

NBN EN 15221

LA BIBLE DU FACILITY MANAGEMENT !

La NBN EN 15221 est une norme européenne qui peut être considérée comme englobant tous les aspects et spécificités de la gestion facilitaire. Bien que la norme soit établie depuis quelques années déjà, elle est encore trop peu connue et appliquée de manière trop limitative dans nos domaines d'activités. La NBN EN 15221 est tout à la fois un manuel d'utilisation, un guide et le cas échéant un arbitre pour tous les processus de décision suivis par le Facility Manager.

Au cours d'une conférence organisée par IFMA relatif à l'usage de cette norme, Jos Duchamps, Administrateur Délégué de Procos et lui-même très impliqué dans la concrétisation de la norme, a introduit le sujet par un regard sur les origines de la création de cette norme. En 2002, un groupe de travail au sein d'IFMA s'est penché sur la problématique de la mesure des superficies de bureaux car un grand nombre de méthodes différentes étaient utilisées. Les standards appliqués dans différents pays européens ont été étudiés et comparés. Le bâtiment Ferraris des pouvoirs publics flamands a servi d'objet d'étude pour confronter les résultats à la pratique.

En juillet 2003, la fédération Euro-FM s'est également penchée sur cette problématique. Ce fut le départ et la base de la norme en sept volets telle qu'on la connaît aujourd'hui.

« La norme EN 15221 est d'une grande importance tant pour le Facility Manager que pour les fournisseurs », argumente Jos Duchamps. « Une normalisation des procé-

dures applicable dans la pratique quotidienne est cruciale pour assurer des services transnationaux. C'est un instrument important pour plus d'efficacité de la gestion facilitaire, ce qui permet de mieux répondre à la pression persistante sur les coûts. »

L'Europe influence toujours plus nos législations et ceci a logiquement un impact sur le fonctionnement du facility management. Par ailleurs, nous constatons la multiplication des contrats DBFM(O) et que de plus en plus souvent les Facility Managers sont impliqués dès la phase conceptuelle dans les projets de construction, d'où l'évidente nécessité d'une norme efficace pour le développement d'une vision à long terme sur les bâtiments, leur maintenance et leur fonctionnement.

Un des grands atouts de la norme EN 15221 réside dans le fait qu'elle permet de normaliser le service et donc de le comparer. Le facility management est, grâce à cette norme, la première prestation de services qui soit normalisée dans la catégorie « Business services ».



Classification des coûts

Koen Mees, Partner Facility Consulting chez Freestone, a approfondi le volet EN 15221-4 qui traite de l'incorporation des coûts d'exploitation dans les bonnes catégories : « En fait, c'est très basique, mais cela reste toujours un exercice difficile », a-t-il souligné. « Pour un certain nombre de prestations comme le catering et le cleaning, tout est clair, mais il en va tout autrement, par exemple, pour les travaux de rénovation, l'ICT, l'entretien de l'installation de refroidissement, etc. ».

L'EN 15221-4 définit et délimite un terrain de jeu clair et contribue à l'exhaustivité de la classification des coûts. Il existe deux catégories principales pour l'incorporation des coûts : « Space & infrastructure » et « People & organisation ». Ensemble, elles couvrent le spectre complet du facility management.

« Space & infrastructure » comprend notamment l'espace, le nettoyage, les coûts liés aux postes de travail, l'entretien de l'environnement autour du bâtiment, le support des activités primaires.

Les sept volets du système de normalisation NBN EN 15221

La norme EN 15221 regroupe sept volets qui sont évidemment liés, mais dont la plupart peuvent aussi être utiles séparément en fonction de la taille de l'organisation et des responsabilités de la division facility management.

