

SOMMAIRE



Thumbnail for the webinar 'RÉGION ROMANDIE WEBINAR 22 | 09 | 2022'. It features a group of four people walking in a modern office hallway. A colorful starburst icon with six arrows (green, blue, red) is in the top left. A small agenda list is visible on the right side of the image.

RÉGION ROMANDIE
WEBINAR 22 | 09 | 2022

Switzerland Chapter

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

2



Thumbnail for the webinar 'VUE GÉNÉRALE DE LA MISE EN PLACE DU FACILITY MANAGEMENT'. It shows a woman smiling in a meeting. A white icon of a person with six arrows pointing outwards is in the top left.

VUE GÉNÉRALE DE LA MISE EN PLACE DU FACILITY MANAGEMENT

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

6



Thumbnail for the webinar 'MODÈLE DE PROCESSUS ET DE PRESTATIONS POUR LE FM'. It features the same woman from the previous thumbnail. A document titled 'Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo) 2021' is shown in the top right.

MODÈLE DE PROCESSUS ET DE PRESTATIONS POUR LE FM

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

13

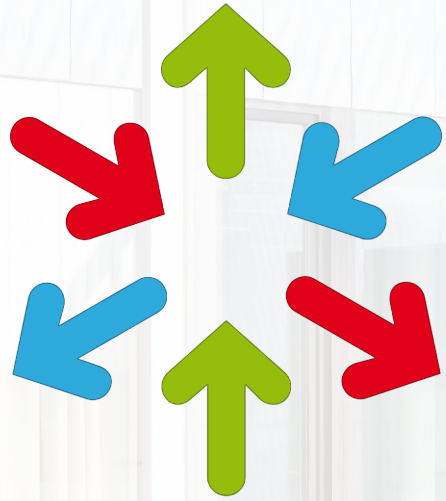


Thumbnail for the webinar 'WEBINAR ECHANGES - DÉBATS'. It shows a group of people in a meeting. A white starburst icon with six arrows is in the top left. A quote is visible in the background: '... das Schöne ist auf der Welt, als für eine Idee zu le...'.

WEBINAR ECHANGES - DÉBATS

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

20



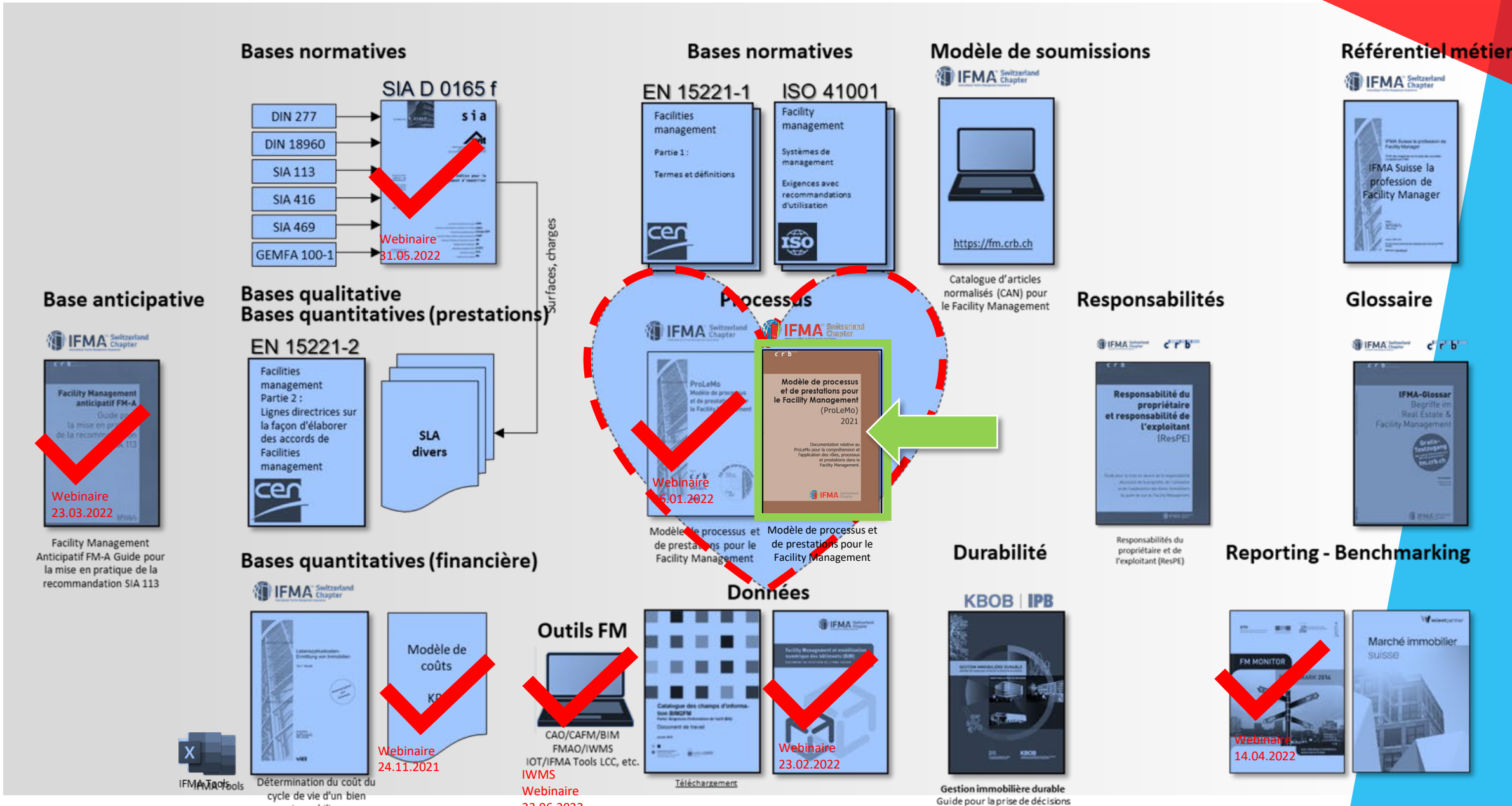
RÉGION ROMANDIE WEBINAR 22|09|2022

Switzerland
Chapter



- ← Konzertsaal 1
- ← Turm
- ← 7.K01–7.K10
- ← 7.A–7.F
- ←

ENVIRONNEMENT



PROLEMO PLUS – MODÈLE DE PROCESSUS ET DE PRESTATIONS POUR LE FM

- ➔ ProLeMo est le modèle de processus et de prestations pour le Facility Management qui définit les processus essentiels et classe toutes les prestations nécessaires à une bonne gestion des biens immobiliers. Elle garantit ainsi l'interopérabilité des données de l'ouvrage à travers la subdivision des coûts d'exploitation des données. Elle sert de base de compréhension commune.
- ➔ Quels est son intégration dans l'environnement d'une entreprise ?
- ➔ quels sont les exemples d'une intégration réussies ?
- ➔ Quelles sont les évolutions à venir ?
 - Voici une partie de ce qui sera évoqué lors de ce webinar.
 - Un débat et un échange d'expériences suivra la présentation.



VUE GÉNÉRALE DE LA MISE EN PLACE DU FACILITY MANAGEMENT



Mise en place des activités de Facility Management

Environnement Economie Science Technologie Politique Droit Public Éthique Société Nature

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bénéficiaires Pourquoi ?

Identifications des bénéficiaires, des attentes, des besoins

Bâtiments Equipements Personnes

La Source, UNIL, Centre Hospitalier universitaire vaudois

1

Site Bâtiment Niveau Local

Propriétaire Utilisateur

CAO/CAFM/BIM FMAO/IWMS GMAO/IOT/ etc. Plans / Données

Designation des installations, fréquence des activités

Quantités Combien ?

Designation du site, designation du bâtiment, liste des locaux

Endroits Où ?

EN 15 221, DIN 277, DIN 15 080, SIA 113, SIA 416, SIA d 0165f, SIA d 0213, Bâtir digital Suisse

2

Designations Fréquences

Surface (m²) Volume (m³) Energies (Qt) Lits (Nb) Repas (Nb) Installations (Nb) Prestations (Nb)

Durée de vie (a) Intervalle (nb/a) Indice (m²/h) Facteur (nb)

LCC, Eco-Bat, FM-A, IFMA Tools

1 Bénéficiaires

2 à 4 Identification

5 à 7 Ordre

8 à 9 Base de gestion

Prestations

3

«Pyramide législative» des exigences légales

Prestations Facility Management

Stratégie & Contrôle : FM, objet/emplacement, durabilité, espaces, standards et niveaux de services, numérisation, investissements, conservation, création économique, planification entreprise, mandats, services, qualité, audits.

Espace et infrastructure : Mise à disposition, Gestion des surfaces et administration Exploitation et maintenance, Valorisation.

Personnes & organisation : Achat, organisation des services, accès et fermetures, sécurité information, sécurité au travail, mobilité, logistique, stock, élimination et recyclage, hôtellerie, données, restauration, service textile, services spécifiques aux utilisateurs.

Durée : Espace de temps, période mesurable pendant lequel a lieu la tâche

EN 15 221, DIN 277, SIA d 0165f, ResPE, ProLeMo + IFMA Tools

Quoi ? Tâches

Normes des prestations, designation des prestations, durée

4

Exécutants Qui ?

Responsabilités, concept d'exploitation, organisation, plan d'interventions

Propriétaire Représentant du propriétaire Gestionnaire du portefeuille

Exploitant Fournisseurs de prestations Utilisateurs

Facility Management anticipatif FM-A Guide pour la mise en pratique de la recommandation SIA 113

Processus de production FM GF Espace & infrastructure

Responsabilité du propriétaire et responsabilité de l'exploitant (ResPE)

5

Base de gestion

8. Coûts → Plan comptable.

9. Rapports → Livrables financier

Quand ? Délais

Plan de travail, échéanciers

Jour, nuit, Matin, midi, soir, 24/24 7/7, Horaires, périodes, Vacances

Utilisateurs, Pannes

6

Comment ? Moyens

Processus, consignes de travail, équipements et outils

Processus

Consignes de travail

Equipements et outils

Développement Durable, Gestion des transitions, Gestion des risques, Gestion de la qualité, ProLeMo 2021

8

Coûts

Plan comptable - Type de coût, centre de frais, répartition des coûts, plans des coûts, plan des paiements, budget et devis (voir IFMA Tools LCC)

9

Rapports

Livrables financier - Budget, rapport de travail, analyses et benchmarking, contrôles, tendances, recommandations, factures, données administratives

Méthode

Le QQQQCCP (ou Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi) est une méthode simple et néanmoins très efficace qui permet de faire le diagnostic d'une situation ou d'un problème de façon précise et exhaustive.

Modèle de questionnement FM

Pour qui ?

Où ? Endroits	Combien ? Quantités	Quoi ? Tâches	Comment ? Moyens	Quand ? Délais	Exécutants ? Qui
Coûts Rubricages comptable			Rapports Livrables financier		



Pour qui ? En faveur de la filière Ergothérapie

Ou ? Endroits	Combien ? Quantités	Quoi ? Tâches	Comment ? Moyens	Quand ? Délais	Exécutants ? Qui
HETSL, XXX m ² surface nettoyée par la filière Ergothérapie	Quote-part en m ² utilisé par la filière Ergothérapie selon les types de surface de nettoyage <ol style="list-style-type: none"> 1. Surface extérieure 2. Places de parc à l'intérieur et à l'extérieur 3. Locaux d'exploitation (laboratoire) 4. Escaliers, corridors, etc. 5. Bureaux, salles de réunion 6. Espaces de pause / locaux à but social 7. Locaux d'enseignement 8. Espace clients, vente 9. Locaux sanitaires 10. Ateliers 11. Installations du bâtiment, magasins, caves 	GFW12 Nettoyage <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nettoyage de l'intérieur du bâtiment, de l'enveloppe du bâtiment, du terrain attenant ▪ Approvisionnement en consommables ▪ Evacuation primaire des déchets ▪ Lutte contre les parasites ▪ Service hivernalcopie de mon visage de la de novembre 	Prestations internes (Quel est le matériel et les consommables de nettoyage à récupérer?) et ou externes (Quel est le nom de l'entreprise de nettoyage ?)	Fréquence de nettoyage par type de surface de nettoyage ? <ol style="list-style-type: none"> 1. Surface extérieure 2. Places de parc à l'intérieur et à l'extérieur 3. Locaux d'exploitation (laboratoire) 4. Escaliers, corridors, etc. 5. Bureaux, salles de réunion 6. Espaces de pause / locaux à but social 7. Locaux d'enseignement 8. Espace clients, vente 9. Locaux sanitaires 10. Ateliers 11. Installations du bâtiment, magasins, caves 	Prestations internes (Combien d'EPT et de personnes HETSL pour la filière Ergothérapie ?) et ou externes (montant en CHF du nettoyage pour la filière Ergothérapie ?)
Coûts Rubriques comptable			Rapports Livrables financier		
Prestations internes (Combien d'EPT et de personnes pour la filière Ergothérapie ?) et ou externes (montant en CHF du nettoyage pour la filière Ergothérapie ?) Approvisionnement en produits de nettoyage : montant en CHF pour la filière Ergothérapie ? Inventaires et valeurs des équipements qui seront transférés dans ce processus ? Approvisionnement en consommables (papier de toilettes, essuyage professionnel, savon liquide, etc.) : montant en CHF pour la filière Ergothérapie ?			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coût nettoyage par m²/an ? ▪ Coût nettoyage par m²/an ? 		

