

# SOMMAIRE



RÉGION ROMANDIE  
WEBINAR 26|01|2022

Switzerland  
Chapter

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

Navigation icons: back, forward, search, refresh, home, list



VUE GÉNÉRALE DU FACILITY  
MANAGEMENT

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

Navigation icons: back, forward, search, refresh, home, list



MODÈLE DE PROCESSUS ET  
DE PRESTATIONS POUR LE FM

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

Navigation icons: back, forward, search, refresh, home, list



PROLEMO +

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

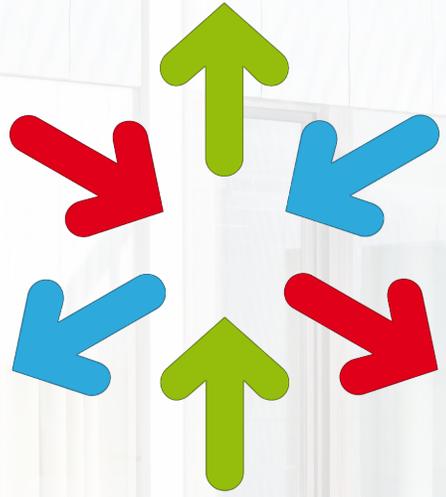
Navigation icons: back, forward, search, refresh, home, list



WEBINAR  
ECHANGES - DÉBATS

IFMA Switzerland Chapter International Facility Management Association

Navigation icons: back, forward, search, refresh, home, list



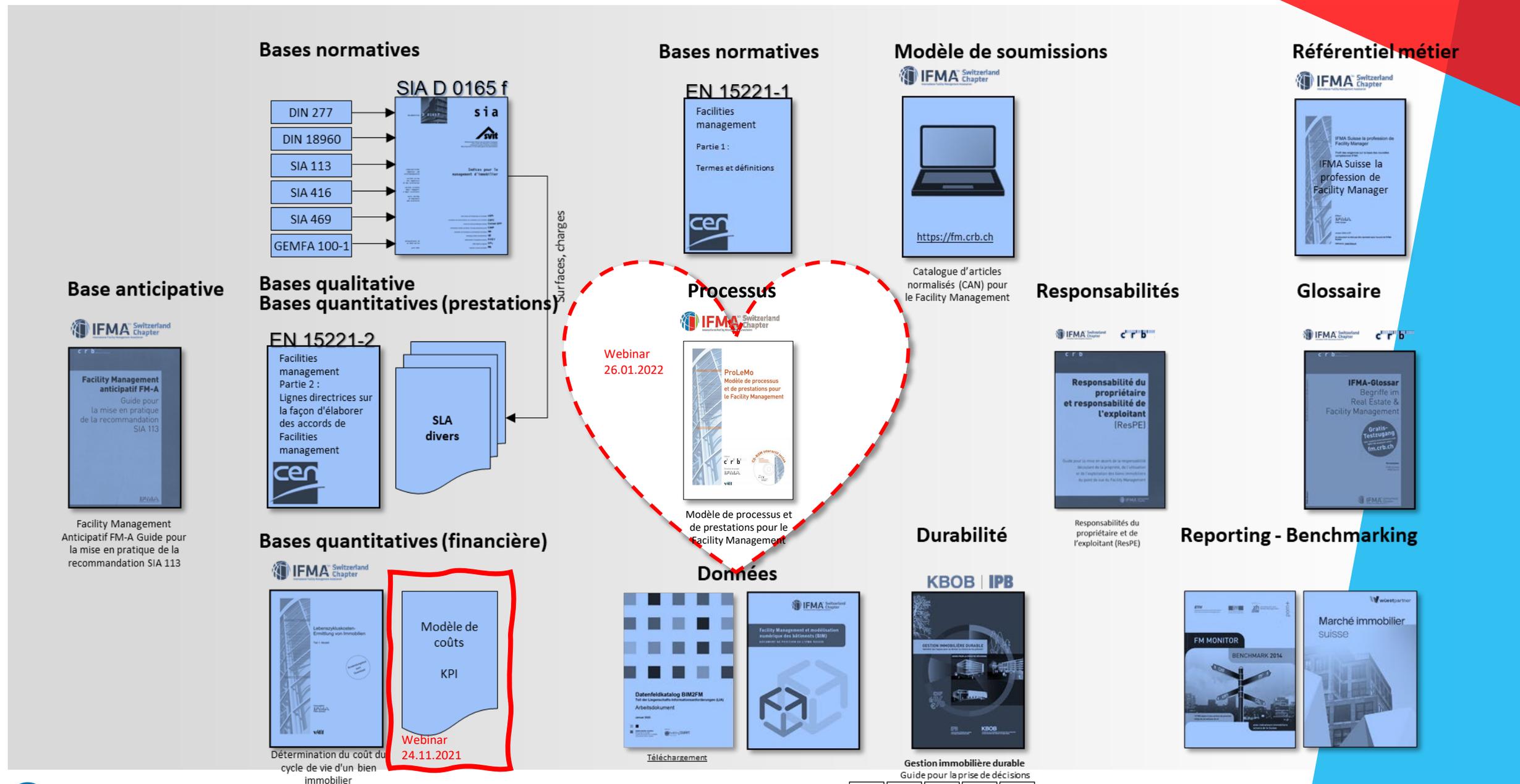
# RÉGION ROMANDIE WEBINAR 26|01|2022

Switzerland  
Chapter



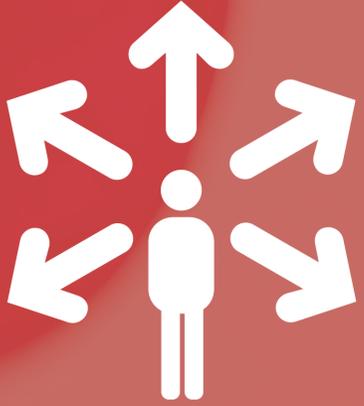
- ← Konzertsaal 1
- ← Turm
- ← 7.K01–7.K10
- ← 7.A–7.F
- ←

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



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

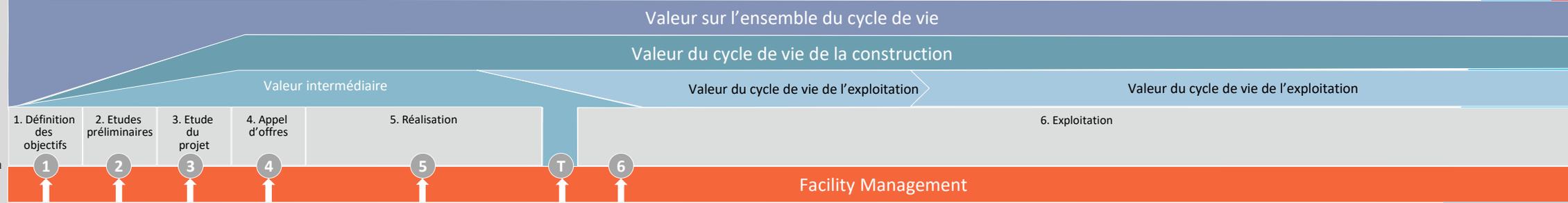
- ➔ ProLeMo est le modèle de processus et de prestations pour le Facility Management qui définit les processus essentiels et classe toutes les prestations nécessaires à une bonne gestion des biens immobiliers. Elle garantit ainsi l'interopérabilité des données de l'ouvrage à travers la subdivision des 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.



