

Rapport Benchmark Facilities 2026

Comment les entreprises européennes multi-sites réduisent leurs coûts de 21 à 39 % grâce à une meilleure performance de leurs prestataires

ServiceChannel

Table des matières

APERÇU 3

À qui s'adresse ce rapport ? 3

À propos des données 3

Remarque concernant les prestataires et les réseaux de prestataires 4

1.0 INTRODUCTION 5

L'angle mort de votre réseau de prestataires 5

C'est encore plus important aujourd'hui qu'auparavant 6

2.0 LE COÛT DE L'ÉCART 7

Un tarif horaire moins élevé ne signifie pas nécessairement un coût par intervention moins élevé 7

3.0 CACHÉ À LA VUE DE TOUS 10

Ce que vous pouvez voir lors de l'appel d'offres, et ce que vous ne pouvez pas voir 10

4.0 COMMENT CLASSER UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES 11

Trois indicateurs 11

Trois éléments révélés par ce classement 12

Un scénario concret 13

5.0 AGIR EN FONCTION DU CLASSEMENT 14

Traduire les informations en actions 14

6.0 PAR OÙ COMMENCER 15

Un corps de métier, un marché 15

Attendez-vous à ce que les données soient désorganisées 16

7.0 CONCLUSION ET PROCHAINE ÉTAPE 17

Un écart mesurable 17

ANNEXE : RÉFÉRENCES SECTORIELLES 18

Commerce de détail 18

Grande distribution alimentaire 19

Restauration rapide 20

APERÇU

À qui s’adresse ce rapport ?

Ce rapport s’adresse aux responsables des installations, des opérations et de la maintenance chargés de gérer des réseaux de prestataires sur plusieurs sites. Il vous sera particulièrement utile si vous gérez un réseau de prestataires sur plusieurs marchés, si vous êtes responsable du budget consacré aux dépenses de réparation et de maintenance, et si les services des achats ou des finances vous demandent de justifier les performances des prestataires plutôt que de vous contenter de leur facturation.

À propos des données

Les données de référence sur lesquelles s’appuie ce rapport sont issues de plus de 5,7 millions d’ordres de travail émis sur 68 000 sites, couvrant plus de 2 milliards de dollars de dépenses de réparation et de maintenance suivies.

5,7 millions
D’ordres de travail

68 000
Sites

2 milliards US$
De dépenses de réparation et maintenance suivies

Il ne s’agit pas de données d’enquête. Ce sont les données réelles enregistrées sur la plateforme.

Ces données proviennent des États-Unis, et les tarifs horaires locaux, les devises et les régimes de conformité diffèrent nettement de ceux de l’Europe. Toutefois, les conclusions présentées ici sont exprimées en ratios plutôt qu’en coûts absolus : elles montrent comment le coût médian, la rapidité d’intervention et le taux de résolution dès la première intervention varient entre les quartiles supérieur et inférieur.

Un prestataire qui a besoin de trois interventions là où un autre n’en a besoin que d’une fait supporter ce coût à Londres exactement comme à Los Angeles. Cet écart est structurel, et non régional. Les données de référence en matière de coûts sont exprimées en dollars américains, car c’est le rapport qui fait l’objet de l’analyse, et non la devise.

Remarque concernant les prestataires et les réseaux de prestataires

Dans l'ensemble du présent rapport, le terme « prestataire » désigne un entrepreneur spécialisé effectuant des travaux de réparation et d'entretien, qu'il soit engagé directement ou par l'intermédiaire d'un agent de gestion. Le terme « opérateur » ou « enseigne » désigne l'organisation qui achète et gère ces services. Un réseau de prestataires désigne l'ensemble des entrepreneurs auxquels cet opérateur fait appel.

Au niveau d'un prestataire individuel, les performances peuvent être classées selon trois critères : le coût, mesuré par le coût médian de la facture par ordre de travail ; la rapidité, mesurée par le délai d'arrivée sur site ou d'achèvement des travaux ; et la qualité, mesurée par le taux de résolution dès la première intervention.

Les prestataires individuels ne doivent être comparés qu'à leurs homologues exerçant dans le même corps de métier et sur le même marché. Dans les analyses comparatives sectorielles présentées plus loin dans ce rapport, les chiffres relatifs au commerce de détail et à la restauration rapide comparent les opérateurs en fonction des performances de leur réseau de prestataires ; ceux relatifs à la grande distribution alimentaire comparent les prestataires individuels de services de réfrigération.



Points clés à retenir

Le coût de l'écart

Comprenez l'impact financier et opérationnel de l'écart de performance entre les prestataires les plus performants et les moins performants.

Tarif vs exécution

Découvrez pourquoi le tarif le plus bas d'un prestataire ne garantit pas nécessairement le coût global le plus bas.

Mesurer les performances des prestataires

Apprenez comment le coût, la rapidité et la réussite dès la première intervention peuvent être utilisés pour classer les prestataires et mettre en évidence les différences de performances.

Traduire les informations en actions

Basez-vous sur le classement des prestataires pour prendre de meilleures décisions concernant la couverture des sites, le renouvellement des contrats et le choix entre réparation et remplacement.

Par où commencer

Découvrez comment entamer l'analyse comparative des performances des prestataires en vous concentrant sur un corps de métier et un marché, puis étendez votre analyse à partir de là.

1.0 INTRODUCTION

L'angle mort de votre réseau de prestataires

Pourquoi le même écart de performance se manifeste-t-il dans les réseaux de prestataires du commerce de détail, de la grande distribution alimentaire et de la restauration rapide, et que révèlent les données sur le coût lié à l'absence de mesure de cet écart ?

Chaque réseau de prestataires comporte un quart inférieur. Cependant, très peu d'équipes de gestion des installations ont accès aux données permettant de l'identifier.

Les prestataires les plus coûteux sont rarement ceux qui pratiquent les tarifs horaires les plus élevés. Le plus souvent, ce sont ceux qui sont à l'origine d'interventions répétées, qui ne respectent pas les niveaux de service et qui grignotent discrètement le budget de maintenance au fil des mois, d'une manière que les factures individuelles ne révèlent pas. Ce n'est pas le montant facturé par les prestataires pour une intervention qui a le plus grand impact sur les coûts. Ce sont les interventions répétées qui n'auraient jamais dû avoir lieu.

