

# ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation  
de l'accréditation, de la sécurité et qualité  
des produits et services

**ILNAS-EN 15221-4:2011**

## **Facilities management - Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en facilities management**

Facility Management - Part 4: Taxonomy,  
Classification and Structures in Facility  
Management

Facility Management - Teil 4: Taxonomie,  
Klassifikation und Strukturen im Facility  
Management

**10/2011**



## Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN 15221-4:2011 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN 15221-4:2011.

Toute personne intéressée, membre d'une organisation basée au Luxembourg, peut participer gratuitement à l'élaboration de normes luxembourgeoises (ILNAS), européennes (CEN, CENELEC) et internationales (ISO, IEC) :

- Influencer et participer à la conception de normes
- Anticiper les développements futurs
- Participer aux réunions des comités techniques

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

### **CETTE PUBLICATION EST PROTÉGÉE PAR LE DROIT D'AUTEUR**

Aucun contenu de la présente publication ne peut être reproduit ou utilisé sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit - électronique, mécanique, photocopie ou par d'autres moyens sans autorisation préalable !

Version Française

## Facilities management - Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en facilities management

Facility Management - Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management

Facility Management - Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 8 juillet 2011.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion du CEN-CENELEC ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion du CEN-CENELEC, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION  
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG  
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Bruxelles

**Sommaire**

Page

Avant-propos.....	4
Introduction commune aux normes européennes EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 et EN 15221-6.....	5
Introduction à la taxinomie, à la classification et aux structures en Facilities Management .....	7
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>9</b>
3.1 <b>Termes et définitions associés à la taxinomie générale du Facilities Management</b> .....	<b>9</b>
3.2 <b>Termes et définitions relatifs aux domaines financier et administratif</b> .....	<b>10</b>
3.3 <b>Définitions des principaux produits standards de facilities management</b> .....	<b>12</b>
<b>4</b> <b>Dérivation des produits de facilities management et modèle de relations</b> .....	<b>13</b>
4.1 <b>Généralités</b> .....	<b>13</b>
4.2 <b>Structures générique requises pour décrire un produit de facilities management</b> .....	<b>14</b>
4.3 <b>Modèle de relations en facilities management</b> .....	<b>15</b>
4.4 <b>Processus</b> .....	<b>18</b>
4.4.1 <b>Généralités</b> .....	<b>18</b>
4.4.2 <b>Processus de Facilities management</b> .....	<b>18</b>
4.4.3 <b>Classification des produits de facilities management</b> .....	<b>18</b>
4.5 <b>Cycle de la qualité dans le modèle de relations de FM</b> .....	<b>19</b>
4.6 <b>Point de vue du donneur d'ordres et coutumes nationales</b> .....	<b>20</b>
<b>5</b> <b>Description des produits standards de facilities management</b> .....	<b>22</b>
<b>Annexe A (informative) Représentation graphique de la cartographie des produits de facilities management</b> .....	<b>56</b>
<b>Annexe B (informative) Remarques supplémentaires relatives aux produits de facilities management spécifiques</b> .....	<b>62</b>
B.1 <b>Référence au modèle de FM et interaction avec l'organisation</b> .....	<b>62</b>
B.2 <b>Produit FM - Facilities management – Intégration stratégique</b> .....	<b>63</b>
B.3 <b>Produit 1000 Intégration tactique (Espace et Infrastructure) et Produit 2000 Intégration tactique (Personnes et Organisation)</b> .....	<b>64</b>
B.3.1 <b>Généralités</b> .....	<b>64</b>
B.3.2 <b>Rôles</b> .....	<b>64</b>
B.3.3 <b>Modèle de rôle organisationnel pour les produits Espace &amp; Infrastructure</b> .....	<b>65</b>
B.3.4 <b>Modèle de rôle organisationnel pour les produits Personnes et Organisation</b> .....	<b>66</b>
B.4 <b>Produit 9100 Développement durable</b> .....	<b>66</b>
B.5 <b>Produit 9200 Qualité</b> .....	<b>66</b>
B.6 <b>Produit 1100 Espace</b> .....	<b>67</b>
B.7 <b>Produit 1110 Performances initiales du bâtiment</b> .....	<b>68</b>
B.8 <b>Produits 1120 Remplacement &amp; Remise en état des actifs et 1160 Maintenance &amp; Exploitation</b> .....	<b>70</b>
B.9 <b>Produit 1170 Utilités</b> .....	<b>71</b>
<b>Annexe C (informative) Représentation graphique de la matrice de processus de FM</b> .....	<b>72</b>
C.1 <b>Matrice de processus de FM</b> .....	<b>72</b>

