

**Catalogue de presta-
tions de support non
médicales dans les
hôpitaux (LekaS)**

SN EN 15221-4

Adapté, augmenté et
commenté pour la
branche

Publié par

Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW)
Institut de Facility Management (IFM)
Groupe de compétences Hospitality Management &
Consumer Science
Professeure Dr. Susanne Hofer

Auteurs

Nicole Gerber
Viola Läubli

Directrice de projet

Nicole Gerber
Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW)
Institut de Facility Management (IFM)
Campus Grüental
Case postale 8820 Wädenswil
Téléphone : +41 58 934 53 91
Mail : nicole.gerber@zhaw.ch

Traduction

Telelingua
Manahen Barilier, Responsable de missions stratégiques, CHUV, Lausanne,
Silvia Hanhart, cheffe du service hôtelier, CHUV, Lausanne

Plus d'informations sur le thème du Facility Management
dans le domaine des soins de santé sous :
www.ifm.zhaw.ch/fm-healthcare

Table des matières

Introduction	Introduction	<u>4</u>
	Situation initiale	<u>4–7</u>
	Groupe cible du catalogue LekaS	<u>8</u>
	Objectif et utilisation du catalogue LekaS	<u>8</u>
	Contenu du catalogue LekaS	<u>8</u>
	Utilisation du catalogue LekaS	<u>8</u>
	Délimitations	<u>8</u>
	Perspectives	<u>8</u>
	Contact	<u>9</u>
Remerciements	<u>10 – 11</u>	
Catalogue	Aperçu de la structure LekaS	<u>12 – 15</u>
	Surface et infrastructure	<u>16 – 73</u>
	Personnel et organisation	<u>74 – 125</u>
	Support de gestion (Management Support)	<u>126 – 149</u>
	Prestations de gestion stratégiques	<u>150 – 165</u>
Annexes	Liste des tableaux	<u>166</u>
	Bibliographie	<u>167</u>
	Glossaire	<u>168 – 172</u>

Pendant longtemps, les prestations de support non médicales dans les hôpitaux n'étaient pas réellement prises en compte. Avec l'introduction des SwissDRG et les questions d'efficacité et de rentabilité que cela implique, le Facility Management prend toute son importance. En particulier pour une répartition holistique précise des coûts sur les différents cas et un positionnement orienté vers les processus, il devient primordial de considérer en détail les prestations à fournir, leurs conséquences et les coûts inhérents. La norme «SN EN 15221-4 (2011) Facility Management : Taxonomie, classification et structures» offre une base pour la mise en place des définitions de prestations claires dans le domaine des prestations de support non médicales. Mais cette norme généraliste ne cible pas les spécificités liées au domaine de la santé. C'est pourquoi le présent **Catalogue de prestations pour prestations de support non médicales (LekaS)** aborde les prestations de manière adaptée, augmentée et commentée. Ce catalogue représente une première étape nécessaire vers une clarification et une transparence dans le domaine du support non médical. Ainsi, d'autres sujets pourront être abordés, tels que l'affectation plus précise des coûts, les valeurs de références, les bonnes pratiques dans les contrats de services, l'amélioration des processus, les environnements d'application, etc.

Dans le cadre du développement du Facility Management (FM) dans le secteur de la santé, un groupe de réflexion intitulé «fm in healthcare» a été constitué en 2011 afin de faciliter la coopération interdisciplinaire entre fmpro - l'association suisse dédiée au Facility Management et à la maintenance -, les hôpitaux, les partenaires économiques et l'Institut de Facility Management (IFM) de l'Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW). Les recherches ont montré qu'il n'existe pas de modèle de référence d'aucune branche ni d'aucun pays qui puisse fournir les bases requises par le degré de détails appliqué au secteur suisse de la santé. C'est pourquoi, des adaptations spécifiques à cette branche étaient nécessaires en fonction du contexte suisse. La question des prestations de Facility Management dans les hôpitaux a donc été approfondie par le biais de groupes ciblés de discussions itératives, d'enquêtes, et d'entretiens d'expertes et d'experts. La première constatation a été de dire que la répartition classique abordée sous l'angle de l'économie d'entreprise entre prestations de gestion, prestations principales et prestations de service, n'était que partiellement applicable au domaine de la santé. En effet, dans un établissement hospitalier, on distingue trois niveaux de prestations de support : le support médical, le support de gestion et le support non médical (cf. Gerber et Läubli, 2014). Afin d'intégrer les spécificités de l'environnement hospitalier, cette distinction a été combinée à la répartition classique de l'économie d'entreprise pour développer ainsi une logique particulière de définition de niveaux de prestations. Cette logique différencie les prestations principales médicales et les prestations de support médicales, les prestations de gestion stratégiques et leurs prestations de support de gestion ainsi que les prestations de support non médicales (cf. tableau 1)

Lorsque les domaines de prestations – indiqués dans la norme SN EN 15221-4 (2011) considérée comme pertinente pour le projet – sont appliqués aux prestations de gestion stratégiques, aux prestations de support de gestion et aux prestations de support non médicales, et lorsqu'en complément les dénominations des domaines médicaux selon «DIN 13080:2003-07 Division de l'hôpital en zones fonctionnelles et sections fonctionnelles – Indications pour l'application dans les hôpitaux généraux» sont pris en compte, on peut alors identifier les niveaux de prestations présentés dans le tableau 2.

Dans la perspective des prestations non médicales, il convient ensuite d'axer l'étude sur les niveaux de prestations correspondants et de détailler les prestations. Le tableau 3 présente le modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales et les regroupements de prestations nécessaires. D'autres explications sont fournies par Gerber et Läubli (2014) et Gerber (2015).

Le postulat de départ envisageait de développer un système de numérotation systématique regroupé pour le contexte hospitalier mais cette idée s'est avérée peu pertinente dans la phase de validation. Afin d'éviter toute confusion entre des logiques de numérotation différentes, il a été décidé de reprendre le système de numérotation existant dans SN EN 15221-4 et de le compléter au besoin. L'avantage est de pouvoir appliquer des comparaisons au-delà des limites de la branche, si nécessaire. Le modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales (LemoS) présenté dans le tableau 3 illustre le regroupement logique.

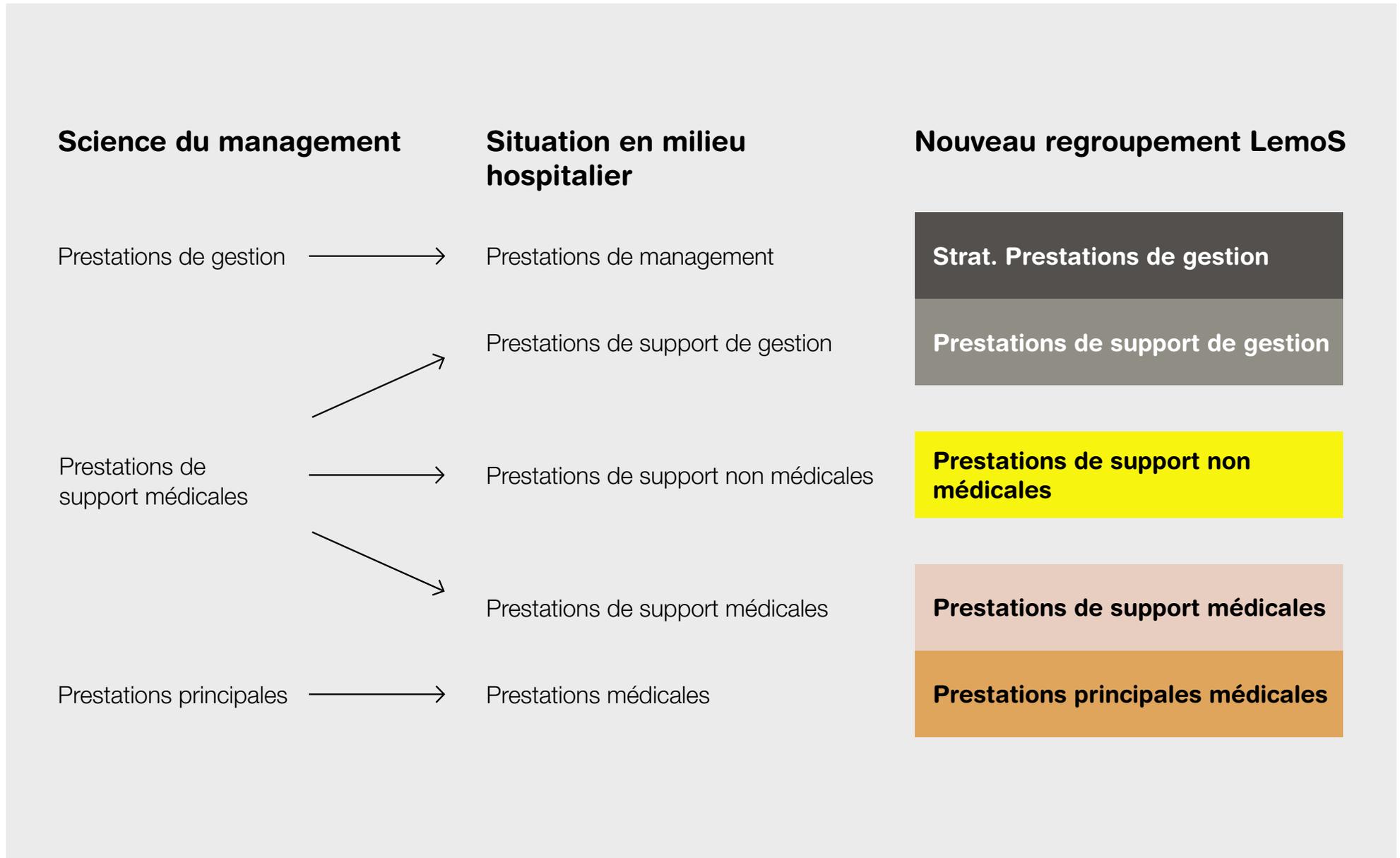


Tableau 1 : Nouveau regroupement des niveaux de prestations en milieu hospitalier
 Source : Gerber & Läubli (2014)

<p>Prestations de gestion stratégiques</p> <p>Durabilité Gestion de la qualité Gestion des risques</p> <p>Identité Stratégie de ressources / d'approvisionnement</p> <p>Gestion des actifs / de portefeuille Gestion IT</p>	
<p>Prestations de support de gestion</p> <p>Finances et Controlling Gestion RH Service juridique Marketing et Communication Secrétariat</p>	
<p>Prestations de support non médicales</p> <p>Matériaux et produits</p> <p>Hygiène</p> <p>Hôtellerie</p> <p>Infrastructure Immobilier Mobilier</p> <p>Services TIC</p> <p>Approvisionnement tactique</p> <p>Approvisionnement</p> <p>Logistique</p> <p>Sûreté et sécurité</p>	Gestion de projet
<p>Prestations de support médicales</p> <p>Pharmacies, laboratoires, services sociaux/aumôneries, recherche et enseignement, prestations liées à la gestion des patients (y compris administration des patients, gestion des lits et des patients)</p>	
<p>Prestations principales médicales (selon DIN 13080:2003-07)</p> <p>Examens et traitements : Prise en charge et soins d'urgence, services médicaux, diagnostic fonctionnel, endoscopie, services de laboratoire, morgue/autopsies, diagnostics radiologiques, opérations, accouchements, radiothérapie, médecine nucléaire, physiothérapie, ergothérapie, services de garde</p> <p>Soins : Soins généraux, soins aux accouchées et aux nouveaux-nés, soins intensifs, dialyse, pédiatrie, maladies infectieuses, maladies psychiques, médecine nucléaire, gériatrie, hôpital de jour</p>	

Tableau 2 : Aperçu général Niveaux de prestations en milieu hospitalier

Source : Gerber & Lämpü (2014)

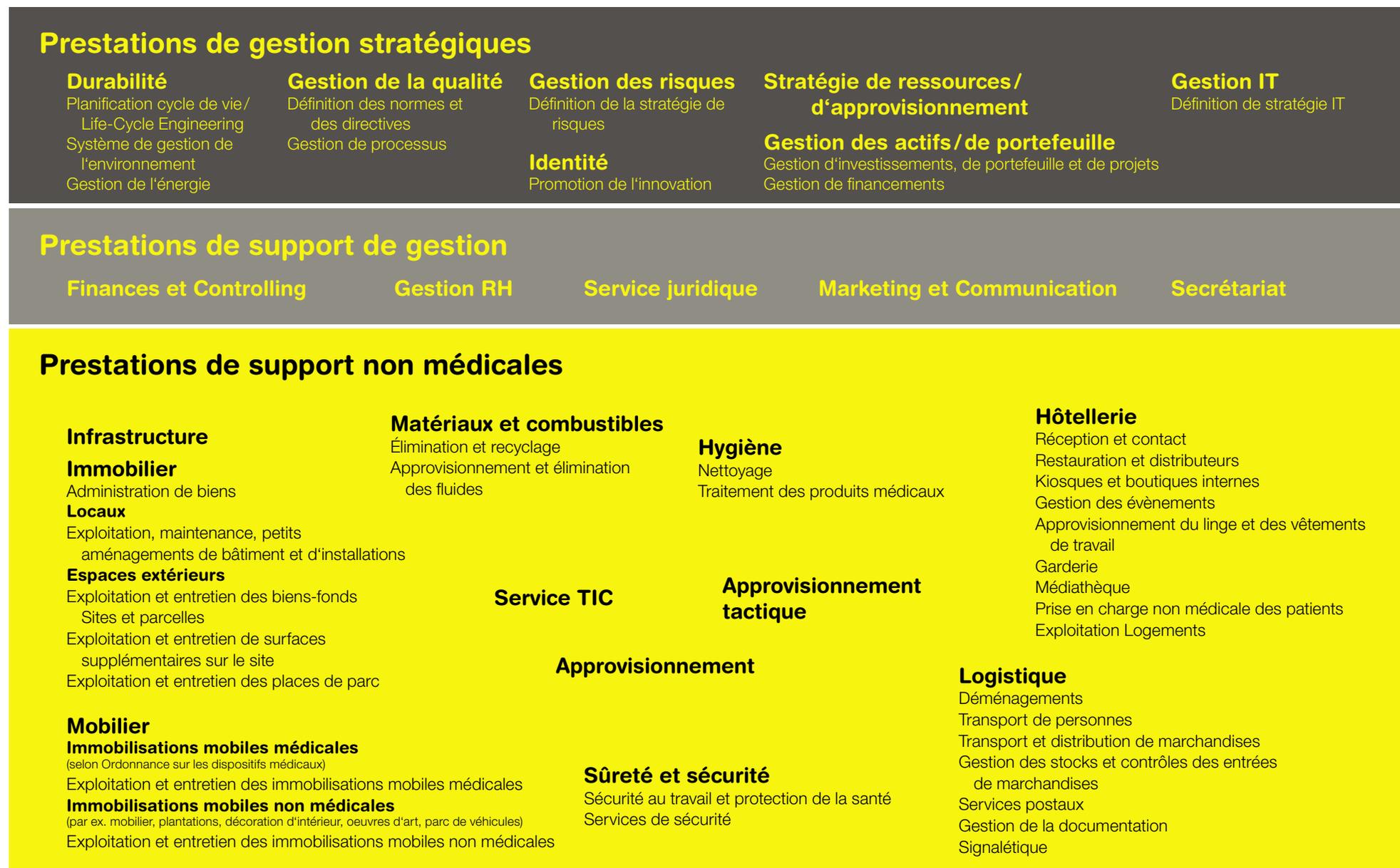


Tableau 3 : Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales (LemoS)

Source : Gerber & Läubli (2014)

Introduction LekaS

Groupe cible du catalogue LekaS

Le catalogue LekaS est un outil de base pour toutes les personnes occupant des postes stratégiques, tactiques et opérationnels dans le domaine des prestations de support non médicales et dans le Facility Management en milieu hospitalier de même que dans les soins de santé en Suisse de manière générale.

Objectif et utilisation du catalogue LekaS

Le catalogue LekaS propose une dénomination complète, une définition et une délimitation des prestations de support non médicales dans les hôpitaux. Ces informations assurent d'une part une compréhension homogène de la nature et de l'étendue des prestations et permettent d'autre part des regroupements de produits bien définis grâce à la combinaison des différentes prestations. Ainsi, il sera désormais possible de

- définir des contrats de prestations de support univoques et comparables
- établir en détails des descriptions et des améliorations de processus
- débattre systématiquement des liens et des dépendances entre les niveaux stratégique, tactique et opérationnel
- augmenter la transparence financière
- développer et mettre en œuvre des approches de benchmarking pertinentes
- disposer de bases de discussions solides quant aux mesures d'économie

Contenu du catalogue LekaS

Le catalogue de prestations pour prestations de support non médicales se concentre de manière explicite sur :

Descriptions et contenus de prestations orientées vers les résultats :

Contrairement à SN EN 15221-4, LekaS se place exclusivement du point de vue des résultats des prestations. Ce document ne prend pas en considération les questions relatives aux répartitions de coûts, aux processus, aux regroupements de produits ou aux formes d'organisation. L'exécution des prestations est donc considérée sous l'angle du résultat et les contenus d'autres sources référencées ont été adaptés et réécrits en conséquence (sauf rares exceptions pour les dénominations de catégories supérieures telles que la prestation numéro 1000 «Surface et infrastructure» et numéro 2000 «Personnel et organisation» reprises de SN EN 15221-4 et inchangées.)

Phase d'exploitation :

LekaS reflète essentiellement le point de vue en phase d'exploitation. Toutes les prestations durant la phase de construction et dans le cadre de projets (y compris les augmentations de valeur à activer financièrement) ne sont pas prises en compte dans ce document.

Utilisation du catalogue LekaS

La page de gauche du présent catalogue référence systématiquement le texte original des différents descriptifs de produits de SN EN 15221-4. Sur la page de droite figurent les informations suivantes :

- Commentaires concernant les changements de LekaS par rapport à la norme
- Numéros des prestations
- Descriptions des prestations orientées vers les résultats
- Descriptions générales adaptées spécialement au contexte hospitalier
- Prestations incluses explicitement

- Prestations exclues explicitement
- Remarques/Compléments éventuels de prestations
- Sources publiques servant de base pour les contenus

Étant donné que la norme SN EN 15221-4 a été complétée de manière ciblée en fonction de la branche, les listes de prestations dans le catalogue LekaS sont plus complètes que dans la version originale, si bien qu'il n'existe pas systématiquement un équivalent pour chaque prestation LekaS dans la version originale.