Cela s'explique en partie par la manière dont les parcs immobiliers multi-sites sont constitués. Les entreprises se développent souvent par acquisition, héritant ainsi d'une base de prestataires différente et non auditée à chaque fois qu'un magasin ou un restaurant est intégré au réseau. En Europe, cette complexité s'accentue au-delà des frontières, où un même parc immobilier peut s'étendre sur plusieurs pays, chacun disposant de ses propres marchés de prestataires, coûts de main-d'œuvre et régimes de conformité. Les données relatives aux performances des prestataires se présentent rarement sous une forme comparable à l'échelle de l'ensemble du parc immobilier, car ce parc n'a jamais été conçu comme un tout.

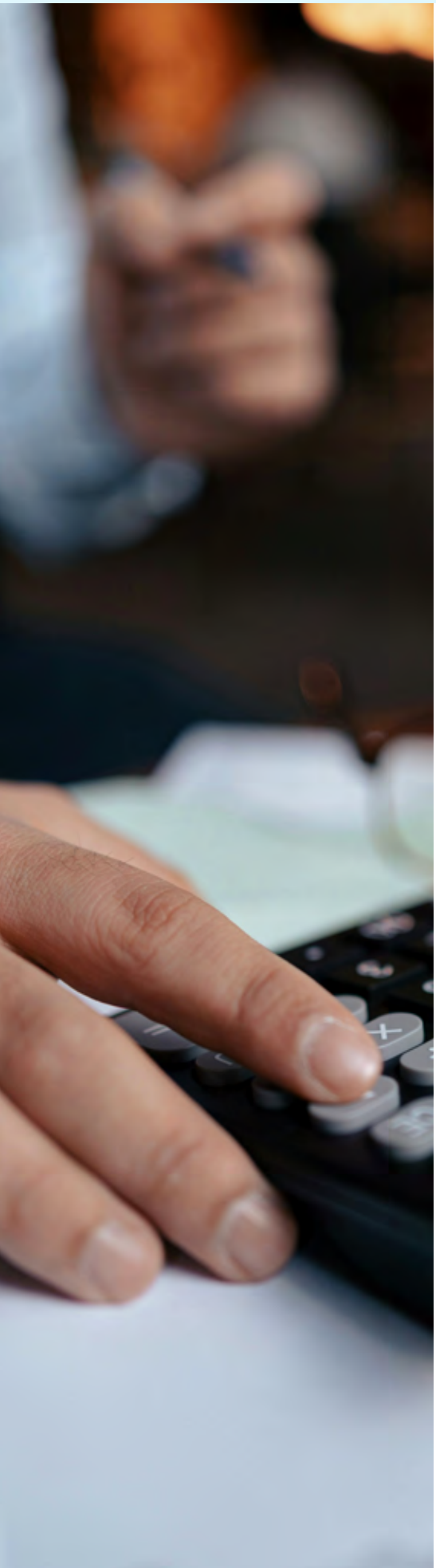
L'ampleur de ce déficit d'information est constante dans les trois secteurs cités dans le présent rapport : le commerce de détail, la grande distribution alimentaire et la restauration rapide. Au niveau de référence indiqué pour chaque secteur, les performances du quartile supérieur permettent systématiquement :

- D'obtenir des coûts de facturation médians inférieurs de **21 à 39 %**
- De résoudre les problèmes en un temps nettement plus court
- De mener à bien l'intervention dès la première visite bien plus souvent

Trois secteurs d'activité différents, trois perspectives de référence, le même schéma de performance.

Cet écart n'est pas une caractéristique propre à ces secteurs. C'est ce qui apparaît lorsque les performances des prestataires et de leurs réseaux sont mesurées de manière cohérente.

Source : Rapports d'analyse comparative de ServiceChannel. Tous les détails figurent en annexe.



C’est encore plus important aujourd’hui qu’auparavant

Le rapport « Market Outlook Report 2026 : Headwinds and Hard Choices » (Perspectives du marché pour 2026 : vents contraires et choix difficiles) de l’IWFM, s’appuyant sur plus de 400 répondants britanniques, décrit un secteur confronté à des approbations budgétaires plus prudentes et à un contrôle plus rigoureux des dépenses.[1]

Selon ce rapport, les organisations qui s’en sortent le mieux sont celles qui sont capables de prendre des décisions fondées sur des données factuelles.

LA RÉGLEMENTATION ÉVOLUE DANS LE MÊME SENS

Les obligations relatives aux gaz fluorés (gaz à effet de serre) exigent des registres d’entretien détaillés pour les équipements de réfrigération concernés, et les règles en matière de performance énergétique en Europe renforcent les preuves attendues de la part des opérateurs exploitant des bâtiments. Un registre centralisé des ordres de travail et de l’historique des équipements vient étayer cette traçabilité ; il ne remplace pas les registres relatifs aux fluides frigorigènes et aux contrôles d’étanchéité requis pour la conformité.

LA QUESTION N’EST PAS DE SAVOIR SI LES PERFORMANCES VARIENT

Chaque réseau comporte des acteurs performants et d’autres moins performants. La question est de savoir si les données existent pour les identifier avant que les mauvaises performances ne se traduisent par des coûts évitables, et si vous êtes en mesure de fournir les preuves requises lorsque l’équipe chargée des achats vous les demande.

1 *Institute of Workplace and Facilities Management, « Market Outlook Report 2026 : Headwinds and Hard Choices, a call for insight and agility » (Perspectives du marché pour 2026 : vents contraires et choix difficiles, un appel à la perspicacité et à l’agilité). Publié en juin 2026.*

2.0 LE COÛT DE L'ÉCART

Un tarif horaire moins élevé ne signifie pas nécessairement un coût par intervention moins élevé

Lorsque l'on compare, au sein d'un même corps de métier et d'une population de référence donnée, la différence de performance entre le quartile supérieur et le quartile inférieur est significative, et cela vaut pour tous les secteurs étudiés.

Un écart de performance n'a de sens que si la comparaison est impartiale. Les chiffres ci-dessous comparent le même corps de métier au sein de chaque secteur et utilisent le niveau de référence indiqué par la source ; les résultats ne sont donc pas présentés comme si les opérateurs et les prestataires individuels formaient une seule et même population.

Dans le commerce de détail et la restauration rapide, la comparaison s'effectue entre les opérateurs : ceux dont les réseaux de prestataires se classent dans le quartile supérieur face à ceux dont les réseaux se classent dans le quartile inférieur. Dans le secteur de la grande distribution alimentaire, elle s'effectue entre les prestataires individuels de services de réfrigération.