<b>Annexe D (informative) Structures .....</b>	<b>76</b>
<b>D.1 Description des installations de support et des activités.....</b>	<b>76</b>
<b>D.1.1 Installations de support (par exemple espace, équipements, consommables) .....</b>	<b>76</b>
<b>D.1.2 Installations de support (par exemple, espace, équipements, consommables) .....</b>	<b>76</b>
<b>D.1.3 Activités.....</b>	<b>78</b>
<b>D.2 Structure physique – Structure des produits de facilities management.....</b>	<b>79</b>
<b>Annexe E (informative) Considérations concernant les coûts et les revenus associés au Facilities management.....</b>	<b>80</b>
<b>E.1 Cycle de Facilities management .....</b>	<b>80</b>
<b>E.2 Modèle de FM comme centre de coûts fournissant des produits de facilities management.....</b>	<b>81</b>
<b>E.3 Représentation du Facilities Management dans les systèmes comptables .....</b>	<b>82</b>
<b>E.4 Des produits standards de facilities management aux services « individuels » de FM .....</b>	<b>86</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>88</b>

## Avant-propos

Le présent document (EN 15221-4:2011) a été élaboré par le Comité Technique CEN/TC 348 "Facility management", dont le secrétariat est tenu par NEN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en avril 2012, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en avril 2012.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. Le CEN et/ou le CENELEC ne saurait [sauraient] être tenu[s] pour responsable[s] de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence

La présente Norme européenne fait partie de la série EN 15221 "*Facilities Management*" qui comprend les parties suivantes :

- *Partie 1 : Termes et définitions*
- *Partie 2 : Lignes directrices sur la façon d'élaborer des accords de Facilities Management*
- *Partie 3 : Guide relatif à la qualité en Facilities Management*
- *Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en Facilities Management*
- *Partie 5 : Guide relatif au développement et à l'amélioration des processus*
- *Partie 6 : Mesure des surfaces et de l'espace en Facilities Management*
- *Partie 7 : Etalonnage comparatif de performance*

