

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

Rôles, processus et prestations  
pour le Facility Management



**IFMA**<sup>TM</sup>

Switzerland  
Chapter

International Facility Management Association

## Impressum

### Conduite

Susanna Caravatti-Felchlin, présidente d'IFMA Suisse  
 Michael Bürki, vice-président d'IFMA Suisse  
 Curdin Hess, membre d'IFMA Suisse  
 Max Marti, membre d'IFMA Suisse  
 Andres Stierli, membre d'IFMA Suisse

### Direction

René Sigg, comité IFMA Suisse  
 Thomas Kral, comité IFMA Suisse

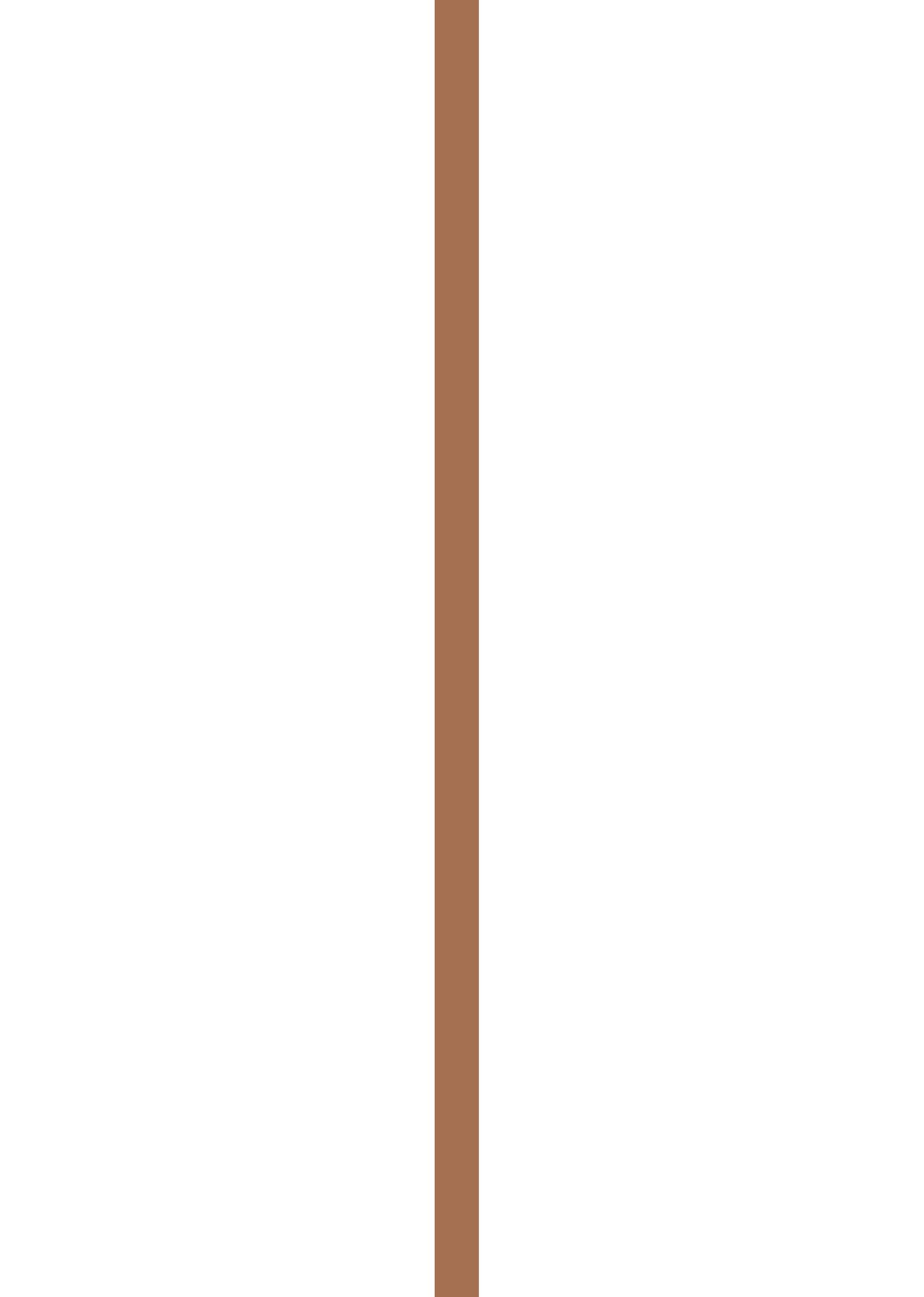
### Partenaires

Amstein+Walthert, Oliver Brückner | armasuisse immobilier, Max Marti | CADMEC AG, Christoph Merz | CRB, Roman Hollenstein | Energie Wasser Bern, Markus Lüthi | ETH Immobilien, Michael Schlatter | Facilitysoft GmbH, Manfred Stöckli | gammaRenax AG, Severin Gallo | Hälg Facility Management AG, Simon Vogt | Honegger AG, Freek van den Hout | Service du patrimoine immobilier du canton de Zurich, Andreas Vonrufs | Intep – Integrale Planung GmbH, René Sigg | ISS Facility Services AG, Roland Weber | KBOB, Erwin Zurfluh | Livit FM Services AG, Stefan Favrod | Move Consultants AG, Martin Orlikowski | Poly-Rapid AG, Alkiviadis Fotiou | Post Immobilien Management und Services AG, Christopher Zumstein | Reasco AG, Philippe Pauciullo | CFF Immobilier, Gunnar Jentzen | Securitas AG, Fortunat Trippel | SVIT FM Suisse, Severin Gallo | tend, Luca Bertuzzo | TOM-FM, Thomas Getzmann | Hôpital universitaire de Zurich, Claudia Schneider | Wincasa, Manuel Böhm | ZHAW Finances & Services, Harry-Zwi Kutner | ZHAW IFM, Markus Hubbuch



## Impressum

Édition et vente	CRB Centre suisse d'études pour la rationalisation de la construction Steinstrasse 21, Case postale CH-8036 Zurich  Tél.044 456 45 45      info@crb.ch Télécopie 044 456 45 66   crb.ch
Mandant et responsable du contenu	IFMA Suisse, René Sigg
Conduite	Thomas Braun, Curdin Hess, Andres Stierli
Direction	Felix Schleuniger
Collaboration au projet	Aida Mujic
Production	Franz Aregger, composition et mise en page, Services linguistiques CRB, version française, coordination Manahen Barilie, relecture, IFMA
Copyright © 2022 by CRB et IFMA Suisse, Zurich	Tous droits réservés. En particulier, il est interdit d'apporter des modifications à la systématique et au texte. Toute réimpression et reproduction par photographie ou photocopie sur tous supports, microfilms inclus, toute traduction, toute transposition en mémoire pour utilisation sur écran, toute transcription sur supports de données, même partielle, de cet ouvrage ne sont admises qu'avec l'autorisation expresse et écrite de CRB Centre suisse d'études pour la rationalisation de la construction.