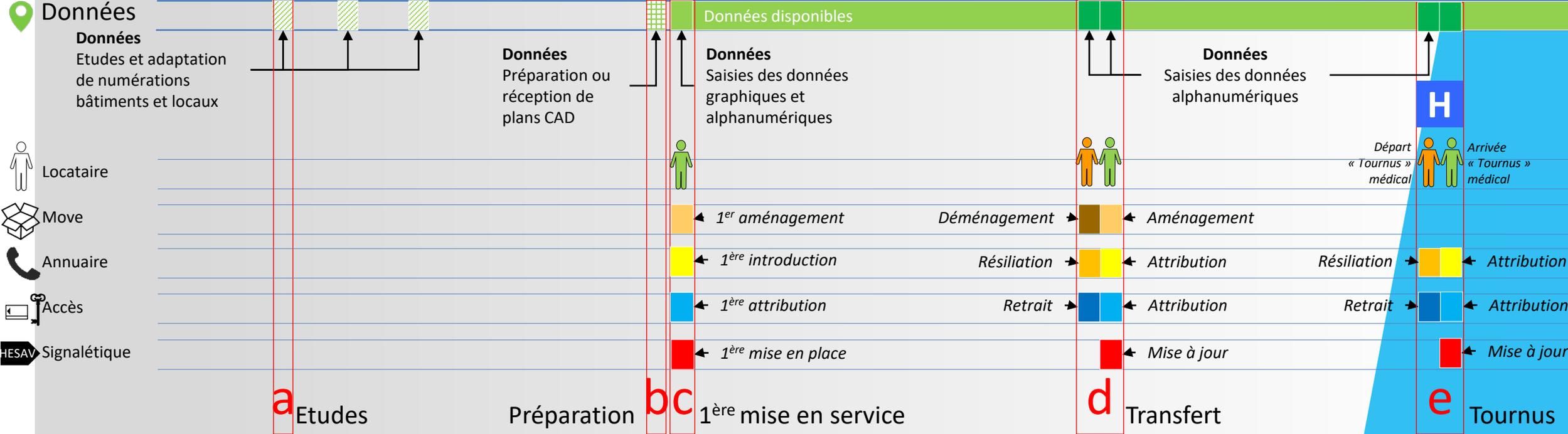
# VUE GÉNÉRALE DU FACILITY MANAGEMENT

# CYCLE VIE, ACTIVITÉS FACILITY MANAGEMENT

Traduit par Simon Ashworth, 2012. Added Value of FM Know-how, travail de master ZHAW, Wädenswil, adapté par Manahen Barilier, 2020

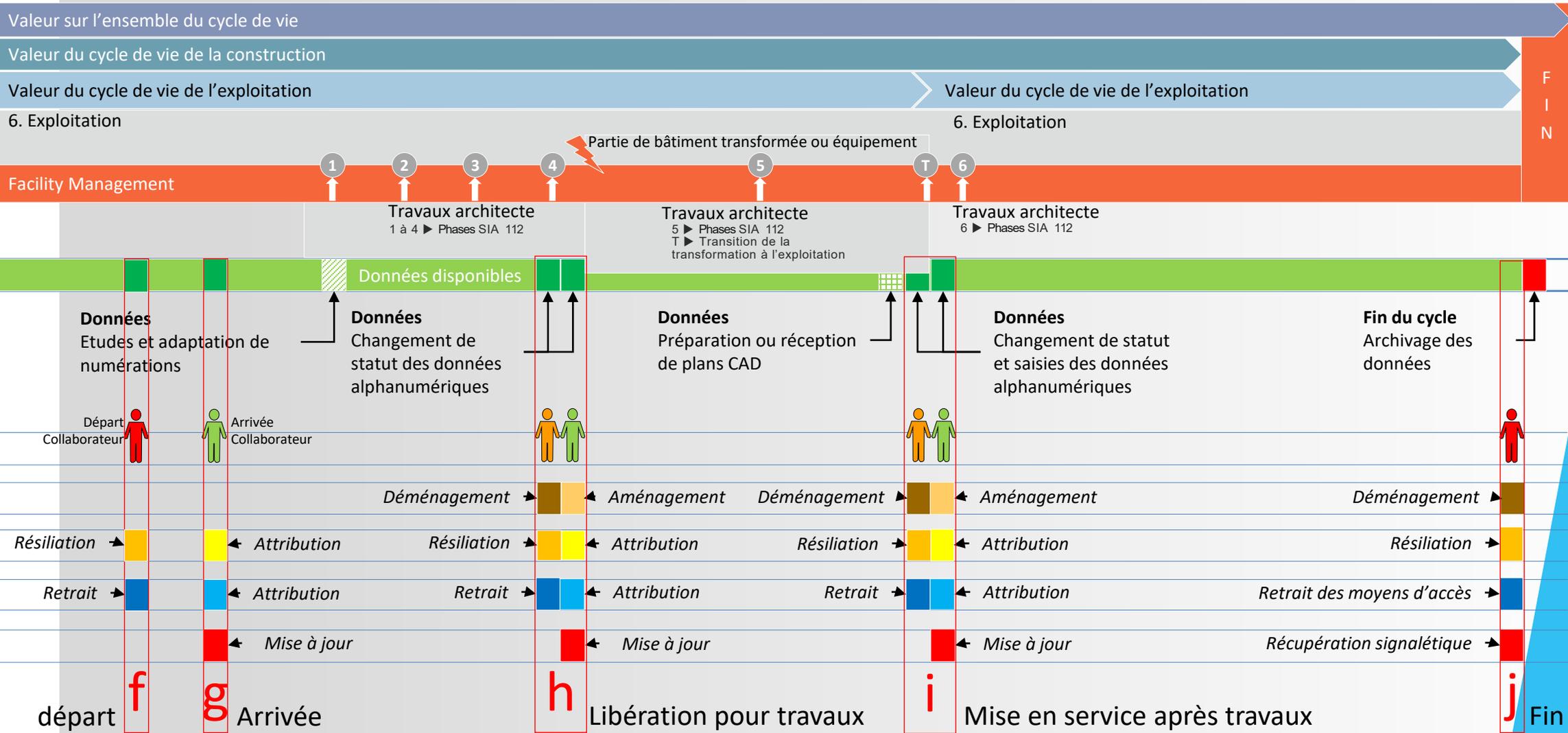


**sia**112  
1 à 6 ► Phases SIA 112  
T ► Transition de la construction à l'exploitation



# CYCLE VIE, ACTIVITÉS FACILITY MANAGEMENT

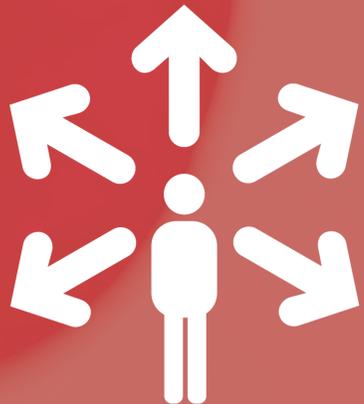
Traduit par Simon Ashworth, 2012. Added Value of FM Know-how, travail de master ZHAW, Wädenswil, adapté par Manahen Barilier, 2020