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

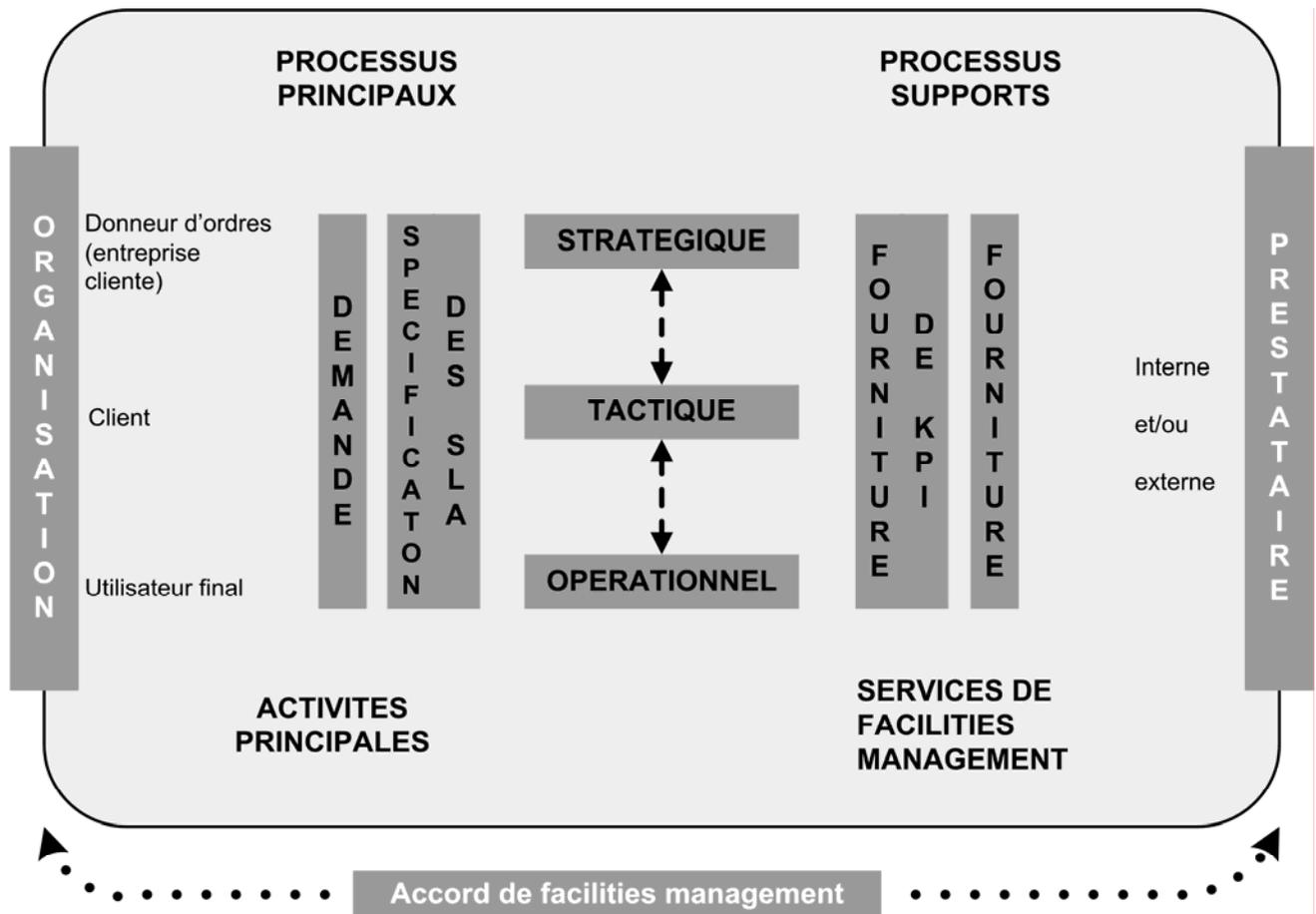
**Introduction commune aux normes européennes EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 et EN 15221-6**

En 2002, il a été décidé d'établir une norme européenne à des fins d'étalonnage comparatif du Facilities Management. On a rapidement admis que des normes préliminaires devaient être élaborées et publiées pour atteindre cet objectif. Les normes EN 15221-1:2006 et EN 15221-2:2006 ont constitué le premier résultat de ce processus. La décision a été prise, sur la base des débats portant sur le développement de ces deux normes, d'élaborer quatre nouvelles normes européennes pour la qualité, la taxinomie, les processus et le mesurage.

Une norme européenne pour l'étalonnage comparatif prEN 15221-7, a pu être développée après la réalisation de ces six normes.

Les normes EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 et EN 15221-6 ont été élaborées, adoptées et reconnues comme un ensemble de principes, soulignant l'approche de Facilities Management sur l'EN 15221-1, afin d'assurer leur cohérence. Ces principes sont intégrés aux principes de base d'un système de management basé sur des processus, sur lequel ces normes sont établies.

Le modèle de FM de l'EN 15221-1 est présenté ci-dessous.



Modèle de l'EN 15221-1:2006

Ces normes s'établissent également sur des principes de gestion largement acceptés, notamment la chaîne de valeur (Porter, M E, (1985), "Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance", Free Press, New York) et le contrôle qualité (PDCA. Deming, W E (1986), "Out of the Crisis", MIT, Cambridge). Référence à l'ISO 10014:2006, *Management de la qualité – Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques*.