## Avant-propos

En publiant le Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo) en 2009, l'International Facility Management Association (IFMA) Suisse a créé, conjointement avec le Centre suisse d'études pour la rationalisation de la construction (CRB), un standard qui a désormais trouvé une large application.

Le modèle a ainsi contribué à faciliter le développement et la mise en œuvre de structures et de rôles clairs pour le Facility Management (FM), tant au sein d'organismes privés que des pouvoirs publics. Ce modèle est synonyme de réglementation structurelle homogène et donc de compréhension commune pour les commanditaires et les fournisseurs de processus et de prestations FM.

Entretemps, le FM s'est également bien établi dans les phases de planification et de réalisation de biens immobiliers. Avec le guide du Facility Management anticipatif (Guide FM-A), l'IFMA Suisse a élaboré une base essentielle qui concrétise la recommandation SIA 113 «FM adapté à la planification et à la réalisation de constructions». En outre, des recommandations normatives internationales en matière de FM ont été publiées ces dernières années et s'appliquent désormais en Suisse.

Afin de tenir compte de ces évolutions, l'IFMA Suisse et 27 partenaires ont révisé et étoffé le Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo) dans la présente documentation. ProLeMo fournit à présent non seulement des modèles de rôles transparents, mais aussi un vaste aperçu des processus de mise à disposition, d'exploitation et de valorisation des bâtiments et des services aux niveaux attribués «Stratégie & contrôle», «Surface & infrastructure», ainsi que «Personnes & organisation». De plus, les processus peuvent aussi être utilisés comme éléments de texte pour les appels d'offres FM. ProLeMo soutient également le développement d'un plan directeur BIM et donc la numérisation du FM sur la base des produits de Bâtir Digital Suisse (BdCH).

Avec la révision du Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management, l'IFMA Suisse renforce l'importance du FM. Les modèles de rôles et de processus positionnent clairement le FM au niveau Stratégie & Contrôle, tandis que les services opérationnels concernent les Facility Services (FS). Cette différenciation est déterminante pour le FM. Le Facility Management définit la stratégie FM au sein d'une entreprise et pilote la valorisation et l'évolution des coûts tout au long du cycle de vie d'un bien immobilier, alors que les FS visent à mettre à disposition des services aux meilleures conditions possibles.

L'IFMA Suisse est convaincue du fait que cette documentation actualisée donnera une nouvelle impulsion aux acteurs et partenaires de la branche du FM.