Délimitations

- Le modèle LemoS présente le système de répartition entre les prestations de gestion stratégiques, leurs prestations de support, leurs prestations médicales principales et les prestations de support non médicales d'une part, et décrit d'autre part les prestations de support non médicales et leurs aspects vis à vis des prestations de gestion et des prestations de support de gestion. Le catalogue LekaS répertorie les prestations de support non médicales, les définit et les délimite les unes des autres.
- Le catalogue LekaS ne fournit aucuns chiffres clés, aucuns paramètres de chiffres clés et ne peut donc pas encore être considéré comme une base concrète de KPI pour définir des valeurs de références. L'institut IFM de la ZHAW est en charge de son propre projet de modèle de chiffres clés, qui devrait se conclure en 2015.
- LekaS ne donne aucun point de vue des coûts et ne répond pas non plus aux questions liées aux allocations de coûts des prestations décrites. L'institut IFM de la ZHAW est en charge de son propre projet de planification de comptes et de centres de coûts dans le domaine des prestations de support non médicales, qui devrait se conclure mi-2015.
- LekaS n'analyse pas les processus. La faisabilité de modèles de processus harmonisés fait l'objet d'un projet séparé conduit par l'institut IFM de la ZHAW, dont les premiers résultats devraient être publiés courant 2015.
- LekaS ne formule pas de recommandations quant aux regroupements de produits ou aux possibilités d'Outsourcing, et ne se positionne pas non plus en matière de conception de contrats de prestations de services (SLAs). L'institut IFM de la ZHAW est en charge d'un projet séparé concernant la création d'une approche sur les bonnes pratiques SLA.
- LekaS ne se place pas d'un point de vue organisationnel. Il n'y est pas spécifié, et ce de manière volontaire, qui exécute les prestations décrites.
- LekaS ne prend pas en compte les prestations de projet – les recommandations de bonnes pratiques pour la gestion des prestations de projets dans le domaine des prestations de support non médicales devront être formulées séparément.

Feedback

L'institut IFM de la ZHAW reçoit volontiers toutes propositions d'améliorations, ou de corrections, mais aussi des commentaires positifs (voir coordonnées de contact). Le catalogue de prestations sera revu et actualisé régulièrement.

Perspectives

L'institut de Facility Management de la ZHAW a déjà initié différents projets liés au développement des prestations de support non médicales en milieu hospitalier, d'autres sont aussi planifiés (voir paragraphe «Délimitations»). Les personnes intéressées peuvent adresser leurs questions relatives à des points particuliers ou leurs remarques concernant les projets directement à l'IFM (voir coordonnées de contact).

Contact

Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW)
Institut de Facility Management (IFM)
Groupe de compétences Hospitality Management & Consumer Science
Professeure Dr. Susanne Hofer
susanne.hofer@zhaw.ch
Ligne directe 058 934 56 28
Téléphone 058 934 50 00

Pour commander le catalogue des prestations en version imprimée

fmpro
association suisse du facility management et de la maintenance
Wengistrasse 7
Case postale
8026 Zurich
Téléphone +41 (0)44 455 51 40
Fax +41 (0)44 455 56 60
info@fmpro-swiss.ch

Introduction Remerciements

Les membres du groupe de réflexion «fm in healthcare» ont activement contribué à la conception et à la réalisation du présent catalogue de prestations. Il convient donc de les remercier tout particulièrement !

Comité de pilotage

Association suisse du Facility Management et de la maintenance (depuis 2011)
Reso Partners (depuis 2011)
Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW)
Institut de Facility Management (IFM) (depuis 2011)

Partenaires hospitaliers

Klinik Barmelweid (depuis 2011)
Psychiatrische Dienste Aargau AG (PDAG) (depuis 2011)
Spitalzentrum Biel (SZB) (depuis 2011)
UniversitätsSpital Zürich (USZ) (depuis 2011)
Solothurner Spitäler AG (SoH) (2011–2013)

Prestataires de conseils et de services FM

gammaRenax Services (depuis 2011)
Vebego Services (depuis 2011)
Bilfinger HSG Facility Management (2011–2013)

Comité de pilotage :



Partenaires hospitaliers :



Prestataires de conseils et de services FM :



Introduction Remerciements

Parties prenantes à la consultation

Les personnes suivantes ont également apporté leur précieuse contribution au sein de différents groupes ciblés de discussions et au cours d'interviews individuelles :

Katharina Alföldi, Développement Direction Exploitation, UniversitätsSpital Zürich
Mike Arreza, Direction Hôtellerie/Facility Management, Barmelweid Gruppe AG
Rainer Artho, Directeur fmpro, Association suisse du Facility Management et de la maintenance
Rainer Artho, Président fmpro, Association suisse du Facility Management et de la maintenance
Manahen Barilier, Responsable de missions stratégiques, CHUV, Lausanne
Anita Berger, Responsable Controlling et responsable adjointe Finances, Centre hospitalier Bienne
Daniel Bischof, Responsable Projets et biens, Psychiatrische Dienste Aargau
Anita Bühlmann, Responsable adjointe Facility Management, Spital STS AG
Roger Buri, Responsable Département Gestion des constructions/bâtiments ERZ Entsorgung + Recycling Zürich
Marc Christen, Planification des investissements, Conseil des EPF
Barbara Duppenhaler, Responsable Support Département Facility Services, Hôpital universitaire de Berne
Katharina Eberle, Responsable Formations Direction Exploitation, UniversitätsSpital Zürich
Immanuel Eissler, Controlling, Achats, UniversitätsSpital Zürich
Gabriela Elbadry-Weibel, Responsable de secteur Blanchisserie/Lits Exploitation, Hôpital universitaire de Berne et Spital Netz Bern AG
Rudolf Ernst, Enseignement, recherche et conseil dans les domaines de la gestion de l'immobilier, le Facility Management stratégique et l'informatique de l'immobilier, ZHAW Institut de Facility Management
Anja Fuchs, Enseignement et conseil dans les domaines Matériaux et matériaux de construction, technologie de nettoyage et gestion de services, ZHAW Institut de Facility Management
Cristine Furrer, Responsable Gestion de la qualité Gastronomie, UniversitätsSpital Zürich
Severin Gallo, Directeur général, gammaRenax
Jürg Geissbühler, Responsable Nettoyage Direction Exploitation, Hôpital universitaire de Berne et Spitalnetz Bern AG
Ing. dipl. HE Felix Graf, Directeur, PSS Projects AG Facility Management Consulting
Cécile Gut, Direction générale Économie, Spital Emmental
Thomas Haller, Enseignement, recherche et conseil dans le domaine du Facility Management, ZHAW Institut de Facility Management
Silvia Hanhart, cheffe du service hôtelier, CHUV, Lausanne
Maria Hardegger, Conseillère d'entreprise, Senox AG – Loy & Hutz Schweiz
Prof. Dr. Susanne Hofer, Directron Groupe de compétences Hospitality Management, Chargée de cours en Hospitality Management, ZHAW Institut de Facility Management
Thomas Hofmann, Enseignement, recherche et conseil dans les domaines chimie, hygiène, travail, santé, gestion des risques et gestion de la sécurité, ZHAW Institut de Facility Management

Franziska Honegger, Collaboratrice scientifique, ZHAW Institut de Facility Management
Beat Hossle, Responsable adjointe Achats, UniversitätsSpital Zürich
Prof. Markus Hubbuch, Enseignement, recherche et conseil dans les domaines Facility Management, Gestion de l'énergie et gestion des bâtiments, ZHAW Institut de Facility Management
Andreas Hurni, Responsable Marchandises dangereuses, Universitäts Kinderspital Zürich
Heike Jorkiewitz, Dipl. féd. de gestion hospitalière, Responsable Facility Services, Hôpital universitaire de Berne
Laurent Juillerat, Responsable Informatique, Centre hospitalier Bienne
Andreas Kammer, Président de la Direction, Rehaklinik Hasliberg AG
Alex Kollbrunner, Responsable d'équipe Administration du matériel, UniversitätsSpital Zürich
Andrea Krähenbühl, Responsable Hôtellerie, Centre hospitalier Bienne
Claudia Müller, Cheffe des ventes, Cofely AG
Andreas Müller, Enseignement, recherche et conseil dans le domaine du Facility Management et du FM stratégique, ZHAW Institut de Facility Management
Monica Mutschlechner, Responsable adjointe Controlling, Spital Emmental
Claudia Orpi, Direction Intendance, Centre hospitalier Bienne
Irina Pericin Häfliger, Chargée de cours et conseillère en gestion de nettoyage et gestion textile, ZHAW Institut de Facility Management
Wolfgang Perschel, Business Consultant, Conrealis AG
Nicole Piot, Responsable Key Account, Bilfinger HSG Facility Management AG c/o IBM Schweiz
Bernhard Roder, Responsable Gestion du matériel, Centre hospitalier Bienne
Ernst Roth, Partner, RESO Partners AG
Birgit Runge, Responsable de projets Gastronomie, UniversitätsSpital Zürich
Erika Rupp, Responsable Départements BFM HF/BLH FA, BFF Bern/Höhere Fachschulen
Urs Sauter, Responsable Sécurité, UniversitätsSpital Zürich
Paul Saxer, Responsable Exploitation, Centre hospitalier Bienne
Karin Schaad, Senior Business Consultant IFS Solutions, ISS Facility Services AG
Oliver Schlupe, Responsable Gastronomie, Centre hospitalier Bienne
Manuel Schütte, Responsable Secteur Soins de santé, Vebego Services AG
Alfred Sigg, Responsable Construction et technique, Psychiatrische Universitätsklinik Zürich
Rolf Stöckli, Responsable Entretien Immobilier, Psychiatrische Dienste Aargau AG
Luzius Suter, Responsable Hôtellerie et Facility Management, Spital Lachen
Markus Thoma, Responsable Technique médicale, UniversitätsSpital Zürich
Gerhard Treiber, Responsable de groupe HLKS-/Médias-Engineering, UniversitätsSpital Zürich
Fredy Wäfler, Secteurs Exploitation Technique et Construction, Centre hospitalier Bienne
Raphael Wicky, Responsable Énergie Direction Exploitation, UniversitätsSpital Zürich

Nos vifs remerciements aussi à toutes ces personnes pour coopération !

1000 Surface et infrastructure	17		
1100 Locaux	17		
1110 Performance des bâtiments	19		
1111 Propriétaires/Utilisateurs	19		
1120 Remplacement et assainissement des actifs	19		
1121 Enveloppe des bâtiments et structure	21		
1122 Disposition des locaux et aménagement intérieur	21		
1123 Installations techniques	21		
1130 Amélioration de la performance des bâtiments	21		
1140 Administration de biens	23		
1140.10 Location des biens à un tiers	23		
1140.20 Location de biens de tiers	23		
1140.30 Gestion locative interne	25		
1140.40 Comptabilité des objets	25		
1141 CAFM Mise Installation et utilisation	25		
1150 Développement de portefeuille	27		
1151 Optimisation de l'immobilier	27		
1160 Entretien et exploitation	27		
1161 Helpdesk et conciergerie	29		
1162 Exploitation des bâtiments	29		
1163 Entretien des bâtiments	29		
1164 Exploitation des installations techniques	29		
1165 Entretien des installations techniques	31		
1170 Élimination et recyclage	31		
1171 Élimination et recyclage des combustibles	31		
1171.10 Chaleur	33		
1171.20 Froid	33		
1171.30 Courant électrique	33		
1172 Eau	35		
1172.10 Traitement des eaux usées et recyclage	35		
1173 Élimination et recyclage	37		
1173.10 Élimination de matériaux non liées au secteur	37		
1173.11 Élimination de matériaux recyclables	37		
1173.12 Élimination des déchets verts	39		
1173.13 Élimination de déchets électroniques	39		
1173.14 Élimination de déchets industriels	39		
1173.15 Élimination de documents sensibles	39		
1173.20 Élimination de déchets hospitaliers	39		
1173.21 Élimination de déchets médicaux non problématiques (ordures ménagères)	41		
1173.22 Élimination de déchets organiques	41		
1173.23 Élimination de parties du corps, d'organes et de tissus (déchets pathologiques)	43		
1173.24 Élimination de déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination	43		
1173.25 Élimination de déchets présentant un danger de blessure/sharps	43		
1173.26 Élimination de médicaments périmés	45		
1173.27 Élimination de déchets cytostatiques	45		
1173.28 Élimination de déchets infectieux	45		
1173.29 Élimination de déchets chimiques	47		
1173.30 Élimination de déchets radioactifs	47		
1200 Espaces extérieurs	49		
1210 Exploitation et entretien des biens-fonds Sites et parcelles	49		
1220 Exploitation et entretien des surfaces supplémentaires sur le site	51		
1230 Exploitation et entretien des places de parc	53		
1300 Nettoyage	53		
1310 Nettoyage de routine	53		
1320 Nettoyage spécial	55		
1321 Lutte contre les ravageurs	55		
1390 Hygiène	55		
1390.01 Nettoyage de la division hospitalière	55		
1390.02 Nettoyage des salles de soins intensifs	57		
1390.03 Nettoyage des salles d'opération	57		
1390.04 Nettoyage de la salle d'accouchement	57		
1390.05 Nettoyage des salles de thérapies, accueil et soins en urgence	59		
1390.06 Nettoyage des bains et physiothérapie	59		
1390.07 Nettoyages des bureaux et des salles de thérapie simples	61		
1390.08 Nettoyage des salles non-médicales à préention technique élevée	61		
1390.09 Nettoyage des surfaces de passage générales	63		
1390.10 Nettoyage des locaux techniques et des ateliers	63		
1390.11 Nettoyage des surfaces extérieures et des voies d'accès	63		
1390.90 Traitement des produits médicaux	65		
1390.91 Prestations de services de stérilisation	65		

1400	Mise à disposition du poste de travail	<u>67</u>
1410	Aménagements spécifiques au locataire	<u>67</u>
1420	Gestion des surfaces	<u>69</u>
1430	Maintenance du mobilier	<u>69</u>
	1431 Entretien des espaces verts intérieurs	<u>69</u>
1440	Entretien des œuvres d'art	<u>69</u>
	1449.10 Entretien de la signalétique	<u>69</u>
	1449.20 Entretien de la décoration des salles	<u>69</u>
1900	Spécifique à l'activité de l'établissement	<u>71</u>
1910	Alimentation et évacuation conformes au processus principal	<u>71</u>
1920	Postes de travaux externes (hors des locaux du site)	<u>71</u>
1990	Produits spécifiques de branche (p. ex. la santé publique)	<u>71</u>
	1990.10 Exploitation et entretien des immobilisations mobiles médicales	<u>73</u>

2000	Personnes et organisation	<u>75</u>
2100	Protection de la santé, protection du travail et sécurité et environnement (SSE)	<u>75</u>
2110	Garantie de la protection de la santé et du travail	<u>75</u>
	2111 Garantie de la sécurité au travail	<u>75</u>
	2111.10 Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le bâtiment	<u>77</u>
	2111.20 Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail et aux équipements	<u>77</u>
	2111.30 Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	<u>79</u>
	2111.40 Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	<u>79</u>
	2112 Prestations de médecine du travail	<u>81</u>
2120	Services de sécurité	<u>81</u>
	2121 Protection des personnes	<u>81</u>
	2122 Protection de la propriété, du patrimoine et des valeurs	<u>81</u>
	2122.10 Protection contre l'incendie	<u>83</u>
	2122.11 Protection technique et architecturale contre l'incendie	<u>83</u>
	2122.12 Protection contre l'incendie générale, défensive et d'entreprise	<u>83</u>
	2122.20 Protection des objets	<u>85</u>
	2122.30 Protection de l'information	<u>85</u>
	2122.31 Obligations contractuelles et mesures organisationnelles de protection de l'information	<u>85</u>
	2122.32 Mesures techniques de protection de l'information	<u>85</u>
2130	Activités de protection de l'environnement	<u>87</u>
2200	Hospitality	<u>87</u>
2210	Services de réception et de contact	<u>87</u>
2220	Cantine et ventes par automates	<u>89</u>
	2220.10 Restauration pour les patients et les résidents	<u>89</u>
	2220.20 Restauration pour le personnel	<u>91</u>
	2220.30 Restauration pour les visiteurs	<u>91</u>
	2220.40 Services d'alimentation par automates	<u>93</u>
	2220.50 Restauration externe et des événements	<u>93</u>
2230	Gestion des événements	<u>93</u>

2240 Vêtements de travail et approvisionnement en textiles	95		
2241 Blanchisserie	95		
2241.10 Entretien du linge des patients et des résidents	95		
2241.20 Entretien des textiles de travail	95		
2241.30 Entretien du linge d'entreprise	95		
2241.40 Entretien du linge spécial	97		
2241.50 Approvisionnement en linge par des tiers	97		
2241.60 Réparation et conditionnement du linge	97		
2250 Garde d'enfants	97		
2250.10 Services de crèche	97		
2250.20 Service de garderie	97		
2290 Exploitation de l'hébergement	97		
2290.10 Exploitation de l'hébergement du personnel	97		
2290.20 Exploitation des hébergements pour visiteurs	99		
2290.30 Exploitation de l'hôtel pour patients/visiteurs	99		
2290.40 Exploitation chambre de piquet	99		
2300 TIC (technologies de l'information et de la communication)	101		
2310 Support technique informatique	101		
2320 Prestations de services informatiques pour les utilisateurs finaux	103		
2321 Technologies de l'information pour l'utilisateur	103		
2322 Logiciel Client	103		
2323 Support sur site	105		
2324 Managed Client Service	105		
2325 IMAC	105		
2326 Emballage et expédition	105		
2327 Matériel Client spécial	105		
2330 Services centraux et décentralisés	107		
2331 Services de fichiers	107		
2332 Services de messagerie	107		
2333 Services d'impression	107		
2334 Services de répertoires	107		
2340 Prestations de services réseaux et communication	109		
2341 Services de connexion pour les technologies de l'information	109		
2342 Mise à disposition de raccordement pour les technologies de l'information	109		
2343 Technologies de communication pour l'utilisateur	109		
2350 Formation initiale et formation continue (TIC)	111		
2400 Logistique	111		
2410 Fournitures de bureau	112		
2420 Gestion des documents	112		
2421 Reprographie	112		
		2422 Services postaux	115
		2423 Médiathèque et archivage	115
		2430 Déménagements	117
		2440 Mobilité	117
		2441 Gestion de la flotte de véhicules	117
		2442 Prestations de service de voyages	119
		2443 Prestations de transport	119
		2443.10 Transport de personnes	119
		2443.11 Services externes de transport de personnes	119
		2443.12 Services internes de transport de personnes	119
		2443.20 Transport et distribution de marchandises	121
		2443.21 Transport et distribution externes de marchandises non dangereuses	121
		2443.22 Transport et distribution externes de marchandises dangereuses	121
		2443.23 Transport et distribution externes de produits stupéfiants	121
		2443.24 Transport et distribution internes de marchandises non dangereuses	121
		2443.25 Transport et distribution internes de marchandises dangereuses	123
		2443.26 Transport et distribution internes de produits stupéfiants	123
		2490 Gestion des stocks et contrôle des entrées de marchandises	123
		2490.10 Contrôle des entrées de marchandises	123
		2490.20 Gestion des stocks de matériels médicaux et non médicaux	125