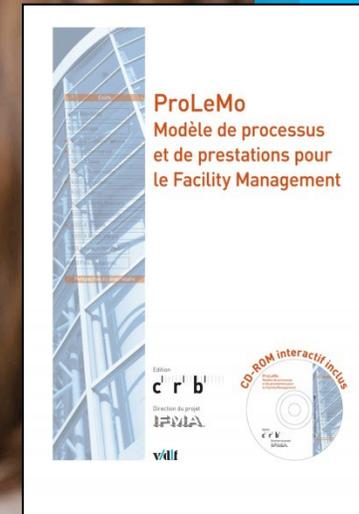
**sia112**  
1 à 6 ▶ Phases SIA 112  
T ▶ Transition de la construction à l'exploitation

Données

- Locataire
- Move
- Annuaire
- Accès
- HESAV Signalétique

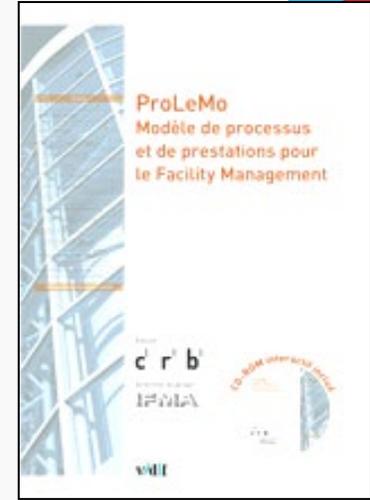
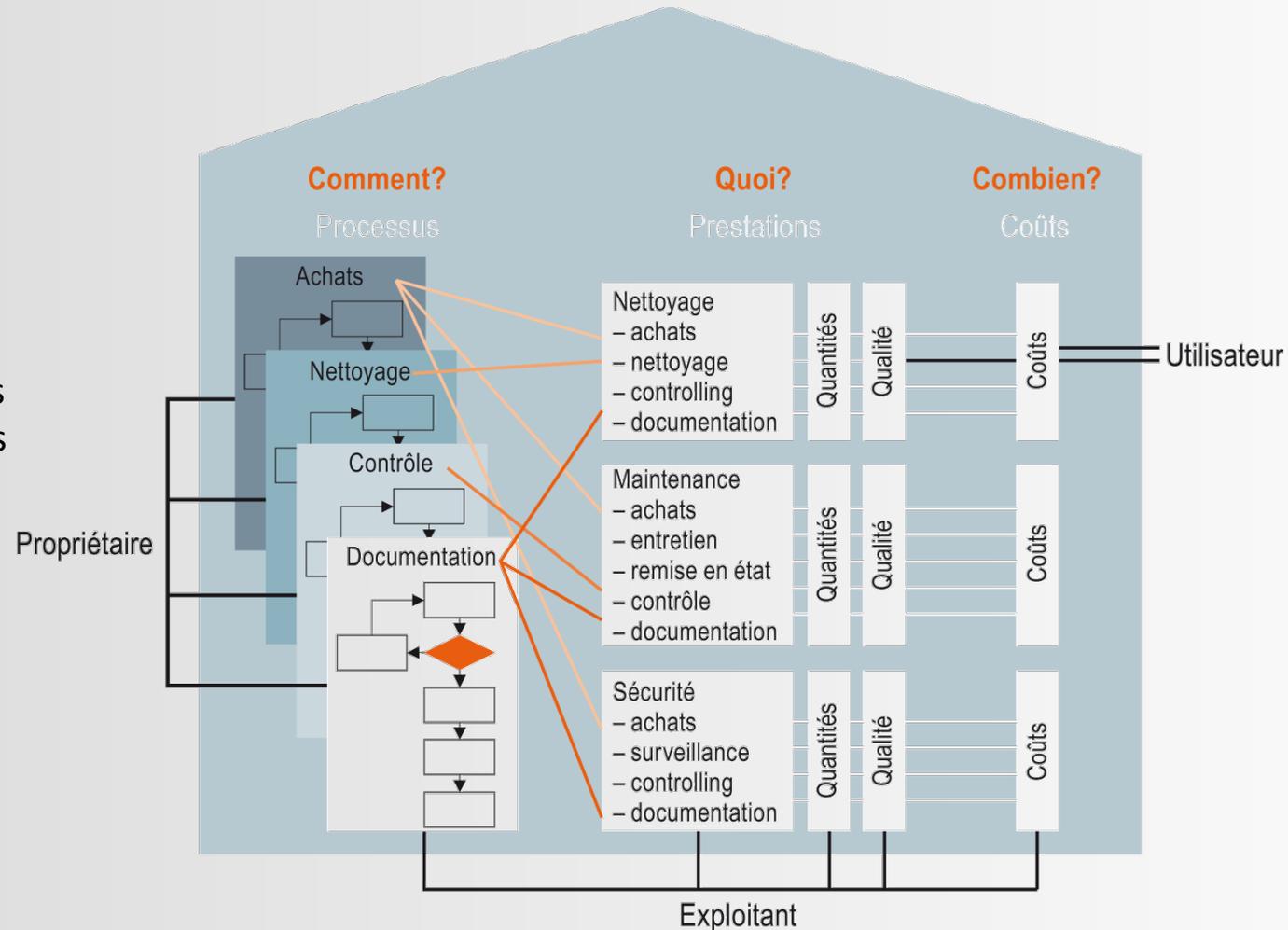


# MODÈLE DE PROCESSUS ET DE PRESTATIONS POUR LE FM



# VERS UNE MEILLEURE STANDARDISATION

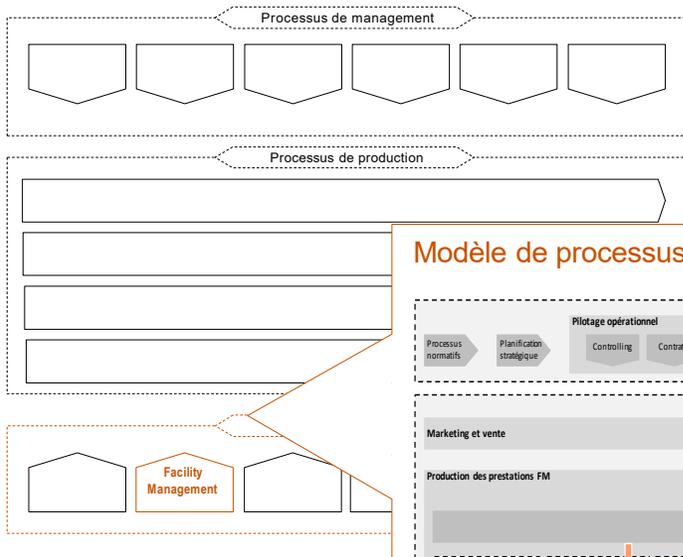
- ➔ S'adresse à tous les acteurs du Facility Management et de la gestion de parcs immobiliers.
- ➔ Définit la structure des processus FM et le catalogue de prestations correspondantes.
- ➔ Garantit l'interopérabilité des données jusqu'au niveau des coûts.
- ➔ Définit le vocabulaire essentiel du FM.