Les deux exemples montrent l'intérêt d'une meilleure performance au niveau mesuré. Il ne s'agit pas de la différence entre un parc immobilier coûteux et un parc efficace ; il s'agit de la différence entre des réseaux de prestataires ou des prestataires présentant des performances supérieures et inférieures.

En termes de coût, cette différence varie de 21 à 39 %. La rapidité et le taux de résolution dès la première intervention suivent la même tendance. Au niveau mesuré, un coût médian plus faible est associé à un service plus rapide et à un taux de résolution dès la première intervention plus élevé, bien que cela ne corresponde pas nécessairement à un tarif horaire plus bas. Les chiffres ci-dessous correspondent au coût par ordre de travail, et non au tarif horaire.

LES PRINCIPAUX LEVIERS D'ÉCONOMIES

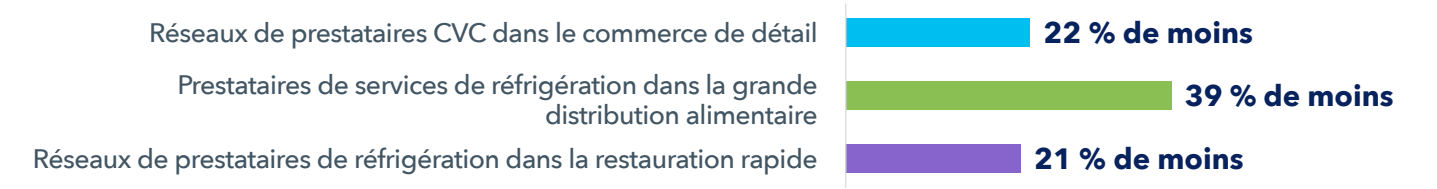
Le graphique illustre à quel point le coût médian de facturation par ordre de travail est inférieur dans le quartile supérieur, pour le même corps de métier au sein de chaque secteur. Dans le commerce de détail et la restauration rapide, la comparaison entre opérateurs s'effectue par réseau de prestataires ; dans le secteur de la grande distribution alimentaire, elle porte sur les prestataires individuels.

Les performances du quartile supérieur représentent un gain de

21 to 39% en termes de coût.

Source : Rapports d'analyse comparative de ServiceChannel. Tous les détails figurent en annexe.

Avantage en termes de coût dans le quartile supérieur, par secteur



Lorsqu'on compare les prestataires au sein d'un même corps de métier et d'une même population de référence, l'écart apparaît au niveau du coût, de la rapidité et du taux de résolution dès la première intervention.

Commerce de détail

Réseaux de prestataires CVC

	Réseau du quartile inférieur	***Réseau du quartile supérieur***
Coût *Montant médian de la facture*	**525 US$**	**412 US$** 22 % de moins
Rapidité *Délai d'exécution*	**7,3 jours**	**4,7 jours** 2,6 jours plus rapide
Qualité *Réussite dès la première intervention*	**84 %**	**92 %** 8 points de plus

Grande distribution alimentaire

Prestataires de services de réfrigération

Coût *Montant médian de la facture*	**638 US$**	**386 US$** 39 % de moins
Rapidité *Délai d'exécution*	**8 jours**	**1.7 jours** 6,3 jours plus rapide
Qualité *Réussite dès la première intervention*	**43 %**	**84 %** 41 points de plus

Restauration rapide

Réseaux de prestataires de services de réfrigération

Coût *Montant médian de la facture*	**487 US$**	**384 US$** 21 % de moins
Rapidité *Délai d'exécution*	**6.3 jours**	**3.6 jours** 2,7 jours plus rapide
Qualité *Réussite dès la première intervention*	**79 %**	**87 %** 8 points de plus

La rapidité est mesurée en termes de délai d'exécution des travaux dans le commerce de détail et la restauration rapide, et en termes de délai d'arrivée sur site dans le secteur de la grande distribution alimentaire. Dans le domaine de la réfrigération dans la grande distribution alimentaire, les produits sont exposés à un risque dès l'instant de la panne ; le délai d'arrivée est donc le facteur qui détermine l'ampleur des pertes. Les durées exprimées en jours ne sont donc pas directement comparables d'un secteur à l'autre. L'écart entre le quartile supérieur et le quartile inférieur au sein de chaque secteur l'est en revanche. Les sources pour chaque secteur sont répertoriées en annexe.

2,4 M. US$
2,1 M. €
1,8 M. £

Réduction des dépenses de maintenance et de réparation

Il s'agit d'estimations de scénarios, et non d'économies garanties. Elles sont issues de données provenant de la plateforme américaine et d'hypothèses concernant la composition du corps de métier et la répartition des prestataires. Nous vous invitons à les recalculer en fonction de vos propres dépenses de réparation concernées, de la composition actuelle de vos prestataires et des coûts locaux avant de les utiliser.

Taux de conversion : 1 $ = 0,86 €/0,74 £, août 2026. Ces chiffres sont donnés à titre indicatif ; les résultats réels peuvent varier.

QUELLE EST LA VALEUR DE CET ÉCART ?

Un modèle illustratif basé sur les données de référence de la plateforme ServiceChannel estime que passer des prestataires les moins performants aux plus performants dans cinq corps de métier clés (réfrigération, ventilation et de la climatisation [CVC], équipement de cuisine, plomberie et réparations générales) pourrait permettre de réduire les dépenses de réparation d'environ 30 %. Pour une chaîne de grande distribution américaine comptant 100 sites, ce modèle évalue cette économie à environ 2,4 millions de dollars par an, soit environ 2,1 millions d'euros/1,8 million de livres sterling.

Pour un réseau se situant en milieu de classement plutôt qu'en bas du classement, ce même modèle illustratif évalue l'économie à environ 17 %.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE L'ÉCART EST MIS EN ÉVIDENCE

L'écart n'est pas fixe. Lorsque les équipes chargées des installations ont commencé à mesurer les performances des prestataires et à agir en fonction des résultats obtenus, l'évolution s'est manifestée selon les trois mêmes indicateurs.

Fendi gère 85 sites répartis dans 35 pays avec une équipe chargée des installations composée de deux personnes. Avant de commencer à mesurer les performances des prestataires, l'équipe ne disposait d'aucune vue d'ensemble des 3 500 ordres de travail émis chaque année auprès de plus de 100 prestataires, ni d'aucune base permettant de leur demander des comptes. Le délai moyen de résolution est passé de 12,5 jours à 1,5 jour.