2500 Support de gestion (Management Support)	<u>127</u>	9000 Prestations de gestion stratégiques	<u>151</u>
2510 Finances et Controlling	<u>127</u>	9100 Durabilité	<u>151</u>
2511 Comptabilité	<u>127</u>	9110 Planification du cycle de vie	<u>151</u>
2512 Actif immobilisé, propriété	<u>127</u>	9180 Système de gestion environnementale	<u>153</u>
2513 Controlling, reporting	<u>129</u>	9190 Gestion de l'énergie	<u>153</u>
2520 Gestion RH	<u>129</u>	9200 Gestion de la qualité	<u>153</u>
2521 Décompte de salaire	<u>129</u>	9210 Normes et lignes directrices	<u>155</u>
2522 Recrutement du personnel	<u>129</u>	9290 Gestion des process	<u>155</u>
2523 Formation initiale et formation continue	<u>131</u>	9300 Gestion des risques	<u>155</u>
2530 Service juridique et gestion des contrats	<u>131</u>	9310 Définition de la stratégie de gestion des risques	<u>155</u>
2531 Service juridique	<u>131</u>	9390 Situations particulières pour le dispositif	<u>157</u>
2532 Prise en charge des brevets et des droits d'auteur	<u>131</u>	9390.10 Résolution suite à des événements majeurs	<u>157</u>
2533 Prestations de services d'assurance	<u>133</u>	9390.20 Résolution de situations particulières	<u>157</u>
2534 Gestion des contrats	<u>133</u>	9390.30 Résolution de situations exceptionnelles (catastrophes)	<u>157</u>
2540 Marketing et Communication	<u>133</u>	9390.40 Résolution de situations dangereuses externes	<u>159</u>
2550 Approvisionnement	<u>133</u>	9390.50 Résolution de situations dangereuses d'origine biologique	<u>159</u>
2551 Approvisionnement opérationnel	<u>135</u>	9390.60 Résolution de situations dangereuses d'origine chimique	<u>159</u>
2551.10 Approvisionnement médical opérationnel	<u>135</u>	9390.70 Résolution de situations dangereuses internes	<u>161</u>
2551.11 Approvisionnement opérationnel en matériel médical et médicaments	<u>135</u>	9400 Identité (effet externe)	<u>161</u>
2551.12 Approvisionnement opérationnel de prestations de services médicaux	<u>135</u>	9410 Promotion de l'innovation	<u>163</u>
2551.20 Approvisionnement opérationnel non médical	<u>137</u>	9500 Stratégie en matière de ressources/sourçage	<u>163</u>
2551.21 Approvisionnement opérationnel de matériel non médical	<u>137</u>	9600 Stratégie en matière d'actifs et de portefeuille	<u>163</u>
2551.22 Approvisionnement opératif de prestations de services	<u>137</u>	9610 Gestion des investissements, du portefeuille et des projets multiples	<u>163</u>
2552 Approvisionnement tactique	<u>139</u>	9620 Gestion du financement	<u>165</u>
2552.10 Approvisionnement médical tactique	<u>141</u>	9700 Gestion TIC	<u>165</u>
2552.11 Approvisionnement tactique matériel médical et médicaments	<u>141</u>	9710 Définition de stratégie TIC	<u>165</u>
2552.12 Approvisionnement tactique de prestations de services médicaux	<u>141</u>		
2552.20 Approvisionnement tactique non medical	<u>141</u>		
2552.21 Approvisionnement tactique pour des matériels non médicaux	<u>141</u>		
2552.22 Approvisionnement tactique de prestations de services non médicaux	<u>143</u>		
2560 Services de secrétariat, traductions	<u>143</u>		
2590 Gestion tactique des ressources	<u>145</u>		
2900 Le catalogue spécifique des prestations	<u>147</u>		
2910 Informatique d'entreprise	<u>147</u>		
2990 Spécifique à la branche	<u>147</u>		
2990.10 Exploitation en propre de kiosques et de magasins	<u>149</u>		
2990.20 Accompagnement non médical de patients	<u>149</u>		

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1000	Intégration au niveau tactique (Espace et Infrastructure)	intégration tactique ou intégration de produit – Processus de management intermédiaire applicables à ou desservant tous les produits liés à l'Espace et Infrastructure	Coût total de toutes les activités, toutes les installations de support et tous les processus pour tous les produits standards de facilities management, plus le coût de processus de gestion stratégique	Aucun	Espace et Infrastructure – Personnes et Organisation	Traduire les objectifs de l'organisation ; négocier les accords de FM ; élaborer la stratégie générale en matière de vente/ approvisionnement ; effectuer un étalonnage comparatif	Poste de travail de bureau		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 22
1100	Espace (aménagement)	Prestations de logement, telles que la conception, la construction, l'acquisition ou la location d'espace, y compris l'administration et la gestion des espaces de la construction à leur élimination. Pour venir à l'appui de l'analyse du cycle de vie, le niveau suivant est différencié entre les dépenses effectives d'acquisition, le rétablissement de la valeur et les améliorations générant des coûts d'investissement et des charges annuelles d'exploitation à des fins d'administration, d'exploitation et de maintenance	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 25

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	1000	Surface et infrastructure	Prestations de gestion de services de toutes les prestations inférieures et des produits en lien avec les surfaces et les infrastructures	Gestion tactique et opérationnelle des surfaces et des infrastructures, administration interne, toutes prestations en lien avec les surfaces et les infrastructures	Investissements activés comptablement		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 20
Définition spécifique de «Description générale» dans le contexte des prestations pendant l'exploitation	1100	Locaux	Mise à disposition et gestion de prestations liées à des locaux existants	Voir prestations inférieures	Investissements activés comptablement, prestation avant et après l'exploitation (par ex. planification, construction, déconstruction)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 23

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1110	Performances initiales du bâtiment	Coût d'investissement lié à la détention d'un bâtiment ou coûts remboursés par un occupant à un propriétaire pour la location de bâtiments. Egalement coûts liés à la gestion de projets, par exemple, dans le cas d'une nouvelle construction	Coûts remboursés par l'occupant au propriétaire et tous les frais payés pour la location d'un espace à l'intérieur d'un site ou d'un bâtiment. Il convient qu'il s'agisse du coût annuel de location payé au propriétaire du bâtiment	Sont exclus les coûts des prestations de services/les charges d'exploitation périodiques (frais de gestion), ainsi que les charges associées au terrain (voir Extérieur)	Propriétaire/occupant – Location – Investissement financier (Construction) Gestion de projets	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 25
1111	Propriétaire/occupant	Coûts remboursés par l'occupant au propriétaire associés à la juste valeur de marché ou à la valeur locative sur le marché libre, ou à la dépréciation des bâtiments	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Responsabilités du propriétaire du bâtiment	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 25
1120	Remplacement et remise en état des actifs	Coût d'investissement associé aux dépenses effectives dans le bilan de l'organisation, issues de la maintenance (EN 13306) des principaux éléments de structure d'un bâtiment (enveloppe externe du bâtiment (façade et toit) et de l'équipement technique du bâtiment (rétablissement des performances initiales)	Inclut la charpente, les façades, les fenêtres et le toit, et l'équipement technique du bâtiment. Inclut les mises à jour des normes actuelles (par exemple, fenêtres à l'état de l'art)	Pas encore normalisé	Structure principale, façade externe, toiture, fenêtres et portes	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 25

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1110	Performance des bâtiments					
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1111	Propriétaires/Utilisateurs					
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1120	Remplacement et assainissement des actifs					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1121	Structure externe et gros-œuvre	Coût d'investissement suite à une remise en état/remplacement de la structure extérieure du bâtiment et du gros-œuvre sans ajouter de nouvelle fonctionnalité	Consultants et sous-traitants/prestataires de services et matériels	Maintenance planifiée	Structure Gros-œuvre (se référer aux codes nationaux du coût de construction)	Gestion de projet, planification, approvisionnement/appe l d'offres, exécution	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 26
1122	Structure interne et gros-œuvre	Coût d'investissement suite à une remise en état/remplacement de la structure intérieure du bâtiment et du gros-œuvre sans ajouter de nouvelle fonctionnalité	Consultants et sous-traitants/prestataires de services et matériels	Maintenance planifiée	Structure Gros-œuvre (se référer aux codes nationaux du coût de construction)	Gestion de projet, planification, approvisionnement/appe l d'offres, exécution	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 26
1123	Équipement technique du bâtiment	Coût d'investissement suite à une remise en état/remplacement de l'équipement technique du bâtiment (infrastructure) sans ajouter de nouvelle fonctionnalité	Consultants et sous-traitants/prestataires de services et matériels	Maintenance planifiée	Système de gestion du bâtiment, chauffage, ventilation/climatisation, assainissement, éclairage, ascenseurs/escaliers mécaniques (se référer aux codes nationaux du coût de construction)	Gestion de projet, planification, approvisionnement/appe l d'offres, exécution	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 26
1130	Amélioration des performances initiales	Coût d'investissement (dépenses effectives) pour les améliorations du gros-œuvre et de l'infrastructure technique, y compris adaptation d'installations existantes, remplacement par de nouvelles installations ayant une plus grande fonctionnalité et ajout de nouveaux types d'installations, apportant une valeur ajoutée aux biens	Partage des coûts qui ajoutent une valeur supplémentaire en raison d'une fonctionnalité ou d'une convivialité renforcée des biens (par exemple, un autre revêtement au sommet du bâtiment)	Coût de remise en état/remplacement pour rétablir les performances initiales	Pas encore normalisé	Gestion de projet, planification, approvisionnement/appe l d'offres, exécution	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 26

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1121	Enveloppe des bâtiments et structure					
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1122	Disposition des locaux et aménagement intérieur					
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1123	Installations techniques					
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers	1130	Amélioration de la performance des bâtiments					

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1140	Gestion de patrimoine	Activités d'administration associées aux biens et à l'immobilier	Inclut tous les frais, taxes, assurances, gestion locative, etc. Bénéfice des revenus locatifs. De plus, tout autre revenu provenant des locataires associés à des services supplémentaires fournis par le propriétaire	Sont exclus l'optimisation du portefeuille, les aménagements par l'occupant et les réaménagements intérieurs. Des variations de la valeur patrimoniale peuvent être engendrées par les activités de ce produit, mais elles ne sont pas incluses dans les coûts ou les bénéfices	Pas encore normalisé	Non applicable	Non applicable	Dans la plupart des cas, les aménagements de l'occupant (1410) n'améliorent pas le bâtiment	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 27

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations dans le contexte des prestations pendant l'exploitation	1140	Administration de biens	Administration de biens-fonds et de biens immobiliers	Gestion des taxes, impôts, assurances, administration locative en lien avec les biens. Voir aussi prestations inférieures	Aménagements par l'utilisateur, déménagements internes (cf. 2430) Optimisation de portefeuille (cf. 9600)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 25
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1140.10	Location des biens à un tiers	Location des biens à un tiers	Mise au concours de la surface locative, négociation de la location, élaboration des contrats de location et annexes, approbation et remise des surfaces locatives, coordination et acceptation des aménagements, adaptation des contrats de location, résiliation de contrat, encaissement des loyers, gestion des charges, gestion des locataires			D'après IFMA Suisse (2007) Modèle de processus/ de prestations en Facility Management p. 13
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1140.20	Location de biens de tiers	Location de biens de tiers	Recherche de surfaces locatives, négociation de la location, vérification des contrats de location, coordination des aménagements, approbation et remise des surfaces locatives, adaptation des contrats de location, résiliation de contrat, paiement des loyers			D'après IFMA Suisse (2007) Modèle de processus/ de prestations en Facility Management p. 14

Surface et infrastructure SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1141	CAFM	Fourniture et exploitation d'un système CAFM	Acquisition et coûts d'exploitation	Modules spécifiques pouvant être imputés au produit respectif de facilities management	Pas encore normalisé	Gestion des données	Logiciel de CAFM		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 27

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1140.30	Gestion locative interne	Gestion des surfaces internes	Gestion des surfaces utiles, attribution des locataires internes, élaboration d'accords de prestations de services	Optimisation et planification des surfaces (cf. 1420) Stratégie d'actifs et de portefeuille (cf. 9600 ss.)		
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1140.40	Comptabilité des objets	Mise à disposition et tenue de la comptabilité des objets	Saisie et mise à jour de toutes les données liées aux biens et aux contrats, gestion des comptes, élaboration des décomptes finaux (location, charges, autres coûts), gestion des paiements/rappels			D'après DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments Termes et prestations p. 7
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Inclu» dans le contexte des prestations complétée en général, et «Non inclu» dans le contexte hospitalier	1141	CAFM Mise Installation et utilisation	Installation et utilisation d'un système CAFM modulaire de base	Gestion et mise à jour des données des installations techniques, documentation des installations techniques et des appareils (inventaire/fichiers liés, notices d'utilisation, protocoles, carnet d'exploitations), gestion des données concernant les locaux (saisie des données d'utilisation, saisie des modifications d'utilisation, descriptif), Gestion des données de surfaces (description des surfaces), gestion des plans des bâtiments, CAD			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 25

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1150	Organisation du portefeuille	Activité principale de planification stratégique du portefeuille, y compris activité d'acquisition et d'élimination d'espaces. Egalement appelée gestion de portefeuille ou gestion de l'immobilier d'entreprise (CREM)	Tous les coûts associés à la planification stratégique du terrain et des bâtiments. Y compris définition des exigences et des normes, évaluation, valuation, acquisition, surveillance de l'état, élimination, étude du terrain, frais de justice, conseil et faisabilité	Sont exclus l'investissement de capitaux, les réaménagements intérieurs, les améliorations du bâtiment et les aménagements par les occupants	Pas encore normalisé	Non applicable	Evaluation de portefeuille, surveillance de l'état et système d'établissement d'un budget de maintenance	Délabrements non assimilables aux travaux de réparation du locataire	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 27
1151	Promotion immobilière	Optimisation, y compris la gestion des espaces vides et activité de sous-location	Gestion des biens immobiliers	Réaménagements intérieurs, améliorations du bâtiment et aménagements par les occupants. Gestion de l'espace	Pas encore normalisé	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 27
1160	Maintenance et exploitation	Exploitation et maintenance (voir EN 13306) des bâtiments et de leurs installations techniques. Ce produit et ses sous-produits, comme subdivision de la définition de l'EN 13306, contiennent uniquement les dépenses non effectives dans le bilan et affectées comme charges annuelles d'exploitation. Pour les coûts de maintenance effectifs, se référer au produit 1120	Prestataire de services, système d'assistance, système de gestion du bâtiment (BMS), surveillance de l'état, pièces de rechange, huile et machines	Investissements en relation avec l'entretien et les améliorations	Centre d'assistance, exploitation du bâtiment, maintenance du bâtiment, exploitation technique, maintenance technique	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Voir LekaS – Prestations stratégiques (9000 ss.)	1150	Développement de portefeuille					
Voir LekaS – Prestations stratégiques (9000 ss.)	1151	Optimisation de l'immobilier					
Définition spécifique de «Description générale»	1160	Entretien et exploitation	Exploitation et entretien de bâtiments et de leurs installations techniques	Voir prestations inférieures	Investissements à activer pour la maintenance et la modernisation (→ Projet)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 26

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1161	Service d'assistance, y compris personnel de nettoyage	Exploitation d'un centre d'assistance avec communication entre les utilisateurs et l'organisation de FM en rapport avec les ordres de travaux, les défaillances, les réclamations, le retour d'informations, la documentation et l'établissement de rapports	Prestataire de services et système d'assistance, personnel de nettoyage (aide ménagère ou gardien) selon les coutumes nationales	Pas encore normalisé	Service d'assistance Système d'assistance	Service téléphonique Service en ligne	Poste de travail d'assistance		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28
1162	Exploitation de la structure	Exploitation de la structure du bâtiment conformément à l'EN 13306	Prestataires de services et matériels	Pas encore normalisé	Se référer aux codes nationaux du coût de la construction	Réparation de portes, fenêtres, mobilier et serrures défectueux. Mise en place d'illustrations et de tableaux en liège	Boîte à outils Système de planification de maintenance		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28
1163	Maintenance de la structure	Charges d'exploitation liées à la maintenance de la structure du bâtiment selon l'EN 13306	Coûts associés aux consultants et sous-traitants/prestataires de services et matériels non effectifs	Améliorations	Se référer aux codes nationaux du coût de la construction	Gestion de projet, planification, approvisionnement/appeal d'offres, exécution	Appareils de levage/grues mobiles, échafaudage		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28
1164	Exploitation de l'équipement technique du bâtiment	Exploitation de l'infrastructure technique selon l'EN 13306	Prestataires de services, système d'assistance, système de gestion du bâtiment (BMS), lubrifiants et produits consommables	Améliorations, infrastructure de distribution avant le compteur principal et la distribution interne	Se référer aux codes nationaux du coût de la construction	Centre d'assistance, surveillance et contrôle, vérifications des services, remplacement des ampoules, réparations	Centre d'assistance, système de gestion du bâtiment, vides sanitaires, conduits, appareils de levage/nacelles mobiles		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 29

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Description générale» dans le contexte hospitalier et de «Inclu» de manière généraliste et plus détaillée	1161	Helpdesk et conciergerie	Utilisation d'un Helpdesk (électronique, physique) pour la communication entre les utilisateur et l'organisation de prestations de support non médicales en lien avec des contrats, des erreurs, des réclamations, des commentaires, de la documentation et des rapports	Gestion des dérangements, surveillance, respect du règlement intérieur, accès aux issues de secours, supervision des prestataires (par ex. ramoneurs, administration publique)	Helpdesk (technique) (cf. 1164)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 26
Définition généraliste et plus détaillée de «Inclu» et «Non inclu»	1162	Exploitation des bâtiments	Construction et utilisation	Réparation des portes, fenêtres et mobilier	Maintenance du mobilier (cf. 1430), accrocher des tableaux (cf. 1440)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 26
Définition spécifique de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	1163	Entretien des bâtiments	Mesures pour la préservation ou la restauration des bâtiments	Maintenance/Service, inspections, réparations des bâtiments et travaux de maintenance non activables financièrement	Travaux de maintenance activables financièrement, modernisation, assainissement, rénovation (→ Projet)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 26
Définition de «Inclu» dans le contexte hospitalier généraliste et complétée	1164	Exploitation des installations techniques	Exploitation de l'infrastructure technique	Salles blanches, Helpdesk, eaux usées, eaux, gaz, alimentation eau chaude, ventilation, courant haute tension, télécommunication et information, installations de transport (par ex. ascenseurs, escaliers mécaniques, monte-charges), installations spécifiques (ex. cuisines, laboratoires), domotique, portes automatiques, détecteurs de fumée, volets de désenfumage	Améliorations, infrastructure d'approvisionnement devant les compteurs principaux et distribution interne		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 27