LA MATRICE RACI

RESPONSIBLE,
ACCOUNTABLE,
CONSULTED et
INFORMED

- Elle indique les rôles et les responsabilités des intervenants au sein de chaque processus et activité

Qui	Propriétaire	Gérance	Exploitant	Utilisateurs
Descriptif				
Activité ...	R			I
Activité ...		R	A	
Activité ...	I			R
Activité ...		C		R

Matrice RACI : les 4 responsabilités

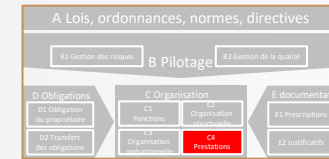


Responsible <i>Celui qui réalise la tâche</i>	Accountable <i>Celui qui approuve la tâche</i>	Consulted <i>Celui qui est consulté</i>	Informed <i>Celui qui doit être informé</i>
Qui ? Personne qui peut exécuter la tâche : elle en est responsable	Qui ? Personne qui va approuver la tâche : elle en est l'autorité.	Qui ? Personne qui va être consultée dans l'exécution de la tâche : elle est consultée	Qui ? Personne qui sera informé lorsque la tâche est finie : elle est informée.
Sa mission : Réaliser la tâche qui lui a été attribuée.	Sa mission : Veiller l'exécution correcte de la tâche réalisée par le.s responsable.s et approuver l'activité faite.	Sa mission : Contribuer avec des conseils et opinions à ce que la tâche soit effectuée le plus efficacement possible	Sa mission : Être tenu à jour sur les progrès réalisés, souvent à l'issue de la tâche ou du livrable.
Particularité : Il peut y avoir plusieurs responsables pour une même tâche, chacun fait une partie de la tâche	Particularité : Une autorité par tâche.	Particularité : Il peut y avoir plusieurs personnes consultées et ce sont souvent des experts.	Particularité : Elle n'intervient pas activement à la réalisation de la tâche.

Exemple d'utilisation de RACI pour une prestation

■ Mise en œuvre

- Une cartographie des prestations comprenant l'attribution des responsabilités et des collaborations rend l'éventail des prestations totalement traçable. Il est ainsi possible de vérifier et de garantir les prestations indispensables, p. ex. les missions de sécurité.



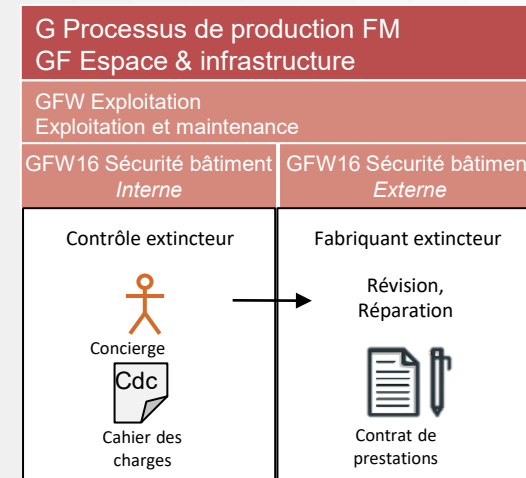
Responsable

D → Direction
 FM → Facility manager
 Cge → Concierge
 Net → Nettoyeur
 Fo → Fournisseur

Forme de participation

E → Exécution
 A → Approbation
 Co → Consultation
 I → Information

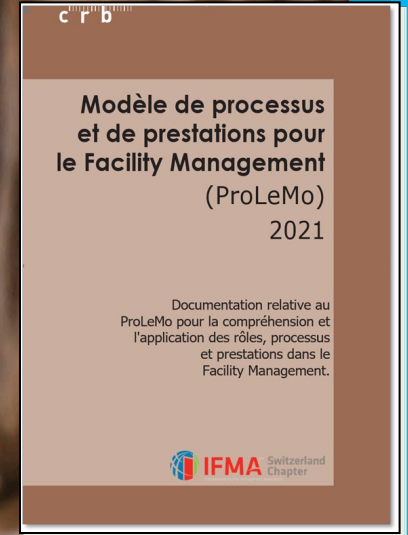
	D	FM	Cge	Net	Fo
Processus GFW16 Sécurité du bâtiment					
Moyens de lutte contre le feu					
- Extincteurs					
▪ Contrôle mensuel de la présence des extincteurs		A	E	Co	
▪ Contrat d'entretien des extincteurs		A			
▪ Réception et contrôles de l'exécution des travaux d'entretien des extincteurs			E		
▪ Révision et/ou réparation et/ou remplacement extincteurs		A			E
▪ Paiement des travaux d'entretien des extincteurs	A	Co			
- Détection feu					

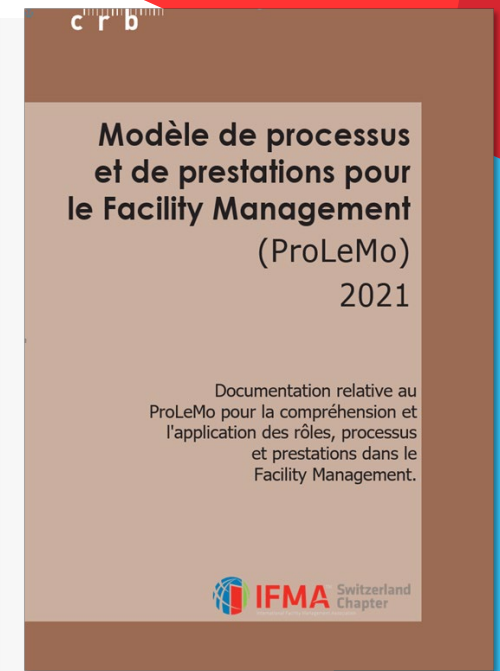


Cahier des charges conciergerie
 ...
Moyens de luttés contre le feu
 Contrôle mensuel des extincteurs
 Contrôle mensuel de la détection feu
 ...



MODÈLE DE PROCESSUS ET DE PRESTATIONS POUR LE FM





ProLeMo Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management

Références Facility Management

Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo) 2021

ProLeMo 2021 «partenaires»

USZ Universitäts
Spital Zürich

wincasa

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

mo>e
Move Consultants

SVIT
FM SCHWEIZ

SBB CFF FFS

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

zhaw



**Universität
Zürich** UZH

tend



Kanton Zürich

ETH zürich

CADMEC AG.

gammaRenax
Facility Services

ewb



AMSTEIN + WALTHERT

c r b



KBOB

SECURITAS



DIE POST

reasco

intep

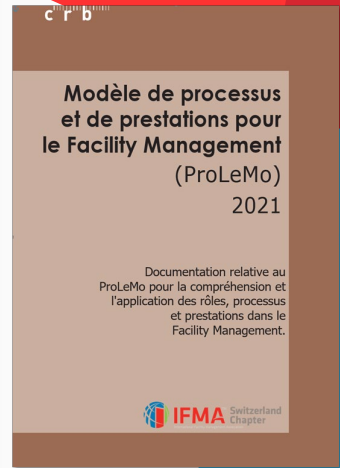
honegger

livit

POLYRAPID*
SAUBERE ARBEIT

TOM-FM
Facility Management

Facilitysoft®



RAISONS ET OBJECTIFS

- Le modèle de processus / des prestations FM a été publié en 2009
- La normalisation des processus et des services
- Adaptation aux évolutions internationales et nationales
- Prise en compte de nouveaux sujets
- Plus d'orientation sur les applications

DIVERS DÉVELOPPEMENTS

➔ **Standard Suisse**

LekaS 2.0, SIA 113 FM adapté à la planification et à la réalisation de constructions, le guide du Facility Management anticipatif (Guide FM-A), Responsabilités du propriétaire et de l'exploitant (ResPE), etc.

➔ **Standard internationaux**

SN EN 15221-1 à -7 et -9, SN ISO 41000 et suivant, GEFMA 100-1 et -2, SVIT FM Funktions-und Leistungsmodell im Facility Management (seulement en allemand), etc.

➔ **Ajouts aux sujets**

Durabilité, numérisation, responsabilité de l'exploitant, gestion des données, planification de la maintenance, etc.

Le Facility management remplit pour les organismes une fonction de support, vue internationale (ISO)

Facility management

Systèmes de management

Exigences avec recommandations d'utilisation



ISO 41001 : 2018
Figure 1 —
Méthodologie de l'approche processus en Facility management



Le Facility management remplit pour les organismes une fonction de support

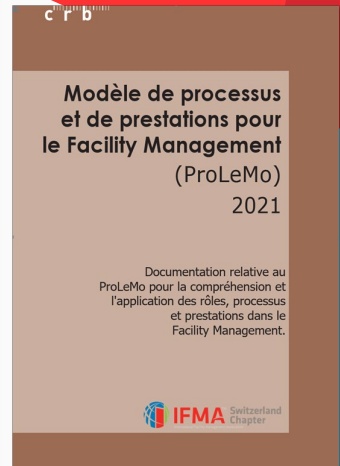
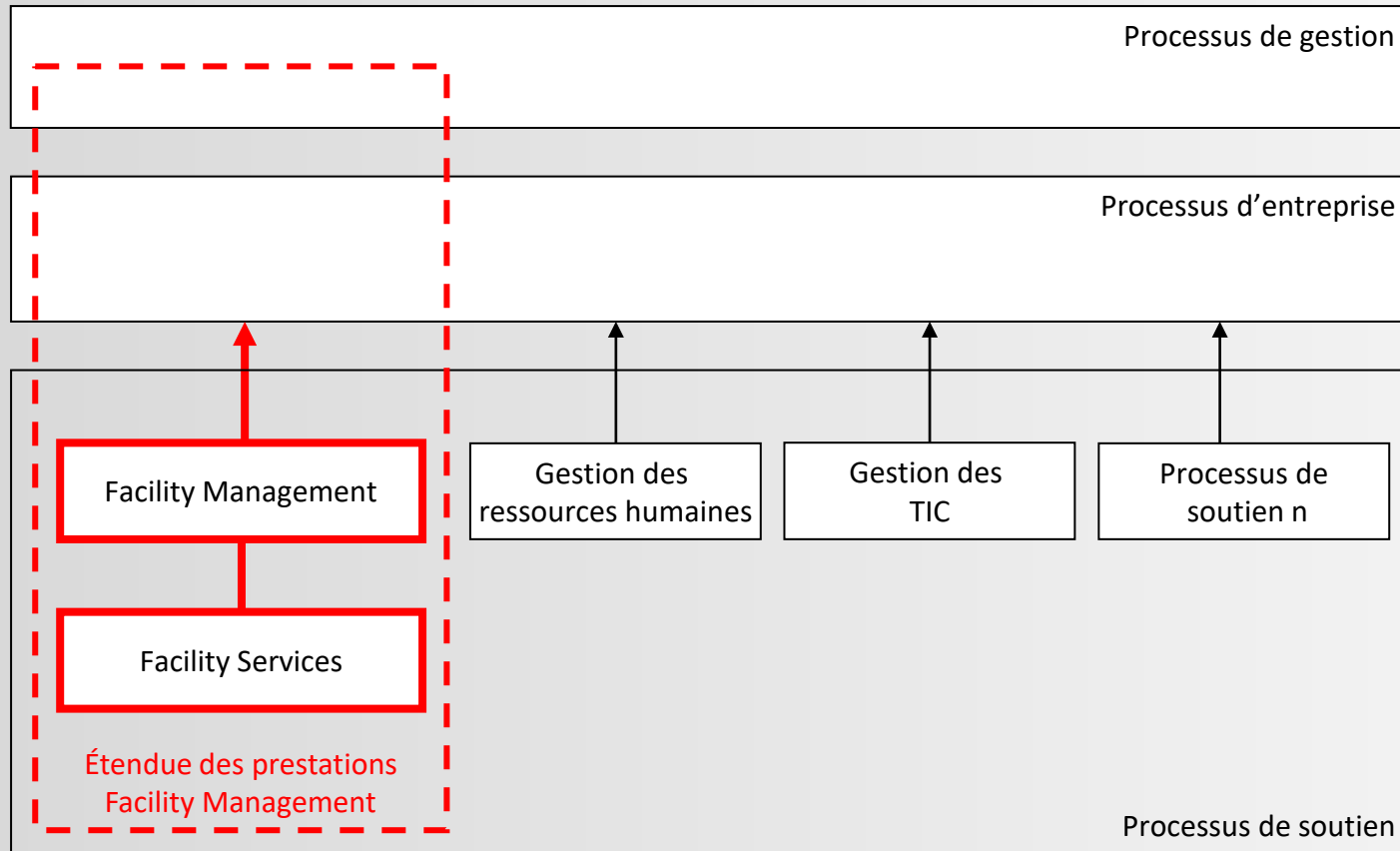


Figure 1 : En matière de chaîne de valeur ajoutée, le Facility Management remplit pour les organismes une fonction de support qui soutient efficacement les processus d'entreprise

Modèle de relations entre les acteurs du Facility management

Les relations entre acteurs se définissent ainsi :

1. **L'utilisateur** commande des FS.
2. **Le mandant** définit les besoins ainsi que l'orientation stratégique dans le cadre du FM et met à disposition les FS.
3. **Le prestataire** de services fournit des FS sur la base de Service Level Agreements (SLA).
4. **L'utilisateur** fait appel aux FS de manière permanente ou ponctuelle.

