

Novembre 2018

ICS 03.080.10

Destiné à remplacer EN 15221-4:2011

Version Française

Facility management - Taxinomie, classification et structures en facility management

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

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

Le présent projet de Norme européenne est soumis aux membres du CEN pour enquête. Il a été établi par le Comité Technique CEN/TC 348.

Si ce projet devient une Norme européenne, 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.

Le présent projet de Norme européenne a été établi par le CEN 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, Ancienne République yougoslave de Macédoine, 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 de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Les destinataires du présent projet sont invités à présenter, avec leurs observations, notifications des droits de propriété dont ils auraient éventuellement connaissance et à fournir une documentation explicative.

Avertissement : Le présent document n'est pas une Norme européenne. Il est diffusé pour examen et observations. Il est susceptible de modification sans préavis et ne doit pas être cité comme Norme européenne



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

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Bruxelles

Sommaire

	Page
Avant-propos européen	4
Introduction	5
1 Domaine d'application	7
2 Références normatives	7
3 Termes et définitions	8
3.1 Termes et définitions associés à la taxinomie générale du facility management	8
3.2 Termes et définitions relatifs aux domaines financier et administratif	10
3.3 Définitions des principaux produits normalisés de gestion des installations	11
4 Dérivation des produits de gestion des installations et modèle de relations	13
4.1 Généralités	13
4.2 Structures générique requises pour décrire un produit de gestion des installations	13
4.3 Modèle de relations en facility management	15
4.4 Processus	18
4.4.1 Généralités	18
4.4.2 Processus de facility management	18
4.4.3 Classification des produits de gestion des installations	18
4.5 Cycle de la qualité dans le modèle de relations de FM	19
4.6 Point de vue du donneur d'ordres et coutumes nationales	20
5 Description des produits normalisés de gestion des installations	21
Annexe A (informative) Représentation graphique de la cartographie des produits de gestion des installations	82
Annexe B (informative) Remarques supplémentaires relatives aux produits spécifiques de gestion des installations	89
B.1 Référence au concept du modèle de FM et interaction avec l'organisme	89
B.2 Produit FM — Facility management — Intégration stratégique	90
B.3 Produit 1000 Intégration tactique (Espace et Infrastructure) et Produit 2000 Intégration tactique (Personnes et Organisme)	91
B.3.1 Généralités	91
B.3.2 Rôles	91
B.3.3 Modèle de rôle organisationnel pour les produits Espace et Infrastructure	91
B.3.4 Modèle de rôle organisationnel pour les produits Personnes et Organisme	92
B.4 Produit 9100 Durabilité	93
B.5 Produit 9200 Qualité	93
B.6 Produit 1100 Espace	93
B.7 Produit 1110 Performances initiales du bâtiment	95

B.8	Produits 1120 Remplacement et Remise en état des actifs et 1160 Maintenance et Exploitation	97
B.9	Produit 1170 Utilités	98
	Annexe C (informative) Représentation graphique de la matrice de processus de FM	99
	Annexe D (informative) Structures	103
D.1	Description des installations et des activités	103
D.1.1	Installations (par exemple espace, équipements, produits consommables)	103
D.1.2	Installations (par exemple espace, équipements, produits consommables)	103
D.1.3	Activités.....	104
D.2	Structure physique — Structure des produits de gestion des installations.....	105
	Annexe E (informative) Considérations concernant les coûts et les revenus associés au facility management	106
E.1	Cycle de facility management.....	106
E.2	Modèle de FM comme centre de coûts fournissant des produits de gestion des installations.....	107
E.3	Représentation du facility management dans les systèmes comptables	108
E.4	Des produits normalisés de gestion des installations aux services « individuels » de gestion des installations.....	111
	Bibliographie.....	113

Avant-propos européen

Le présent document (prEN 15221-4:2018) a été élaboré par le Comité Technique CEN/TC 348 « Facility management », dont le secrétariat est tenu par NEN.

Le présent document est destiné à remplacer l'EN 15221-4:2011.