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1165	Maintenance de l'équipement technique de bâtiment	Charges d'exploitation associées à la maintenance de l'infrastructure technique selon l'EN 13306	Consultants et sous-traitants/prestataires de services et matériels non effectifs	Améliorations	Se référer aux codes nationaux du coût de la construction	Gestion de projet, planification, approvisionnement/appeal d'offres, exécution	Vides sanitaires, conduits, appareils de levage/grues mobiles, échafaudage		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 29
1170	Utilités	Alimentation en énergie et en eau et traitement et élimination des déchets. Peut inclure l'approvisionnement par des producteurs externes et/ou la production interne, y compris l'infrastructure nécessaire à l'interface avec le système interne de distribution/collecte	Tous les coûts d'approvisionnement et de production d'énergie et d'eau, de traitement et d'élimination des déchets, et d'exploitation, de maintenance et d'amélioration de l'infrastructure ainsi que les éventuels revenus associés	Distribution, traitement et consommation internes d'énergie et d'eau et infrastructure associée, tri préalable des déchets à la source effectué par un personnel qui n'est par ailleurs pas impliqué dans le traitement des déchets	Energie Eau Déchets	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30
1171	Energie	Alimentation en énergie d'une installation de support construite. Peut inclure l'approvisionnement par des producteurs externes et/ou la production interne d'énergie, et comprend l'infrastructure habituelle nécessaire jusqu'au compteur, mais pas le système interne de distribution	Tous les coûts d'approvisionnement et de production d'énergie, et d'exploitation, de maintenance et d'amélioration de l'infrastructure	Distribution, traitement et consommation internes d'énergie et infrastructure associée	Chauffage, refroidissement, électricité, gaz, pétrole, bois, etc.	Approvisionnement, production, surveillance, maintenance	Transformateurs, tuyaux collecteurs et câbles		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	1165	Entretien des installations techniques	Mesures pour la préservation ou la restauration des installations techniques	Maintenance/Service, inspections, réparations des installations techniques et (cf. 1164) et travaux de maintenance non activables financièrement	Travaux de maintenance activables financièrement (échange de pièces défectueuses), modernisation, assainissement et rénovation (→ Projet)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 27
Définition généraliste et plus détaillée dans le contexte de la répartition des prestations en milieu hospitalier de «Description générale» et de «Inclu»	1170	Élimination et recyclage	Élimination et recyclage de combustibles, traitement et recyclage des matériaux	Toutes les prestations liées à l'approvisionnement et à la production d'eau et d'énergie, au traitement et au recyclage des matériaux, et à l'utilisation des infrastructures nécessaires	Voir prestations inférieures		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 28
Définition généraliste et plus détaillée dans le contexte de la répartition des prestations en milieu hospitalier de «Intitulé de la prestation», de «Description générale», «Inclus» et «Non inclus»	1171	Élimination et recyclage des fluides	Fourniture de sources d'énergie (électricité, produits pétroliers, gaz naturel, charbon, chaleur à distance, autres énergies renouvelables), approvisionnement en eau et gaz, traitement des eaux usées	Toutes les sources d'énergie, y compris le stockage de l'énergie et installations photovoltaïques, eau potable, évent. eaux de pluie ou eaux grises, traitement de l'eau potable/osmose pour le laboratoire, le ménage, etc., CO ₂ pour les cuisines, gaz (médicinal), air comprimé. Voir aussi prestations inférieures	Entretien et exploitation des infrastructures nécessaires (cf. 1160), recyclage des matériaux (cf. 1173), approvisionnement (cf. 2550 ff.)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 28

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée, généraliste et spécifique au milieu hospitalier	1171.10	Chaleur	Fourniture de chauffage (pour chauffage statique et ventilation), eau chaude, chaleur industrielle (pour processus de travail, cuisines et stérilisation), vapeur (pour stérilisation, cuisines, humidification), récupération de chaleur (y compris production de chaleur, distribution, émission, stockage, circulation, mesures d'hygiène, contrôle)	Énergie pour fourniture de chauffage, eau chaude, chaleur industrielle (par ex. combustibles), chaleur à distance, rejet de chaleur, chaleur ambiante, énergie électrique	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires (cf. 1160 ss.), énergie auxiliaire (électricité) pour les permutations, contrôles des armoires, couvertures et coussins chauffants. (cf. 1171.30), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (p Projet) Approvisionnement (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations plus détaillée, généraliste et spécifique au milieu hospitalier	1171.20	Froid	Fourniture de climatisation (pour pièces climatisées, refroidissement des salles spécialisées et des locaux serveur), climatisation industrielle (cuisines, restaurant et stocks de médicaments), y compris production de froid, distribution, émission, stockage, reflux, contrôle	Énergie pour fourniture de climatisation et de climatisation industrielle (par ex. énergie électrique, chaleur à distance, chaleur ambiante/ Free-Cooling)	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires (cf. 1160 ss.), courant pour réfrigérateurs (cf. 11771.30), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (p Projet) Approvisionnement (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations plus détaillée, généraliste et spécifique au milieu hospitalier	1171.30	Courant électrique	Fourniture d'énergie électrique pour l'éclairage (extérieur et intérieur), énergie auxiliaire de chauffage, aération, ICT (appareils de communication et d'information, serveurs, etc.), appareils fixes, appareils branchés, autres consommateurs d'énergie (ascenseurs, moteurs, processus, etc.)	Éclairage extérieur et intérieur, alimentation de secours, électronique de divertissement, traitement de l'air en salles blanches	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires (cf. 1160 ss.), courant pour production de chaleur et de froid (cf. 11771.10, 1171.20), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (→ Projet) Approvisionnement (cf. 2550 ff.)		

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1172	Eau	Alimentation en eau d'une installation de support construite. Peut inclure l'approvisionnement par des producteurs externes et/ou la production interne d'eau, et comprend l'infrastructure habituelle nécessaire jusqu'au compteur, mais pas le système interne de distribution	Tous les coûts d'approvisionnement et de production d'eau, et d'exploitation, de maintenance et d'amélioration de l'infrastructure, comprenant les eaux usées	Distribution, traitement et consommation internes d'eau et infrastructure associée	Eau de réseau potable, eau souterraine, eau de pluie	Approvisionnement, production, surveillance, maintenance	Chambres des pompes, systèmes d'extinction automatique, bassins de rétention d'eau		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition généraliste et plus détaillée dans le contexte de la répartition des prestations en milieu hospitalier de «Description générale»	1172	Eau	Approvisionnement en eau	Eau froide	Énergie pour fourniture d'eau chaude (cf. 1171.10)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 28
Définition généraliste et plus détaillée dans le contexte de la répartition des prestations en milieu hospitalier de «Intitulé de la prestation», de «Description générale» et de «Inclu»	1172.10	Traitement des eaux usées et recyclage	Traitement et recyclage des eaux usées	Eaux usées, eaux de pluie, traitement des eaux usées (par ex. séparateur de graisses, séparateur de coalescence)	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires (cf. 1160 ss.), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (→ Projet) Approvisionnement (cf. 2550 ff.)	À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur la protection des eaux, Ordonnance sur la protection des eaux	D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 28

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1173	Déchets	Traitement et élimination des déchets, y compris le tri et la réutilisation des déchets solides ainsi que des liquides et des eaux usées. Ne comprend généralement que la collecte des conteneurs pleins et leur remplacement par des conteneurs vides, mais pas la collecte interne et la manutention	Tous les coûts de traitement et d'élimination des déchets ainsi que les éventuels revenus associés	Tri préalable des déchets à la source effectué par un personnel qui n'est par ailleurs pas impliqué dans le traitement des déchets	Déchets combustibles, eaux usées, papier, déchets dangereux, verre, déchets domestiques	Collecte, tri, élimination	Chambres à poussière, conteneurs, tuyaux d'évacuation		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation» et de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	1173	Élimination et recyclage	Élimination et recyclage des matériaux/déchets solides et liquides	Collecte de récipients pleins et échange contre récipients vides, étiquetage, entreposage sur lieu de collecte centralisé, tri et élimination ou recyclage conformément aux dispositions légales. Voir aussi prestations inférieures	Tri préalable des déchets à la source par le personnel normalement non concerné par les matériaux/déchets, traitement des eaux usées (cf. 1172.10)	À prendre en compte lors de l'exécution : Loi sur la protection de l'environnement, ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques, loi sur la protection des eaux, ordonnance sur le traitement des déchets, ordonnance sur les mouvements de déchets, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable, applicable pour tous les déchets spéciaux au-delà de certaines limites (>333 kg par transport et déchet spécial) ; l'établissement hospitalier est responsable en tant qu' «Expéditeur» des déchets	D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 28 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1173.10	Élimination de matériaux non liées au secteur	Élimination professionnelle des matériaux/déchets non liées au secteur	Voir prestations inférieures	Élimination de déchets hospitaliers (cf. 1173.20), traitement des eaux usées et élimination (cf. 1172.10)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 28
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1173.11	Élimination de matériaux recyclables	Élimination professionnelle des matériaux recyclables	Papier, carton, journaux, boîtes métalliques, aluminium, ferraille, verre, plastique, PET, polystyrène, piles, lampes fluorescentes, ampoules, huile de friture, cartouches d'imprimantes, supports magnétiques, rubans de machines à écrire, appareils électroniques ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques ; en grande quantité, les lampes fluorescentes sont considérées comme des déchets spéciaux – Observer la protection des données	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 8

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1173.12	Élimination des déchets verts	Élimination professionnelle des matières compostables	gazon, herbe, branche, tontes, coupes d'arbres, terre, épiluchures, marc de café, fleurs, aliments cuits ; production de biogaz ; étiquetage			D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1173.13	Élimination de déchets électroniques	Élimination professionnelle des appareils électriques et électroniques conformément aux dispositions légales	Câbles, compteurs, interrupteurs, moteurs, électronique de divertissement électrique, appareils de bureautique, d'information et de communication, appareils ménagers, lampes, éclairage, outillage, appareils de sport et de loisirs (par ex. jouets) ; étiquetage	ampoules (cf. 1173,11)	À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1173.14	Élimination de déchets industriels	Élimination professionnelle des déchets industriels	Matériaux d'isolation, bois de construction et de démolition, bois contenant des produits toxiques, huiles industrielles, aérosols, paratonnerre radioactifs, produits phytosanitaires, caoutchouc, pneus, plâtre, gravier, goudron/asphalte, boues, matières plastiques ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur les mouvements de déchets	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1173.15	Élimination de documents sensibles	Élimination professionnelle des documents sensibles	Dossiers physiques du personnel et médicaux, y compris supports de données/papier ; étiquetage	Dossiers électroniques, données sensibles non archivées		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.20	Élimination de déchets hospitaliers	Élimination professionnelle des déchets hospitaliers	Voir prestations inférieures			

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.21	Élimination de déchets médicaux non problématiques (ordures ménagères)	Élimination professionnelle des déchets médicaux non problématiques	Déchets ménagers non recyclables (inflammables et non inflammables), pansements adhésifs, tampons, compresses, plâtres, pansements peu souillés, fragments ou lambeaux cutanés, petits morceaux de tissus, nécroses, petites tumeurs, bouteilles de perfusion vides, matériel de perfusion sans aiguille, seringues vides sans aiguille, récipients vides à usage unique (par ex. gobelets à urine), emballages de médicaments vides, tabliers en plastique, protections buccales et nasales, médicaments non pharmaceutiques (par ex. infusions médicinales, comprimés de vitamines, de magnésium, aliments spéciaux, médicaments homéopathiques connus et identifiés et traitements alternatifs) ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.22	Élimination de déchets organiques	Élimination professionnelle de restes alimentaires (déchets organiques)	Restes alimentaires des patients, du personnel, des visiteurs et des plateaux clients	Restes alimentaires emballés (par ex. portions de beurre ou de confiture, sachets de chocolat en poudre) (cf. 1173.21)		

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.23	Élimination de parties du corps, d'organes et de tissus (déchets pathologiques)	Élimination professionnelle des déchets pathologiques	Tissus, placentas, parties du corps, organes, parties amputées, etc. ; récipients hermétiques appropriés ; entreposage centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B1.1)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.24	Élimination de déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination	Élimination professionnelle des déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination	Poches d'urine et de transfusion sanguine non vidées ou non vidangeables, produits et prélèvements sanguins, drainages d'abcès, filtres de dialyse, pansements très souillés ; conditionnement (étanche et résistant aux déchirures) ; entreposage intermédiaire centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets, Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B1.2)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.25	Élimination de déchets présentant un danger de blessure/sharps	Élimination professionnelle des déchets présentant un danger de blessure	Tous types de seringues et d'aiguilles, ampoules, scalpels, tubes en verre et leurs contenus, lames, récipients à seringues ; entreposage contrôlé ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B2)

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.26	Élimination de médicaments périmés	Élimination professionnelle des médicaments périmés	Médicaments disponibles uniquement chez les professionnels (ex. pharmacies, cabinets médicaux, industrie pharmaceutique) ; récipients adaptés ; entreposage contrôlé ; étiquetage	Stupéfiants (cf. 2443.23, 2443.26)	À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B3)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.27	Élimination de déchets cytostatiques	Élimination professionnelle des déchets cytostatiques	Médicaments contenant des substances cytostatiques, cytostatiques superposés et matériaux (utilisation, fabrication, préparation) fortement contaminés par des produits cytostatiques ; récipients adaptés (compacts, étanches) ; entreposage contrôlé et achevé ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B4)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.28	Élimination de déchets infectieux	Élimination professionnelle des déchets infectieux	Déchets contenant d'importantes quantités de matières et de substances susceptibles de transporter des agents infectieux, déchets contaminés ; récipients certifiés UN ; entreposage centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (C)

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.29	Élimination de déchets chimiques	Élimination professionnelle des déchets chimiques	Déchets chimiquement contaminé et non contaminés ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les produits chimiques, Ordonnance sur les mouvements des déchets, Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) Élimination des déchets p. 7–8
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1173.30	Élimination de déchets radioactifs	Tri professionnel, collecte et livraison des déchets radioactifs conformément aux dispositions légales	Déchets artificiellement radioactifs, sources scellées et appareils avec sources scellées, déchets naturellement radioactifs, déchets contenant des matières nucléaires ; emballage intérieur : Sachets en polyéthylène ou boîtes servant à stocker des déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison ; emballage : récipients dont l'emballage intérieur sert à stocker des déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison ; ordures : déchets non conditionnés destinés à l'Institut Paul Scherrer ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi sur la radioprotection, Ordonnance sur la radioprotection, Ordonnance sur les émoluments perçus dans le domaine de la radioprotection, Directives OFSP sur la radioprotection : substances radioactives	SR 814.557 Ordonnance sur les déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison (2002) et SR 741.622 Ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1200	Extérieur	Surfaces extérieures, y compris terrain, entretien des installations de stationnement, jardinage, etc. Le coût d'investissement et les charges d'exploitation du terrain ou d'un site doivent être dissociés des coûts de construction à des fins d'évaluation comparatif	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Aménagement paysager des alentours des bâtiments mentionnés et dans les limites du site (lots/surface). Approvisionnement, production, surveillance, maintenance	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31
1210	Terrain, site, lot	Un ou plusieurs lots de terrain sur lesquels sont situés un ou plusieurs bâtiments et, éventuellement des aménagements secondaires et des installations de stockage, des voies, des espaces verts, des installations de stationnement et une infrastructure de sous-niveau	Gestion de patrimoine extérieur et embellissement du terrain extérieur portant essentiellement sur les travaux d'extérieur et le jardinage. Conception, plantation et entretien d'arbres, fleurs, pelouses. Entretien de fontaines, bordures, chemins piétonniers, trottoirs et drainage hors réseau, déneigement	Principaux aménagements secondaires tels qu'installations de stationnement à étages et/ou routes, places, installations sportives/parcours de golf, grands espaces verts, installations portuaires et complexe étendant une infrastructure de sous-niveau, sûreté (traitée ailleurs), élimination des déchets (traitée ailleurs)	Espace supplémentaire sur le site, Aménagement paysager et jardinage	Maintenance technique Déneigement Jardinage Nettoyage extérieur	Mobilier de jardin, plantation, bassins et fontaines, éléments d'architecture de jardins		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
	1200	Espaces extérieurs	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation» et de «Description générale», de «Inclu» dans le contexte des prestations complétée en général et de «Non inclu» adaptée au contexte des prestations en milieu hospitalier, administration des espaces extérieurs point 1140 du LekaS	1210	Exploitation et entretien des biens-fonds Sites et parcelles	Exploitation, aménagement et entretien d'une ou de plusieurs parcelles sur lesquelles se trouvent un ou plusieurs bâtiments, annexes, entrepôts, accès, biens-fonds et infrastructure souterraine	Exploitation, aménagement et entretien (maintenance, inspection)/entretien non activable financièrement des espaces et des terrains extérieurs, c'est-à-dire travaux sur les extérieurs, les environs, les jardins, planification, plantation, entretien des arbres, des fleurs et des pelouses ainsi que l'entretien des surfaces extérieures, des fontaines, des allées, des accès piétons, des trottoirs, des installations d'écoulement d'eau et des espaces clos	Administration (cf. 1140), élimination des déchets (cf. 1173), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, sécurité (cf. 2100)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 29

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1220	Espace supplémentaire sur le site	Aménagements secondaires et installations de stockage à côté des bâtiments mentionnés sur un ou plusieurs lots de terrain. Sont incluses les structures partiellement couvertes	Exploitation et maintenance de structure, et services à l'appui de la construction secondaire	Utilités, y compris eau, électricité, sûreté (traitée ailleurs). Principaux aménagements secondaires tels qu'installations de stationnement en surface et/ou en sous-sol, routes, places, installations sportives/parcours de golf, grands espaces verts, installations portuaires et complexe étendant une infrastructure de sous-niveau	Maintenance technique, nettoyage	Maintenance technique, nettoyage	Stations de pompage, enceintes de fumage, quais de chargement	Il convient que soient couverts uniquement les bâtiments et les structures indépendants/isolés, c'est-à-dire non reliés aux bâtiments principaux. En cas d'aménagements secondaires importants, tels qu'installations de stationnement en surface/en sous-sol, routes, places, installations sportives/parcours de golf, grands espaces verts, installations portuaires et complexe étendant une infrastructure de sous-niveau, il sera plus approprié, pour des raisons d'étalonnage comparatif significatif, de prendre en compte séparément ces installations du site	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Description générale», de «Inclu» dans le contexte des prestations complétée en général, et «Non inclu» dans le contexte hospitalier, administration des espaces extérieurs point 1140 du LekaS	1220	Exploitation et entretien des surfaces supplémentaires sur le site	Exploitation et entretien des locaux secondaires et des entrepôts annexes aux bâtiments cités sur une des parcelles, y compris constructions en partie couvertes (surfaces bâties)	Exploitation et entretien de constructions et travaux de maintenance qui soutiennent les constructions secondaires et les annexes telles que station de transformation, station de pompage, coins fumeurs couverts, rampe de chargement, etc.	Administration (cf. 1140), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, fourniture et traitement de l'eau et de l'électricité (cf. 1171), sécurité (cf. 2100)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 29

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1230	Installations de stationnement	(Parties de) bâtiments, non couverts, structures couvertes et terrain destinés au stationnement des véhicules, y compris les installations de stationnement pour les vélos, cyclomoteurs, voitures, bateaux	Exploitation et maintenance de structure, services, équipement d'accès, équipement de sûreté et de sécurité. Revenu de location d'installation de stationnement	Réparations et amélioration importantes. Utilités, y compris eau, électricité, sûreté (traînée ailleurs). Grandes installations de stationnement à étages et/ou à niveaux multiples	1. Parc de stationnement intérieur 2. Parc de stationnement couvert 3. Parc de stationnement extérieur	Maintenance technique, nettoyage, déneigement	Portails, barrières, systèmes d'accès, système de reconnaissance automatique des plaques minéralogiques	En cas d'importantes installations de stationnement en surface/en sous-sol, il sera plus approprié, pour des raisons d'étalonnage comparatif significatif, de prendre en compte séparément ces installations du site	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31
1300	Nettoyage	Services liés à l'hygiène et à la propreté qui entretiennent un environnement de travail adéquat et aident au maintien en bon état des biens matériels	Activités et processus associés uniquement au bâtiment	Tous les processus non associés au bâtiment (extérieur) voir 1200	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 33
1310	Nettoyage courant	Nettoyage des surfaces ordinaires dans un bâtiment qui a lieu quotidiennement ou périodiquement, plus d'une fois par an (quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, semestriel, etc.)	Coût du nettoyage périodique d'un bâtiment, de ses façades et des postes de travail, vidage des poubelles	Nettoyage de surfaces spécifiques telles que cantine, production (couleurs, aliments) nettoyage extérieur	Nettoyage quotidien Nettoyage du gros-œuvre Nettoyage des vitres	Nettoyage à l'aspirateur Dépoussiérage Epannage Polissage	Salle de nettoyage Machines de nettoyage Equipement de nettoyage Consommables, détergents		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 33