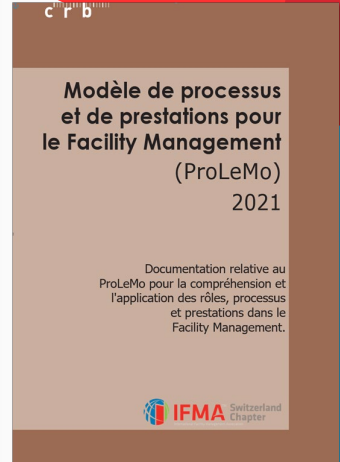
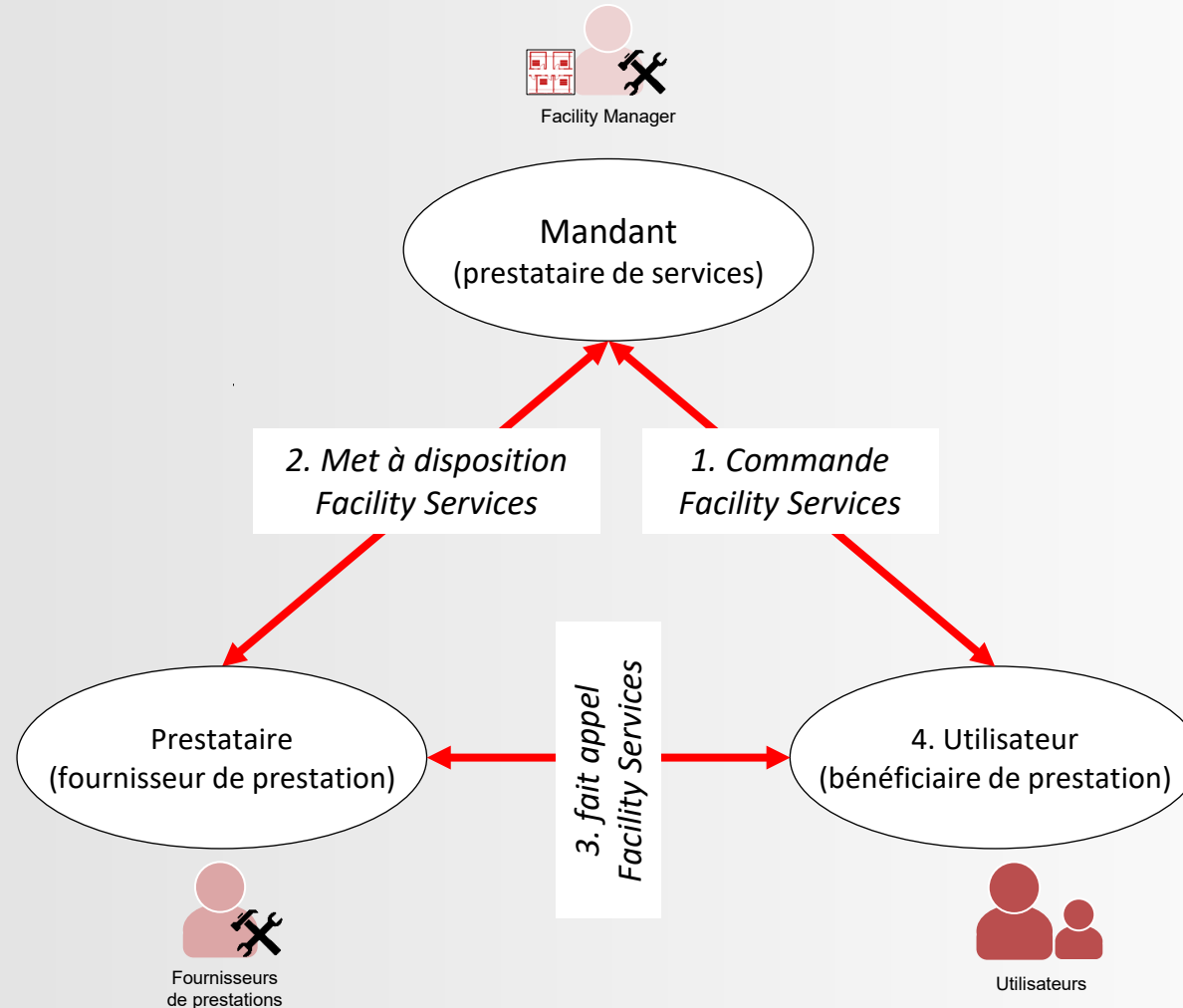


Figure 2 : Modèle de relations entre les acteurs du Facility Management

Modèles des rôles

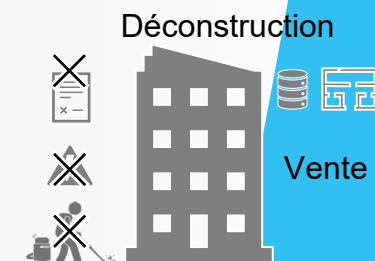
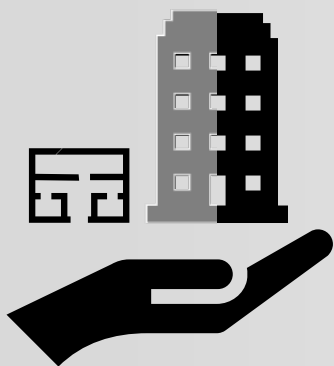
Alors que le modèle des rôles se focalisait jusqu'ici essentiellement sur l'exploitation de biens immobiliers, le ProLeMo prend en compte la mise à disposition, l'exploitation et la valorisation de biens immobiliers et de prestations FM. Les rôles sont représentés hiérarchiquement ci-dessous :

Espace & infrastructure

Mise à disposition	
GFB1 Analyse des biens existants	GFB7 Achat
GFB2 Planification opérationnelle	GFB8 Location / Bail
GFB3 Demande FM	GFB9 Mise en place de l'exploitation immobilière
GFB4 Revue FM	GFB10 Documentation de l'objet
GFB5 Exploitation ou reprise exploitation	
GFB6 Gestion de la garantie	

Exploitation			
Gestion des surfaces et administration		Exploitation et entretien	
GFW1 Gestion des surfaces et planification	GFW6 Mise à disposition et gestion TIC	GFW8 Exploitation et coordination	GFW13 Gestion de l'environnement
GFW2 Location d'objets / de surfaces	GFW7 Gestion des données immobilières	GFW9 Maintenance	GFW14 Helpdesk et traitement commandes
GFW3 Gestion des objets		GFW10 Approvisionnement en fluides	GFW15 Exploitation de la centrale d'alarmes
GFW4 Droits réels / obligations Opérations		GFW11 Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie	GFW16 Sécurité du bâtiment
GFW5 Équipement / Gestion postes de travail		GFW12 Nettoyage	GFW17 Gestion des espaces vides

Valorisation
GFV1 Résiliation des contrats de service
GFV2 Mise hors service
GFV3 Déconstruction
GFV4 Résiliation de la location / du bail
GFV5 Cession / vente
GFV6 Remise des surfaces, avec la documentation



Modèle générique de répartition des rôles pour l'organisation d'un projet de construction

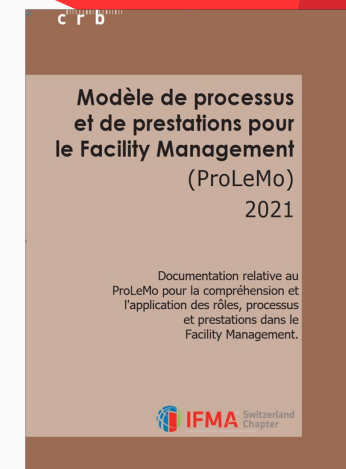
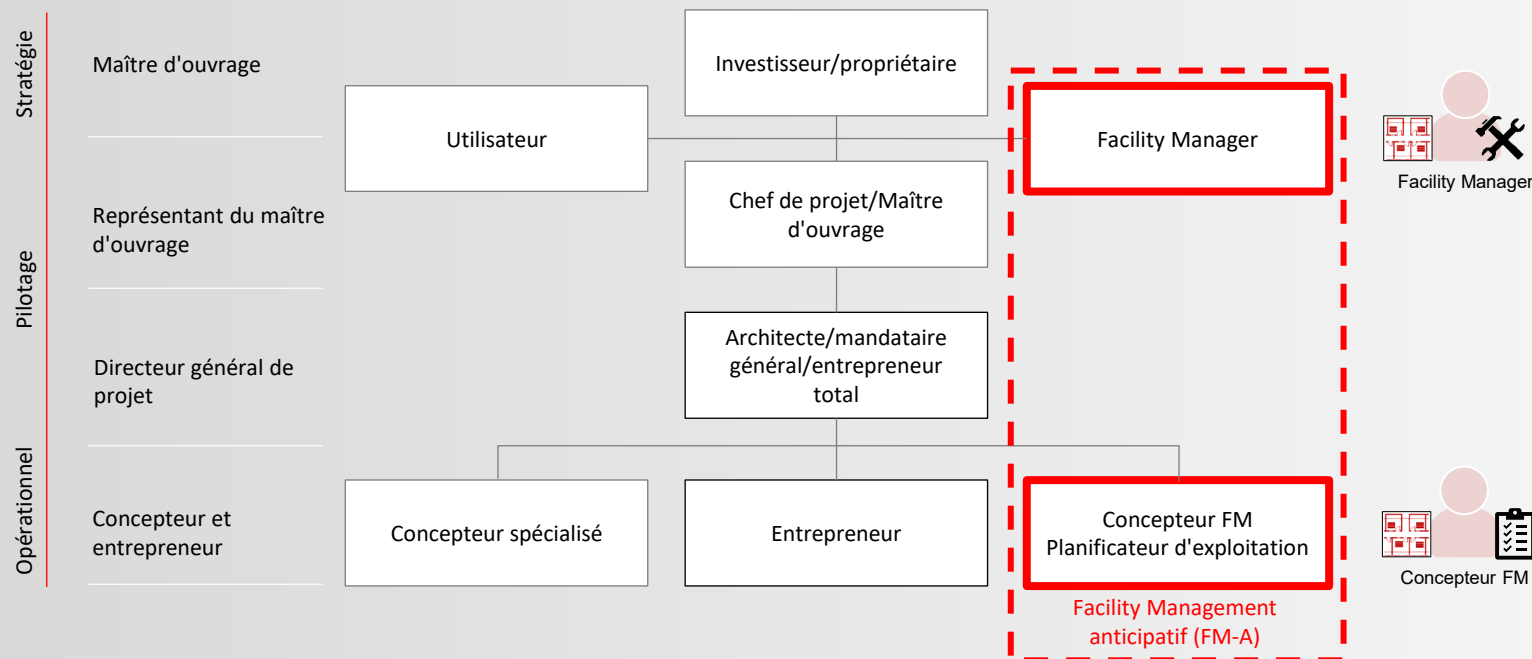


Figure 3 : Modèle générique de répartition des rôles pour l'organisation d'un projet de construction

Modèle générique de répartition des rôles pour l'organisation de mise à disposition et d'exploitation

La fonction de Facility Manager et le modèle de rôles sont applicables aux biens immobiliers de placement comme d'exploitation. Le Facility Manager est responsable de la conduite des processus dans le cadre d'une gestion des biens immobiliers et des prestations FM axée sur l'utilisateur.

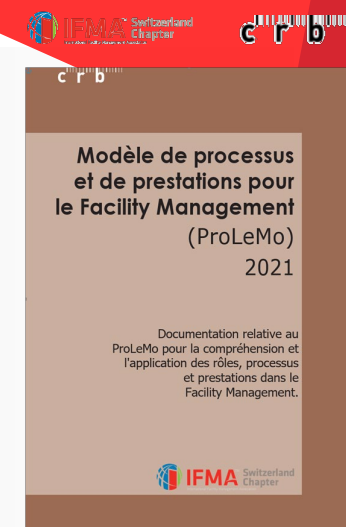
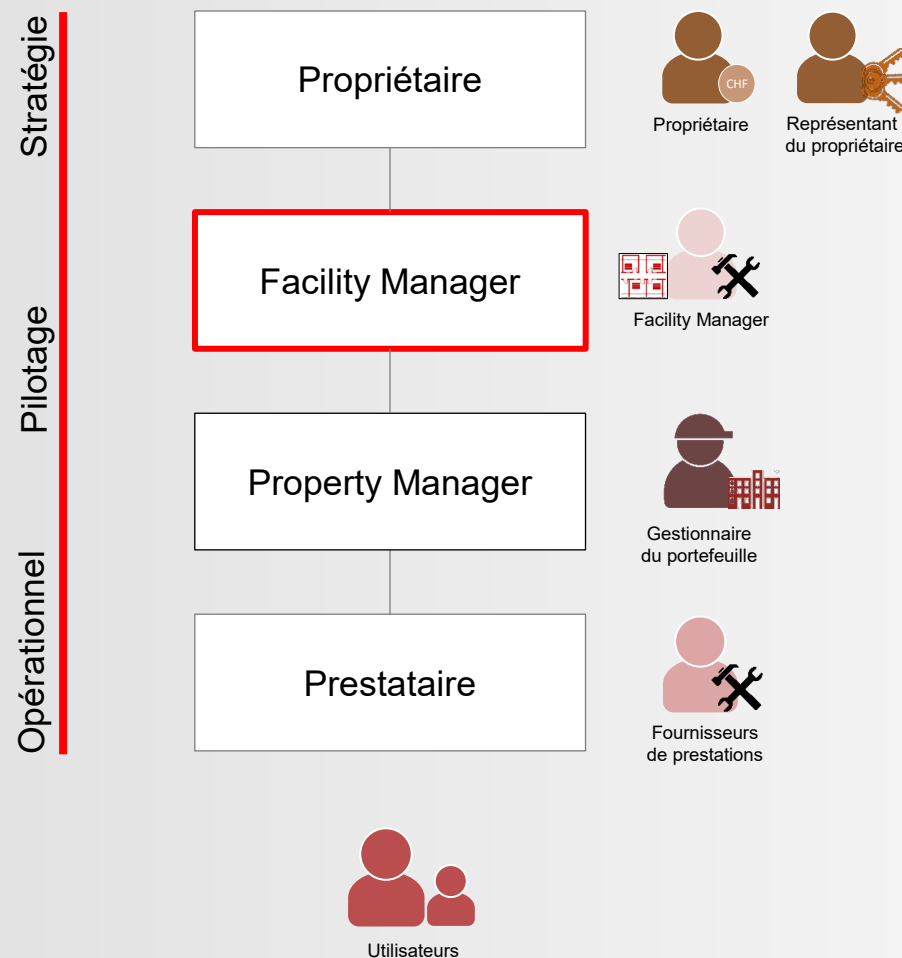
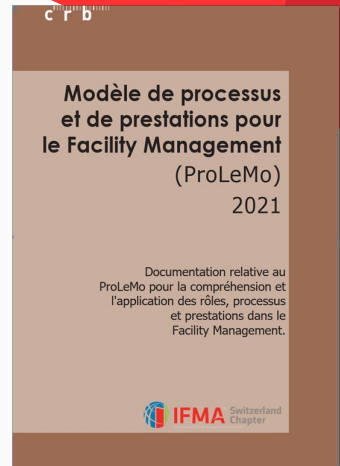