Zurich, décembre 2021

Susanna Caravatti-Felchlin  
Présidente IFMA Suisse

René Sigg  
Comité IFMA Suisse

## Table des matières

Impressum . . . . .	1
<b>Avant-propos . . . . .</b>	<b>2</b>
<b>1 Introduction . . . . .</b>	<b>4</b>
1.1 Motifs de la révision . . . . .	4
1.2 Objectifs . . . . .	4
1.3 Application . . . . .	5
<b>2 Développements actuels . . . . .</b>	<b>6</b>
2.1 Développements internationaux . . . . .	6
2.2 Développements nationaux . . . . .	7
2.3 Numérisation . . . . .	7
2.4 Conformité légale . . . . .	9
2.5 Coûts et données . . . . .	9
<b>3 Acteurs et rôles . . . . .</b>	<b>11</b>
3.1 Fonction de support du Facility Management . . . . .	11
3.2 Acteurs du Facility Management . . . . .	11
3.3 Modèles de rôles . . . . .	12
3.4 Rôles au sein du Facility Management . . . . .	15
<b>4 Modèle de processus et de prestations . . . . .</b>	<b>17</b>
4.1 Le modèle ProLeMo . . . . .	17
4.2 Cartographie des processus du Facility Management . . . . .	18
4.3 Processus de production FM . . . . .	19
4.4 Processus standard . . . . .	21
4.5 Subdivision des prestations . . . . .	21
<b>5 Application . . . . .</b>	<b>23</b>
5.1 Modélisation des processus . . . . .	23
5.2 Gestion des données de cycle de vie . . . . .	23
5.3 Coûts et modèle de flux de valeurs . . . . .	25
5.4 Responsabilité de l'exploitant . . . . .	26
<b>A Annexe . . . . .</b>	<b>28</b>
A.1 Liste des processus . . . . .	28
A.2 Bibliographie . . . . .	30
A.3 Abréviations . . . . .	31

## 1 Introduction

### 1.1 Motifs de la révision

Depuis 2009, le Modèle de processus et de prestations pour le Facility Management (ProLeMo) sert de base à la compréhension des processus et des organisations du Facility Management (FM) en matière de biens immobiliers et d'exploitation. ProLeMo est devenu un standard très utilisé pour les processus, prestations et coûts dans le domaine du FM. Alors que le terme «Facility Management» fait référence à la définition exhaustive de la norme SN EN ISO 41011 «Facility Management – Vocabulaire» (2018), le modèle de processus dans ProLeMo s'appuie sur la structure des séries de normes SN EN 15221 ainsi que SN EN ISO 41000 ss.

En raison du développement continu de directives et de normes pertinentes pour le FM, une révision s'avérait indispensable. Cette dernière tient également compte de la publication du modèle de management de Saint-Gall 4e génération. Les expériences des partenaires et les développements actuels du FM, dans la pratique comme dans la recherche, ont par ailleurs été intégrés dans la nouvelle publication.

### 1.2 Objectifs

#### Standardisation des processus et des prestations

La révision a pour objectif la standardisation plus étendue et complète d'un FM orienté processus. Cela permettra d'améliorer la communication entre acteurs et porteurs de rôles d'une part, et d'œuvrer à la compréhension élargie et commune pour la mise en œuvre des processus et des prestations d'autre part. Cette révision propose aussi des approches de standardisation de la structure des coûts et des arborescences pour la numérisation des données et des documents nécessaires pour les Facility Services (FS) et la gestion de l'exploitation immobilière.

#### Adaptation aux développements internationaux et nationaux

La présente documentation décrit le développement du ProLeMo, conformément aux normes et directives de la branche telles que la norme SN EN 15221 «Facilities management», le «Catalogue de prestations non médicales dans les hôpitaux (LekaS)» ou le «Facility Management anticipatif (FM-A) – Guide pour la mise en pratique de la recommandation SIA 113». Les processus des normes et directives mentionnées ont été utilisés comme points de référence et bases pour faire évoluer le modèle de rôles et la définition des processus vers un concept global pour le FM.

#### Prise en compte de nouvelles thématiques

La révision du ProLeMo était également axée sur les thèmes de la numérisation (voir chap. 2.3), de la responsabilité de l'exploitant (voir chap. 2.4) et de l'application du modèle en relation avec les coûts et les données (voir chap. 2.5). Pour sensibiliser les acteurs à la responsabilité du propriétaire de l'ouvrage, le document attire l'attention sur les bases et obligations légales. Cette thématique n'a cessé de

gagner en importance dans la branche ces dernières années, car le FM apporte une contribution essentielle dans ce domaine.

La présente documentation décrit la relation systématique entre les processus, les descriptions des prestations et les postes de coûts. Elle offre ainsi aux mandants qui appliquent ProLeMo un accès simplifié aux descriptions de prestations standardisées selon les éléments de texte ProLeMo et permet l'attribution des prestations aux coûts d'utilisation selon la modélisation des coûts de l'IFMA.

### 1.3 Application

Le ProLeMo s'adresse aux acteurs du FM et les aide à structurer et à mettre en œuvre un modèle approprié de processus et de rôles. La cartographie des processus et les processus standards facilitent la mise en œuvre d'une gestion interne des processus. À cet égard, une distinction claire est faite entre les processus du FM et ceux des FS, ces derniers étant attribués aux niveaux «Surface & infrastructure» et «Personnes & organisation».

Le ProLeMo s'adresse aussi à un public de professionnels issus d'organismes immobiliers et de services, ainsi que d'associations professionnelles, qui souhaitent avoir un aperçu complet de l'offre de prestations du FM.