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Description générale», et de «Inclu» dans le contexte des prestations complétée en général et de «Non inclu» adaptée au contexte des prestations en milieu hospitalier, administration des espaces extérieurs point 1140 du LekaS	1230	Exploitation et entretien des places de parc	Exploitation et entretien des bâtiments (parties), constructions et surfaces couvertes ou couvertes en partie prévues comme places de parc pour véhicules, y compris vélos, motos, voitures, bateaux, etc.	Entretien, inspection et entretiens non activables financièrement de constructions et dispositifs d'accès, de sécurité et de protection, caisses et contrôles de parking, grands parkings sur un et/ou deux niveaux	Administration (cf. 1140), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, fourniture et traitement de l'eau et de l'électricité (cf. 1171), sécurité (cf. 2100)	EN 15221-4 comprend les grands parkings sur un et/ou deux niveaux : pour permettre un benchmarking, il est conseillé de considérer ces parkings comme des objets indépendants et non comme parties des installations extérieures	D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 29
Voir LekaS – Prestations d'hygiène en milieu hospitalier (1390)	1300	Nettoyage					
Voir LekaS – Prestations d'hygiène en milieu hospitalier (1390)	1310	Nettoyage de routine					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1320	Nettoyage spécial	Nettoyage de surfaces spéciales (par exemple, façades ou plafonds) ou d'équipements (par exemple, ordinateurs ou téléphones) ou nettoyage sur commande (par exemple, nettoyage d'un site de construction, après un accident ou un incendie, spécifique à la branche)	Coût du nettoyage spécial d'un bâtiment, de ses façades et des postes de travail, d'objets d'art, de machines, etc.	Coût de l'espace (salle de nettoyage), nacelle de nettoyage des fenêtres nettoyage extérieur	Nettoyage périodique (> 1 an) Nettoyage sur demande spéciale Nettoyage d'un site de construction	Etanchéification des surfaces Nettoyage associé aux événements	Salle de nettoyage Machines de nettoyage Equipement de nettoyage Consommables, détergents Robot de nettoyage		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 33
1321	Lutte contre les parasites	Activités visant à lutter contre la présence indésirable d'animaux sauvages et d'insectes, etc. (par exemple, rats, pigeons et abeilles)	Spécialistes/prestataires externes	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Armoire fermée pour les poisons	Effectué généralement par des spécialistes externes	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 33

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», définition appliquée au milieu hospitalier de «Inclu» et «Non inclu»	1320	Nettoyage spécial	Nettoyage de surfaces spéciales ou d'appareils ; ordres de nettoyage spécial	Nettoyage de façades	Travaux de nettoyage définis sous 1390 ss.		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 31
	1321	Lutte contre les ravageurs	Activités de lutte contre la présence indésirables d'animaux sauvages et d'insectes, tels que rats, pigeons et abeilles				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 31
Description spécifique au milieu hospitalier de «Description générale»	1390	Hygiène	Prestations liées à l'hygiène et à la propreté pour la prévention des maladies infectieuses ; espace de travail et infrastructures rangés soigneusement	Voir prestations inférieures	Élimination et recyclage (cf. 1173)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 31
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.01	Nettoyage de la division hospitalière	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif de la division hospitalière	Gestion du matériel et des appareils de nettoyage ; chambres et salles de bains des patients, salle de bains et cuisines de la division, couloirs, bureau du personnel de la division, salles de travail médicales, salles de repos, salles d'examen et salles de traitement avec installations simples sans exigences d'infrastructure	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.02	Nettoyage des salles de soins intensifs	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des salles de soins intensifs	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; anesthésie et soins intensifs, soins intermédiaires, unités de combustion, unités d'isolement (infectieuse, protection), conditionnement et entretien des appareils, salles et couloirs appartenant au périmètre stérile comme une division hospitalière	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.03	Nettoyage des salles d'opération	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des salles d'opération	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; instructions, salles de traitement pré- et post-opératoire, conditionnement et entretien des appareils, salle de réveil, périmètre stérile/ couloir, salles d'alimentation et d'évacuation, vestiaire de la salle d'opérations et salle de pause de la salle d'opérations ainsi que les sas et les salles et couloirs généraux s'y rapportant	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.04	Nettoyage de la salle d'accouchement	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif de la salle d'accouchement	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif , secteur opérations avec bureaux, salles d'attente et salles de pauses pour le personnel, surfaces de passage et les salles et couloir généraux s'y rapportant	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.05	Nettoyage des salles de thérapies, accueil et soins en urgence	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif de salles de thérapies, admissions et soins en urgence	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; admissions médicales, diagnostique fonctionnel, diagnostique / thérapie cardiologique et endoscopique, radiologie, imagerie par résonance magnétique (IRM), salles de médecine nucléaire et de radiothérapie, salles des admissions aux urgences, dermatologie, hématologie, salles de pathologie, dialyse, salles de la clinique de jour avec bureaux, salles d'attente et sanitaires	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.06	Nettoyage des bains et physiothérapie	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des bains et physiothérapie	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; bains et physiothérapie	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.07	Nettoyages des bureaux et des salles de thérapie simples	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des bureaux et des salles de thérapie simples	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; salles de conférences simples, service médical, psychiatrie et psychothérapie, ergothérapie, cure de travail, thérapie occupationnelle, service de piquet, direction et administration, équipements de service, entrée/accueil, prise en charge des patients, service ambulatoire, salles de réunions et polyvalentes, aide à la structuration du temps, aumônerie et service social, garde d'enfants, crèche	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.08	Nettoyage des salles non-médicales à prétention technique élevée	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif des salles non-médicales à prétention technique élevée	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; salles de conférences avec équipements techniques complexes, central téléphonique et zones d'accueil avec équipements techniques significatifs, traitement photographique, chambre noire, traitement des données électroniques, recherche, apprentissage, amphithéâtres, formation et éducation, école des soins infirmiers	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1

Surface et infrastructure SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.09	Nettoyage des surfaces de passage générales	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des surfaces de passage générales	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; couloirs non-classifiables, cages d'escalier, ascenseurs, entrées, halls, toilettes visiteurs, guichets et zones d'accueil sans équipement technique significatif	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.10	Nettoyage des locaux techniques et des ateliers	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des locaux techniques et des ateliers	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; ateliers, locaux techniques, couloirs, bureaux et salles générales s'y rapportant	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.11	Nettoyage des surfaces extérieures et des voies d'accès	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des surfaces extérieures et des voies d'accès	Places de stationnement gratuites, laboratoires, salles de la blanchisserie, salles de la cuisine, salle à manger, pharmacie, stérilisation, magasins, salles de la bibliothèque, archives, préparation centrale des lits			D'après GEFMA (2011) 812 Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B S. B.1

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.90	Traitement des produits médicaux	Préparation (p. ex. pré-traitement, rassembler, pré-épu-ration, démontage), vérification de la propreté et de l'intégrité, entretien et dépannage, vérification fonctionnelle (et selon les besoins, marquage, emballage et stérilisation) et mise à disposition de produits médicaux	Prestations de service de stérilisation		À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur les produits thérapeutiques, ordonnance sur les dispositifs médicaux	D'après 0224 Institut Robert Koch (2012), Exigences relatives à l'hygiène lors de la préparation de dispositifs médicaux et SR 832.112.31 Listes commentées des moyens et appareils (2013)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1390.91	Prestations de services de stérilisation	Traitement des dispositifs médicaux stériles	Pré-traitement, nettoyage désinfection, contrôle de la propreté, vérification fonctionnelle, emballage stérilisation, validation et contrôles des processus de stérilisation, entreposage et mise à disposition des dispositifs médicaux retraits		À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur les produits thérapeutiques, ordonnance sur les dispositifs médicaux	D'après Cavin et al. Swiss-med (2005), Bonnes pratiques relatives à la préparation des dispositifs médicaux stériles, p. 4

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1400	Poste de travail	Assurer un poste de travail et un espace utilisables en tout lieu où un travail est, ou doit être, réalisé par un travailleur ou une personne dirigeant une entreprise	Se référer à des sous-produits spécifiques	Poste de travail extérieur (traité en 1200)	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Cette définition inclut les lieux généralement reconnus en tant que postes de travail, tels que les bureaux, les ateliers, les usines, les sites de construction ou les hôpitaux. Elle inclut également de nombreux autres types de postes de travail moins évidents, tels qu'un véhicule fourni par un employeur à un travailleur pour qu'il l'utilise dans le cadre de son travail	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34
1410	Aménagement et adaptations pour l'occupant	Modifier une activité sur un site (terrain ou bâtiment) pour satisfaire aux exigences de fonctionnement. Comprend, par exemple, les parois mobiles non fournies par le propriétaire et non incluses dans le loyer	Inclut l'activité d'aménagement initial pour configurer l'espace afin de répondre aux exigences de l'occupant	Exclut les améliorations du bâtiment et les parois fixes même fournies par et propriété du locataire	Adaptation de surfaces de pièces adéquates, intégration de l'espace de conférence/ cuisinette	Déplacer les panneaux de séparation, services de menuiserie, travaux de peinture	Pas encore normalisé		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», «Inclus» et «Non inclus» de la liste des prestations ajustée dans le contexte de l'hôpital	1400	Mise à disposition du poste de travail	Postes de travail utiles et surfaces à mettre à disposition aux endroits dans lesquels des travaux sont exécutés ou doivent être exécutés	Postes de travaux implantés en interne et en externe. Voir aussi prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 32
Définition spécifique de «Description générale» dans le contexte des prestations pendant l'exploitation «Inclus» et «Non-inclus» dans le contexte des prestations ajusté de manière universelle	1410	Aménagements spécifiques au locataire	Mutation d'un site (terrain ou immeubles) non réalisable financièrement, conformément aux besoins de l'entreprise		Activités initiales d'agrandissement dans le but d'adapter la surface aux besoins de l'utilisateur (→ Projet) Investissement financièrement réalisables		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 32

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1420	Gestion de l'espace	Optimiser et planifier l'espace sur un site pour satisfaire aux besoins de l'organisation «Traduction» des stratégies relatives aux activités principales en distribution des postes de travail et le mesurage des performances pour servir de base aux améliorations	Tous les coûts imputables à ce produit	Exclut les déménagements de bureaux, déplacements (voir 2400)	Acquisition de données d'espace, affectation d'espace	Gestion des données, analyse de l'affectation de l'espace, redistribution de l'espace	Outil de planification de postes de travail par CAO		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34
1430	Mobilier	Fourniture, installation et entretien du mobilier et du matériel de bureau	Se référer à des sous-produits spécifiques	Exclut l'équipement technique, de production et de restauration et les TIC	Appel d'offres, installation, élimination	Détermination de la demande, comparaison des prix, commande	Atelier (réparation)		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35
1431	Plantes et fleurs	Fourniture et entretien des plantes intérieures et des bouquets	Remplacement des vieilles plantes, bouquets fanés, etc.	Pas encore normalisé	Appel d'offres, entretien, élimination	Détermination de la demande, comparaison des prix, commande, arrosage, fertilisation, habillage	Système d'arrosage		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35
1440	Objets d'art	Décorations telles que peintures, sculptures, etc. visant à améliorer l'environnement des postes de travail	Acquisition et maintenance	Pas encore normalisé	Appel d'offres, installation, élimination	Détermination de la demande, comparaison des prix, commande	Base de données d'objets d'art		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», de «Inclus» dans le contexte des prestations complétée en général, et «Non inclus» dans le contexte hospitalier, administration	1420	Gestion des surfaces	Optimisation et planification des surfaces sur le site selon la stratégie d'actifs et de portefeuille et mesure des prestations comme base d'améliorations		Gestion locative interne (cf. 1140.30), transferts (cf. 2430), stratégie d'actifs et de portefeuille (cf. 9600 ff.)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 32
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Description générale» dans le contexte hospitalier et de «Inclus» et de «Non-inclus» de manière généraliste et plus détaillée	1430	Maintenance du mobilier	Mise à disposition, maintenance et entretien des immobilisations mobiles non médicales qui sont utilisées dans les zones non-médicales	Équipements et appareils non-médicaux. Voir aussi prestations inférieures	Exploitation et entretien des équipements techniques de bâtiments (cf. 1164, 1165), équipements de sécurité (cf. 2120), ICT (cf. 2300), gestion de la flotte de véhicules (cf. 2441)	À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance de protection contre le bruit	D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 33
Définition spécifique de «Description de la prestation», «Description générale» complétée en général, «Non-inclus» complétée dans le contexte hospitalier	1431	Entretien des espaces verts intérieurs	Mise à disposition, maintenance et entretien des plantes et arrangements floraux des chambres	Remplacement des plantes et arrangements floraux fanés	Plantes en surfaces extérieures (cf. 1210)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 33
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Description générale», et de «Non inclus» dans le contexte hospitalier	1440	Entretien des œuvres d'art	Mise à disposition, maintenance et entretien des tableaux, sculptures ou objets similaires		Décorations et arrangements décoratifs généraux (cf. 1449.20), approvisionnement (cf. 2550)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 33
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	1449.10	Entretien de la signalétique	Mise à disposition, maintenance et entretien des matériaux de signalétique	Marquage et balisage pour l'orientation des personnes dans les locaux			
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1449.20	Entretien de la décoration des salles	Mise à disposition, maintenance et entretien de la décoration des salles		Plantes et arrangements floraux des chambres (cf. 1431)		

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
1900	Spécifique aux activités principales	Ce produit couvre un grand nombre de services spécifiques à l'organisation ou au secteur industriel, associés à l'espace et infrastructure. La séparation de ces produits permet de mieux comparer les autres produits	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 36
1910	Utilités associées aux processus principaux	Alimentation et production d'énergie et d'eau mesurées séparément pour les processus de production grands consommateurs d'énergie ou d'eau	Maintenance des installations de support nécessaires à l'activité principale ; dispositifs de surveillance et matériel nécessaires	Energie et eau nécessaires à l'activité principale	Mesure, analyse et optimisation de la consommation d'énergie et d'eau	Surveillance, maintenance, gestion des garanties	Espace, équipement technique, outils de surveillance, systèmes d'extinction automatique		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 36
1920	Postes de travail externes (installations de support hors site)	Fourniture d'aménagements extérieurs. Toutes les activités, services et ressources en rapport avec les aménagements extérieurs à l'organisation	Loyer ou coûts d'investissement, de maintenance et des utilités ; coûts du mobilier, coûts de fonctionnement	Coûts de déplacement ; coûts des TIC ; Bâtiments d'exposition permanente	1. Postes de travail externes 2. Postes de travail à domicile 3. Cantines 4. Espace d'exposition temporaire	Bâtiment loué, restauration sécurisée et infrastructure de TI	Système CAFM, outil de gestion pour l'espace et les services	En cas d'importants aménagements permanents tels que bâtiment de bureaux satellites, il sera plus approprié de prendre en compte séparément ces sites	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 36
1990	Produits spécifiques de branche (p. ex. la santé publique)								

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Dans LekaS, cette prestation est traitée dans les prestations allouées directement	1900	Spécifique à l'activité de l'établissement					
Cette prestation est traitée sous 1170 ff. à LekaS	1910	Alimentation et évacuation conformes au processus principal					
Cette prestation est traitée sous 1400 à LekaS	1920	Postes de travaux externes (hors des locaux du site)					
Cette prestation est traitée majoritairement comme les diverses prestations allouées directement à LekaS	1990	Produits spécifiques de branche (p. ex. la santé publique)					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Surface et infrastructure LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	1990.10	Exploitation et entretien des immobilisations mobiles médicales	Mise à disposition, exploitation et entretien de biens meubles et d'installations qui sont utilisés dans les zones médicales	Tous les appareils médico-techniques selon l'ordonnance sur les dispositifs médicaux tels que par exemple les ECG, les aides respiratoires, les IRM et les lits des patients	Immobilisations mobiles non médicales (cf. 1430 ff.)	À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur la protection contre le bruit, loi sur la radioprotection, ordonnance sur la radioprotection, DIN EN 60601-1 Appareils médicaux électriques – Partie 1 : Déterminations générales pour la sécurité y compris les caractéristiques essentielles, ordonnance sur la radioprotection des appareils de radiographie médicaux, directives R de l'OFSP sur la radioprotection : Installations radiographiques, DIN EN 62353 Appareils médicaux électriques – Contre-verification et verification après remise en état d'appareils médicaux électriques, ordonnance sur les taxes relatives à la radioprotection	D'après DIN 32736 (812.213) Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2010)

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2000	Intégration au niveau tactique (Personnes et Organisation)	Intégration tactique ou intégration de produit – Processus de management intermédiaire applicables à ou desservant tous les produits liés aux Personnes et Organisation	Coût de la gestion tactique, coût de l'administration interne, coûts de tous les services liés aux Personnes et Organisation	Aucun	Produits liés aux Personnes et Organisation	Mettre en œuvre les stratégies, communiquer avec les clients, planifier les adaptations aux modifications à court terme, commander les services, contrôler les coûts, surveiller les performances, et rendre compte à la gestion stratégique par rapport aux Personnes et Organisation	Poste de travail de bureau		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 22
2100	HSSE	Protection contre les dangers extérieurs et/ou les risques internes, protection des biens matériels et de la bonne santé des personnes et offre d'un environnement sûr et durable, avec mise en œuvre des obligations légales et organisationnelles, conformité aux exigences légales	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 37
2110	Santé et Sécurité	Assurance de la santé et du bien-être des personnes sur leur lieu de travail	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Se référer à des sous-produits spécifiques	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 37
2111	Sécurité sur le lieu de travail	Sécurité effective des postes de travail, notamment dans les industries de production, exploitation minière, transport et construction	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Examen et audit des postes de travail, tests de qualité de l'air, protection de la conformité aux exigences légales	Plans d'évacuation en cas d'incendie, instruments de mesure spéciaux		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 37

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», «Inclus» et «Non inclus»	2000	Personnes et organisation	Prestations de gestion de services de toutes les prestations inférieures et des produits en lien avec les personnes et l'organisation	Gestion tactique et opérationnelle, administration interne, toutes prestations en lien avec les personnes et l'organisation	Investissements activés comptablement		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 20
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation»	2100	Protection de la santé, protection du travail et sécurité et environnement (SSE)	Protection contre les dangers externes et/ou contre les risques internes et protection des biens et de la santé et du bien-être des personnes et garantie d'un environnement sûr et durable. Mise en œuvre des obligations légales et organisationnelles, justificatif du respect des lois	Voir prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 35
Définition spécifique de «Intitulé de prestation», «Non inclus» complétée dans le contexte hospitalier	2110	Garantie de la protection de la santé et du travail	Garantie de la santé et du bien-être des personnes à leurs postes de travail	Voir prestations inférieures	Services de sécurité (cf. 2120)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 35
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», de «Description générale» dans le contexte hospitalier	2111	Garantie de la sécurité au travail	Préservation de la sécurité aux postes de travail				