Figure 4 : Modèle générique de répartition des rôles pour l'organisation de mise à disposition et d'exploitation

Objectifs des rôles à l'exemple d'un organisme CREM

Dans une CREM, les biens immobiliers et les prestations (services) servent au support et à l'exécution des activités principales d'une entreprise et sont considérés comme des ressources (moyens d'exploitation). Pour la gestion immobilière d'exploitation, les intérêts et objectifs suivants peuvent être adaptés pour chaque rôle





Mise à disposition		Exploitation	
Maître d'ouvrage	Objectif : actif optimal pour un usage optimisé, avec possibilité de changement d'affectation	Propriétaire	Objectif : une stratégie efficace en matière d'immobilier et de services pour mettre en œuvre la stratégie de l'entreprise
 Concepteur FM Représentant du maître d'ouvrage / Facility manager accompagnant la planification et la construction	Objectif : un bâtiment flexible et adapté aux utilisateurs, et des services pour une optimisation des coûts de cycle de vie	Facility Manager	 Facility Manager Objectif : gestion professionnelle de l'immobilier et des services avec maintien de la valeur à long terme
Chef de projet général / Manager de la construction	Objectif : optimisation des coûts de construction, peu de modifications/défauts	Gérant	Objectif : des biens immobiliers et des services répondant aux besoins des utilisateurs et avantageux en termes de coûts de gestion
Concepteur et entrepreneur	Objectif : construction efficace et économique du bien immobilier	Exploitant, Prestataire	Objectif : une prestation efficace de Facility Services pour des biens immobiliers propres, utilisables et une clientèle satisfaite

Figure 5 : Objectifs des rôles à l'exemple d'un organisme CREM

Structure de base de la quatrième génération du modèle de Saint-Gall

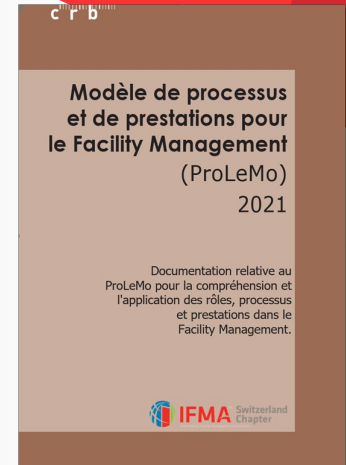
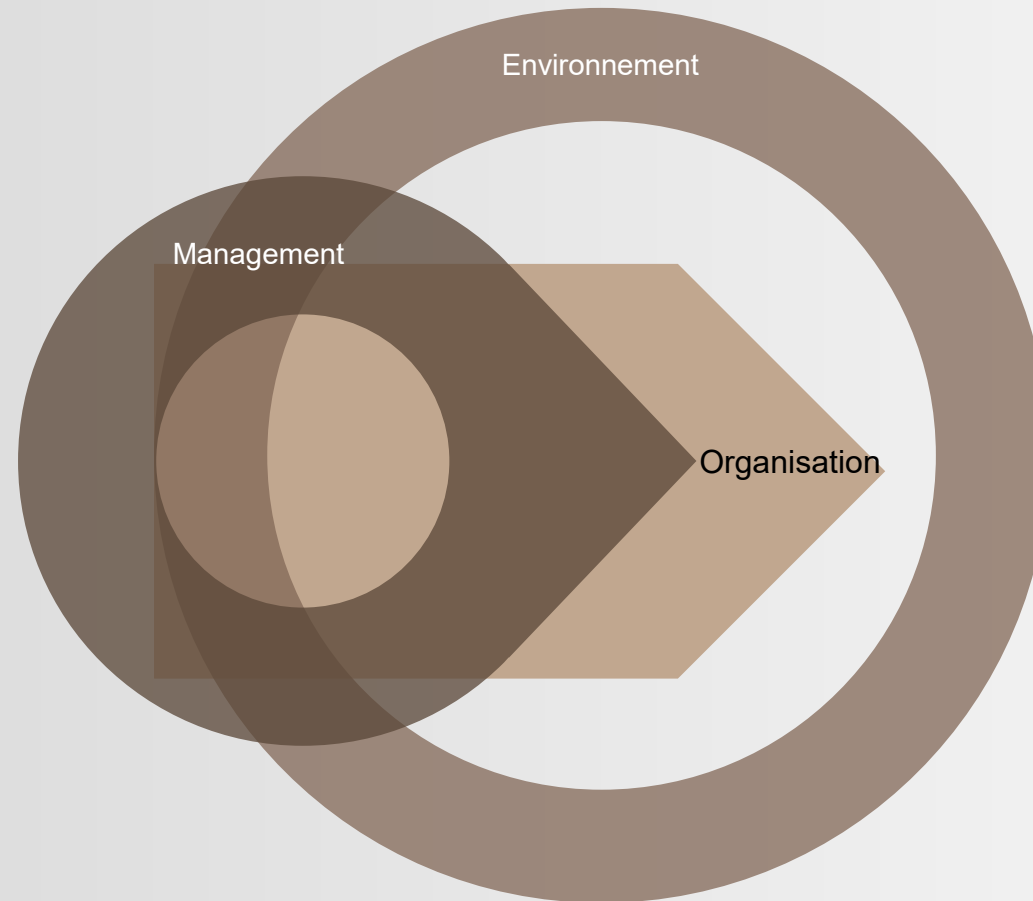
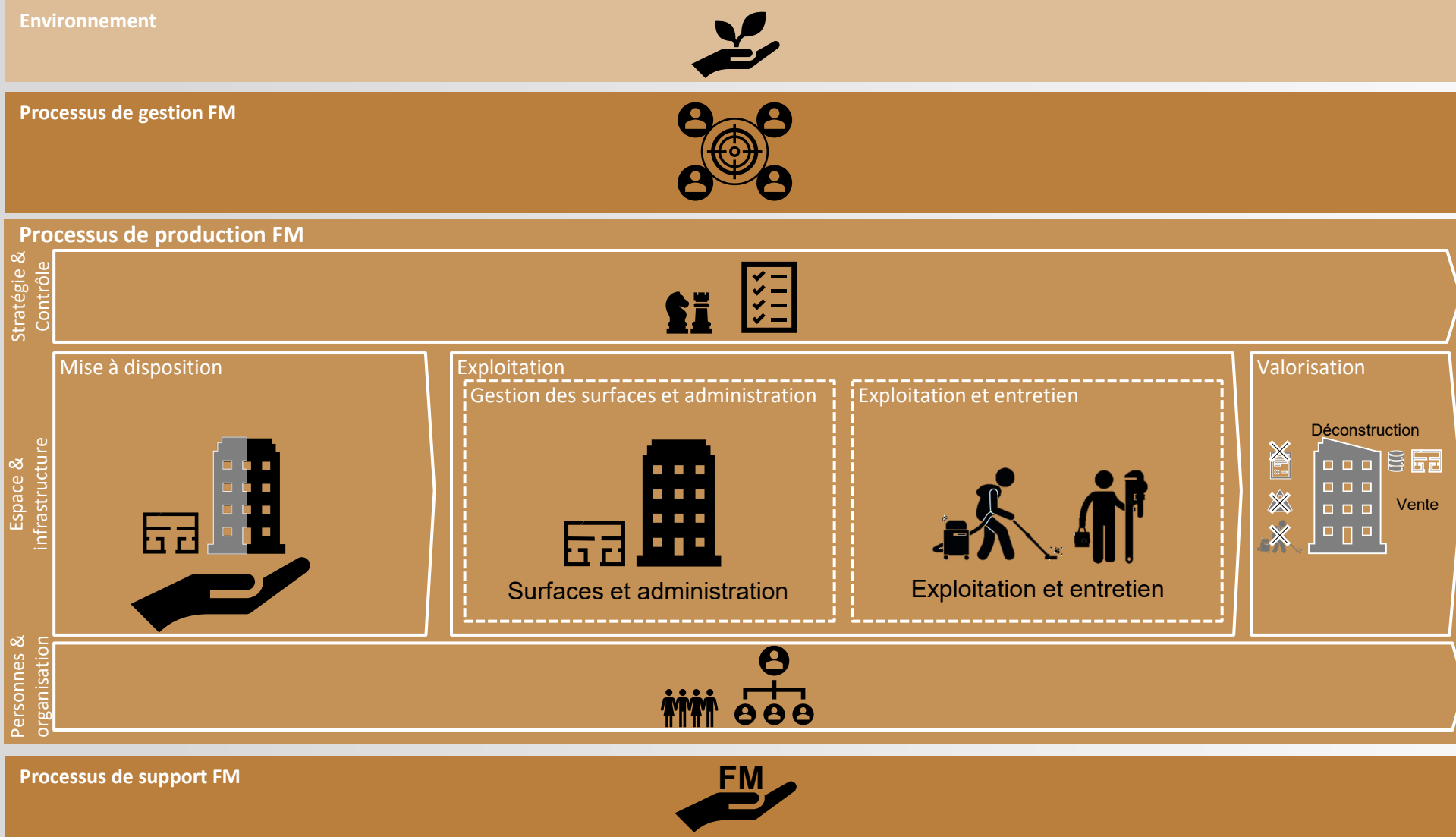
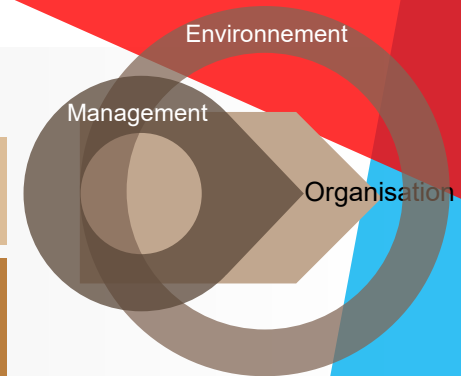


Figure 8 : Structure de base de la quatrième génération du modèle de Saint-Gall avec les catégories clés Environnement, Management et Organisation (source : <https://www.sgmm.ch/wp-content/themes/theme-sgmm/build/img/ikone-sgmm.png>)

Cartographie des processus du «Facility management»



Aperçu des processus de gestion, de production et de support FM.

Les processus d'affaires FM sont subdivisés ...

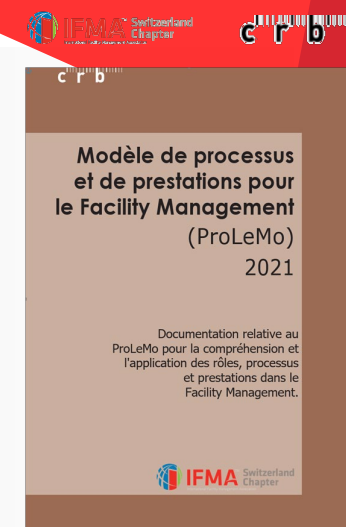
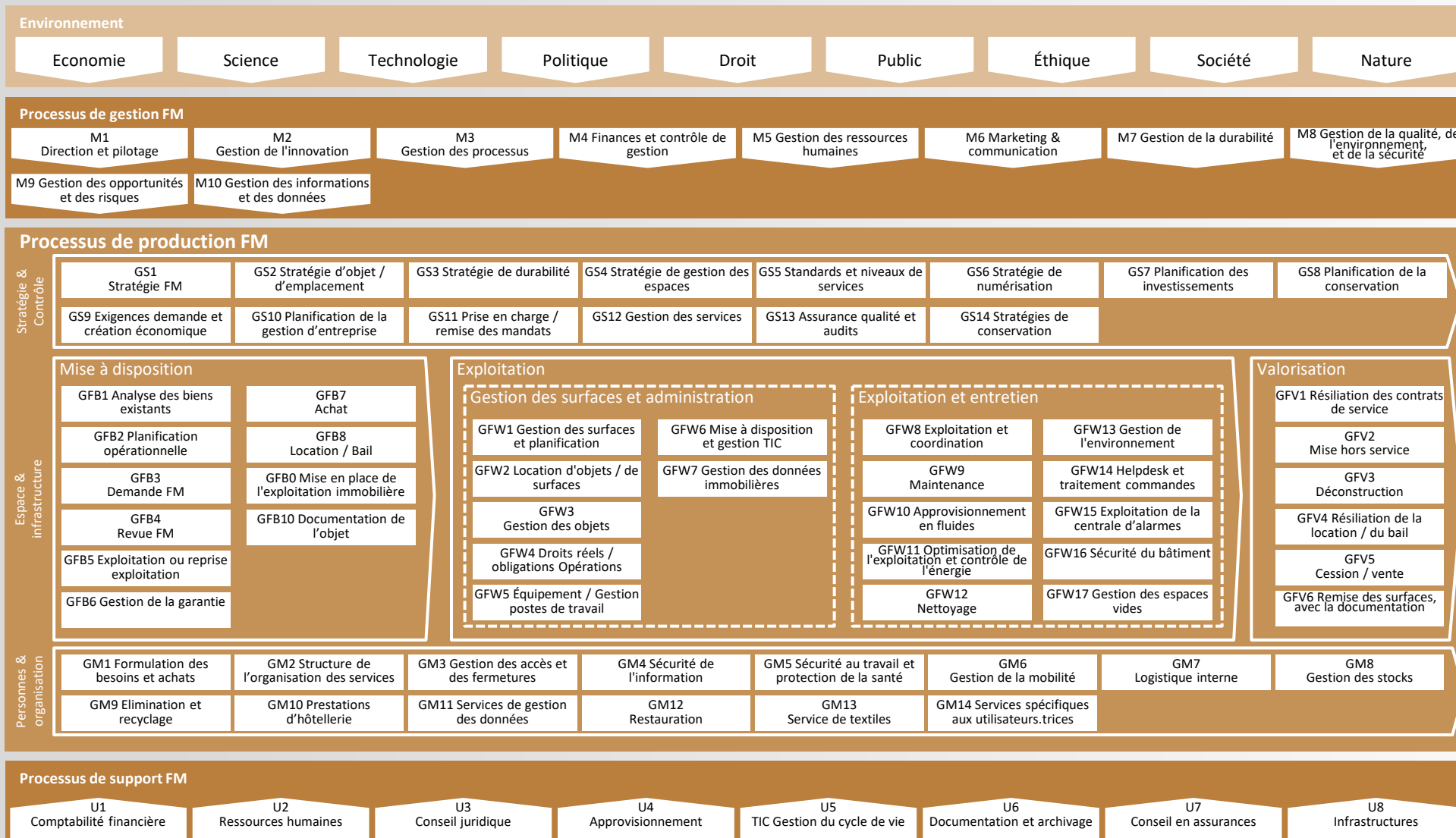