Une enseigne mondiale spécialisée exploitant 4 000 magasins ne disposait d'aucun processus formel pour suivre les performances des prestataires par rapport à des indicateurs clés de performance (KPI). Après la mise en place d'un tel processus, le montant total des factures a baissé de 21 %, le coût moyen par ordre de travail a diminué de 11 % et le délai moyen de résolution a chuté de 46 %.

DYNE Hospitality gère 100 cafés à service rapide avec un seul responsable des installations. Les notes des prestataires ont triplé en ce qui concerne la ponctualité, la réalisation dès la première intervention et le respect des procédures d'enregistrement.

Aucune de ces équipes chargées des installations n'est composée de nombreux membres. Deux des trois gèrent des parcs immobiliers de quatre-vingts sites ou plus avec moins de trois personnes. Ce qui a changé, ce n'est pas l'effectif. C'est ce qu'ils pouvaient voir.

3.0 CACHÉ À LA VUE DE TOUS

Ce que vous pouvez voir lors de l'appel d'offres, et ce que vous ne pouvez pas voir

Les économies ne figurent pas dans la grille tarifaire. Elles résident dans la deuxième intervention qui n'est pas nécessaire.

LE TARIF EST LE CHIFFRE LE PLUS FACILE À COMPARER LORS D'UN APPEL D'OFFRES

Les grilles tarifaires sont généralement les chiffres les plus faciles à comparer lors d'un appel d'offres. Les cahiers des charges peuvent également inclure des niveaux de service pondérés, des références et des exigences de résolution dès la première intervention, mais les heures historiques, les visites de suivi et les jours d'indisponibilité ne sont souvent pas disponibles sous une forme comparable. Sans ces éléments, le tarif le plus bas peut sembler plus attractif, tandis que le coût total plus élevé n'apparaît qu'ultérieurement, à travers des factures distinctes.

C'est ce mécanisme qui maintient l'écart. La décision est prise sur la base du chiffre le plus facilement comparable, tandis que les chiffres qui déterminent le coût réel des travaux n'apparaissent qu'après observation des performances.

POURQUOI LE TARIF LE MOINS CHER REVIENT FINALEMENT PLUS CHER

Les prestataires les plus performants peuvent résoudre les problèmes plus rapidement et consacrer globalement moins de temps de travail, même lorsque leur tarif horaire est identique ou supérieur à celui d'un prestataire moins bien classé. Un technicien qui établit un diagnostic correct dès la première intervention ne facture qu'une seule fois. Celui qui n'y parvient pas facture deux fois (voire plus), et la deuxième intervention entraîne ses propres frais de déplacement, un temps de trajet supplémentaire et une perturbation accrue de l'activité.

Rien de tout cela n'apparaît sur une grille tarifaire. Le tarif, c'est ce que le prestataire facture. Le coût, c'est ce qu'il laisse derrière lui.



3 à 4 fois

Ce que coûte une réparation d'urgence par rapport à une intervention planifiée, dans le secteur du chauffage, de la CVC pour le commerce de détail.

4.0 COMMENT CLASSER UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES

Trois indicateurs

Trois indicateurs, généralement disponibles à partir des registres déjà détenus par l'équipe chargée des installations.

Les performances des prestataires peuvent être classées selon trois indicateurs. Ensemble, elles permettent de positionner chaque prestataire par rapport à ses pairs exerçant dans le même corps de métier et sur le même marché.

Une fois notés, les prestataires peuvent être répartis entre le quartile supérieur (25 %), le quartile inférieur (25 %) et le quartile intermédiaire (50 %). La règle de notation et le seuil minimal d'échantillon doivent être définis avant l'examen des résultats.

Définissez la méthode de notation avant de consulter les résultats. Standardisez le coût, la rapidité et la qualité afin que chacun de ces critères contribue de manière transparente, puis appliquez des pondérations convenues avec le service des achats, en utilisant une pondération égale sauf si la rapidité ou la qualité, essentielles à l'activité, justifient le contraire. Comparez des travaux similaires et tenez compte de la priorité, de la nature des interventions (planifiées ou réactives) et de la composition du parc d'équipements.

COÛT

Coût médian de la facture par ordre de travail.

RAPIDITÉ

Temps écoulé entre la prise de rendez-vous et l'arrivée sur site, ou jusqu'à l'achèvement des travaux.

QUALITÉ

Taux de réussite dès la première intervention.

À QUOI RESSEMBLE UN CLASSEMENT DE RÉSEAU

Le tableau ci-dessous est un exemple illustratif et non des données de référence. Il présente huit prestataires de services CVC exerçant la même activité sur le même marché, classés selon ces trois indicateurs sur une période de douze mois. Les chiffres et la devise sont donnés à titre indicatif uniquement.

Prestataire	Ordres de travail	Montant médian des factures	Délai médian de résolution	Réalisation dès la première intervention	Quartile
Prestataire C	240	347 €	4,4	93 %	Supérieur
Prestataire F	185	358 €	4,9	91 %	Supérieur
Prestataire A	310	376 €	6,1	89 %	Intermédiaire
Prestataire H	150	389 €	7,0	85 %	Intermédiaire
Prestataire G	95	402 €	5,4	87 %	Intermédiaire
Prestataire B	205	421 €	6,6	88 %	Intermédiaire
Prestataire D	275	446 €	7,6	83 %	Inférieur
Prestataire E	120	463 €	8,1	81 %	Inférieur

Trois éléments révélés par ce classement

Trois éléments apparaissent clairement dès lors qu'un réseau est présenté de cette manière.