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2111.10	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le bâtiment	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le bâtiment	Minimisation des risques de trébuchement et de dérapage, sécurisation des portes vitrées, sécurisation des chemins de fuite et des sorties de secours, sécurisation du personnel de nettoyage et du service technique lors de travaux dangereux. Mise à disposition d'équipements de protection individuelle raisonnables			D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 7–8
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2111.20	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail et aux équipements	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail et aux équipements	Minimisation des risques d'éblouissement / réflexions aux postes de travail dotés d'un écran, réduction des charges par photocopiage et impression laser, Prise en compte de l'ergonomie, sécurisation des meubles et des éléments électriques sous tension, optimisation du climat ambiant (ventilation, climatisation, chauffage, humidité de l'air, courants d'air)		À prendre en compte lors de l'exécution. Directives relatives aux ordonnances 3 et 4 de la loi sur le travail, SECO	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 9–10

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2111.30	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	Minimisation des risques liés aux activités nécessitant de garder la position assises pendant de longues périodes, aux facteurs de perturbation, au bruit, aux odeurs et à la fumée, à l'agressivité lors de contacts avec les clients et les patients, l'isolement des personnes travaillant seules ; Mise à disposition de solutions d'accès et formation aux bonnes pratiques de levage et de transport de charges.		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur la prévention des accidents 832.30 (3) Section : Environnement de travail	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 11
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2111.40	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	Garantie du respect du temps de travail, des pauses, des temps de repos lors du travail en équipes, dispositions de protection particulières en cas de maternité et pour les jeunes et les personnes en formation ; réduction du stress et optimisation de l'organisation du travail, protection contre le harcèlement moral et sexuel ; utilisation correcte de la surveillance du personnel		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi sur le travail 822.11 : Temps de travail et de repos ; consignes de protection particulières, prévention des accidents 832.30 4. Section de l'organisation du travail	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 12 – 13

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2112	Santé des personnes au travail	Prestation de santé et bien-être des personnes tels que: soins de santé prodigués par le médecin de l'entreprise ou un thérapeute fiscal ou manuel, mesures de sécurité au travail, politique relative aux installations liées à la santé et au bien-être et aliments et boissons spéciaux	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Examen périodique Bilan de santé	Salle de premiers soins Centre de culture physique		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
2120	Sûreté	Protection des personnes et des biens pour garantir la sécurité et la sûreté	Coûts de base associés au bâtiment, tels que serrures, lecteurs de carte, tourniquets, caméras, et coûts de base associés aux personnes tels que gardiennage et plan d'action en cas d'urgence	Pas encore normalisé	Gardes du corps	Préparation à la gestion des situations d'urgence	Salle de commande dans une situation d'urgence	Bâtiment (technique, réception, surveillance)	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
2121	Mise en sécurité des personnes	Protection des personnes	Coûts associés aux personnes tels que gardiennage et plan d'action en cas d'urgence	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Gardes du corps	Analyse des risques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
2122	Protection de la propriété (physique et intellectuelle)	Protection des biens	Equipement de sûreté du bâtiment tel que serrures et clés, lecteurs de cartes, tourniquets, caméras	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Gardien et patrouilles	Système de contrôle d'accès, serrures et clés		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», définition de «Description générale» dans le contexte hospitalier	2112	Prestations de médecine du travail	Garantie de la santé et du bien-être du personnel	Accès à la santé (médecin d'entreprise, physiothérapeute ou thérapeute manuel), pratiques de travail sûres, directives d'entreprise en lien avec les équipements de santé et de bien-être et l'alimentation et les boissons spéciaux			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 36
«Inclus» et «Non-inclus» dans le contexte des prestations adapté de manière générale	2120	Services de sécurité	Protection des personnes et des biens Garantie de la sécurité	Voir prestations inférieures	Protection de la santé et sécurité au travail (cf. 2110 ss.)	À prendre en compte lors de l'exécution Norme de protection incendie, AEAI	D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 36
Définition spécifique de «Description générale» dans le contexte des prestations complétée en général, définition spécifique de «Inclu»	2121	Protection des personnes	Mesures préventives, de l'entreprise et d'intervention de protection des personnes	Prestations personnelles telles que la garde et le plan d'intervention d'urgence			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 36
Définition spécifique de «Intitulé de prestation» détaillée en général, «Description générale» dans le contexte des prestations complétée en général, répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122	Protection de la propriété, du patrimoine et des valeurs	Mesures préventives, de l'entreprise et d'intervention de protection des actifs (physiques et intellectuels) et des objets de valeur	Équipements techniques de sécurité des bâtiments, p. ex. serrures et clés, lecteurs de cartes, tourniquets et caméras. Voir également les prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 36

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.10	Protection contre l'incendie	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures			
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.11	Protection technique et architecturale contre l'incendie	Mesures préventives de protection des personnes, des animaux et des biens des dangers et des conséquences des incendies et des explosions	Utilisation des protections techniques contre l'incendie Équipements d'extinction, systèmes de détection et d'alarme des incendies et des fuites de gaz, systèmes de gicleurs, installations d'évacuation de la fumée et de la chaleur, paratonnerre, éclairage et alimentation électrique de sécurité, ascenseurs pour pompiers, dispositions de protections contre les explosions, tests intégraux	Entretien (cf. 1165)	À prendre en compte lors de l'exécution : Loi et directives cantonales	D'après la norme de protection contre l'incendie de l'association des établissements cantonaux d'assurance incendie (2003) 1–03d p. 9–15
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.12	Protection contre l'incendie générale, défensive et d'entreprise	Mesures organisationnelle et personnelles de garantie de sécurité en matière d'incendie	Protection générale contre l'incendie : Obligation de diligence, de surveillance et de notification ; Protection défensive contre l'incendie : Accès libre pour les pompiers, concepts de mise en alerte et d'engagement, organisation des pompiers ou des groupes d'intervention de l'entreprise (substituts pour pompiers de l'entreprise), protection contre l'incendie de l'entreprise : Officiers de sécurité, plans de déploiement de protection contre l'incendie et des pompiers, sécurité sur les chantiers, surveillance des décorations, formations (cours d'extinction de feu)		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi et directives cantonales	D'après la norme de protection contre l'incendie de l'association des établissements cantonaux d'assurance incendie (2003) 1–03d p. 16–18

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.20	Protection des objets	Mesures préventives, d'entretien et d'intervention de protection des objets, des installations, des matériaux et des biens contre les actes de personnes malveillantes («dangers actifs») et les phénomènes naturels, les défaillances techniques ou les actes involontaires («dangers passifs»)			À prendre en compte lors de l'exécution : Loi et directives cantonales	D'après les consignes de sécurité des objets du Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports (2014)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.30	Protection de l'information	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures			
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.31	Obligations contractuelles et mesures organisationnelles de protection de l'information	Mesures de protection contre les erreurs et les négligences du personnel et la prise de connaissance non autorisée, le vol d'information et la manipulation aux fins d'enrichissement personnel	Contrats de travaux, accords de confidentialité, règles, formations, création de notices		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi et directives cantonales	D'après Hartmann, M. & Bitz, G. (2008) : Sécurité de l'entreprise Protection de l'information en entreprise, p. 125–126
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2122.32	Mesures techniques de protection de l'information	Mesures de protection contre le malware (virus, vers, chevaux de Troie, etc ...) et le piratage (vandalisme, sondage, abus, etc.)	Contrôle des accès aux réseaux, logiciels antivirus, pare-feux, systèmes de détection et de prévention des intrusions, systèmes de gestion des identités et des accès, etc ...		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi et directives cantonales	D'après Hartmann, M. & Bitz, G. (2008) : Sécurité de l'entreprise, Protection de l'information en entreprise, p. 125–126

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2130	Protection de l'environnement	Toutes les activités, services et moyens axés sur la mise en œuvre et le contrôle de la politique en matière d'environnement (voir produit 9100 Développement durable) pour l'organisation et l'exécution des obligations légales et améliorations de l'environnement	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Assurance de la conformité aux exigences légales	Base de données des lois et réglementations environnementales		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39
2200	Accueil	Offre d'un environnement de travail accueillant où les gens se sentent à l'aise et bienvenus	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39
2210	Réception et centre d'appels	Accueil, enregistrement et orientation des visiteurs	Coûts associés aux installations de réception (coûts liés à l'espace, etc.)	Signalisation dans des installations de support autres que la (les) salle(s) de réception	Non applicable	Non applicable	Nettoyage de vêtements	Restauration	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», définition de «Description générale» dans le contexte hospitalier	2130	Activités de protection de l'environnement	Toutes les activités et les moyens dans le domaine des prestations de support non médicales qui sont orientées vers la mise en œuvre et la surveillance des directives environnementales ainsi que vers l'exécution des obligations légales et des améliorations liées à l'environnement	Justificatif de respect des lois		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi et ordonnance sur la protection des eaux, loi sur la protection de l'environnement, ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques, ordonnance sur le traitement des déchets, ordonnance sur les mouvements de déchets, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable	D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 37
	2200	Hospitality	Mise en place d'un environnement convivial qui contribue au bien-être des personnes	Voir prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 37
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation» Définition spécifique de «Description détaillée», «Inclus» et «Non inclus» dans le contexte des prestations complétée en général	2210	Services de réception et de contact	Réception, immatriculation et conseil des personnes	Centre d'accueil interne/ externe, réception pour les renseignements généraux, services de réception et de contact, services téléphoniques, communication de renseignements, central téléphonique, service central de communication, service de concierge, encaissements, distribution et retour des appareils	Services de sécurité (cf. 2120), signalétique aux autres Facilités comme dans la salle de réception/ les salles de réception (cf. 1449.10), service de concierge spécial (cf. 2990.20)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 37 et DIN 32736 (2000) gestion des bâtiments p. 7

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2220	Restauration et distributeurs automatiques	Fourniture d'aliments et de boissons au personnel et aux invités	Coûts des aliments et des boissons, coûts de toutes les installations nécessaires pour fournir les services de restauration et de distributeurs automatiques	Utilisation d'équipements et d'installations de cuisine pour les événements	Restaurant Distributeurs automatiques. Services supplémentaires (conseil d'administration, VIP, etc.)	Distributeur de café spécial	Café restaurant	Distribution de vêtements	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
«Description générale» dans le contexte hospitalier général complété, définition de «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte hospitalier	2220	Cantine et ventes par automates	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures	Exploitation et entretien des équipements techniques de bâtiments (cf. 1164, 1165)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 37 et groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2220.10	Restauration pour les patients et les résidents	Mise à disposition de l'alimentation pour les patients et les résidents	Production et fabrication de l'alimentation des patients et des résidents, service d'étage, hôtellerie, exploitation des cuisines d'unités, lavage de la vaisselle	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle (cf. 2443 ff.), approvisionnement en alimentation (cf. 2550 ff.)		Groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2220.20	Restauration pour le personnel	Mise à disposition de l'alimentation pour le personnel	Production et fabrication de l'alimentation pour le personnel, exploitation du restaurant d'entreprise (encaissements compris), cafétéria, mise à disposition du ravitaillement pour les réunions, gestion des bons de restauration, lavage de la vaisselle	Ravitaillement des événements du personnel (cf. 2220.50), distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle (cf. 2443 ff.), approvisionnement en alimentation (cf. 2550 ff.)	Prestations de restauration aux prix internes	Groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2220.30	Restauration pour les visiteurs	Mise à disposition de l'alimentation pour les visiteurs	Production et fabrication de l'alimentation pour les visiteurs, exploitation du restaurant et de la cafétéria (encaissements compris), lavage de la vaisselle	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle (cf. 2443 ff.), approvisionnement en alimentation (cf. 2550 ff.)	Prestations de restauration aux prix externes	Groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2230	Salles de réunion et événements	Service de soutien à l'agencement des salles de réunion et à l'organisation des événements	Personnel, tous les coûts liés à la fourniture des salles de réunion et à la restauration, et associés aux réunions et aux événements, coûts du matériel technique	Soutien externe, coûts des distributeurs automatiques	Salles de réunion Evénements internes Evénements externes	Non applicable	Non applicable	Les textiles associés à l'activité principale, tels que les draps dans les hôpitaux, sont inclus	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2220.40	Services d'alimentation par automates	Mise à disposition d'automates de distribution d'alimentation	Production et fabrication de l'alimentation pour automates	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle (cf. 2443 ff.), approvisionnement en alimentation (cf. 2550 ff.)		Groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2220.50	Restauration externe et des événements	Mise à disposition de la restauration externe ou à l'occasion d'événements	Production et fabrication de l'alimentation pour le repas de midi et les événements internes ou externes	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle (cf. 2443 ff.), approvisionnement en alimentation (cf. 2550 ff.)		Groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», définition dans le contexte hospitalier de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu»	2230	Gestion des événements	Organisation et réalisation d'événements de tous types	Organisation et aménagement de salles, organisation de séminaires, de conférences, de la restauration et de divertissements	Mise à disposition et distribution de l'alimentation (cf. 2220.50, 2443 ff.)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 38

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2240	Vêtements professionnels et autres textiles	Fourniture, nettoyage et préservation du bon état des vêtements professionnels pour le personnel, par exemple, personnel de sécurité, chauffeurs, agents de maison, cadres et réceptionnistes, et d'autres textiles (par exemple textiles sanitaires)	Fourniture de vêtements professionnels, y compris les coûts d'obtention, d'entretien et de remplacement, de coupe et de remplacement de tailleurs, textiles sanitaires: Obtention, nettoyage et remplacement	Non applicable	Blanchisserie	Fourniture de vêtements	Placard pour vêtements et textiles Blanchisserie		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40
2441	Blanchisserie	Blanchisserie des textiles (vêtements, rideaux/paillasons/tapis, linge de table, draps de lit et serviettes (par exemple, hôtels, hôpitaux), y compris logistique et planification/organisation	Coût du personnel, des machines et de la poudre de lavage, entretien des machines à laver	Coût de l'espace (laverie), textiles stériles (ailleurs, voir Services de stérilisation)	Pas encore normalisé	Lavage Repassage	Installation et équipement de blanchisserie	Les textiles associés à l'activité principale, tels que les draps d'hôpitaux, sont inclus	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», définition de «Description générale», «Non inclu» dans le contexte hospitalier Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2240	Vêtements de travail et approvisionnement en textiles	Sécurisation de la mise à disposition, du nettoyage et de l'entretien de tous les textiles	Voir prestations inférieures	Textiles stériles (cf. 1390.91), Approvisionnement en textiles (cf. 2550 ff.), Logistique (cf. 2400)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 38
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241	Blanchisserie	Nettoyage des textiles	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 38
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241.10	Entretien du linge des patients et des résidents	Mise à disposition, nettoyage et entretien du linge privé des patients et des résidents	Linge privé des patients et des résidents, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241.20	Entretien des textiles de travail	Mise à disposition, nettoyage et entretien des vêtements de travail et de protection	Vêtements de travail et de protection, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241.30	Entretien du linge d'entreprise	Mise à disposition, nettoyage et entretien des vêtements du linge d'entreprise	Textiles pour salles d'eau, cuisines, de nettoyage, des chambres des résidents et des patients tels que p. ex. les draps, les chemises de nuit, les serviettes éponge, le linge de table, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ff.)		

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241.40	Entretien du linge spécial	Mise à disposition, nettoyage et entretien de linge spécial	Tous les autres textiles (rideaux, tapis, paillasons), planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241.50	Approvisionnement en linge par des tiers	Mise à disposition, nettoyage et entretien de linge privé	Linge privé, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2241.60	Réparation et conditionnement du linge	Élimination des dégâts sur le linge et rajustements spécifiques (p. ex. longueurs de pantalons et de manches)	Linge des patients et des résidents, textiles professionnels, linge d'entreprise, linge spécial, linge privé	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en matières (cf. 2550 ff.)		
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2250	Garde d'enfants	Mise en place de la garde d'enfants au jour ou à l'heure	Voir prestations inférieures			
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2250.10	Services de crèche	Exploitation d'une crèche	Garde et éducation pédagogique d'enfants pendant la journée		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur le placement d'enfants (2013) 211.222.338 Art. 13	
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2250.20	Service de garderie	Exploitation d'une garderie	Garde et éducation d'enfants à l'heure		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur le placement d'enfants (2013) 211.222.338 Art. 13	
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2290	Exploitation de l'hébergement	Exploitation de différents hébergement	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2290.10	Exploitation de l'hébergement du personnel	Prise en charge de l'exploitation de l'hébergement du personnel	Point de contact pour les demandes d'hébergement du personnel, accompagnement du personnel habitant dans l'hébergement du personnel	Administration des immeubles (cf. 1140), procès-verbal de réception (cf. 1140.10), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ff.), clés (cf. 2122), approvisionnement en textiles (cf. 2240)		

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2290.20	Exploitation des hébergements pour visiteurs	Prise en charge de l'exploitation des hébergements pour visiteurs	Point de contact pour les demandes d'hébergements pour visiteurs, réservations, encaissements, organisation/coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ff.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2290.30	Exploitation de l'hôtel pour patients/visiteurs	Prise en charge de l'exploitation de l'hôtel pour patients/visiteurs	Point de contact pour les questions à l'hôtel, réservations, encaissements, organisation/coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ff.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2290.40	Exploitation chambre de piquet	Prise en charge de l'exploitation des chambres de piquet	Point de contact pour les demandes de chambres de piquet, organisation/coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ff.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)		

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2300	TIC	Les Technologies de l'Information et de la communication (TIC) sont l'installation de support permettant de traiter les données et de faciliter les communications. Gestion stratégique du service de TIC et des fournisseurs tiers. Conseils stratégiques de l'organisation mère en matière de TIC. Alignement de l'activité et intégration des services de TIC à la stratégie de l'entreprise	Les TIC comprennent les technologies et les éléments destinés à remplir les fonctions de traitement de l'information et de communications pour venir à l'appui des activités principales de l'organisation. Coûts des conseils stratégiques externes de tous les services de TIC	Espace et utilités associées à l'espace, telles qu'énergie, et sécurité et intégration générique de toutes les installations de support (qui est traitée séparément ailleurs). TI dans l'entreprise (qui est traitée en 2900)	Se référer à des sous-produits spécifiques	Traduire les objectifs de l'organisation ; négocier les accords de FM-TIC ; élaborer la stratégie générale en matière d'approvisionnement / fournisseurs ; effectuer un étalonnage comparatif du service de TIC	TIC gérées sur le lieu de travail	Il s'agit des TIC relatives aux activités secondaires. Pour des raisons d'étalonnage comparatif, les applications TI des activités principales sont traitées en 2900. Les applications des activités principales sont, par exemple, l'ERP, la salle des changes (branche de la banque), le contrôle du trafic (branche du transport), le contrôle de la production (branche de la chimie), la CAO (branche de l'ingénierie)	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 41
2310	Service d'assistance en TI	Point de contact permettant à l'utilisateur (final) de communiquer avec le service de TIC en cas d'incidents ou de demandes	Personnel, matériels, logiciels et fournisseurs tiers	Support d'applications des activités principales	Pas encore normalisé	Exemple: Répondre à un utilisateur (final) ayant subi un incident, enregistrer cet incident et le résoudre au premier contact avec l'utilisateur (final)	Non applicable	Il s'agit de l'unité de résolution de première ligne du support TIC hors site ayant des moyens limités	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 41