Figure 10 : Aperçu des processus de gestion, de production et de support FM. Les processus d'affaires FM sont subdivisés en phases de mise à disposition, d'exploitation et de valorisation, et structurés en niveau «Processus stratégie et contrôle», ainsi qu'en niveaux opérationnels «Espace & infrastructure» ou encore «Personnes & organisation»

Fiches de processus GFW nettoyage et gestion de l'environnement



GFW12 Nettoyage

Description

Le processus GFW12 « Nettoyage » est composé des processus partiels Nettoyage, Approvisionnement en consommables, Élimination des déchets et Lutte contre les parasites.

Le nettoyage comprend les prestations de nettoyage sur le bâtiment ainsi que sur les équipements fixes et mobiles. Ces prestations peuvent être subdivisées en types de prestations, tels que nettoyage d'entretien, intermédiaire, de fond et spécial. Une connaissance approfondie des méthodes et des détergents est indispensable pour un nettoyage efficace et respectueux des matériaux. L'approvisionnement en consommables et l'élimination des déchets sont généralement combinés au nettoyage.

L'élimination des déchets inclut la collecte et le transport de différents types de déchets jusqu'au poste de collecte centralisé.

Dans le cadre de la lutte contre les parasites, des mesures sont mises en œuvre et surveillées en collaboration avec un spécialiste en cas d'attaque de parasites.

Workflow / Prestations

- Nettoyage intérieur du bâtiment
- Nettoyage de l'enveloppe du bâtiment y c. fenêtres et façade
- Approvisionnement en consommables
- Élimination des déchets
- Suivi de la lutte contre les parasites

Objectif

Bâtiments propres et entretenus
Satisfaction des standards de qualité définis pour toutes les surfaces en tenant dûment compte du maintien de la valeur et des coûts

Déclencheur

Salissures

Critères qualitatifs

Nombre d'erreurs/Nombre de prestations non exécutées
Nombre de réclamations

Processus en amont

- GS5 Standards et niveaux de services
- GS11 Prise en charge/Remise des mandats

Normes et directives

- SIA 184 Travaux de nettoyage de bâtiments
- Fiche technique de sécurité Produits de nettoyage
- Directives CFST (Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail)
- Documents Suva sur le thème de la sécurité au travail
- Loi sur les produits chimiques (LChim)
- Loi sur la protection des eaux (LEaux)
- Loi sur la protection de l'environnement (LPE)

Responsabilité de l'exploitant

Nettoyage et entretien des surfaces selon la convention de prestations/matrice de nettoyage



GFW13 Gestion de l'environnement

Description

Le processus GFW13 « Gestion de l'environnement » est dédié à l'entretien de l'environnement et des plantes à l'extérieur du bâtiment. Il comprend, par exemple, l'arrosage des plantes, l'élimination des branches tombées, feuillages et déchets, ainsi que la taille de plantes sur les espaces verts, mais aussi le nettoyage des surfaces en dur ou surfaces noires, ainsi que le déblaiement de la neige et la mise en œuvre de mesures contre le verglas (service hivernal).

Workflow/Prestations

- Taille d'hiver
- Taille d'été
- Entretien des espaces verts
- Nettoyage des surfaces noires et des équipements
- Service hivernal

Objectif

Routes et chemins déneigés, déverglacés et sûrs, et environnement entretenu

Déclencheur

Environnement

Critères qualitatifs

Nombre d'erreurs/Nombre de prestations non exécutées
Nombre de réclamations
Aucun accident

Processus en amont

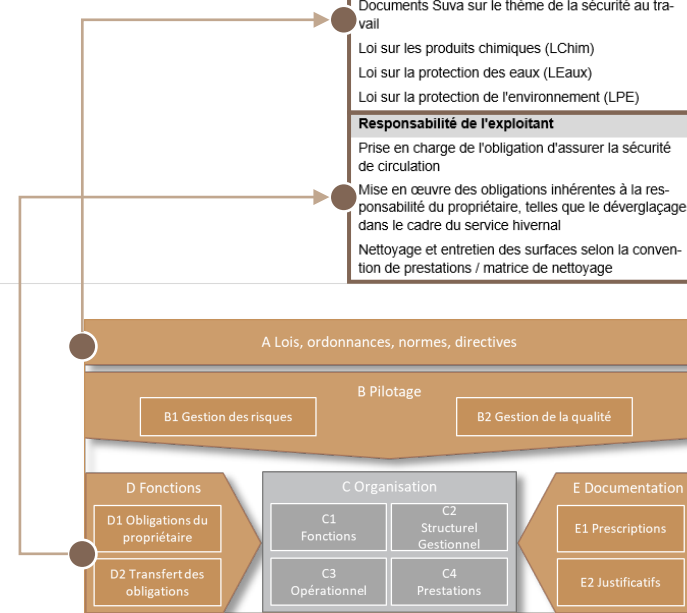
- GS5 Standards et niveaux de services
- GS11 Prise en charge/Remise des mandats

Normes et directives

- Directives CFST - Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail
- Documents Suva sur le thème de la sécurité au travail
- Loi sur les produits chimiques (LChim)
- Loi sur la protection des eaux (LEaux)
- Loi sur la protection de l'environnement (LPE)

Responsabilité de l'exploitant

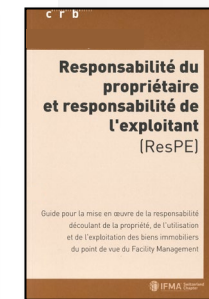
- Prise en charge de l'obligation d'assurer la sécurité de circulation
- Mise en œuvre des obligations inhérentes à la responsabilité du propriétaire, telles que le déverglacage dans le cadre du service hivernal
- Nettoyage et entretien des surfaces selon la convention de prestations / matrice de nettoyage



Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo)

Fiches de processus

Représentation de processus avec l'exemple GFW12 «Nettoyage» et GFW13 «Gestion de l'environnement»



Responsabilités du propriétaire et de l'exploitant (ResPE)

Interaction entre les processus stratégie/contrôle et les processus opérationnels

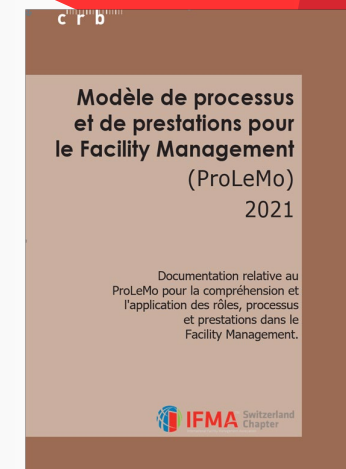
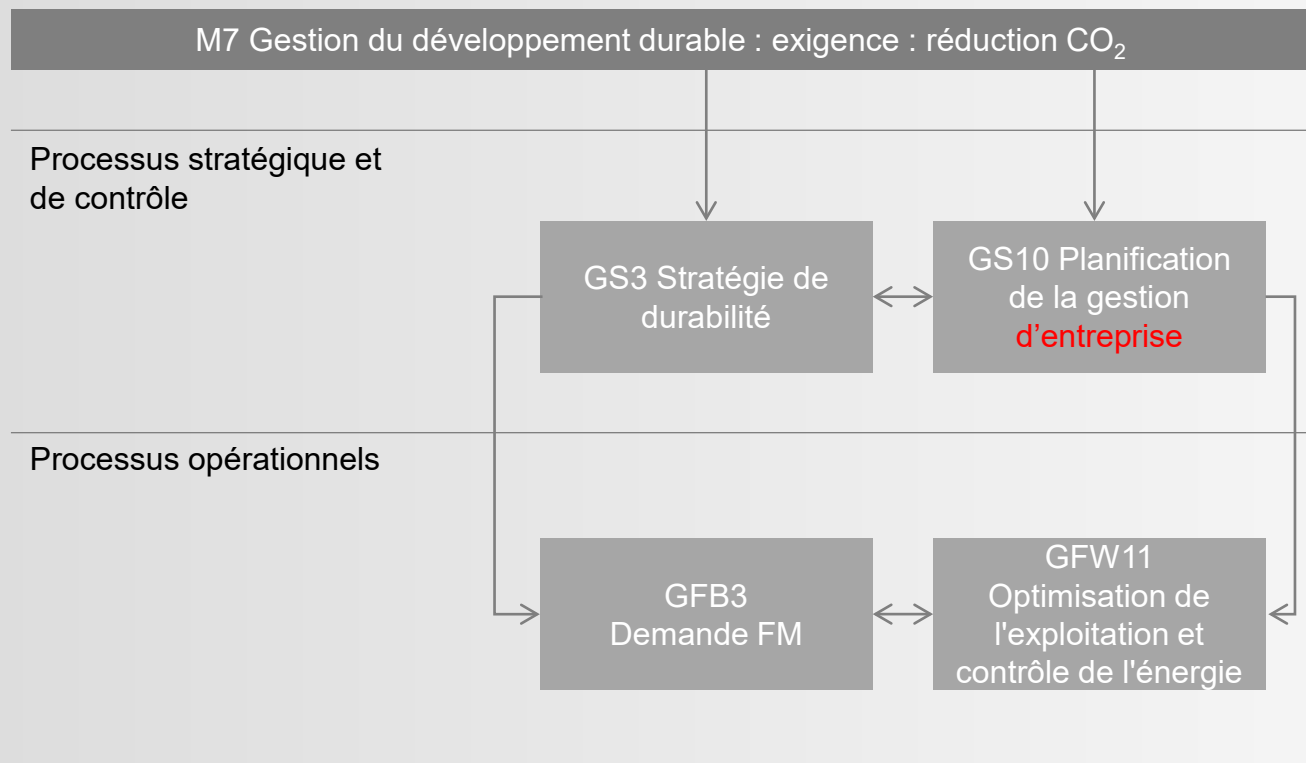


Figure 13 : Interaction entre les processus stratégie/contrôle et les processus opérationnels

VUE GÉNÉRALE DE LA PRÉPARATION À L'EXPLOITATION OU DE LA REPRISE DE L'EXPLOITATION



Haute Ecole de Santé Vaud

Environnement



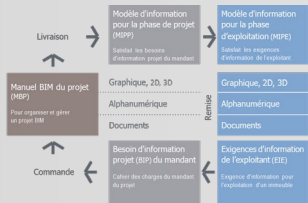
Processus
Gestion FM

Ex LSP 04

M7
Gestion de la durabilité

- Définition des paramètres
- Spécification des instruments et du degré de précision des données collectées
- Mise à jour périodique

Processus
Stratégie & contrôle



Nouveau
GS1
Stratégie FM

- Adaptation continue de la stratégie sur la base des décisions du management et de l'évolution du contexte
- Mise en œuvre des objectifs stratégiques en tenant compte des ressources financières et humaines

Ex LSP 01
GS2
Stratégie d'objet / d'emplacement

- Mise en œuvre de la stratégie du propriétaire en matière de mise à disposition, d'exploitation et de valorisation

Ex LSP 04
GS3
Stratégie de durabilité

- Adaptation continue de la stratégie sur la base des décisions du management et de l'évolution du contexte
- Mise en œuvre des objectifs stratégiques en tenant compte de la politique de développement durable

Nouveau
GS6
Stratégie de numérisation

- Exigences et responsabilités relatives à la mise en œuvre numérique du FM dans le cadre de la mise à disposition, l'exploitation et la valorisation des infrastructures et services

Ex LSP 02
GS4
Stratégie de gestion des espaces

- Définition des paramètres de performance des espaces
- Prévission du développement des espaces
- Définition des modalités de facturation des espaces
- Définition de la typologie des espaces
- Définition de la typologie des locaux