01 **Le prestataire traitant le plus grand nombre d'ordres de travail n'est pas nécessairement le meilleur.**

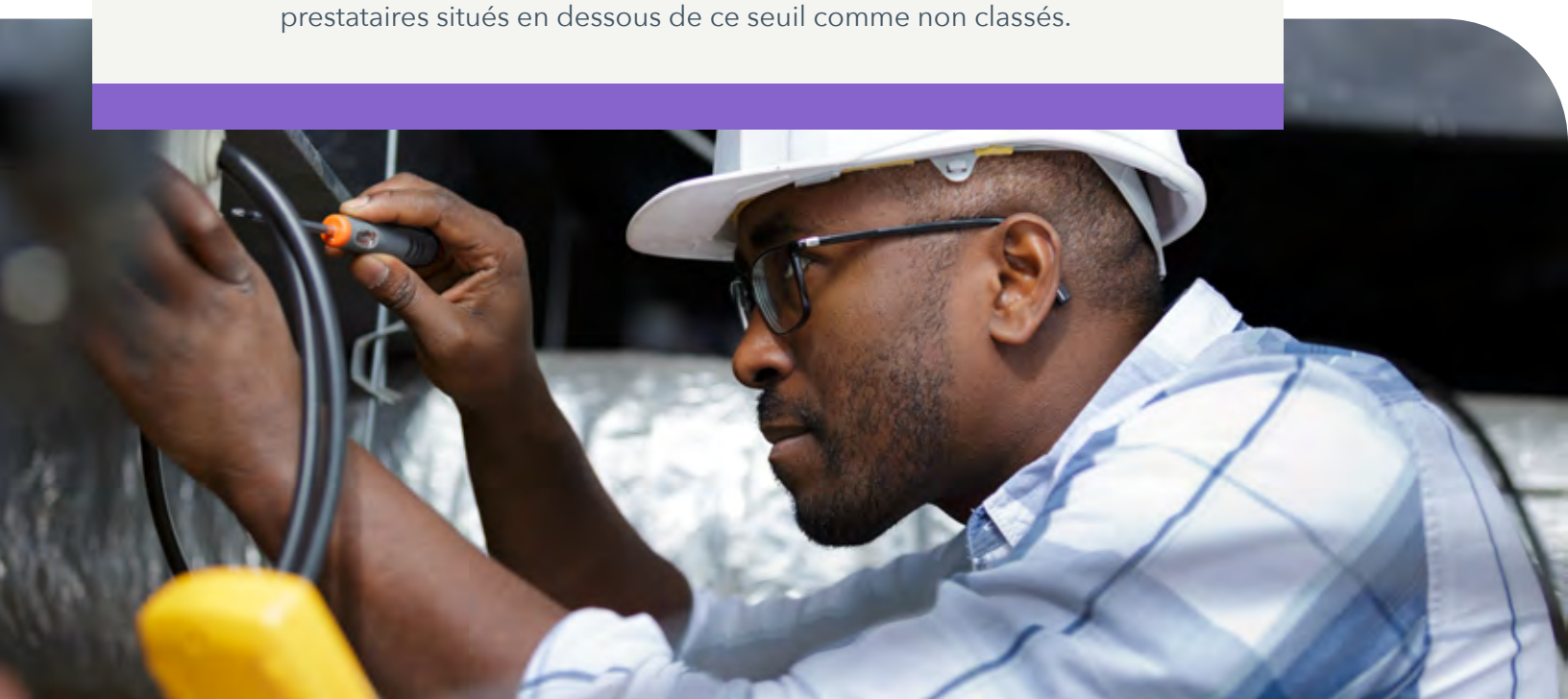
Le prestataire A traite plus de demandes que n'importe qui d'autre dans ce réseau et se situe dans le quartile intermédiaire. C'est lorsque le volume est élevé qu'une discussion sur les performances a le plus d'impact, et c'est le premier domaine où il vaut la peine d'en avoir une.

02 **Aucune colonne ne détermine à elle seule le classement.**

Le prestataire G est moins cher que le prestataire B et résout les problèmes plus rapidement, mais il mène à bien moins de travaux dès la première intervention. Le prestataire H se situe dans le quartile intermédiaire en termes de coût et figure parmi les plus lents. Le classement par quartile doit refléter ces trois indicateurs en utilisant la règle de notation convenue au préalable ; un classement basé uniquement sur le prix produit un ordre différent et moins utile.

03 **Le volume détermine dans quelle mesure on peut se fier au classement.**

Quatre-vingt-quinze ordres de travail fournissent un indicateur plus fiable qu'une poignée d'ordres de travail, mais les exigences en matière d'échantillon dépendent du corps de métier et des travaux. Avant de procéder à la notation, utilisez le seuil minimum fixé et considérez les prestataires situés en dessous de ce seuil comme non classés.



Un scénario concret

(Exemple illustratif)

Prenons le cas d'un responsable des installations au sein d'une importante chaîne de grande distribution européenne, chargé de gérer les prestataires de services de réfrigération et de CVC dans plusieurs centaines de magasins.



30 prestataires de services de CVC

Une fois les prestataires évalués en fonction du coût, de la rapidité d'intervention et du taux de réussite dès la première intervention, le responsable constate que, sur les 30 prestataires de services de CVC du réseau, 8 se situent dans le quartile supérieur, 15 dans le quartile intermédiaire et 7 dans le quartile inférieur.

Magasins à forte fréquentation

Un recoupement des données de dépenses révèle que deux prestataires du quartile inférieur assurent la maintenance des magasins à forte fréquentation. Ce sont précisément les sites où une réparation lente coûte le plus cher en termes de perte de chiffre d'affaires.

Réattribution ou amélioration

L'un des deux est remplacé, et ses missions sont réattribuées à un prestataire du quartile supérieur déjà présent dans la même région. L'autre est maintenu, mais le renouvellement de son contrat est désormais subordonné à l'atteinte du taux médian de résolution dès la première intervention du réseau, sur la base des données du tableau de bord.

Réparation ou remplacement

Une autre tendance se dessine : une unité de CVC a fait l'objet de cinq interventions en huit mois, réalisées par trois prestataires différents. Cela ne relève peut-être pas du tout d'un problème lié au prestataire. C'est le genre de tendance qui devrait déclencher une analyse « réparation ou remplacement », et les données l'ont discrètement mise en évidence depuis le début.

5.0 AGIR EN FONCTION DU CLASSEMENT

Traduire les informations en actions

Quel est l'intérêt du classement, et quelles sont les trois décisions qu'il permet de prendre ?

Un réseau classé répond à trois questions auxquelles il est difficile de répondre autrement. Chacune correspond à un angle d'analyse différent des données dont vous disposez déjà.

01 **Vos prestataires les moins performants couvrent-ils vos sites les plus stratégiques ?**

Superposez le classement à la liste des sites. Les prestataires peu performants sont rarement répartis de manière homogène au sein d'un parc immobilier, et le fait qu'un prestataire du quartile inférieur couvre les sites où les temps d'arrêt entraînent les pertes commerciales les plus importantes constitue un problème de couverture plutôt qu'un problème contractuel. Ce problème peut souvent être résolu en réattribuant la charge de travail à un prestataire du quartile supérieur déjà présent dans la même région, sans avoir à renégocier quoi que ce soit.