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2300	TIC (technologies de l'information et de la communication)					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2310	Support technique informatique					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2320	Services aux utilisateurs finaux de TI	Produits matériels et logiciels, assistance locale, maintenance à distance sur le lieu de travail. Installation, déplacements, ajouts, modifications, intégration et distribution des produits matériels et logiciels du donneur d'ordres. Dispositifs matériels spéciaux du donneur d'ordres	Personnel, matériels, logiciels, déplacements et fournisseurs tiers	Services liés aux activités principales. Energie utilisée par les périphériques du donneur d'ordres.	TI des périphériques du donneur d'ordres Logiciel du donneur d'ordres Assistance sur site Services gérés aux donneurs d'ordres IDAM Intégration et distribution Périphériques spéciaux du donneur d'ordres	Exemples: Répondre à un utilisateur (final) ayant subi un incident, enregistrer cet incident et le résoudre au premier contact avec l'utilisateur (final) ; personnel TI réparant un ordinateur au domicile de l'utilisateur (final) ou à distance, intégrer le logiciel afin qu'il puisse être installé automatiquement sur les ordinateurs des utilisateurs (finaux) en insérant les bons paramètres dans l'emballage	Exemples: Fourniture d'ordinateur de bureau, ordinateur portable, écran, clavier, souris, imprimantes mobiles, lecteurs de papier électronique ; installation de licences de logiciel ou de protection anti-virus sur l'ordinateur de bureau ; remplacement d'un ordinateur réformé de l'utilisateur (final)	Les dispositifs matériels spéciaux ne font pas partie des dispositifs TI et des dispositifs de télécommunication de base requis par les utilisateurs (finaux) au niveau de leurs postes de travail pour effectuer leurs tâches quotidiennes	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 41
2321	TI des périphériques du donneur d'ordres	Équipement TI principal pour le poste de travail.	Les équipements TI principaux sont définis comme les matériels de TI standard de base dont les utilisateurs ont besoin pour exécuter leurs tâches. Energie utilisée par les périphériques du donneur d'ordres	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Évaluer et contrôler les fournisseurs tiers	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 41
2322	Logiciel du donneur d'ordres	Tous les logiciels et licences correspondantes pour l'équipement TI situé au poste de travail des utilisateurs (finaux)	Lorsque des «systèmes-clients maigres» sont utilisés, un logiciel de présentation est inclus	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Évaluer et contrôler les fournisseurs tiers	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 43

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2320	Prestations de services informatiques pour les utilisateurs finaux					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2321	Technologies de l'information pour l'utilisateur					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2322	Logiciel Client					

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2323	Assistance sur site	Assistance physique locale pour le matériel et le logiciel du poste de travail	Personnel aidant l'utilisateur (final) pour l'assister à son poste de travail physique en cas de problèmes de TI	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Déplacements (avec des sites multiples), composants	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 43
2324	Service géré aux donneurs d'ordres	Gestion à distance de l'équipement du poste de travail	Il s'agit de l'unité de résolution de deuxième ligne du support TIC hors site ayant des moyens étendus	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance logicielle	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 43
2325	IDAM	Activités d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression relatives aux matériels et logiciels du poste de travail	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 43
2326	Intégration et distribution	Préparation d'un logiciel en vue d'une livraison numérique automatique à distance (intégration) et livraison numérique automatique à distance du logiciel au poste de travail	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 44
2327	Dispositifs matériels spéciaux du donneur d'ordres	Tous les équipements de TI qui ne sont ni des équipements principaux de TI ni des périphériques de télécommunication du donneur d'ordres	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 44

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2323	Support sur site					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2324	Managed Client Service					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2325	IMAC					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2326	Emballage et expédition					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2327	Matériel Client spécial					

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2330	Services centralisés et décentralisés	Fournir et assurer la maintenance des unités de réseau des utilisateurs (finaux) sur lesquelles ils peuvent enregistrer leurs données, leurs installations de courrier électronique, leurs imprimantes et leurs serveurs d'impression (y compris la file d'attente d'impression) et un service d'annuaire qui gère leurs droits et politiques	Personnel, produits matériels, logiciels, centre de données et fournisseurs tiers	Accessoires d'impression (papier, toner, etc.)	Services de fichiers, services de courrier électronique, services d'impression, services d'annuaire	Exemples: configuration des serveurs de courrier électronique, gestion des files d'attente d'impression, fourniture aux utilisateurs de droits d'accès aux unités de réseau	Mise à disposition du courrier électronique et de l'imprimante à ceux ayant des droits d'accès au logiciel/fichiers	S'assurer que les coûts du centre de données externe sont inclus. S'assurer que les coûts du centre de données externe sont inclus. L'imprimante et le toner seront inclus dans les besoins en fournitures de bureau comme les crayons et les cahiers	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 44
2331	Services de fichiers	Gestion des unités de réseau des utilisateurs (finaux) sur lesquelles ils peuvent enregistrer leurs données	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et produits matériels	Centre de données,		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 44
2332	Services de courrier électronique	Gestion des installations de courrier électronique pour les utilisateurs (finaux)	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et des produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 45
2333	Services d'impression	Gestion des imprimantes et des serveurs d'impression (y compris la file d'attente d'impression) pour les utilisateurs (finaux)	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et des produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 45

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2330	Services centraux et décentralisés					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2331	Services de fichiers					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2332	Services de messagerie					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2333	Services d'impression					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2334	Services d'annuaire	Gestion d'un service d'annuaire qui gère les droits et politiques des utilisateurs	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et des produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 45
2340	Connectivité et Télécommunications	Assurer la connexion à Internet et à l'environnement de réseau étendu des postes de travail, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation. Réseaux de télécommunication câblés et mobiles, y compris les dispositifs associés et les assistants numériques personnels (PDA)	Personnel, produits matériels, logiciels et fournisseurs tiers	Périphériques devant être intégrés dans des véhicules (kits mains libres)	TI des services de connectivité TC des services de connectivité TC des périphériques du donneur d'ordres	Exemples: Fournir à un utilisateur final une connectivité à Internet et des téléphones mobiles, assurer la gestion des systèmes PABX ou VOIP	ayant une connectivité, des téléphones		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 45
2341	TI des services de connectivité	Assurer la connexion au réseau local et au réseau local sans fil des postes de travail, la connexion à Internet et à l'environnement de réseau étendu	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et des produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 46
2342	TC des services de connectivité	Assurer la connexion des téléphones conventionnels et mobiles au réseau de télécommunication, y compris les périphériques associés et les assistants numériques personnels (PDA)	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et des produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 46
2343	TC des périphériques du donneur d'ordres	Appareils téléphoniques (conventionnels et mobiles) pour les utilisateurs (finaux)	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Maintenance des logiciels et des produits matériels	Fournisseurs tiers		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 46

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2334	Services de répertoires					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2340	Prestations de services réseaux et communication					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2341	Services de connexion pour les technologies de l'information					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2342	Mise à disposition de raccordement pour les technologies de l'information					
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2343	Technologies de communication pour l'utilisateur					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2350	Formation (TIC)	Formation des utilisateurs finaux aux applications TIC	Charges décaissées	Temps perdu par les utilisateurs finaux	Pas encore normalisé	Exemple: Formation des utilisateurs finaux à l'utilisation des applications standards du poste de travail	Cours de formation, logiciels de formation	Les applications standard font de plus en plus partie de l'éducation de base de l'utilisateur final. (Formation) Les applications de l'entreprise ne font pas partie des TIC de Facilities Management. (Externe). Les installations d'apprentissage seront prises en compte par les «salles de réunion» ou les installations de support externes	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 46
2400	Logistique	Transport de personnes et transport et stockage de fournitures et d'information, et amélioration des processus pertinents	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47			

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 jusque là	2350	Formation initiale et formation continue (TIC)					
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier, définition de «Description générale» dans le contexte hospitalier	2400	Logistique	Transport des personnes, transport et entreposage de marchandises et de matériel	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 45

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2410	Fournitures de bureau, articles en papier	Approvisionnement, distribution et stockage de toutes les fournitures telles que papier, articles en papier, toners, rubans, stylos, cartouches d'imprimante, petit matériel de bureau, supports de présentation, etc. (consommables en rapport avec le poste de travail)	Coût lié à la fourniture d'articles en papier et de tout type de fournitures de bureau	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47
2420	Gestion de la documentation	Coordination et contrôle du flux (stockage, récupération, traitement, impression, reproduction, acheminement, distribution et élimination) des documents électroniques et sur support papier, de manière sûre et efficace	Se référer à des sous-produits spécifiques	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47
2421	Reprographie	Coordination et contrôle de la reproduction et de l'élimination des documents sur support papier de manière efficace	Equipements, maintenance et entretien, ainsi que le coût du personnel dédié et de l'entretien. Est également incluse l'élimination sécurisée (par exemple, déchiquetage) des documents sur support papier	coûts des consommables (y compris papier – voir fournitures de bureau)	Reprographie centralisée reprographie décentralisée	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Ne désigne pas une prestation au sens du LekaS, mais des aspects financiers (cf. approvisionnement en matériel non médical 2551.21 et 2552.21)	2410	Fournitures de bureau					
Définition spécifique de «Description générale» dans le contexte des prestations adaptée en général, définition spécifique de «Non inclu»	2420	Gestion des documents	Coordination et pilotage des flux de documents existants sous forme électronique ou papier (mémorisation, rappel, traitement, impression, copie, direction, distribution)	Voir prestations inférieures	Documentation médicale		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 45
Définition de «Description générale» et «Inclu» dans le contexte des prestations complétée en général, «Non inclu» complété dans le contexte hospitalier	2421	Reprographie	Toutes les procédures de reproduction optique indélébile de modèles et de documents	Copier, scanner, tracer imprimer, reliure de documents et services graphiques	Entretien et maintenance des équipements techniques des bâtiments (cf. 1165), élimination des documents sensibles au sens de la protection des données (cf. 1173.15), approvisionnement en matériaux (cf. 2550)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 45 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2422	Service de courrier et distribution interne	Services de courrier, messagerie et distribution interne	Coûts d'ouverture, de classement, de distribution, de collecte, d'emballage, d'affranchissement, de numérisation, d'enregistrement et d'envoi de courrier électronique ainsi que les coûts liés à la distribution entre les sites. Sont inclus les coûts du personnel et de la salle de courrier qui sinon devraient être imputés à d'autres produits – loyer, utilités, etc. Peut également inclure les services de portage	Coûts des articles en papier, du papier et de toutes les autres fournitures de bureau	Service de courrier et services de distribution interne	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48
2423	Bibliothèque et archives	Coordination, gestion et contrôle de la bibliothèque et des archives	coûts d'archivage interne et externalisé, coûts de fonctionnement des bâtiments employés pour l'archivage (qu'ils se situent en dehors du site ou sur le site dans des bâtiments autonomes et identifiables), des systèmes d'archivage, de la main d'œuvre spécialisée et de la récupération des dossiers	Pas encore normalisé	Gestion de la documentation Bibliothèque Archivage Gestion des connaissances	Achat et distribution de journaux, archivage des documents selon la législation	Logiciels de bibliothèque et d'archivage		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	2422	Services postaux	Exploitation du point poste, exécution des services internes et externes de messagerie et de distribution du courrier	Réception, ouverture, compilation, distribution, emballage, tamponnage, affranchissement, numérisation, enregistrement et envoi de lettres et de colis, y compris documentation de livraison, acheminement par tube pneumatique	Transports externes de marchandises (cf. 2443), approvisionnement en matériaux (cf. 2550)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 46 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6
Définition spécifique de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	2423	Médiathèque et archivage	Exploitation d'une médiathèque et coordination, administration et contrôle des archives	Mise à disposition de livres, journaux, supports audiovisuels, nomenclature de médiathèque, gestion des prêts ; archivage interne et externe, approvisionnement et usage de systèmes d'archivage adaptés au traitement et au rappel des enregistrements, archives des plans CAO, des plans de construction, des données RH, de la comptabilité et des données médicales	Destruction et élimination (cf. 1173 ss.)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 46

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2430	Mobilité – personnes et mobilier	Modification des activités principales impliquant un déplacement du personnel	Inclut tous les coûts associés au déplacement des personnes, des meubles, des équipements TIC et aux effets personnels.	Améliorations du bâtiment, optimisation du portefeuille, aménagements par l'occupant, mobilier et modifications des surfaces ou des postes de travail afin de s'adapter au déménagement	Déménagements internes au bâtiment Déménagement entre bâtiments Projets de déménagement (plus de 10 postes de travail concernés)	Transport de mobilier et matériel de bureau, calendrier de travail	Plans CAFM illustrant les postes de travail		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48
2440	Mobilité	Transport de marchandises et de personnes à des fins organisationnelles	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49
2441	Gestion de la flotte	Gestion des véhicules à moteur, tels que voitures, camionnettes et camions	La gestion de la flotte (de véhicules) englobe une gamme de fonctions de gestion de la flotte, telles que financement des véhicules, entretien des véhicules, gestion des conducteurs, gestion du carburant, gestion de la santé et de la sécurité en rapport avec le transport et administration de la flotte. Peut inclure le coût des véhicules et les coûts d'investissement, de carburant, de nettoyage, d'assurance, etc.	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Planification de voyage	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Intitulé de la prestation», et de «Description générale», «Inclu» et «Non inclu» dans le contexte des prestations complétée en général	2430	Déménagements	Planification et exécution des déménagements	Détermination des prestations de transport et d'installation nécessaires, fixation et coordination des délais de déménagement et d'installation, démontage, transport, montage et mise en service du mobilier, des appareils TIC et des objets personnels, mouvements des personnes, acceptation des prestations de transport et d'installation	Améliorations des bâtiments (→ Projet), optimisation du portefeuille (cf. 9600), projets de déménagements qui dépassent le cadre de l'entreprise (→ Projet)		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 46 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2440	Mobilité	Du point de vue de la promotion nécessaire à l'entreprise des personnes et des produits	Voir prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 47
Définition spécifique de «Description générale» dans le contexte des prestations complétée en général, définition spécifique de «Inclu», définition de «Non inclu» dans le contexte hospitalier	2441	Gestion de la flotte de véhicules	Gestion des véhicules personnels, de transport et utilitaires (motorisés et non motorisés)	Entretien et administration de tous les véhicules, gestion des carburants, nettoyage des véhicules, mise en place des assurances de véhicules et gestion de la santé et de la sécurité en lien avec les transports	Gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules (cf. 2443 ff.), services ambulatoires (→ prestation médicale), Approvisionnement en véhicules (cf. 2550 ff.), Logistique (cf. 9620)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 47

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2442	Services de voyage	Organisation du voyage et du logement du personnel pour affaires, excepté la location de voitures	Toutes les activités, services et ressources impliqués dans le transport de personnes de l'organisation par transport public, par taxi ou par transport aérien	Logement hors du site (sera traité ailleurs)	Transport par 1. Transport public 2. Taxi 3. Transport aérien	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49
2443	Services de transport	Transport de marchandises et de personnel sur un site ou entre des sites	Services d'autocars et subvention pour le transport public pour les déplacements du personnel, tous les services de chauffeur de direction, coûts du personnel et coûts des véhicules et de l'entretien, coût du transport de marchandises sur le site et hors du site	Coût des véhicules fournis aux membres du personnel pour leur usage personnel exclusif Déplacements tels que définis en 2430	1. Transport du personnel hors du site 2. Transport du personnel sur le site 3. Transport de marchandises sur le site 4. Transport de marchandises hors du site	Planification de voyage	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Définition spécifique de «Inclu»	2442	Prestations de service de voyages	Organisation des voyages et de l'hébergement pour le personnel en déplacement professionnel	Toutes les prestations en lien avec l'organisation des prestations de service de voyages	Véhicules de location (cf. 2441)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 47
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443	Prestations de transport	Transport de biens et de personnes au sein d'un site ou entre sites	Voir prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 47
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.10	Transport de personnes	Acheminement de personnes sans accompagnement médical	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 47
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.11	Services externes de transport de personnes	Acheminement de personnes du site à la destination et retour	Déplacements pour les patients, le personnel et les visiteurs en dehors du site, gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules	Accompagnement médical, services de secours		D'après SR 832.112.31 Listes commentées des moyens et appareils (2013) Art. 26 et 27
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.12	Services internes de transport de personnes	Acheminement de personnes, y compris aides médicales, au sein du site	Déplacements pour les patients, le personnel et les visiteurs, y compris aides médicales, au sein du site, gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules	Accompagnement médical, véhicules pour usage exclusif par des membres du personnel (cf. 2441)		

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.20	Transport et distribution de marchandises	Transport et distribution de marchandises et de matériels	Expédition et distribution de marchandises et de matériels, en interne ou en externe	Services postaux (cf 2422)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.21	Transport et distribution externes de marchandises non dangereuses	Transport et distribution externes de marchandises et de matériels qui ne sont pas considérées comme dangereux	p. ex. alimentation/restauration, linge, meubles, fournitures de bureau		À prendre en compte lors de l'exécution Contrôle de température GDP	
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.22	Transport et distribution externes de marchandises dangereuses	Transport et distribution externes de marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux	Marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable, la réglementation IATA pour le transport des produits dangereux ; l'expéditeur est responsable conformément à la loi	D'après l'ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route (2002) Art. 7 et l'ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable SR 741.622 (2001)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.23	Transport et distribution externes de produits stupéfiants	Transport et distribution externes de produits stupéfiants dans le respect des dispositions légales	Stupéfiants		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes	
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.24	Transport et distribution internes de marchandises non dangereuses	Transport et distribution internes de marchandises et de matériels qui ne sont pas considérés comme dangereux	p. ex. alimentation/restauration, linge, meubles, fournitures de bureau			

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.25	Transport et distribution internes de marchandises dangereuses	Transport et distribution internes de marchandises et de matériels qui sont considérés comme dangereux	Marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable ; l'expéditeur est responsable conformément à la loi	
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2443.26	Transport et distribution internes de produits stupéfiants	Transport et distribution internes de produits stupéfiants dans le respect des dispositions légales	Produits stupéfiants		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes	
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2490	Gestion des stocks et contrôle des entrées de marchandises	Mise en place de la gestion des stocks et du contrôle des entrées de marchandises pour des matériels médicaux et non médicaux	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2490.10	Contrôle des entrées de marchandises	Acceptation des marchandises, contrôle des entrées de marchandises et déballage de matériels médicaux et non médicaux	Contrôle des entrées de marchandises de matériels non médicaux (mobilier, alimentation, textiles, etc.) ainsi que des matériels médicaux conformément à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux	Transport et distribution de marchandises (cf. 2443 ff.), approvisionnement (cf. 2550)		

Personnel et organisation SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Personnel et organisation LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2490.20	Gestion des stocks de matériels médicaux et non médicaux	Mise en place de l'entreposage intermédiaire et de l'entreposage de matériels médicaux et non médicaux	Entreposage de matériels médicaux : médicaments et produits médicinaux conformément à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux ; entreposage de matériels non médicaux : p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessives, produits de nettoyage, produits chimiques	Transport et distribution de marchandises (cf. 2443 ff.), approvisionnement (cf. 2550)	À prendre en compte lors de l'exécution : Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses	D'après DIN 32736 (812.213) Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001) et SR 832.112 (31) Listes commentées des moyens et appareils (2013)