La présente Norme européenne fait partie de la série ISO 41000 et EN 15221 « Facility management » qui comprend les parties suivantes :

1. ISO 41011:2017 Facility management — Vocabulaire
2. ISO 41012 Facility management — Directives sur le procédé d'approvisionnement stratégique et d'élaboration des accords
3. ISO/TR 41013 Facility management — Domaine d'application, concepts clés et bénéfices
4. EN 15221 Partie 3 : Guide relatif à la qualité en facility management
5. EN 15221 Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en facility management
6. EN 15221 Partie 5 : Guide relatif au développement et à l'amélioration des processus
7. EN 15221 Partie 6 : Mesure des surfaces et de l'espace en facility management
8. EN 15221 Partie 7 : Étalonnage comparatif de performance

NOTE Compte tenu de l'ajout des normes ISO, la Partie 1 et la Partie 2 de l'EN 15221 sont retirées.

Introduction

En 2013, il a été décidé de collaborer avec des parties au niveau de l'ISO intéressées par la série de normes européennes relatives au Facility Management (FM), à savoir l'EN 15221 parties 1 à 7. Cette collaboration a abouti à la refonte des normes relatives au vocabulaire, à l'approvisionnement et aux accords.

Le résultat consiste en les parties suivantes :

- ISO 41011 *Facility management — Vocabulaire* ;
- ISO 41012 *Facility management — Directives sur le procédé d'approvisionnement stratégique et d'élaboration des accords* ;

ISO/TR 41013 *Facility management — Domaine d'application, concepts clés et bénéfices*.

Ces normes s'établissent également sur des principes de gestion largement acceptés, notamment la chaîne de valeur (Porter, M E, (1985), « Competitive Advantage: 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 relatives aux 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 facility management.

Le terme « services de gestion des installations » est utilisé comme une description générique des normes. Le terme « produits normalisés de gestion des installations » fait référence aux « services normalisés de gestion des installations » définis et décrits dans l'EN 15221-4, *Facility management — Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en facility management*.

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 organismes de Facility 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'organisme, 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 organismes.

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

Dans la Norme européenne ISO 41011, le facility management est défini comme l'intégration de processus qui soutiennent les activités principales d'un organisme. Selon cette définition, le Facility Management (FM) envisage un modèle de gestion qui encourage l'organisme à optimiser ses services supports. Le point clé est d'améliorer l'efficacité des activités principales d'un organisme en rationalisant la fourniture 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. À 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 éléments 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 normalisés (classés) de gestion des installations sont un ensemble bien défini et organisé hiérarchiquement de services de gestion des installations. Ils ont été sélectionnés parmi une multitude de services individuels (personnalisés) de gestion des installations 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.

1 Domaine d'application

Le FM couvre et intègre un très large éventail de processus, produits/services, activités et installations. L'approche de la présente norme consiste à étudier la valeur ajoutée aux activités principales du point de vue du produit tel que reconnu par les processus principaux ou les activités principales de l'organisme. La présente norme introduit par conséquent le concept de produits normalisés (classés) de gestion des installations.

La présente norme a pour objet de fournir une taxinomie relative au FM qui inclut :

- la corrélation pertinente entre les éléments et leurs structures en FM ;
- les définitions des termes et contenu de normalisation des produits de gestion des installations qui fournissent la base d'un commerce transfrontière, de la gestion des données, de la ventilation des coûts et de l'étalonnage comparatif ;
- une classification de haut niveau et une structure de codage hiérarchique pour les produits normalisés de gestion des installations ;
- l'extension du modèle de FM de base donné dans l'ISO 41011 en ajoutant une échelle de temps sous la forme d'un cycle de la qualité appelé roue de Deming (PDCA — Planifier, Réaliser, Vérifier, Agir) ;
- une relation avec les structures de coûts et d'installations existantes ;
- un alignement sur les exigences concernant les activités principales.

La présente norme présente les avantages supplémentaires suivants :

- introduction d'une vision orientée sur le donneur d'ordres et non d'une vision spécifiquement orientée sur les actifs ;
- harmonisation des différentes structures nationales existantes (par exemple, codes relatifs au coût de construction) à un niveau supérieur pertinent pour l'organisme et ses activités principales.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 41011, *Facility management — Vocabulaire*.

ISO/TR 41013, *Facility management — Domaine d'application, concepts clés et bénéfices*.

EN 13306, *Maintenance — Terminologie de la maintenance*.