Nouveau
GS9
Exigences demande et création économique

- Clarification des besoins en espaces
- Déduction et définition des exigences



Facility Management et modélisation numérique des bâtiments (BIM)



Facility Management Anticipatif FM-A

Processus
Espace & infrastructures

Nouveau
GFB1
Analyse des biens existants

- Consignation de la situation réelle d'exploitation comme situation initiale
- Comparaison aux indicateurs de référence (Benchmarks)

Nouveau
GFB2
Planification opérationnelle

- Elaboration du concept d'exploitation
- Transfert des données de l'objet et des plans dans la documentation
- Données de base pour l'exploitation et les services

Nouveau
GFB3
Demande FM

- Définition de la demande FM
- Communication de la demande FM dans toutes les phases

Nouveau
GFB4
Revue FM

- Revues FM
- Calcul des coûts du cycle de vie
- Formulation d'autres exigences et mesures FM

Ex LOPE 01, 02
GFB5
Exploitation ou reprise exploitation

- Participation à la mise en service et à la réception
- Vérification de la documentation
- Suivi des réparations
- Suivi de la documentation

Ex LOPE 03
GFB6
Gestion de la garantie

- Suivi des délais de garantie
- Vérification des défauts à réparer et réclamations
- Suivi des réparations
- Réparations sous garantie

Mise à disposition

sia112
1 à 6 ► Phases SIA 112
T ► Transition de la construction à l'exploitation

1. Définition des objectifs

2. Etudes préliminaires

3. Etude du projet

4. Appel d'offres

5. Réalisation

Reception de l'ouvrage

Mise en service exploitation

6. Exploitation sous garanties

Facility Management Anticipatif

Facility Management

VUE GÉNÉRALE DE L'EXPLOITATION SERVICES AUX BÂTIMENTS



Haute Ecole de Santé Vaud

Environnement



Processus
Gestion FM

Ex LSP 04

M7
Gestion de la durabilité

- Définition des paramètres
- Spécification des instruments et du degré de précision des données collectées
- Mise à jour périodique

Processus
Stratégie & contrôle

- Adaptation continue de la stratégie sur la base des décisions du management et de l'évolution du contexte
- Mise en œuvre des objectifs stratégiques en tenant compte de la politique de développement durable

- Détermination des standards et niveaux de service
- Définition de la mise en œuvre des standards et des niveaux de services

- Spécification du cadre budgétaire
- Spécification des indicateurs pour le budget
- Spécification des facteurs agissant sur le budget

- Coût d'investissement associé aux dépenses effectives issues de la maintenance (EN 13306) des principaux éléments de structure d'un bâtiment et de l'équipement technique du bâtiment

- Clarification des besoins en espaces
- Dédution et définition des exigences

- Planification des changements d'affectation en fonction des différents besoins, de l'évolution des activités principales et des modifications de l'organisation, au sein du parc immobilier d'une

Ex LSP 04

GS3
Stratégie de durabilité

Ex LEP 03

GS5 Standards et niveau de services

Ex LEP 04

GS7
Planification des investissements

Ex LSP 03

GS8
Planification de la conservation

Ex LSP 03

GS9 Exigences demande et création économique

Ex LSP 03

GS14
Stratégies de conservation

Processus
Espace & infrastructures

Ex LOPB 01

GFW8
Exploitation et coordination

- Exploitation et surveillance de l'installation
- Réapprovisionnement des consommables
- Consignation des procédures d'exploitation
- Mise hors service et désaffectation des installations

Ex LOPB 02 à 05

GFW9
Maintenance

- Constatation des pannes, des situations à risque et des dégâts
- Dérangements et dégâts mineurs
- Diagnostic d'erreur et localisation des pannes
- Inspections
- Maintenances

Ex LOPB 06

GFW10
Approvisionnement en fluides

- Garantir l'approvisionnement d'une exploitation ou d'un bâtiment en énergie finale requise et en eau, au meilleur coût et si possible sans interruption,

Ex LOPB 07 et 08

GFW11 Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie

- Contrôle de la consommation énergétique
- Analyse régulière du bilan énergétique
- Information et formation

Ex LOPD 04, 16, LEP 05

GFW14 Helpdesk et traitement commandes

- Réception et enregistrement des demandes
- Interventions
- Feed-back aux clients
- Exploitation des demandes

Ex LOPD 04, 16, LEP 05

GFW15
Exploitation de la centrale d'alarmes

- Priorisation et tri des incidents
- Service de piquet
- Notification d'une organisation d'intervention d'urgence si nécessaire
- Analyse des alarmes et des processus

Nouveau

GFW17
Gestion des espaces vides

- Détermination et adaptation des prestations
- Gestion des espaces vides, p.ex. :
 - Contrôle des espaces vides
 - Ventilation des espaces vides
 - Maintien de la propreté des espaces vides

Exploitation
Exploitation et entretien



Exploitation
et entretien

sia112

1 à 6 ► Phases SIA 112
T ► Transition de la construction à l'exploitation

Facility Management

6. Exploitation

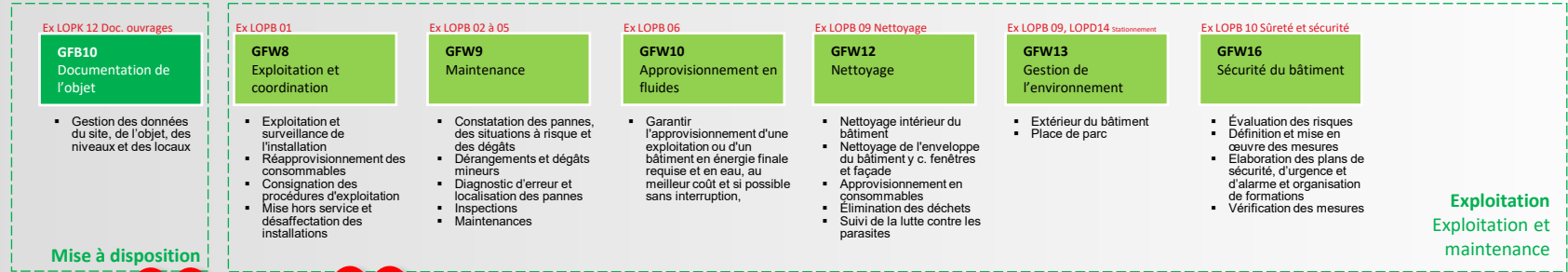
6

VUE GÉNÉRALE DE L'EXPLOITATION SERVICES AUX OCCUPANTS

HESAV

Haute Ecole de Santé Vaud

Processus Espace & infrastructures



Exploitation
Exploitation et maintenance

Processus Personnes & organisation



Processus
Personnes & organisation

sia112
1 à 6 ► Phases SIA 112
T ► Transition de la construction à l'exploitation

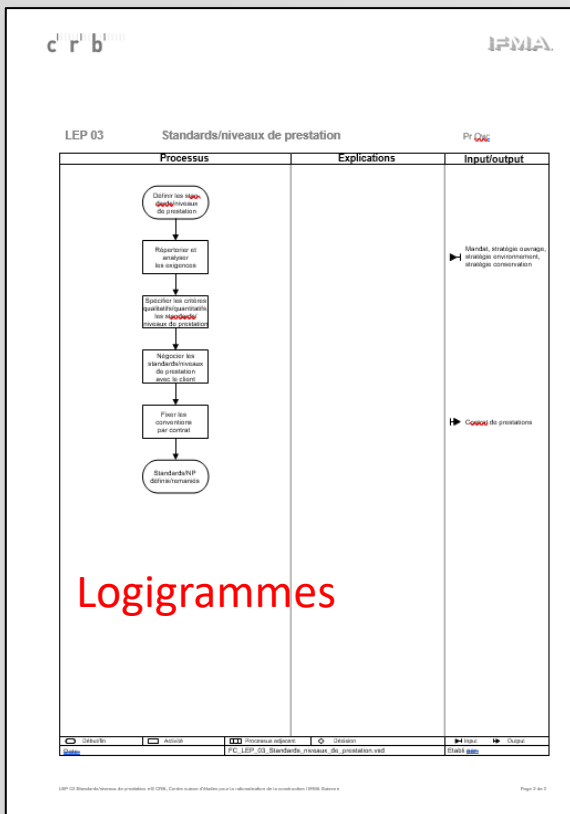
6. Exploitation

6

Facility Management

Comparaison ProLeMo 2008 et 2021, il me manque ...

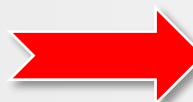
Structure des prestations et détails Structure des coûts



# Processus	# Sous-processus	# Prestations	# Catégories de coûts
LOPB Exploitation et maintenance			N4 Exploitation
LOPB 01 Exploitation		OPB 01.01 Exploitation et surveillance des installations a Réglage, surveillance et contrôle des installations b Ajustement et optimisation des réglages OPB 01.02 Approvisionnement en consommables a Contrôle des stocks b Gestion des stocks OPB 01.03 Consignation des processus opérationnels a Tenue du journal d'exploitation b Optimisation des processus opérationnels OPB 01.04 Mise hors service et désaffectation des installations a Mise hors service des installations b Mise à jour de la documentation	N441 Exploitation et surveillance
LOPB 02 Dérangements		OPB 02.01 Constatation des pannes, des situations à risque et des dégâts a Définition des processus et des compétences en cas de dérangement b Définition des niveaux d'intervention OPB 02.02 Dérangements et dégâts mineurs a Consignation des dérangements b Traitement des dérangements et des dégâts mineurs OPB 02.03 Diagnostic d'erreur et localisation des pannes a Consignation des pannes et évaluation de l'intervention b Diagnostic et localisation des pannes	N441 Exploitation et surveillance
LOPB 03 Inspection		OPB 03.01 Contrôle, mesure et évaluation des installations et des parties d'ouvrage a Définition des modalités de contrôle b Vérification du bon fonctionnement OPB 03.02 Expertises de conformité a Définition et vérification de conformité b Consignation des vérifications de conformité OPB 03.03 Tests de fonctionnement a Diagnostic et localisation des pannes b Consignation des tests de fonctionnement	N441 Exploitation et surveillance
LOPB 04 Entretien		OPB 04.01 Vérification, réglage, remplacement, ajout, lubrification, conservation, nettoyage d'entretien a Définition des mesures d'entretien b Consignation des mesures et des prestations	N442 Maintenance
LOPB 05 Remise en état		OPB 05.01 Remise en état des installations et des parties d'ouvrage a Analyse des pannes d'installation ou de parties d'ouvrage b Remplacement des installations ou parties d'ouvrage	N31 Remise en état et renouvellement



Référentiel des coûts

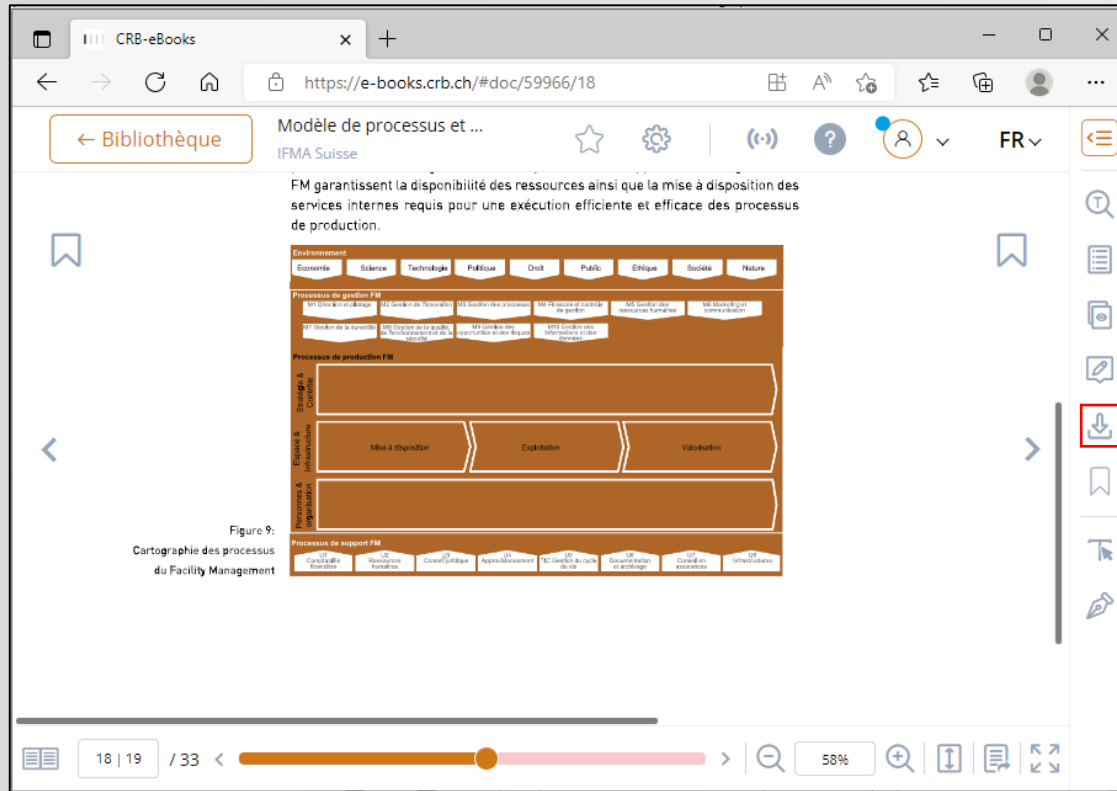


N0 - N9 Coûts d'utilisation
N0 - N7 Coûts d'utilisation de l'ouvrage
N0 - N4 Coûts de gestion
N0 Stratégie / gestion N01 Stratégie N02 Gestion
N1 Commercial / location N11 Commercial N12 Compatibilités d'ouvrage N13 Documentation d'ouvrage
N2 Taxes foncières N21 Impôts et contributions N22 Assurances
N3 Conservation N31 Remise en état / renouvellement
N4 Exploitation N41 Approvisionnement/délimination N42 Sécurité et sécurité N43 Nettoyage N44 Entretien et maintenance N45 Frais généraux
N5 Loyers N51 Loyers et fermages
N6 Intérêts financiers N61 Intérêts sur capitaux propres/loans
N7 Amortissement / provisions N71 Amortissements N72 Provisions
N8 Services N81 Communication et information N82 Services de maintenance N83 Poste de conditionnement des transports N84 Déménagement, locaux et parkings N85 Services infrastructurels
N9 Autres charges N91 Charges extraordinaires N92 Charges extraordinaires N93 Charges hors exploitation

Comparaison ProLeMo 2008 et 2021, il y a en plus ...