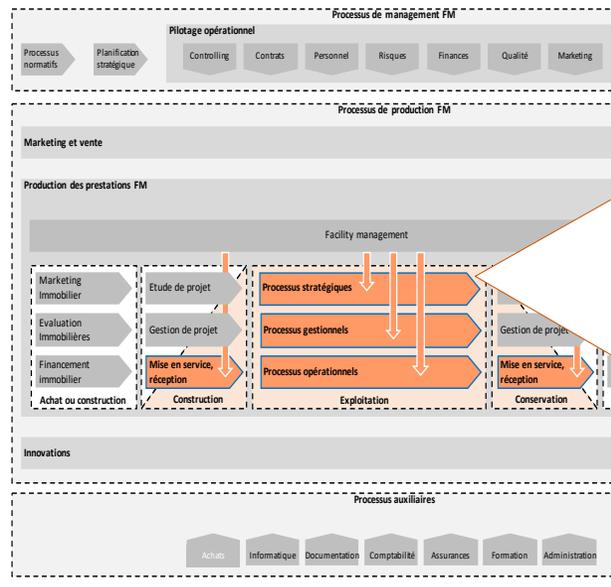
Subdivision des processus, des prestations et des coûts d'après le à la réponse aux questions suivantes – Comment ? – Quoi ? et Combien ?

# DÉFINITION DES PROCESSUS

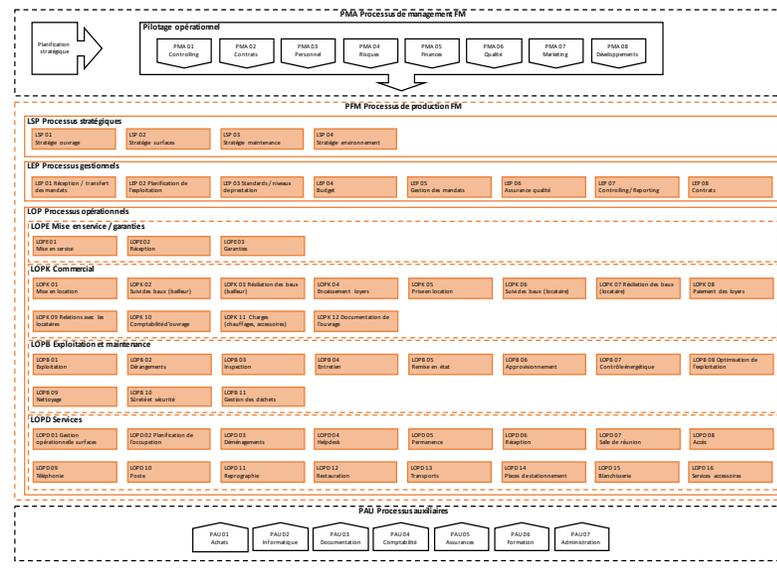
Modèle de processus « Entreprise »



Modèle de processus Facility Management



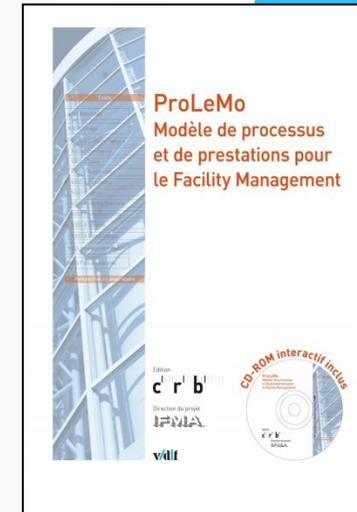
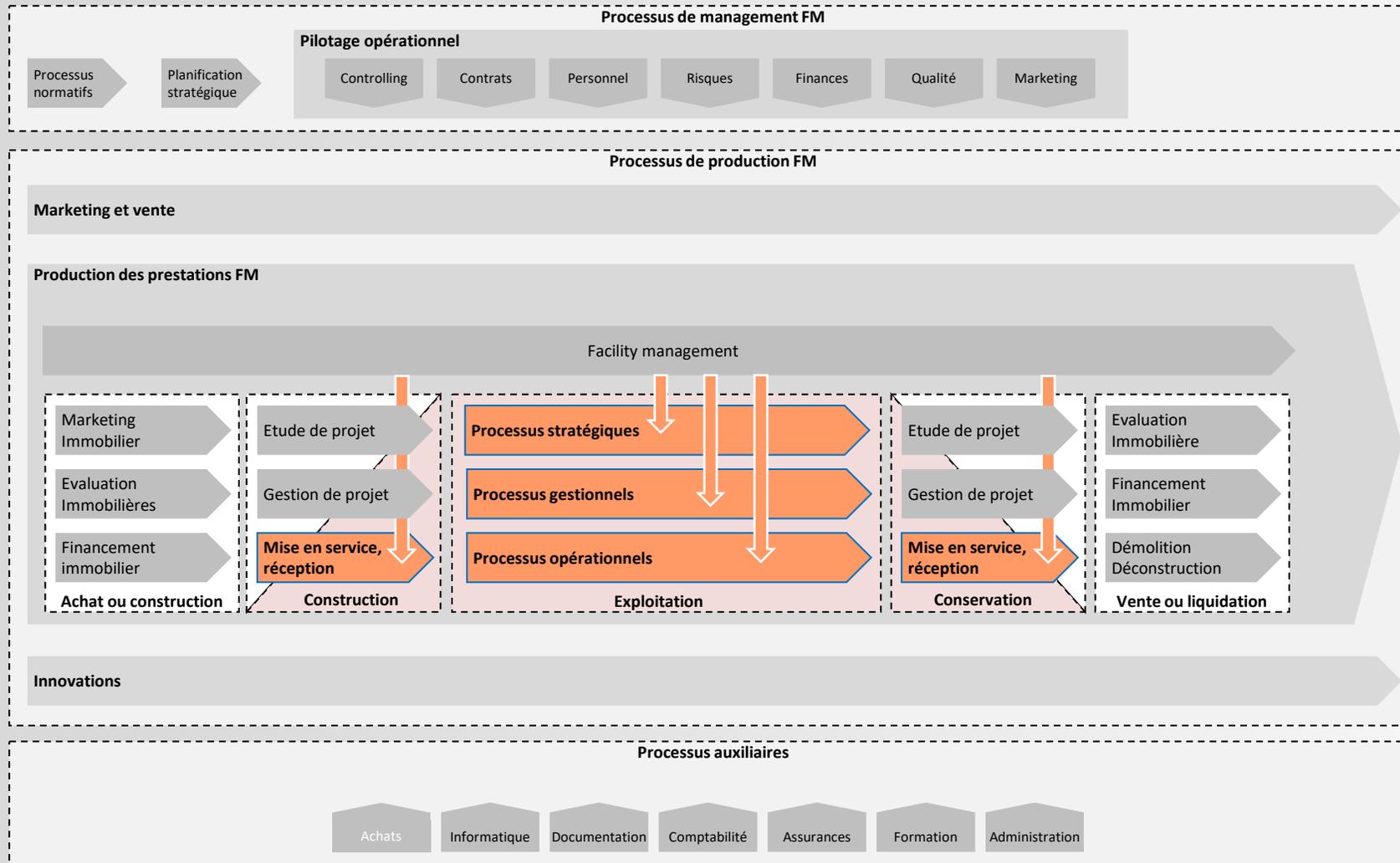
Modèle de processus gestion