02 **Quels renouvellements devraient être axés sur la performance plutôt que sur le prix ?**

Examinez les contrats arrivant à échéance au cours des douze prochains mois en fonction du quartile dans lequel se situe chaque prestataire. Le renouvellement est le moment où vous disposez d'un levier, et le classement par quartile vous indique comment l'utiliser. Pour un prestataire peu performant, cela ne signifie pas nécessairement une résiliation. Cela peut signifier un renouvellement subordonné à l'atteinte de la médiane du réseau, en s'appuyant sur la fiche d'évaluation correspondante.

03 **Quels sont les équipements qui présentent des défaillances à répétition, quel que soit le technicien qui intervient ?**

Triez les ordres de travail par équipement plutôt que par prestataire ou par date. Un équipement faisant l'objet d'interventions répétées par plusieurs prestataires différents ne relève peut-être pas du tout d'un problème lié au prestataire. C'est le genre de tendance qui devrait vous amener à vous demander s'il vaut mieux réparer ou remplacer, et le tri par équipement est le seul critère qui permet de mettre cela en évidence. La plupart des équipes n'analysent jamais leurs données sous cet angle, ce qui explique pourquoi un équipement défaillant apparaît comme une série d'interventions banales.

Ce classement ne vous indique pas quoi faire. Il vous indique quelles discussions méritent d'être menées en priorité, et vous fournit des éléments à y apporter.

6.0 PAR OÙ COMMENCER

Un corps de métier, un marché

Vous n'avez pas besoin de données exhaustives à l'échelle de l'ensemble du parc immobilier pour déterminer où vous en êtes.

L'obstacle réside rarement dans la volonté. C'est une question d'échelle. Rassembler des données de performance comparables pour chaque corps de métier dans chaque pays constitue un véritable programme de travail, et les équipes chargées des installations, soumises à un contrôle budgétaire rigoureux, ne peuvent pas interrompre leurs opérations le temps de le mettre en place. La solution consiste à cesser d'essayer. Un seul corps de métier sur un seul marché fournit une réponse concrète, et cette réponse s'appuie sur des données déjà existantes.

COMMENCEZ PAR LE CORPS DE MÉTIER QUI REPRÉSENTE LE PLUS GROS VOLUME DE DÉPENSES

Un classement n'a de sens qu'au sein d'un même corps de métier, car un prestataire de CVC et un plombier ne sont pas comparables en termes de coûts ou de délais d'intervention. Commencer par le corps de métier le plus important en termes de dépenses fournit la réponse la plus pertinente et, tout aussi important, le plus grand nombre d'ordres de travail sur lesquels fonder le classement. Dans le commerce de détail, il s'agit généralement des systèmes CVC. Dans la grande distribution alimentaire et la restauration rapide, il s'agit généralement de la réfrigération. Pour la plupart des parcs immobiliers, il s'agit du corps de métier qui permet de maintenir les portes ouvertes.

COMMENCEZ PAR VOUS CANTONNER À UN SEUL MARCHÉ

Un pays signifie une monnaie, un marché du travail et un régime de conformité. Les différences qui subsistent au-delà de ces contrôles relèvent davantage des prestataires que du marché lui-même. Si vous comparez un prestataire allemand à un prestataire espagnol, le classement vous renseigne sur l'Allemagne et l'Espagne, et non sur les deux prestataires.

LES TROIS INDICATEURS ET LES DONNÉES DONT ILS ONT BESOIN

COÛT

Pour le coût, il faut indiquer le montant de la facture associée à chaque ordre de travail.

RAPIDITÉ

Pour la rapidité, il faut enregistrer trois dates relatives à l'ordre de travail : la date de sa création, la date de l'intervention et la date de sa clôture.

QUALITÉ

Pour la qualité, il faut savoir si les travaux ont nécessité une nouvelle intervention.

La plupart des établissements conservent ces trois éléments quelque part, ce qui constitue un problème différent de celui de ne pas les conserver du tout.

Attendez-vous à ce que les données soient désorganisées



Les ordres de travail sont généralement dispersés entre des e-mails, des tableurs et des systèmes qui ne communiquent pas entre eux. Un même prestataire apparaît sous trois orthographes différentes. Les interventions de suivi sont créées comme de nouvelles demandes plutôt que d'être reliées à la demande d'origine. Voilà à quoi ressemblent des données fragmentées dans un parc immobilier multi-sites ; c'est la conséquence habituelle d'un parc constitué au fil du temps plutôt que conçu d'un seul coup. Ce n'est pas une raison pour attendre un ensemble de données plus propre, car celui-ci ne viendra pas de lui-même.

CE QUI CHANGE À MESURE QUE LA COUVERTURE S'ÉLARGIT

Les données relatives à un seul corps de métier sur un seul marché vous indiquent s'il existe une lacune et, approximativement, quelle est son ampleur. Elles ne vous diront pas si un prestataire faible l'est partout ou uniquement en ce qui concerne ce corps de métier. L'ajout d'un deuxième corps de métier sur le même marché apporte la réponse à cette question. Elles ne vous diront pas non plus si le classement reflète le prestataire ou le marché sur lequel il opère. L'analyse du même corps de métier sur un deuxième marché apporte la réponse à cette question. Chaque ajout permet de répondre à une question que l'analyse précédente ne pouvait pas résoudre, c'est pourquoi l'analyse d'un seul corps de métier sur un seul marché constitue un point de départ plutôt qu'une fin en soi.

01 **Un seul corps de métier sur un seul marché**

02 **Deuxième corps de métier sur le même marché**

03 **Même corps de métier sur un deuxième marché**

7.0 CONCLUSION ET PROCHAINE ÉTAPE

Un écart mesurable



Que ce soit dans le commerce de détail, la grande distribution alimentaire ou la restauration rapide, le même schéma se vérifie. Une performance dans le quartile supérieur se traduit par des coûts de facturation médians inférieurs de 21 à 39 %, un service plus rapide et un taux de réussite dès la première intervention plus élevé que dans le quartile inférieur, que l'on mesure l'ensemble d'un réseau de prestataires ou prestataire par prestataire.

Cette cohérence n'est pas le fruit du hasard. Tout réseau d'entreprises indépendantes de ce corps de métier présentera des écarts de performance. La difficulté réside dans le fait de savoir qui est qui avant que de mauvaises performances n'aient déjà érodé le budget.