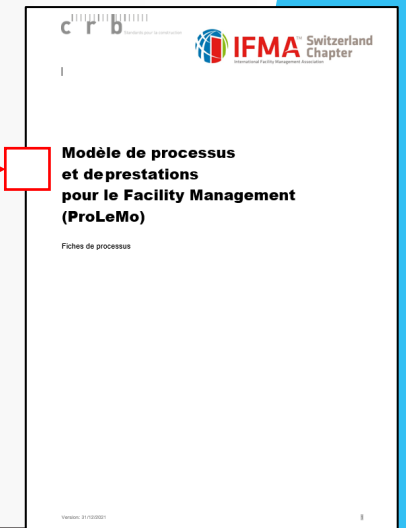
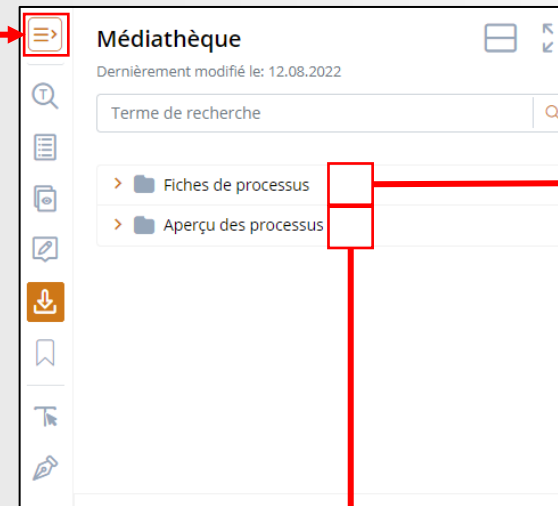
L'eBooks CRB est disponible via internet

<https://e-books.crb.ch>



Les fonctions suivantes sont désormais à votre disposition dans l'application :

- Création d'annotations (entre autres notes, surlignages) et de signets.
- Synchronisation des annotations et des signets entre vos terminaux.
- Restauration des annotations et des signets en cas de nouvelle installation
- Reprise automatique des annotations et des signets pour les pages d'échange (ouvrages à feuilles mobiles)



Prozessbereich	Prozess-Leistungseinheit V2.0	DA EN 15224-4-A	DA EN 15224-4-B	Leistungsleistung	Leistungsleistung	Leistungsleistung
M	Managementprozesse FM	1000	1000	Managementprozesse FM	1000	Managementprozesse FM
M1	Einrichtung und Steuerung	1000	1000	Einrichtung und Steuerung	1000	Einrichtung und Steuerung
M2	Strategisches Facility Management	1000	1000	Strategisches Facility Management	1000	Strategisches Facility Management
M3	Operatives Facility Management	1000	1000	Operatives Facility Management	1000	Operatives Facility Management
M4	Strategische Beschaffung	1000	1000	Strategische Beschaffung	1000	Strategische Beschaffung
M5	Operative Beschaffung	1000	1000	Operative Beschaffung	1000	Operative Beschaffung
M6	Strategische Instandhaltung	1000	1000	Strategische Instandhaltung	1000	Strategische Instandhaltung
M7	Operative Instandhaltung	1000	1000	Operative Instandhaltung	1000	Operative Instandhaltung
M8	Strategische Reinigung	1000	1000	Strategische Reinigung	1000	Strategische Reinigung
M9	Operative Reinigung	1000	1000	Operative Reinigung	1000	Operative Reinigung
M10	Strategische Energie	1000	1000	Strategische Energie	1000	Strategische Energie
M11	Operative Energie	1000	1000	Operative Energie	1000	Operative Energie
M12	Strategische Sicherheit	1000	1000	Strategische Sicherheit	1000	Strategische Sicherheit
M13	Operative Sicherheit	1000	1000	Operative Sicherheit	1000	Operative Sicherheit
M14	Strategische Compliance	1000	1000	Strategische Compliance	1000	Strategische Compliance
M15	Operative Compliance	1000	1000	Operative Compliance	1000	Operative Compliance



Bon à savoir !

Après avoir ouvert l'eBook ProLeMo 2021 dans la version basée sur le navigateur, vous trouverez les modèles de processus et l'aperçu des processus sous «Médiathèque».

L'eBooks CRB est également disponible sous application mobile !



<https://play.google.com/store/apps/details?id=de.silkcode.crb>



<https://apps.apple.com/app/id1625700965>

CRB-eBooks

SilkCode GmbH

10+ Téléchargements | PEGI 3

[Installer](#) [Ajouter à la liste de souhaits](#)

Vous ne disposez d'aucun appareil

À propos de l'application →

CRB-eBooks est une application qui permet de lire certains Standards CRB sous forme d'eBooks. Ces eBooks combinent les avantages d'une publication imprimée avec toutes les possibilités offertes par une application numérique. Les eBooks peuvent être consultés à tout moment et en tout lieu via un smartphone, une tablette ou un navigateur sur un PC. Ils offrent un confort d'utilisation moderne et élevé grâce à ses fonctions de recherche et à la possibilité d'insérer des notes, des liens, des images et des images animées.

Exemple pratique d'utilisation ProLeMo 2021 avec SharePoint à HESAV

C4



Haute Ecole de Santé Vaud (HESAV) - Groupe de travail Facility management Proj C4

https://hesav.sharepoint.com/sites/GroupedetravailFacilitymanagementProjC4

SharePoint - Rechercher sur ce site

Groupe de travail Facility management Proj C4

Accueil | Créer | Détails de la page | Analyse | Publié le 15/09/2022 | Modifier

Bloc-notes | Documents | Corbeille | Modifier

Processus FM Personnes & organisation

GM Personnes & organisation

- GM1 Formulation des besoins et achats
- Techniques Infrastructures Commercial FM
- GM2 Structure de l'organisation des service
- GM3 Accès et fermetures
- GM4 Sécurité de l'information**
 - Niveau de sécurité
 - Public,
 - Interne,
 - Confidentiel,
 - Secret
- GM5 Sécurité au travail et protection de la santé
- Service sanitaire
- GM6 Gestion de la mobilité
- GM7 Logistique interne
- GM8 Stocks
- GM9 Élimination et recyclage
- A2 Déchet ménager | E Déchet recyclables | B2 Déchets dangereux
- GM10 Prestations d'hôtellerie
- Format: dwg, doc, xls, ppt, pdf, Etc.
- RH
- GM11 Service de gestion des données
- GM12 Restauration
- GM13 Service de textiles
- GM14 Services spécifiques aux utilisateurs.trices

Haute Ecole de Santé Vaud (HESAV) - GM4 Sécurité de l'information

https://hesav.sharepoint.com/sites/GroupedetravailFacilitymanagementProjC4/SitePages/GM4%20Sécurité%20de%20l'information.aspx

SharePoint - Rechercher sur ce site

Groupe de travail Facility management Proj C4

Accueil | Créer | Envoyer à | Promouvoir | Détails de la page | Lecteur immersif | Analyse | Publié le 15/09/2022 | Modifier

Bloc-notes | Documents | Corbeille | Modifier

GM4 Sécurité de l'information

BARILIER Manahan
Responsable infrastructure, logistique et durabilité

Description

Le processus GM4 «Sécurité de l'information» concerne la protection des données et des informations à des fins de prévention des préjudices pécuniaires et des atteintes à la réputation. Pour ce faire, les objectifs et mesures de sécurité organisationnels, techniques et structurels relatifs à la sécurité de l'information sont surveillés. Cela implique la surveillance de l'infrastructure, p.ex. à l'aide de la vidéosurveillance et de rondes d'inspection, ainsi que la vérification de la protection des données et des informations. Les informations et les documents doivent être marqués et traités selon les niveaux de sécurité indiqués (p.ex. public, interne, confidentiel ou secret).

GM4.03 a Service d'ordre et de sécurité

Parcelle A1 Répartitions des compétences

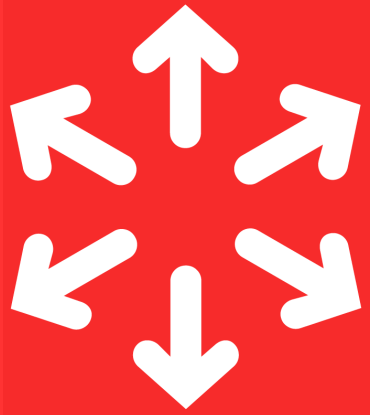
Lieux	Responsabilité	Propriétaire DGIP	Exploitant HESAV	Utilisateurs HESAV	Utilisateurs C4 (4 partenaires)	Utilisateurs LET (cop. FMEL)	Utilisateurs HEP
EA1 - Parcelle A1 commune	Construction, Entretien EC		Exploitation DNE C P K D	Direction HESAV DS DF	DS DF → 4 partenaires	Direction FMEL DS DF	Direction HEP DS DF
PA1 - Parking A1 commun	Construction, Entretien EC		Exploitation DNE C P K D	Direction HESAV DS DF	DS DF → 4 partenaires	Direction FMEL DS DF	Direction HEP DS DF
HESAV - Bâtiment	Construction, Entretien EC		Exploitation DNE C P K D	Direction HESAV DS DF			
C4 - Bâtiment	Construction, Entretien EC		Exploitation DNE C P K D		DS DF → 4 partenaires		
LET - Bâtiment						Construction Entretien Exploitation	
HEP - Bâtiment	Construction, Entretien EC						Exploitation DNE C P K D

E = Exécute
C = Conseille
P = Planifie
K = Contrôle
D = Donne des ordres

DN = Décide dans les cas normaux
DS = Décide dans les cas spéciaux
DF = Décide dans des questions fondamentales
EC = Est consulté

Hes-so

20/09/2022 Manahan BARILIER | Infrastructure, logistique et durabilité | 8



Comparaison ProLeMo 2008 et 2021

- Interopérabilité | ProLeMo 2021 | EN 15221-4 | LeKaS 2.0 | ProLeMo 2008 |

Annexes

M - Processus de gestion FM

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
M	Processus de gestion FM		
M1	Direction et pilotage	-	-
M2	Gestion de l'innovation	-	-
M3	Gestion des processus	-	-
M4	Finances et contrôle de gestion	Gestion des processus d'exploitation	Contrôle, gestion financière
M5	Gestion des ressources humaines	Gestion des processus d'exploitation	Gestion des ressources humaines
M6	Marketing et communication	Gestion des processus d'exploitation	Marketing
M7	Gestion de la durabilité	LSP 04	Stratégie environnement
M8	Gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité	LEP 06	Assurance-qualité
M9	Gestion des opportunités et des risques	-	-
M10	Gestion des informations et des données	-	-

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LeKaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
M	Processus de gestion FM					
M1	Direction et pilotage	-	-	9500	Stratégie de ressources et sourcing	-
M2	Gestion de l'innovation	-	-	9410	Promotion de l'innovation	-
M3	Gestion des processus	-	-	9290	Gestion de la qualité des processus	-
M4	Finances et contrôle de gestion	2510	Finances et comptabilité	2510	Finances et contrôle de gestion	Gestion des processus d'exploitation
M5	Gestion des ressources humaines	2520	Ressources humaines	2520	Ressources humaines / GRH	Gestion des processus d'exploitation
M6	Marketing et communication	2540	Marketing et communication	2540	Marketing et communication	Gestion des processus d'exploitation
M7	Gestion de la durabilité	9100	Développement durable	9100	Durabilité	LSP 04
M8	Gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité	9200	Qualité	9200	Gestion de la qualité	LEP 06
M9	Gestion des opportunités et des risques	9300	Risques	9300	Gestion des risques	-
M10	Gestion des informations et des données	2300	TIC Technologie de l'information et de la communication	9700	Gestion des TIC	-

G Processus de production FM

GS - Stratégie & contrôle

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM		
GS	Stratégie & contrôle		
GS1	Stratégie FM	-	-
GS2	Stratégie d'objet/d'emplacement	LSP 01	Stratégie ouvrage
GS3	Stratégie de durabilité	LSP 04	Stratégie environnement
GS4	Stratégie de gestion des espaces	LSP 02	Stratégie surfaces
GS5	Standards et niveaux de services	LEP 03	Standards/niveaux de prestation
GS6	Stratégie de numérisation	-	-
GS7	Planification des investissements	LEP 04	Budget
GS8	Planification de la conservation	LSP 03	Stratégie maintenance
GS9	Exigences demande et création économique	-	-
GS10	Planification de la gestion d'entreprise	LEP 02	Planification de l'exploitation
GS11	Prise en charge/remise des mandats	LEP 01	Réception/transfert des mandats
GS12	Gestion des services	-	-
GS13	Assurance qualité et audits	LEP 06/07	Assurance qualité, Controlling et reporting
GS14	Stratégies de conservation	-	-