Exemple

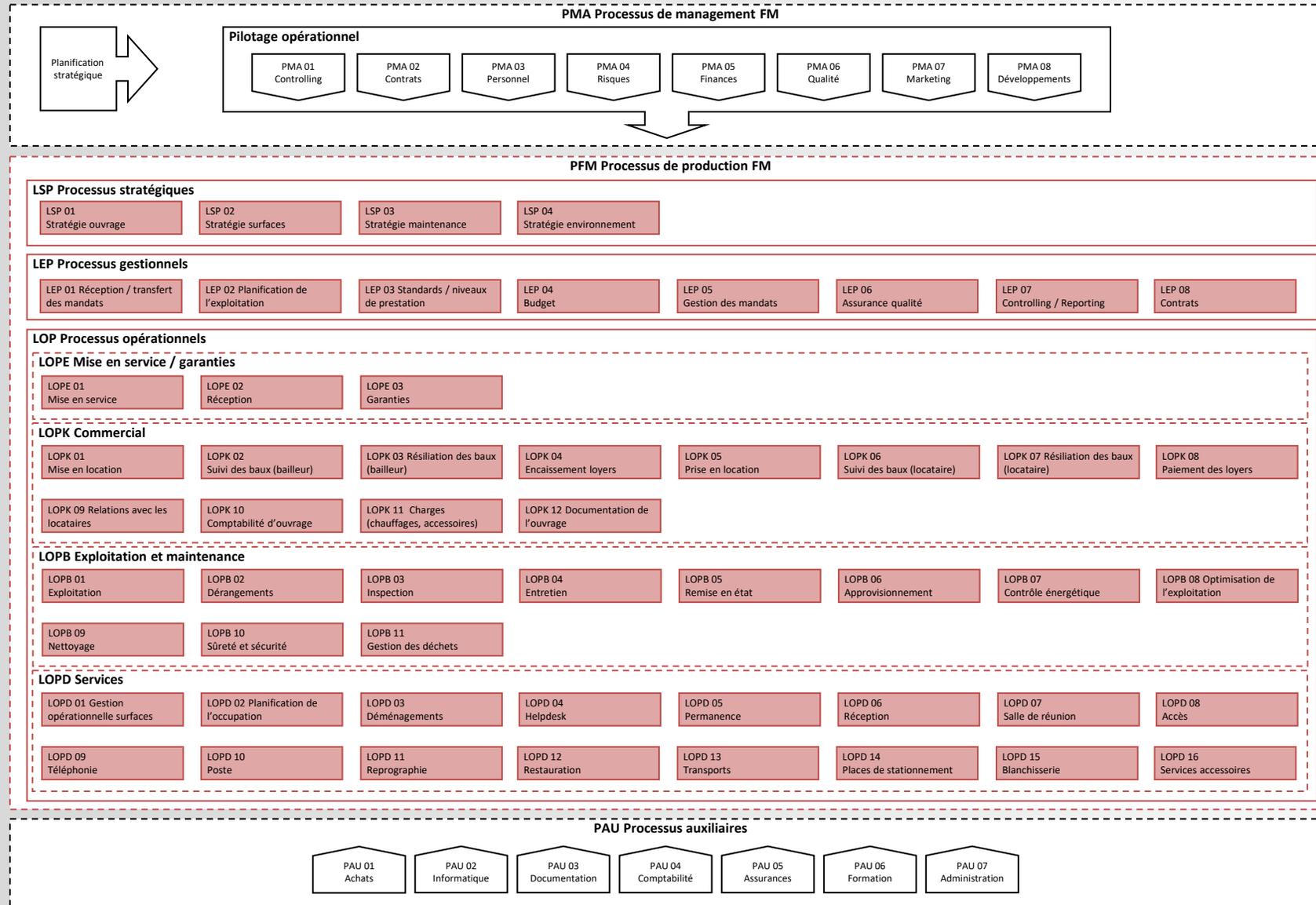
Vue des modèles de processus entreprise, Facility management et gestion

# VISION DU CYCLE DE VIE DU BÂTIMENT



Les processus FM des phases construction, exploitation et conservation

# MODÈLE DES PROCESSUS



Modélisation des processus intervenant dans la gestion des ouvrages et des infrastructures

# MODÉLISATION DES PROCESSUS ET DES PRESTATIONS

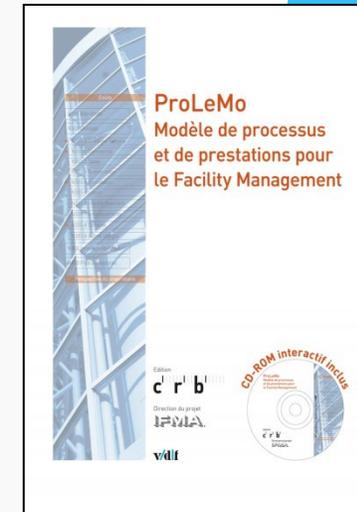


Figure 5-1 : Grille de processus et de prestations : interopérabilité des processus, des prestations et des coûts entre les différentes fonctions