Les principes de la roue de Deming (PDCA) étayent toutes les normes, mais s'appliquent toutefois selon un degré et une profondeur différents dans chacune d'entre elles. En fait, il existe des types différents de roues PDCA selon la durée (par exemple, longue durée, courte durée).

Ces normes s'alignent sur la famille de normes EN ISO 9000 pour les systèmes de management de la qualité et appliquent un guide spécifique portant sur les concepts et l'utilisation d'une approche processus des systèmes de management dans le domaine du Facilities Management.

Le terme « services de facilities management » est utilisé comme une description générique des normes. Le terme « services standards de facilities management » fait référence aux « services standards de facilities management » définis et décrits dans l'EN 15221-4, *Facilities Management — Partie 4: Taxinomie, Classification et Structures*.

Les pays peuvent décider de remplacer le terme « produit » par le terme « service », lorsqu'ils considèrent que cet élément est important pour une parfaite acceptation et utilisation des normes au niveau national.

L'objectif de toutes ces normes est de fournir un guide aux organisations de Facilities Management (FM) concernant le développement et l'amélioration de leurs processus de FM afin de venir à l'appui des activités principales. Ce guide viendra à l'appui du développement, de l'innovation et de l'amélioration de l'organisation, et constituera par ailleurs une base du développement professionnel futur du FM et de ses avancées en Europe. Par conséquent, la norme fournit des exemples génériques destinés à aider ces organisations.

Ces normes constituent la matière première du travail qui reste encore à effectuer pour le développement du Facilities Management, par exemple, pour les normes d'étalonnage comparatif, telles que le prEN 15221-7.

## Introduction à la taxinomie, à la classification et aux structures en Facilities Management

Dans la Norme européenne EN 15221-1, le Facilities Management est défini comme l'intégration de processus qui soutiennent les activités principales d'une organisation. Selon cette définition, le Facilities Management (FM) envisage un modèle de gestion qui encourage l'organisation à optimiser ses services supports. Le point clé est d'améliorer l'efficacité des activités principales d'une organisation en rationalisant la prestation de services et l'interaction entre les parties prenantes.

L'accessibilité des ressources nécessaires pour faciliter le développement des connaissances, l'innovation et le développement commercial sont importants dans un marché global où les pratiques de pointe permettent de conserver ou d'améliorer l'avantage concurrentiel comme un objectif clé pour la réussite d'une entreprise ou d'une organisation gouvernementale. La taxinomie fournit un cadre dans lequel il est possible d'identifier et de catégoriser les connaissances afin de faciliter l'accès aux opérateurs.

Sur la base des différentes définitions, la conclusion la plus évidente est que la taxinomie est un système de classification permettant d'améliorer la gestion de l'information et de contribuer ainsi à l'amélioration de la capacité des utilisateurs à pérenniser et améliorer les opérations de leur entreprise. Le concept clé concerne la manière dont l'utilisation de la taxinomie permettra d'améliorer les opérations de l'entreprise. A cet égard, il convient que la structure taxinomique corresponde étroitement aux processus de l'entreprise afin de fournir à l'utilisateur un guide d'accès intuitif à l'information.

L'EN 15221-4 fournit une taxinomie avec un modèle de relation qui comprend le modèle FM, la matrice de processus, une structure produit/service et un système de classification. Ces facteurs constituent des contributions essentielles à l'élimination des obstacles à l'harmonisation et au commerce transfrontière.

La présente norme utilise le terme « produit » conformément à l'EN ISO 9000 qui définit un produit comme le résultat d'un processus. Dans le contexte du FM, un produit est le résultat d'un processus et des activités/installations de support correspondantes.

Les produits (classés) standards de facilities management sont un ensemble bien défini et organisé hiérarchiquement de services de facilities management. Ils ont été sélectionnés parmi une multitude de services individuels (personnalisés) de facilities management pour servir de base de normalisation dans le domaine de la définition des processus, de la ventilation des coûts, de la soumission normalisée, etc. Ils ont été sélectionnés dans l'optique du donneur d'ordres et tentent d'intégrer différentes coutumes et pratiques en Europe.