- Le 1^{er} volet (NBN EN 15221-1) traite de **la terminologie et des « définitions »** au sein de la discipline FM.
- La NBN EN 15221-2 est relative aux **« accords et contrats »**. « C'est un guide très pratique pour la réorganisation de la prestation de service achetée, pour la négociation avec de nouveaux contractants et l'évaluation des services par rapport aux coûts et à la qualité fournie », témoigne Sara Oliveira (Procos Portugal) à propos du projet de la banque portugaise Millenium où l'EN 15221 a été le fil rouge d'une restructuration en profondeur pour la maintenance et la gestion de plus de 700 agences bancaires et immeubles de bureaux.
- Le 3^e volet (NBN EN 15221-3) est consacré à la **« qualité »** et peut être considéré comme un véritable manuel de gestion de la qualité par le facility management. Il traite dans le détail de l'élaboration de **SLA** et de la mise en place d'indicateurs de performance (**KPI**).
- Le 4^e volet (NBN EN 15221-4) traite de **« l'output du facility management »**. Il classe précisément les coûts d'exploitation d'un bâtiment et facilite le regroupement des services.
- Les **« processus »** font l'objet de la NBN EN 15221-5.
- La NBN EN 15221-6, avec laquelle tout a finalement débuté, se concentre sur la **« mesure de la superficie »**. Elle détermine très précisément la mesure de la superficie à l'intérieur d'un bâtiment, la superficie utilisable réelle pour le locataire et entre ainsi en conflit avec la méthode de mesure conventionnelle appliquée communément par le secteur de l'immobilier. La NBN EN 15221-6 est de plus en plus utilisée comme standard y compris par les autorités flamandes. Cette norme est en outre compatible avec les principes de l'ISO 9836:1992 – Performance standards in buildings.
- Le 7^e volet, ajouté en novembre 2012, couvre le contenu de l'EN 15221-1 à -6 en traitant du très important **« benchmarking »**.

Actuellement, les sections EN 15221-1 et 2 sont révisées tandis que l'ISO (International Organization for Standardisation) se penche sur le facility management. Avec le développement de la norme ISO 55000 « Asset Management », un lien implicite est créé entre « Asset Management » (tel que défini par l'IAM (Institute of Asset Management) et « Facility Management ».



de gauche à droite
Koen Mees,
Partner Facility Consulting
chez Freestone

Rudy Clonen,
Director Consultancy chez MCS

« People & organisation » englobe les coûts relatifs à la protection et à la prévention, l'hospitality (par ex. la réception, les salles de réunion), l'ICT, la logistique, le business support, les coûts spécifiques à l'entreprise ou à l'organisation comme par ex. l'entretien des déambulateurs dans un établissement de soins.

L'un des grands atouts de l'application de la norme EN 15221-4 est le fait qu'elle permet de comparer aisément les rapports de coûts entre les entreprises, ses filiales et divisions. Autre avantage : la classification précise des coûts peut faciliter l'élaboration d'un catalogue de services pour le helpdesk.

Benchmarking pour ArcelorMittal

Koen Mees a présenté une étude cas pratique d'application de la norme EN 15221 pour la comparaison des coûts entre les différents sites ouest-européens de production d'acier plat. Le projet a été piloté au départ de Gand. « Une première étape pour pouvoir réaliser l'objectif du client fut de définir et classer les coûts », témoigne Koen Mees. « Ce n'est qu'après que la comparaison effective des coûts a été possible. Il est apparu que ces deux phases ont exigé à peu près autant de temps. » Très rapidement, l'application de la norme EN 15221 a montré à quel point chaque site avait sa propre culture, à quel point les attentes et KPI étaient différents entre les sites d'une même entreprise. La collecte de l'information

nécessaire a dès lors nécessité un temps et des efforts non négligeables.

Koen Mees : « Dans le cadre de ce projet, le défi fut de déterminer ce qu'il était possible de comparer, et comment l'appliquer, au sein d'une même entreprise, d'un même secteur, avec une portée internationale et des liens géographiques. Les fournisseurs locaux devaient aussi être amenés à un niveau de qualité équivalent et comparable. » Parmi les effets connexes intéressants de ce cas, citons le partage et l'échange des bonnes pratiques entre les différents sites de production.