Les équipes chargées des installations qui ont déjà une longueur d'avance à cet égard ne dépensent pas plus. Elles gèrent le même budget avec plus de précision, en laissant les résultats concrets, plutôt que l'ancienneté, déterminer qui remportera le prochain ordre de travail. Et lorsque les services achats demandent quels prestataires sont sous-performants et dans quelle mesure, elles peuvent répondre.

Ce que ce rapport ne peut pas vous fournir, ce sont les chiffres spécifiques à votre propre réseau. Ces chiffres dépendent de vos corps de métier, de vos marchés et des prestataires avec lesquels vous travaillez déjà, et ils n'existent que dans vos propres ordres de travail et registres de facturation. Ce que le rapport révèle, c'est que cet écart existe et ne demande qu'à être mis en évidence, qu'il est suffisamment important pour que l'effort en vaille la peine, et que pour le repérer, il faut commencer par un corps de métier sur un marché donné plutôt que par un changement de système.

ÉVALUEZ LA PERFORMANCE DE VOS PRESTATAIRES

Les données de référence présentées dans ce rapport montrent que les prestataires les plus performants peuvent réduire les coûts de réparation de 21 à 39 %, tout en offrant des délais d'intervention plus courts et un meilleur taux de résolution dès la première intervention. Découvrez comment votre propre réseau de prestataires se situe par rapport à ces références.

Réserver une démo ›

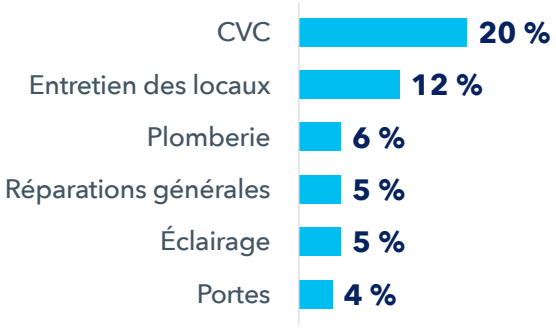
https://servicechannel.com/request-a-demo/

ANNEXE : RÉFÉRENCES SECTORIELLES

Commerce de détail

Profils de dépenses et performances par quartile pour le commerce de détail, la grande distribution alimentaire et la restauration rapide, afin que vous puissiez accéder directement à votre propre secteur. Les chiffres relatifs aux coûts reflètent les niveaux de coûts aux États-Unis.

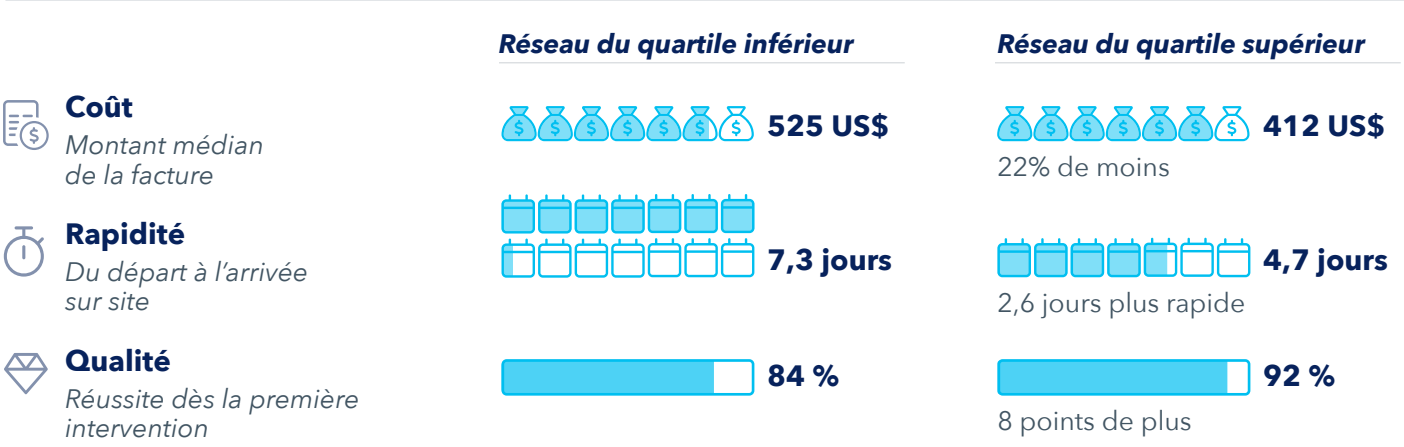
Répartition des dépenses dans le commerce de détail



ANALYSES

- Le CVC est le secteur de réparation et d'entretien le plus important dans le commerce de détail, représentant 20 % des dépenses totales combinées des magasins de petite, moyenne et grande taille.
- Les dépenses augmentent fortement avec la taille du magasin : environ 25 % des grandes enseignes investissent plus de 94 000 dollars par an en maintenance et réparations ainsi qu'en dépenses d'investissement, contre un maximum d'environ 27 000 dollars pour les petits magasins.
- Seuls 64 % des détaillants de grande taille mettent en œuvre un programme actif de maintenance préventive, contre 90 % des petits détaillants. Cet écart se reflète directement dans les taux de réparations d'urgence.

Performance du réseau de prestataires : CVC



COMMENCEZ PAR COMPARER LES PERFORMANCES EN MATIÈRE DE CVC

Il s'agit de la principale catégorie de dépenses en maintenance et réparation dans le secteur de la grande distribution, et les performances des prestataires dans ce domaine ont une incidence directe sur les coûts, la rapidité de résolution et l'expérience client. Il convient de réaliser des comparaisons par type de magasin plutôt que de considérer tous les sites comme un ensemble homogène, car les profils de dépenses varient considérablement en fonction de la taille.

L'AVIS DES EXPERTS

« Nous savons exactement où nous en sommes avec chaque prestataire, ce qui nous aide à les responsabiliser davantage grâce à des données concrètes que nous pouvons générer à tout moment. Cette responsabilisation à tous les niveaux a permis à chacun de s'améliorer. »

– Kim Bowling, responsable senior du développement mondial des magasins, Under Armour

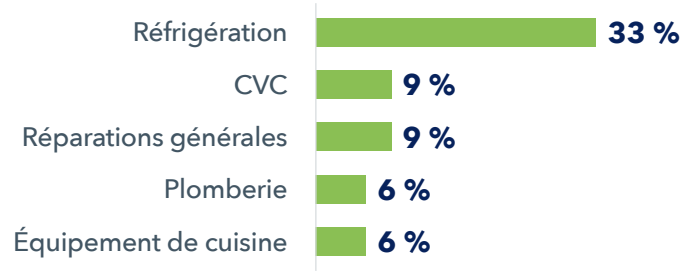
Source : Rapport d'analyse comparative 2025 de ServiceChannel sur les installations dans le commerce de détail. servicechannel.com/reports/2025-retail-facilities-benchmark

ANNEXE : RÉFÉRENCES SECTORIELLES

Grande distribution alimentaire

Profils de dépenses et performances par quartile pour le commerce de détail, la grande distribution alimentaire et la restauration rapide, afin que vous puissiez accéder directement à votre propre secteur. Les chiffres relatifs aux coûts reflètent les niveaux de coûts aux États-Unis.

