupe BPCE compte plus de 36 millions de clients et bénéficie d'une large présence en France avec 8 000 agences, 125 000 collaborateurs et plus de 8 millions de sociétaires.