# SUBDIVISION DES COÛTS D'UTILISATION

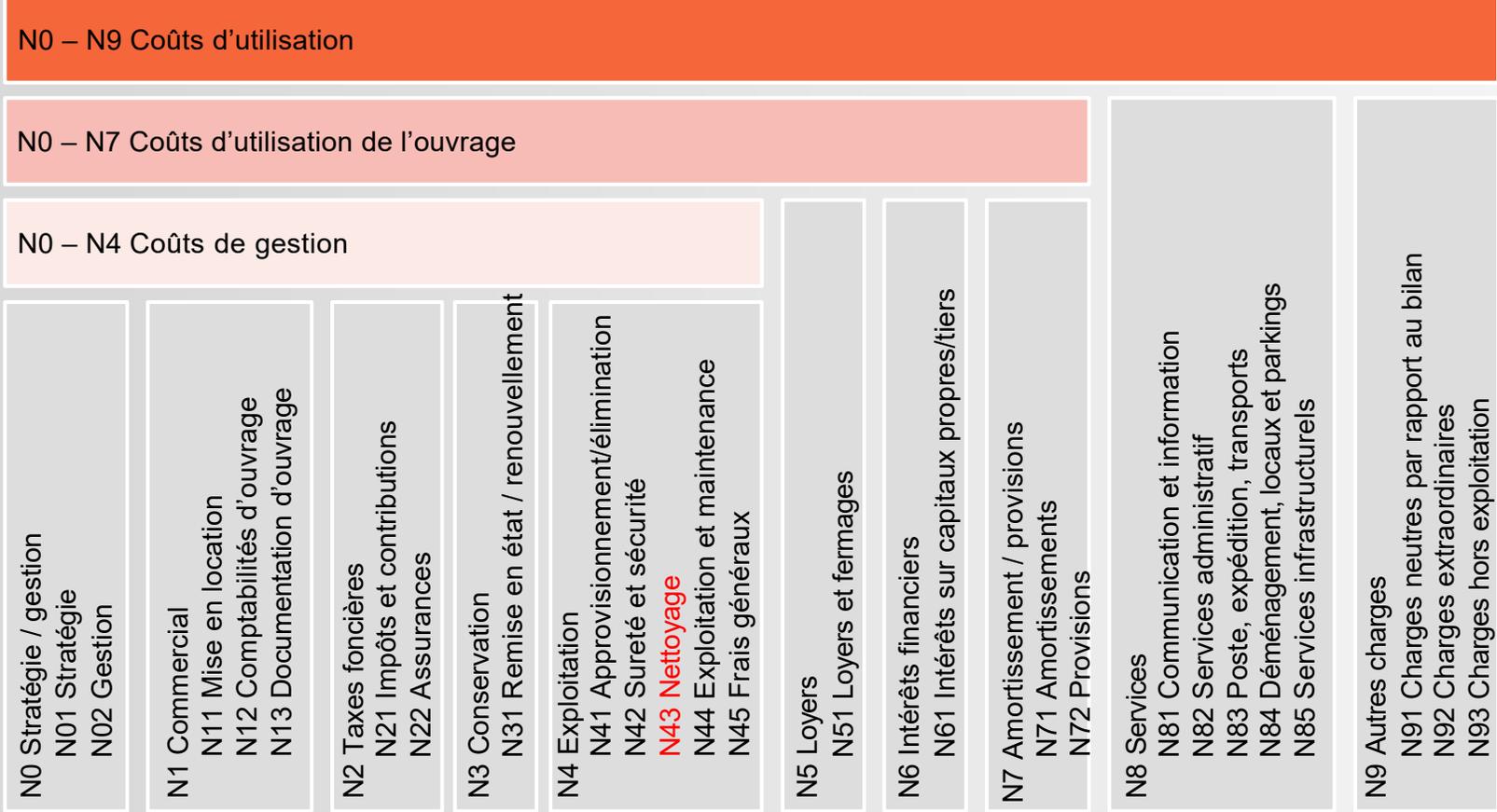


Figure 5-6 : Subdivision des coûts d'utilisation

# EXEMPLE DE RUBRIQUAGE D'UNE FACTURE

## Contraintes Haute Ecole de Santé Vaud

- Plan comptable et centre de charge imposé par la HES-SO
- SIA D 0165 f adapté HES-SO selon CUS

Compte de charge Entreprise

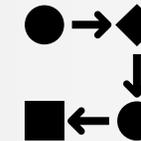


Compte	Ctre charges	Projet	Spécificité	Montant
3 130 030	10 201	LOPB-09	V70 901	969.30
			V70	
Visa	Resp. <i>M. Bank</i>	Dir.	DG	Finances
Date	20.01.2022			



Projet	Prestations FM
LOPE-01	Mise en service
LOPE-02	Réception
LOPE-03	Garanties
LOPK-01	Mise en location
LOPK-02	Suivi des baux (bailleur)
LOPK-03	Résiliation des baux (bailleur)
LOPK-04	Encaissement loyers
LOPK-05	Prise en location
LOPK-06	Suivi des baux (locataire)
LOPK-07	Résiliation des baux (locataire)
LOPK-08	Paiement des loyers
LOPK-09	Relations avec les locataires
LOPK-10	Comptabilité d'ouvrage
LOPK-11	Charges (chauffages, accessoires)
LOPK-12	Documentation de l'ouvrage
LOPB-01	Exploitation
LOPB-02	Dérangements
LOPB-03	Inspection
LOPB-04	Entretien
LOPB-05	Remise en état
LOPB-06	Approvisionnement
LOPB-07	Contrôle énergétique
LOPB-08	Optimisation de l'exploitation
LOPB-09	Nettoyage
LOPB-10	Sûreté et sécurité
LOPB-11	Gestion des déchets
LOPB-12	Jardins et voiries
LOPD-01	Gestion opérationnelle surfaces
LOPD-02	Planification de l'occupation
LOPD-03	Déménagements
LOPD-04	Helpdesk
LOPD-05	Permanence
LOPD-06	Réception
LOPD-07	Salle de réunion
LOPD-08	Accès
LOPD-09	Téléphonie
LOPD-10	Poste
LOPD-11	Reprographie
LOPD-12	Restauration
LOPD-13	Transports
LOPD-14	Places de stationnement
LOPD-15	Blanchisserie
LOPD-16	Services accessoires
LOPD-17	Achats
LOPD-18	Ingénierie biomédicale
LOPD-19	Nettoyage des lits
LOPD-20	Vêtements de travail
LOPD-21	Linge plat et éponge
LOPD-22	Casiers de vestiaires
LOPD-23	Guichet mobilité
LOPD-24	Matériel d'occasion

Processus FM  
ProLeMo

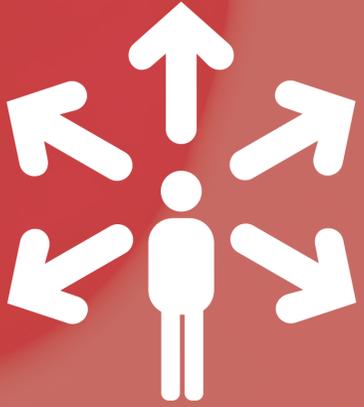


SN EN 15 221-4 et -6

DIN 18960

SIA D0165 f

LeKaS 2.0



PROLEMO +

# NOUVEAU PROLEMO +

## Echéancier

c r b

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

Documentation relative au  
ProLeMo pour la compréhension et  
l'application des rôles, processus  
et prestations dans le  
Facility Management.