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LeKaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM					
GS	Stratégie & contrôle					
GS1	Stratégie FM	1-FM	Facility Management - Integration au niveau tactique	9600	Gestion des actifs/de portefeuille	-
GS2	Stratégie d'objet/d'emplacement	1150	Organisation du portefeuille	9692	Stratégie de portefeuille	LSP 01
GS3	Stratégie de durabilité	9100	Développement durable	9100	Durabilité	LSP 04
GS4	Stratégie de gestion des espaces	1100	Espaces (locaux)	1420	Gestion de l'espace	LSP 02
GS5	Standards et niveaux de services	9210	Normes et lignes directrices	9210	Normes et lignes directrices	LEP 03
GS6	Stratégie de numérisation	-	-	-	-	-
GS7	Planification des investissements	2510	Finances et comptabilité	2510	Finances et contrôle de gestion	LEP 04
GS8	Planification de la conservation	-	-	9110	Planification du cycle de vie / Ingénierie	LSP 03
GS9	Exigences demande et création économique	1150	Organisation du portefeuille	-	-	-
GS10	Planification de la gestion d'entreprise	1000	Intégration au niveau tactique (espace et infrastructure)	1160	Exploitation et entretien	LEP 02
GS11	Prise en charge/remise des mandats	-	-	-	-	LEP 01
GS12	Gestion des services	2000	Intégration au niveau tactique (Personnes & organisation)	-	-	-
GS13	Assurance qualité et audits	9200	Qualité	9200	Gestion de la qualité	LEP 06/07
GS14	Stratégies de conservation	1150	Organisation du portefeuille	-	-	-

G Processus de production FM

GF - Espace & infrastructure

GFB – Mise à disposition

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM		
GF	Espace & infrastructure		
GFB	Mise à disposition		
GFB1	Analyse des biens existants	-	-
GFB2	Planification opérationnelle	-	-
GFB3	Demande FM	-	-
GFB4	Revue FM	-	-
GFB5	Exploitation ou reprise exploitation	LOPE 01, 02	Mise en service, réception
GFB6	Gestion de la garantie	LOPE 03	Garanties
GFB7	Achat	-	-
GFB8	Location/Bail	LOPK 05, 06, 08	Prise en location, suivi des baux, paiement des loyers
GFB9	Mise en place de l'exploitation immobilière	-	-
GFB10	Documentation de l'objet	LOPK 12	Documentation de l'ouvrage

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LekaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM					
GF	Espace & infrastructure					
GFB	Mise à disposition					
GFB1	Analyse des biens existants	1150	-	-	-	-
GFB2	Planification opérationnelle	-	-	1162	-	-
GFB3	Demande FM	1160	-	1160	-	-
GFB4	Revue FM	-	-	-	-	-
GFB5	Exploitation ou reprise exploitation	1160	-	1160	LOPE 01, 02	Mise en service, réception
GFB6	Gestion de la garantie	2534	-	-	LOPE 03	Garanties
GFB7	Achat	1110	-	-	-	-
GFB8	Location/Bail	1110	-	1140	LOPK 05, 06, 08	Prise en location, suivi des baux, paiement des loyers
GFB9	Mise en place de l'exploitation immobilière	2900	-	-	-	-
GFB10	Documentation de l'objet	1141	-	-	LOPK 12	Documentation de l'ouvrage

G Processus de production FM

GF - Espace & infrastructure

GFW – Exploitation – *Gestion des surfaces et administration*

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM		
GF	Espace & infrastructure		
GFW	Exploitation		
	Gestion des surfaces et administration		
GFW1	Gestion des surfaces et planification	LOPD 01,02	Gestion opérationnelle des surfaces / Planification de l'occupation
GFW2	Location d'objets/de surfaces	LOPK 01-04, 09, 11	Mise en location, suivi des baux, résiliation des baux, encaissement des loyers, relations avec les locataires, charges (chauffage/accessoires)
GFW3	Gestion des objets	LOPK 10	Comptabilité de l'ouvrage
GFW4	Droits réels/obligations Opérations	LEP 08	Contrats
GFW5	Équipement/Gestion postes de travail	-	-
GFW6	Mise à disposition et gestion TIC	-	-
GFW7	Gestion des données immobilières	LOPK 12	Documentation de l'ouvrage

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr		LekaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM						
GF	Espace & infrastructure						
GFW	Exploitation						
	Gestion des surfaces et administration						
GFW1	Gestion des surfaces et planification	1100	Surfaces (locaux)	1420	Gestion et mise à disposition des surfaces	LOPD 01,02	Gestion opérationnelle des surfaces / Planification de l'occupation
GFW2	Location d'objets/de surfaces	1140	Gestion de patrimoine	1140,1	Gestion de patrimoine	LOPK 01-04, 09, 11	Mise en location, suivi des baux, résiliation des baux, encaissement des loyers, relations avec les locataires, charges (chauffage/accessoires)
GFW3	Gestion des objets	-	-	-	-	LOPK 10	Comptabilité de l'ouvrage
GFW4	Droits réels/obligations Opérations	2534	Contrats	2530	Service juridique et gestion des contrats	LEP 08	Contrats
GFW5	Équipement/Gestion postes de travail	-	-	1400	Mise à disposition du poste de travail	-	-
GFW6	Mise à disposition et gestion TIC	-	-	2360	Services TIC sur le lieu de travail	-	-
GFW7	Gestion des données immobilières	1141	CAFM	-	-	LOPK 12	Documentation de l'ouvrage

G Processus de production FM

GF - Espace & infrastructure

GFW – Exploitation – *Exploitation et maintenance*

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM		
GF	Espace & infrastructure		
GFW	Exploitation		
	Exploitation et maintenance		
GFW8	Exploitation et coordination	LOPB 01	Exploitation
GFW9	Maintenance	LOPB 02-05	Dérangements, inspection, entretien, remise en état
GFW10	Approvisionnement en fluides	LOPB 06	Approvisionnement
GFW11	Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie	LOPB 08, 07	Optimisation de l'exploitation, contrôle énergétique
GFW12	Nettoyage	LOPB 09	Nettoyage
GFW13	Gestion de l'environnement	LOPB 09, LOPD 14	Nettoyage, places de stationnement
GFW14	Helpdesk et traitement commandes	LOPD 04, 16, LEP 05	Helpdesk, services accessoires, gestion des mandats
GFW15	Exploitation de la centrale d'alarmes	LOPD 05	Permanence
GFW16	Sécurité du bâtiment	LOPB 10	Sûreté et sécurité
GFW17	Gestion des espaces vides	-	-

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LeKaS 2.0 Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM				
GF	Espace & infrastructure				
GFW	Exploitation				
	Exploitation et maintenance				
GFW8	Exploitation et coordination	1162/1164	Exploitation de la structure/ Exploitation de l'équipement technique du bâtiment	LOPB 01	Exploitation
GFW9	Maintenance	1160	Maintenance et exploitation	LOPB 02-05	Dérangements, inspection, entretien, remise en état
GFW10	Approvisionnement en fluides	-	-	LOPB 06	Approvisionnement
GFW11	Optimisation de l'exploitation et contrôle de l'énergie	-	-	LOPB 08, 07	Optimisation de l'exploitation, contrôle énergétique
GFW12	Nettoyage	-	-	LOPB 09	Nettoyage
GFW13	Gestion de l'environnement	1200	Extérieur	LOPB 09, LOPD 14	Nettoyage, places de stationnement
GFW14	Helpdesk et traitement commandes	-	-	LOPD 04, 16, LEP 05	Helpdesk, services accessoires, gestion des mandats
GFW15	Exploitation de la centrale d'alarmes	1164	Exploitation de l'équipement technique du bâtiment	LOPD 05	Permanence
GFW16	Sécurité du bâtiment	2110	Santé et sécurité	LOPB 10	Sûreté et sécurité
GFW17	Gestion des espaces vides	1140	Gestion de patrimoine	-	-

G Processus de production FM

GF - Espace & infrastructure

GFV – Valorisation

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM		
GF	Espace & infrastructure		
GFV	Valorisation		
GFV1	Résiliation des contrats de service	-	-
GFV2	Mise hors service	-	-
GFV3	Déconstruction	-	-
GFV4	Résiliation de la location/du bail	LOPK 07	Résiliation des baux
GFV5	Cession/vente	-	-
GFV6	Remise des surfaces avec la documentation	-	-

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LeKaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM					
GF	Espace & infrastructure					
GFV	Valorisation					
GFV1	Résiliation des contrats de service	-	-	-	-	-
GFV2	Mise hors service	1160	Maintenance et exploitation	1160	Exploitation et entretien	-
GFV3	Déconstruction	1110	Performances initiales du bâtiment	1110	Performances des bâtiments	-
GFV4	Résiliation de la location/du bail	1140	Gestion de patrimoine	1140	Administration des biens	LOPK 07
GFV5	Cession/vente	1110	Performances initiales du bâtiment	1110	Performances des bâtiments	-
GFV6	Remise des surfaces avec la documentation	-	-	-	-	-

G Processus de production FM

GM – Personnes & organisation

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM		
GM	Personnes & organisation		
GM1	Formulation des besoins et achats	-	-
GM2	Structure de l'organisation des services	-	-
GM3	Gestion des accès et des fermetures	LOPD 08	Accès
GM4	Sécurité de l'information	LOPB 10	Sûreté et sécurité
GM5	Sécurité au travail et protection de la santé	-	-
GM6	Gestion de la mobilité	LOPD 13	Transports
GM7	Logistique interne	LOPD 03, 10	Déménagements, poste
GM8	Gestion des stocks	-	-
GM9	Élimination et recyclage	LOPB 11	Gestion des déchets
GM10	Prestations d'hôtellerie	LOPD 06, 07	Réception, salles de réunion
GM11	Services de gestion des données	-	-
GM12	Restauration	LOPD 12	Restauration
GM13	Service textile	LOPD 15	Blanchisserie
GM14	Services spécifiques aux utilisateurs	LOPD 09, 11	Téléphonie, reprographie

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LeKaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
G	Processus de production FM					
GM	Personnes & organisation					
GM1	Formulation des besoins et achats	-	2550	Approvisionnement	-	-
GM2	Structure de l'organisation des services	-	-	-	-	-
GM3	Gestion des accès et des fermetures	2120	2120	Sûreté	LOPD 08	Accès
GM4	Sécurité de l'information	2300	9700	TIC Technologie de l'information et de la communication	LOPB 10	Sûreté et sécurité
GM5	Sécurité au travail et protection de la santé	2110	2111	Gestion de la sécurité au travail	-	-
GM6	Gestion de la mobilité	-	2443	Prestations de transports et d'approvisionnement	LOPD 13	Transports
GM7	Logistique interne	-	2400	Logistique	LOPD 03, 10	Déménagements, poste
GM8	Gestion des stocks	-	2490	Stocks	-	-
GM9	Élimination et recyclage	1173	1173	Élimination et recyclage	LOPB 11	Gestion des déchets
GM10	Prestations d'hôtellerie	-	2210	Services de réception et de contact	LOPD 06, 07	Réception, salles de réunion
GM11	Services de gestion des données	-	-	-	-	-
GM12	Restauration	-	2220	Restauration	LOPD 12	Restauration
GM13	Service textile	-	2241	Services de blanchisserie	LOPD 15	Blanchisserie
GM14	Services spécifiques aux utilisateurs	-	-	-	LOPD 09, 11	Téléphonie, reprographie

U Processus de support FM

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	ProLeMo	Modèle de processus/prestations
U	Processus de support FM		
U1	Comptabilité financière	Processus d'assistance à l'exploitation	Comptabilité
U2	Ressources humaines	-	-
U3	Conseil juridique	-	-
U4	Approvisionnement	Processus d'assistance à l'exploitation	Approvisionnement
U5	TIC Gestion du cycle de vie	Processus d'assistance à l'exploitation	TED
U6	Documentation et archivage	Processus d'assistance à l'exploitation	Documentation
U7	Conseil en assurances	Processus d'assistance à l'exploitation	Associé aux assurances
U8	Infrastructures	-	-

ProLeMo 2021	Modèle de processus/prestations V2.0	SN EN 15221-4 fr	LekaS 2.0	Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux	ProLeMo	Modèle de processus/prestations	
U	Processus de support FM						
U1	Comptabilité financière	2511	Comptabilité	2511	Comptabilité externe / comptabilité financière	Processus d'assistance à l'exploitation	Comptabilité
U2	Ressources humaines	2520	Ressources humaines	2520	Gestion des ressources humaines	-	-
U3	Conseil juridique	2530	Conseil juridique et contrats	2530	Service juridique et gestion des contrats	-	-
U4	Approvisionnement	2550	Approvisionnement	2550	Approvisionnement	Processus d'assistance à l'exploitation	Approvisionnement
U5	TIC Gestion du cycle de vie	2300	TIC Technologie de l'information et de la communication	2300	Services TIC	Processus d'assistance à l'exploitation	TED
U6	Documentation et archivage	2420	Gestion de la documentation	2423	Médiathèque non médicale & archivage	Processus d'assistance à l'exploitation	Documentation
U7	Conseil en assurances	2533	Assurance	2533	Prestations de services d'assurance	Processus d'assistance à l'exploitation	Associé aux assurances
U8	Infrastructures	-	-	1000.90	Infrastructure	-	-



WEBINAR ECHANGES - DÉBATS



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