Mètres carrés... et mètres carrés

Rudy Clonen, directeur Consultancy de MCS a mis en exergue le 6^e élément de cette norme : « L'objectif de ce volet est de fixer une base commune pour la détermination et la mesure de l'espace et de la superficie. Il est important de disposer d'une méthode qui permette de travailler avec cohérence et aussi de parler une seule et même langue au niveau international. »

L'EN 15221-6 définit le « net area » qui comprend les espaces de travail, de circulation et les espaces techniques ; avec le « net floor », on y ajoute encore les parois de séparation et mobiles. Le « level area » inclut en outre les gaines techniques, les balcons et terrasses éventuels.



Pour le facility management, c'est la notion de « net area » qui est pertinente pour la détermination d'une valeur ou la taxation d'un bâtiment. Il s'agit de la donnée technique nécessaire pour l'évaluation aussi précise que possible des coûts d'un projet d'aménagement et, évidemment aussi, pour le benchmarking de divers ratios de construction (en moyenne 80 à 60 %).

Le « net area » est par ailleurs utile lorsque les coûts facilitaires sont répercutés et imputés aux différentes divisions au sein d'une organisation, et quasi indispensable pour l'élaboration de programmes de nettoyage ainsi que pour le calcul des prestations énergétiques d'un bâtiment.

Rudy Clonen s'est montré très critique vis-à-vis de l'EN 15221-6 : « Il existe aujourd'hui beaucoup d'autres normes et standards pour la mesure de la superficie. Avec l'EN 15221-6, l'accent est placé sur le facility management et ceci peut créer un conflit avec l'immobilier. Cette norme ne comprend pas d'exception pour des superficies difficilement mesurables et n'offre à l'usage aucune simplification concrète par rapport à ce qui existe déjà. Les données sont difficiles voire impossibles à convertir vers d'autres standards en vigueur ou inversement. Vu qu'il s'agit d'une norme encore jeune, l'information disponible en matière de benchmarking est limitée. » Élément positif, il s'agit d'une norme fixée au niveau européen pour le domaine facilitaire et qui permet une application automatisée via un FMIS.

Eduard Coddé

NBN

Le Bureau National de Normalisation (NBN) est une organisation parastatale qui compte une trentaine de collaborateurs et gère aujourd'hui plus de 42.000 normes. Six nouvelles normes naissent presque quotidiennement ! Une norme est un accord relatif à la qualité d'un produit et aux bonnes pratiques pour un service ou un processus. Il ne s'agit pas d'une loi et elle ne peut donc être obligatoire, mais les clients peuvent l'exiger de leurs fournisseurs potentiels.

Le NBN collabore avec 3.400 experts pour la (ré)écriture et la traduction des normes à l'intention des utilisateurs belges. Les normes purement belges sont de plus en plus rares. La plupart du temps, il s'agit de normes européennes diffusées via le CEN (Comité Européen de Normalisation / European Committee for Standardization) ou encore, mais plutôt exceptionnellement, via l'ISO (International Organization for Standardization) sur le plan mondial.

Le descriptif et l'explication des sept volets de la norme NBN EN 15221 peuvent être commandés séparément en ligne via l'e-shop du NBN. Le choix est proposé entre une version imprimée ou numérique. La version numérique permet d'opter pour une licence simple ou multiple et présente l'avantage de pouvoir réutiliser les textes pour, par exemple, rédiger un appel d'offres.

 www.nbn.be



Le spécialiste européen de la gestion de locaux vacants

Réduisez vos risques et optimisez vos revenus

Camelot offre une solution sur mesure et complète de la gestion des biens immobiliers.

Nos services incluent :

- La protection par occupation
- Management & Maintenance
- Make Space Pay

Contactez-nous, pour obtenir des conseils sur mesures.

Boombekelaan 18 bus 1 - 2660 Hoboken - Antwerp

cameloteurope.com T. 03 740 56 40