## Publications

ProLeMo +  
—  
—

D Février 2022

ProLeMo +  
—  
—

F Juin 2022

## Formation CRB

ProLeMo +



F

Le 15 mars 2022,  
de 08h30 à 12h00  
A Lausanne  
(Selon tarif CRB)

## Webinar

ProLeMo +



D

Le 17 mars 2022  
de 16h30 à 17h30  
(membres gratuit, non  
membres CHF 25.-)

## Exposition



D

Présentation  
ProLeMo +  
Le 6 mai 2022  
de 15h30 à 16h30

# 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.

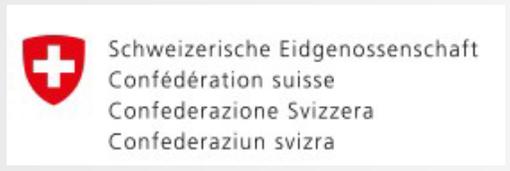
## ➔ **Standard internationaux**

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.

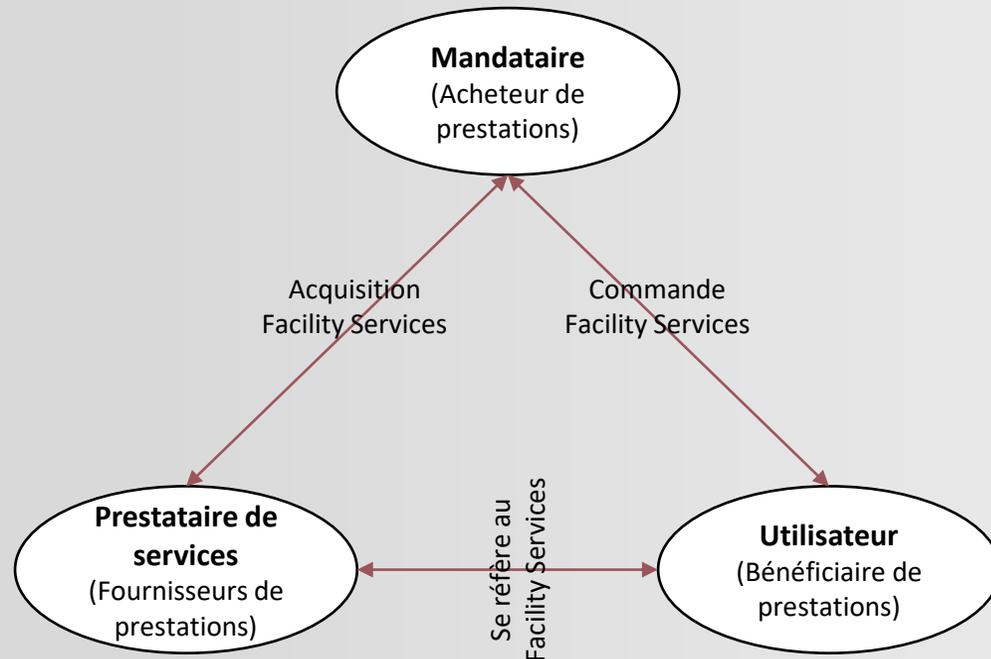
## ➔ **Ajouts aux sujets**

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

# ORGANISATION ET PARTENAIRE DE PROJET



# MODÈLE DES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS DU FM



les relations entre les acteurs sont définies comme suit :

- L'utilisateur commande des Facility Services.
- Le mandant spécifie les besoins ainsi que l'orientation stratégique dans le Facility Management et acquiert des Facility Services.
- Le prestataire de services fournit des Facility Services sur la base d'accords de niveau de prestations.
- L'utilisateur achète des Facility Services de manière permanente ou temporaire.