Où vont les dépenses dans la grande distribution alimentaire



ANALYSES

- La réfrigération est le poste de maintenance et de réparation le plus important dans la grande distribution alimentaire, avec 33 % des dépenses, soit plus de trois fois la catégorie suivante.
- Les réparations représentent 84 % des dépenses totales de maintenance et de réparation à l'échelle du secteur, tandis que la maintenance ne représente que 16 %, ce qui montre à quel point les dépenses de la plupart des établissements de grande distribution alimentaires restent encore réactives.
- Les dépenses de maintenance et de réparation liées à la réfrigération s'élèvent en moyenne à 33 900 $ par site et par an, et 47 % des réparations de réfrigération sont classées comme des urgences.

Performance des prestataires : réfrigération

	Réseau du quartile inférieur	*Réseau du quartile supérieur*
Coût *Montant médian de la facture*	**638 US$**	**386 US$** 39% de moins
Rapidité *Du départ à l'arrivée sur site*	**8 jours**	**1,7 jours** 6.3 jours plus rapide
Qualité *Réussite dès la première intervention*	**43 %**	**84 %** 41 points de plus

MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET GAZ FLUORÉS

Compte tenu du caractère souvent urgent des réparations de systèmes de réfrigération, la maintenance préventive a ici un impact considérable sur les coûts et les risques liés à la sécurité alimentaire. En Europe, les obligations relatives aux gaz fluorés ajoutent une dimension de conformité que les données de référence ne prennent pas en compte. Un registre centralisé des ordres de travail et de l'historique des équipements ne suffit pas à lui seul à satisfaire ces obligations, mais il sert de référence pour le rapprochement des documents relatifs aux fluides frigorigènes et aux contrôles d'étanchéité.

L'AVIS DES EXPERTS

« Avant ServiceChannel, nous avions une approche très réactive et une fausse impression de maîtrise des coûts. Désormais, nous sommes devenus nettement plus proactifs grâce à des données exploitables en temps réel. Désormais, nous sommes devenus nettement plus proactifs grâce à des données exploitables en temps réel. Nous sommes en mesure d'avoir des discussions constructives sur les améliorations avec nos prestataires grâce aux tableaux de bord de performance des prestataires. »

– Jeffrey Luna, directeur des projets nationaux, ALDI

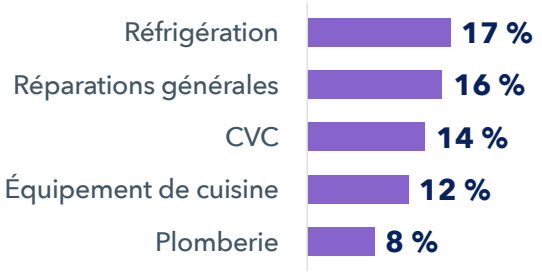
Source : Rapport d'analyse comparative de ServiceChannel sur les installations de grande distribution alimentaire. servicechannel.com/reports/grocery-facilities-benchmark-report

ANNEXE : RÉFÉRENCES SECTORIELLES

Restauration rapide

Profils de dépenses et performances par quartile pour le commerce de détail, la grande distribution alimentaire et la restauration rapide, afin que vous puissiez accéder directement à votre propre secteur. Les chiffres relatifs aux coûts reflètent les niveaux de coûts aux États-Unis.

À quoi sont consacrées les dépenses dans la restauration rapide



ANALYSES

- La réfrigération est le principal poste de maintenance et de réparation pour les établissements de restauration rapide, ce qui reflète la manière dont les cuisines plus petites et plus simples concentrent les dépenses sur un nombre réduit de corps de métier.
- 42 % des dépenses des établissements de restauration rapide sont consacrées aux réparations réactives, soit plus que la maintenance (27 %) et les dépenses d'investissement (31 %) prises séparément.
- Seuls 45 % des établissements de restauration rapide effectuent une maintenance préventive de leurs systèmes de réfrigération, et 27 % des réparations de réfrigération sont classées comme urgentes, avec un coût moyen de 640 dollars chacune.

Performance du réseau de prestataires : réfrigération

	Réseau du quartile inférieur	*Réseau du quartile supérieur*
Coût *Montant médian de la facture*	**487 US$**	**384 US$** 21% de moins
Rapidité *Du départ à l'arrivée sur site*	**6.3 jours**	**3.6 jours** 2.7 jours plus rapide
Qualité *Réussite dès la première intervention*	**79 %**	**87 %** 8 points de plus

MISER SUR LA RAPIDITÉ

Les réseaux de prestataires de la restauration rapide du quartile supérieur effectuent les travaux de réfrigération 2,7 jours plus vite que ceux du quartile inférieur. Lorsqu'une panne de réfrigération met en péril les produits, la sécurité alimentaire et l'activité commerciale, la rapidité de résolution revêt une importance qui dépasse largement le budget de maintenance.

L'AVIS DES EXPERTS

« ServiceChannel nous apporte visibilité et transparence dans tous les domaines de nos opérations. Les prestataires savent qu'ils sont sous pression lorsque les ordres de travail sont suivis. Cela les rend plus responsables, et nous avons constaté une amélioration des performances. »

– Responsable senior des installations, Shake Shack

Source : Rapport d'analyse comparative 2025 de ServiceChannel sur les installations de restauration. servicechannel.com/restaurant-benchmark-2025



TRANSFORMEZ VOS DONNÉES EN RÉSULTATS CONCRETS

Découvrez comment une gestion des installations pilotée par les données peut vous aider à réduire vos coûts, améliorer la performance de vos prestataires et obtenir de meilleurs résultats sur l'ensemble de vos sites.

Demander une démo ›

https://servicechannel.com/request-a-demo/

ServiceChannel®