# MODÈLE DE PROCESSUS ET DE PRESTATIONS

## Environnement

Economie

Science

Technologie

Politique

Droit

Publique

Éthique

Société

Nature

## Processus de gestion FM

M01  
Direction et pilotage

M02  
Gestion de l'innovation

M03  
Gestion des processus

M04 Finances et contrôle  
de gestion

M05 Gestion des  
ressources humaines

M06 Marketing &  
communication

M07 Gestion de la  
durabilité

M08 Gestion de la qualité,  
de l'environnement,  
et de la sécurité

M09 Opportunités et  
gestion des risques

M10 Information &  
Gestion des données

## Processus d'affaires FM

Stratégie &  
Contrôle

GS01  
Stratégie FM

GS02 Stratégie d'objet /  
d'emplacement

GS03 Stratégie de  
durabilité

GS04 Stratégie de gestion  
des espaces

GS05 Standard et niveau  
de services

GS06 Stratégie de  
numérisation

GS07 Planification des  
investissements

GS08 Planification de la  
conservation

GS09 Exigences demande  
et création économique

GS10 Planification de la  
gestion opérationnelle

GS11 Prise en charge /  
remise des mandats

GS12 Gestion des  
services

GS13 Assurance qualité  
et audits

GS14 Stratégie de  
conservation

Espace &  
infrastructure

### Mise à disposition

GFB01 Analyse des biens  
existants

GFB07  
Vente

GFB02 Planification  
opérationnelle

GFB08  
Location / Bail

GFB03  
Demande FM

GFB09 Mise en place de  
l'exploitation  
immobilière

GFB04  
Revue FM

GFB10 Documentation  
de l'objet

GFB05 Exploitation ou  
reprise exploitation

GFB06 Gestion de la  
garantie

### Gestion du patrimoine

#### Gestion des surfaces et administration

GFW01 Gestion des  
surfaces et planification

GFW06 Mise à  
disposition et gestion TIC

GFW02 Location d'objets  
/ de surfaces

GFW07 Gestion des  
données Immobilier

GFW03  
Gestion des objets

GFW04 Droits réels /  
obligations Opérations

GFW05 Équipement /  
gestion postes de travail

#### Exploitation et entretien

GFW08 Exploitation et  
coordination

GFW13 Gestion de  
l'environnement

GFW09  
Maintenance

GFW14 Helpdesk et  
traitement commandes

GFW10 Approvision-  
nement en fluides

GFW15 Exploitation de la  
centrale d'alarmes

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

GFW16 Sécurité du  
bâtiment

GFW12  
Nettoyage

GFW17 Gestion des  
espaces vides

### Valorisation

GFV01 Résiliation des  
contrats de service

GFV02  
Mise hors service

GFV03  
Déconstruction

GFV04 Résiliation de la  
location / du bail

GFV05  
Cession / vente

GFV06 Remise des surfaces,  
avec la documentation

Personnes &  
organisation

GM01 Formulation des  
besoins et achats

GM02 Formulation des  
besoins et achats

GM03 Gestion des accès  
et des fermetures

GM04 Sécurité de  
l'information

GM05 Sécurité au travail  
et protection de la santé

GM06  
Gestion de la mobilité

GM07  
Logistique interne

GM08  
Gestion des stocks

GM09 Elimination et  
recyclage

GM10 Prestations  
d'hôtellerie

GM11 Services de  
gestion des données

GM12  
Restauration

GM13  
Service de textiles

GM14 Services  
spécifiques utilisateurs

## Processus de support FM

U01  
Comptabilité

U02  
Ressources humaines

U03  
Conseil juridique

U04  
Approvisionnement

U05  
TIC Gestion du cycle de vie

U06  
Documentation et  
archivage

U07  
Conseil en assurances

U08  
Infrastructures

Aperçu des processus de gestion, de support et d'affaires FM. Les processus d'affaires FM sont subdivisés en phases de mise à disposition, de gestion du patrimoine et de valorisation ainsi qu'en niveau « Stratégie & contrôle » et en niveaux opérationnels « espace & infrastructure » et « Personnel & organisation ».

# APPROCHE DU MODÈLE ET CARTE DES PROCESSUS

## Exploitation et entretien

### GFW08 Exploitation et coordination

#### GFW08 Exploitation et coordination

##### Brève description

Dans le processus « GFW08 Exploitation et coordination », les fonctions des installations sont commandées, surveillées et contrôlées en permanence. En cas de besoin, les réglages fins nécessaires sont effectués et les consommables sont réapprovisionnés. Il est important de travailler en étroite collaboration avec l'utilisateur afin que les besoins de l'entreprise puissent être directement pris en compte. Les processus d'exploitation sont documentés à des fins de traçabilité, d'évaluation et d'établissement de rapports. Les besoins extraordinaires des utilisateurs (p. ex. temps d'exploitation plus long en raison d'un inventaire ou autre) entraînent également des adaptations temporaires dans le processus d'exploitation.

##### Workflow

Faire fonctionner et surveiller les installations  
Faire le plein de consommables  
Documenter les processus d'exploitation  
Mettre les installations hors service et les arrêter

##### Objectif du processus

Assurer le fonctionnement optimal des installations selon les standards / le niveau de service

##### Déclencheur

-

##### Variables mesurées

Respect des normes / niveaux de service (nombre d'incidents, disponibilité)

Satisfaction des clients

##### Processus en amont

-

##### Normes et directives

-

##### Responsabilité de l'exploitant

-

### GFW09 Maintenance

#### GFW09 Maintenance

##### Brève description

Le processus « GFW09 Maintenance » comprend l'analyse des pannes, l'inspection, l'entretien et la réparation d'installations techniques, d'équipements et d'éléments de construction. Les pannes qui surviennent sont analysées et leurs causes sont déterminées. L'inspection permet d'effectuer un contrôle approfondi, tandis que la maintenance garantit le bon fonctionnement, la sécurité et la durée de vie théorique à titre préventif. La remise en état permet de réparer ou d'éliminer les défauts.

##### Workflow / prestations

Détecter les pannes, les états dangereux, les dommages  
Réparer les pannes et les petits dommages  
Effectuer les diagnostics/localisations de défauts  
Effectuer les inspections  
Effectuer les maintenances

##### Objectif du processus

Respect du temps de réaction conformément aux normes et au niveau de service.

L'état et la fonctionnalité conforme à la loi d'un composant, d'une installation technique ou d'une installation sont connus, contrôlés, entretenus et rétablis.

##### Déclencheur

Exploitation défectueuse du bâtiment ou de l'installation  
Les prescriptions du fabricant, des utilisateurs ou les valeurs d'état ne sont pas atteintes ou les valeurs d'utilisation sont dépassées.

##### Variables mesurées

Respect des normes / niveaux de service et des exigences légales

##### Processus en amont

GFW08 Exploitation et coordination

##### Normes et directives

Prescriptions du fabricant, responsabilité du propriétaire, le cas échéant, prescriptions relatives aux ascenseurs, prescriptions en matière d'hygiène, etc.

##### Responsabilité de l'exploitant

Toutes les inspections et maintenances nécessaires sont effectuées et documentées de manière correcte

SN EN 15221-4 de/en	LekaS 2.0	ProLeMo	ProLeMo+ "Alt"	"Neu"	
				<b>M</b>	<b>Managementprozesse FM</b>
2510 Finanzen und Controlling	2510 Finanzen & Conrolling	-	-	M1	Finanzen & Controlling
2520 Personalwesen	2520 Personalwesen / HRM	-	-	M2	Personalmanagement
2540 Marketing und Kommunikation	2540 Marketing & Kommunikation	-	-	M3	Marketing & Kommunikation
9100 Nachhaltigkeit	9100 Nachhaltigkeit	LSP04	Umweltstrategie FM	M4	Nachhaltigkeitsmanagement
9200 Qualität	9200 Qualitätsmanagement	LEP06	Qualitätssicherung	M5	Qualitätsmanagement
9300 Risiko	9300 Risikomanagement	-	-	M6	Risikomanagement
2300 ICT Informations- und Kommunikationstechn.	9700 ICT-Management	-	-	M7	Informations- & Datenmanagement
				<b>G</b>	<b>Geschäftsprozesse FM</b>
				<b>GP1</b>	<b>Strategie &amp; Steuerung</b>
1150 Portfolio optimisation	-	-	-	GV1.1	GS19 Bedarfsanalyse, Bewirtschaftungsanforderungen, ...
1-FM Facility Management strategic integration	9600 Asset-/Portfoliostrategie	-	-	GP1.1	GS1 FM Strategie
1150 Portfolioentwicklung	9600 Asset-/Portfoliostrategie	LSP01	Objektstrategie	GP1.3	GS3 Standort-/Objektstrategie
9100 Nachhaltigkeit	9100 Nachhaltigkeit	LSP04	Umweltstrategie FM	GP1.2	GS2 Nachhaltigkeitsstrategie
-	-	-	-	GP1.6	GS6 Digitalisierungsstrategie
1100 Fläche (Räumlichkeiten)	1420 Flächenmanagement & -bereitstellung	LSP02	Strategisches Flächenmanagement	GP1.4	GS4 Strategisches Flächenmanagement
9210 Normen und Richtlinien	9210 Normen- & Richtliniendefinition	LEP03	Standards/Service-Levels	GP1.5	GS5 Standards & Service Levels
1000 Space & Infrastructure - Tactical integration	-	LEP02	Planung Betriebsführung	GP1.10	GS10 Betriebsführungsplanung
-	-	LEP01	Mandatsübernahme/-übergabe	GP1.7	GS7 Mandatsübernahme/-übergabe
2510 Finanzen und Controlling	2510 Finanzen & Controlling	LEP04	Budgetierung	GB1.1	GS11 Planung Investitionen & Aufwände



# WEBINAR ECHANGES - DÉBATS



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