Support de gestion (Management Support) SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2500	Soutien à l'entreprise (soutien à la gestion)	Services venant principalement à l'appui de l'organisation	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Décision stratégique relative au nombre de tâches effectivement confiées au prestataire de FM (externe)	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 50
2510	Finance et Comptabilité	Services de gestion financière venant à l'appui de l'organisation	Outils spéciaux, prestataires externes	Services financiers pour l'organisation de FM proprement dit (inclus dans l'intégration tactique)	Comptabilité Eléments d'actif. Biens Contrôle, Etablissement de rapports	Établissement d'un budget, coordination des activités associées aux sous-produits	Comptabilité, contrôle et système d'établissement de rapports		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 50
2511	Comptabilité	Services de comptabilité venant à l'appui de l'organisation	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Comptabilité financière Comptabilité d'exploitation Comptabilité liée aux projets (construction) Gestion de la trésorerie	Imputer des factures à des codes de coût, comptabilité générale, bilan, compte de résultat, superviser un audit externe	Système TI de comptabilité		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 50
2512	Éléments d'actif, biens	Services de gestion d'éléments d'actif ou de biens venant à l'appui de l'organisation	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Estimation de la valeur et de la dépréciation des éléments d'actif, achat et vente d'éléments d'actif, développer une stratégie d'investissement, tenue des livres d'éléments d'actif dans le système de comptabilité	Système de gestion des éléments d'actif	Décharger les activités principales des processus de support ; ce produit peut inclure la gestion des investissements financiers dans l'immobilier, voire des actions	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 50

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2500	Support de gestion	Prestations de services dans le domaine du support non médical qui soutiennent le management de l'organisation	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 48
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2510	Finances et Controlling	Prestations de services en lien avec la finance et la comptabilité dans le domaine des prestations de support non médicales	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2511	Comptabilité	Prestations de services de comptabilité dans le domaine des prestations de support non médicales	Comparabilité financière, comptabilité analytique d'exploitation, gestion de la trésorerie	Gestion du financement (cf. 9620), comptabilité des immobilisations (cf. 1140.40)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48
Traité sous 9500 stratégie des ressources-/sourçage dans LekaS	2512	Actif immobilisé, propriété					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2513	Contrôle, Etablissement de rapports	Services de contrôle et d'établissement de rapports venant à l'appui de l'organisation	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Définition de la stratégie de contrôle, des activités de vérification, coordination de la collecte des données, statistiques, production de rapports, réalisation d'organigrammes, proposition de recommandations pour l'amélioration	Système TI de contrôle, système d'information de gestion MIS, logiciels de rapports		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51
2520	GRH	Services de gestion des ressources humaines venant à l'appui de l'organisation	Outils spéciaux, prestataires externes	Gestion des ressources humaines pour l'organisation de FM elle-même. (incluse dans l'intégration tactique)	Salaires et Pensions Recrutement Formation et Développement	Descriptions et ajouts de tâches, rémunérations et salaires, gestion des fonds de pension, interaction concernant les stratégies alternatives en matière de poste de travail qui influent sur les conditions de travail des employés	Coordination des activités associées aux sous-produits	Décision stratégique relative à la part de gestion des ressources humaines confiée au prestataire (externe) de FM	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51
2521	Salaires et pensions	Administration des salaires et des pensions	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Calcul des salaires et pensions, établissements de rapports et de déclarations, règlement des salaires	Système TI d'administration des salaires et des pensions	Questions de sûreté à traiter	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51
2522	Recrutement	Aide au recrutement de personnel	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Rédaction et mise en place d'offres d'emploi, présélection des candidats, recrutement de cadres	Tests de recrutement		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2513	Controlling, reporting	Prestations de services de controlling et de reporting dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 49
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2520	Gestion RH	Prestations de services de la gestion RH dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 49
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2521	Décompte de salaire	Administration des salaires et des pensions de retraite dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 49
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2522	Recrutement du personnel	Soutien des embauches de personnel dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 49

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2523	Formation et Développement	Soutien concernant la formation et le développement du personnel	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Administration de la formation interne, offre de cours, offre de plans de développement individuel du personnel	Cours de formation		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52
2530	Conseil juridique et contrats	Conseil juridique venant à l'appui de l'organisation	Outils spéciaux, prestataires externes	Services juridiques pour l'organisation de FM elle-même.	Conseil juridique Assurances Contrats	Conseil juridique en matière d'embauche	Logiciel de conseil juridique		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52
2531	Conseil juridique	Soutien concernant le conseil juridique, les affaires judiciaires	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Gestion des affaires judiciaires	Base de données des affaires judiciaires et des lois		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52
2532	Brevets et droits d'auteur	Gestion des brevets et droits d'auteur	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Demande de brevet	Base de données des brevets et des droits des brevets		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2523	Formation initiale et formation continue	Soutien à la formation initiale et à la formation continue dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 50
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2530	Service juridique et gestion des contrats	Soutien au service juridique et à la gestion des contrats dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 50
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2531	Service juridique	Soutien au service juridique et à la gestion des contrats dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 50
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2532	Prise en charge des brevets et des droits d'auteur	Administration des brevets et des droits d'auteur dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 50

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2533	Assurance	Gestion et optimisation de toutes les assurances dans une organisation	Main d'œuvre et outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Négociation de contrats d'assurance, identification des risques non couverts	Base de données des contrats d'assurance		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53
2534	Contrats	Contrôle et archivage de tous les contrats, élaboration de contrats types pour l'organisation	Main d'œuvre et outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Soutien concernant la négociation de contrats, contrôle des dates de fin de contrats, garantie de l'alignement de paiements réguliers avec les contrats	Base de données des contrats avec responsabilités	Les contrats de location font partie de l'administration des biens immobiliers	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53
2540	Marketing et communication	Communication d'entreprise, services de promotion et de marketing venant à l'appui de l'organisation	Main d'œuvre et outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Promotion Communication d'entreprise - Relations publiques - Publicité	Exploitation du site web de l'entreprise Communiqués de presse Etudes/ enquêtes de marché	Studio de marketing Logiciel de site web		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53
2550	Approvisionnement	Services d'approvisionnement venant à l'appui de l'organisation	Main d'œuvre et outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Appel d'offres et négociations Soumissions et passation de contrats (commandes)	Réalisation des soumissions, évaluation des fournisseurs, négociation des remises	Outil de soumission internet		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2533	Prestations de services d'assurance	Gestion et optimisation des assurances dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 51
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2534	Gestion des contrats	Création, configuration, parachèvement et surveillance de contrats (standards) ou de modifications de contrats, vérification et archivage de contrats dans le domaine des prestations de support non médicales		Contrats dans le cadre de locations immobilières à des tiers (cf. 1140.10)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 51 et DIN 32736 (2000) gestion des bâtiments p. 7
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2540	Marketing et Communication	Communication d'entreprise, prestations de services de promotion et de marketing dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 51
Définition de «Description générale» et «Inclu» dans le contexte des prestations complétée en général, «Non inclu» complété dans le contexte hospitalier	2550	Approvisionnement	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2551	Approvisionnement opérationnel	Mise en place de l'approvisionnement conforme aux exigences de la stratégie d'approvisionnement et des directives d'approvisionnement stratégiques/tactiques	Contrôle des stocks, évaluation des besoins, sélection des produits au sein de la catégorie, commande, suivi de commande (y compris la collaboration avec le service logistique), logistique d'approvisionnement, vérification des factures et respect de la chaîne des prestations, collaboration avec les services ayant émis des besoins Voir aussi prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après le lexique économique Gabler (2014) approvisionnement et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 7
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2551.10	Approvisionnement médical opérationnel	Approvisionnement opérationnel de matériels médicaux/médicaments et de prestation de services médicaux	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2551.11	Approvisionnement opérationnel en matériel médical et médicaments	Approvisionnement opérationnel en matériel médical et médicaments	Approvisionnement de tous les matériels et des tous les médicaments qui relèvent de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux ou de la loi sur les produits thérapeutiques	Logistique (cf. 2400), entreposage (cf. 2490), approvisionnement tactique (cf. 2552 ff.), stratégie ressources/sourçage (cf. 9500)		D'après SR 812.213 ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001) ; SR 832.112.31 Listes commentées de moyens et d'appareils (2013) et SR812.21 loi sur les produits thérapeutiques (2000)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2551.12	Approvisionnement opérationnel de prestations de services médicaux	Approvisionnement opérationnel de prestations de services médicaux	Approvisionnement de toutes les prestations de services médicaux	Approvisionnement tactique (cf. 2552 ff.), stratégie des ressources et de sourçage (cf. 9500)		

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2551.20	Approvisionnement opérationnel non médical	Approvisionnement opérationnel non médical de matériel non médical et de prestations de services non médicales	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2551.21	Approvisionnement opérationnel de matériel non médical	Approvisionnement opérationnel de matériel non médical	Approvisionnement de tous les matériels qui ne relèvent pas de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessive, produits de nettoyage, produits chimiques)	Logistique (cf. 2400), entreposage (cf. 2490), Approvisionnement tactique (cf. 2552 ff.), stratégie de ressources et de sourcing (cf. 9500)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2551.22	Approvisionnement opératif de prestations de services non médicaux	Approvisionnement opératif de prestations de services médicaux	Approvisionnement de toutes les prestations de services non médicales (p. ex. prestations de conseil)	Approvisionnement tactique (cf. 2552 ff.), stratégie des ressources et de sourcing (cf. 9500)		

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée	2552	Approvisionnement tactique	Mise en place à long terme de l'approvisionnement conforme aux exigences à des conditions avantageuses	Étude du marché des approvisionnements, détermination du modèle d'approvisionnement centralisé et/ou décentralisé, gestion des groupes de matériels (analyse, évaluation et sélection des matériels), contrôle de l'approvisionnement, analyse et évaluation des fournisseurs (respect et garantie des directives aux hôpitaux de soins aigus en lien avec le mandat de prestation et le stock de pandémie) et sélection, gestion de la relation avec les fournisseurs, négociations, conclusion et contrôle des accords-cadres, planification et mise en œuvre des systèmes informatiques de soutien adaptés, création de portefeuilles d'approvisionnement, évaluation des portefeuilles, gestion des interfaces des centres de besoins médicaux et non médicaux, spécifications produits, structure de prix et de conditions, planification des commandes et analyse de la valeur, mutualisation des besoins, définition des processus de la chaîne de prestations, soumissions, négociations de coopérations. Voir aussi prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après le lexique économique Springer Gabler (2014) – Approvisionnements

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2552.10	Approvisionnement médical tactique	Approvisionnement tactique de matériels médicaux/ médicaments et de prestation de services médicaux	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2552.11	Approvisionnement tactique du matériel médical et des médicaments	Approvisionnement tactique du matériel médical et des médicaments	Importance tactique de l'approvisionnement des médicaments et de tous le matériel qui relève de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux ou de la loi sur les produits thérapeutiques	Logistique (cf. 2400), entre-posage(cf. 2490), Approvisionnement opérationnel (cf. 2551 ff.), stratégie de ressources et de sourcing (cf. 9500)		Voir pour mettre le texte de la page 135, prestation N° 2551.11
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2552.12	Approvisionnement tactique de prestations de services médicaux	Approvisionnement tactique de prestations de services médicaux	Importance tactique de l'approvisionnement de toutes les prestations de services non médicaux et négociations de contrats de coopérations	Approvisionnement opérationnel (cf. 2551 ff.), stratégie des ressources et de sourcing (cf. 9500)		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2552.20	Approvisionnement tactique non medical	Approvisionnement tactique de matériel non médical	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2552.21	Approvisionnement tactique pour des matériels non médicaux	Approvisionnement tactique de matériel non médical	Importance tactique de l'approvisionnement de tous les matériels qui ne relèvent pas de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessive, produits de nettoyage, produits chimiques)	Logistique (cf. 2400), entre-posage(cf. 2490), Approvisionnement opérationnel (cf. 2551 ff.), stratégie de ressources et de sourcing (cf. 9500)		

Support de gestion (Management Support) SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2560	Services de secrétariat, traductions	Services de secrétariat venant à l'appui de l'organisation, y compris des traductions	Main d'œuvre et outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Documentation Traductions	Réunions de planification Rédiger des procès-verbaux Edition et correction des documents	Logiciel de bureau, logiciel de traduction, outils de communication		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 54

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2552.22	Approvisionnement tactique de prestations de services non médicaux	Approvisionnement tactique de prestations de services non médicaux	Importance tactique de l'approvisionnement de toutes les prestations de services non médicales (p. ex. prestations de conseil)	Approvisionnement opérationnel (cf. 2551 ff.), stratégie des ressources et de sourcing (cf. 9500)		
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	2560	Services de secrétariat, traductions	Prestations de services de secrétariat et de traduction dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 52

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct	2590	Gestion tactique des ressources	Considérations interdisciplinaires dépendant des prestations et effort d'optimisation dans le domaine des ressources non médicales	Considérations interdisciplinaires dépendant des prestations et effort d'optimisation dans le domaine de toutes les ressources non médicales telles que p. ex. infrastructures immobilières, énergie et fluides, appareils (mobiles) non médicaux et leur entretien, salles en étages et en sous-sol, produits alimentaires, linge, biens de consommation, moyens financiers, matériel informatique, logiciels, personnels, créneaux horaires, savoir-faire médical et non médical (au lieu approprié), ressources de transport (véhicules, conteneurs, etc ...), disponibilité système, propreté/hygiène, déchets/matériaux ; Connaissance et démonstration des relations et de l'impact des ressources non médicales entre elles et en lien avec le cœur de métier, le contrôle des ressources non médicales par des indicateurs et grâce à des applications logicielles adaptées, calcul de scénarios et de variantes lors de changements dans les paramètres de ressources et au regard des décisions stratégiques concernant les investissements et les ressources	Administration des immeubles (cf. 1100 ff.), gestion des surfaces (cf. 1420), logistique (cf. 2400), Finances et Controlling (cf. 2510), approvisionnements (cf. 2550 ff.), gestion RH (cf. 2520), stratégie de ressources/sourçage (cf. 9500)		

Support de gestion (Management Support) SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
2900	Spécifique à l'organisation	Ce produit couvre une large gamme de services spécifiques à l'organisation ou au secteur industriel. La séparation de ces services permet une meilleure comparaison des autres produits dans toutes les branches	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Pas encore normalisé Le système de numrotation est ouvert afin de permettre aux représentants de l'industrie d'ajouter leur propre structure de produits selon leurs besoins	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 54
2910	Prestation d'application de gestion	La technologie de l'information dans l'entreprise (TIE) est l'installation de support permettant de traiter les données et de faciliter les communications afin de planifier, exécuter, contrôler et améliorer les processus principaux de l'entreprise	Systèmes ERP (administration de l'entreprise) Contrôle de la production (branche de la chimie), Système de contrôle du trafic (branche du transport), Service des changes (branche de la banque), CAO (branche de l'ingénierie)	Applications bureautiques non essentielles, telles que systèmes et dispositifs de traitement de texte, de calcul, de services de courrier électronique, de télécommunications	TI et conseil en gestion stratégique dans l'entreprise, TI de centre de services dans l'entreprise, TI des services centralisés et décentralisés dans l'entreprise, TI de connectivité dans l'entreprise, TI de formation des utilisateurs finaux dans l'entreprise	Non applicable	Non applicable	Les applications non essentielles pour l'entreprise feront partie des produits TIC tels que mentionnés ailleurs	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 54
2990	Spécifique à la branche, par exemple, Soins de santé	Ce produit est ouvert aux secteurs industriels pour une spécification des produits pour leurs propres besoins	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Pas encore normalisé	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 55

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Dans LekaS, cette prestation est traitée dans les prestations allouées directement	2900	Le catalogue spécifique des prestations					
informatiques à l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct ; reprendre la définition de SN EN 15221-4 d'ici là	2910	Informatique d'entreprise					
La plupart des prestation spécifiques de branche est traitée dans les prestations allouées directement	2990	Spécifique à la branche					

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Support de gestion (Management Support) LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2990.10	Exploitation en propre de kiosques et de magasins	Exploitation de kiosques et de magasins		Location à des tiers (cf. 1140.10)		Groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Répartition des prestations plus détaillée et spécifique au milieu hospitalier	2990.20	Accompagnement non médical de patients	Accompagnement de patients et de résidents du point de vue non médical, prestations de services d'hôtellerie de l'admission à la sortie	Fonction d'accueil d'hôte : Service de fleuriste, service médias, service VIP, coordination des souhaits des visiteurs, service de concierge, ravitaillement	spécial (cf. 2220 ff.), transport de personnes (cf. 2443.10), services de réception et de contact (cf. 2210)		

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
9000	Fonctions (horizontales) centrales	Aperçu d'un grand nombre de fonctions centrales ou processus partagés applicables à tous les produits, partie intégrante du niveau stratégique (planification et contrôle stratégiques)	Ce produit se comporte comme un collecteur de coûts pour tous les produits horizontaux	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques	Se référer à des sous-produits spécifiques		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 22
9100	Développement durable	Elaboration d'une politique de réduction des ressources, d'utilisation économique des installations telles que bâtiments et surfaces, ainsi que d'amélioration de la santé et du bien-être des personnes (responsabilité sociale) Pour les mesures opérationnelles et la conformité aux exigences légales, se reporter à 2130	Tous les coûts associés au personnel et aux consultants et l'investissement de capitaux	charges d'exploitation telles que coûts de la maintenance des équipements techniques spéciaux, par exemple photovoltaïques	Planification du cycle de vie/ingénierie	Utilisation de ressources renouvelables, Etalonnage comparatif de l'énergie, Prévention de la pollution	Systèmes d'évaluation ou de certification du développement durable, tels que LEED, BREEAM ou DGNB		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23
9110	Planification du cycle de vie/ Ingénierie	Vision à long terme concernant les biens, venant à l'appui du processus décisionnel pour les investissements et les stratégies de maintenance	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Estimation des prix futurs de l'énergie	Base de données des charges d'exploitation		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9000	Prestations de gestion stratégiques	Regroupement des fonctions centrales ou des prestations communes qui sont utilisables pour tous les produits et qui font partie du niveau stratégique (planification et controlling stratégiques)	Voir les produits inférieurs spécifiques	Voir les produits inférieurs spécifiques		D'après SNV SN EN 15221-1:2011 (D) p. 20
Le catalogue des prestations de support pour la gestion de l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9100	Durabilité	Développement d'une politique de réduction des besoins en ressources, utilisation économique des locaux tels que les bâtiments et les surfaces ainsi que l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes (responsabilité sociale) dans le domaine des prestations de support non médicales		Entretien des équipements techniques spéciaux p. ex. panneaux photovoltaïques Mesures opérationnelles et justificatif du respect des lois (cf. 2130)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 21
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9110	Planification du cycle de vie	Mise à disposition d'une perspective de long terme en lien avec la valeur patrimoniale, soutien aux prises de décisions pour les investissements et stratégies de maintenance dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 21

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
9200	Qualité	Responsabilité du système de management de la qualité (FM)	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Normes et lignes directrices	Re-vérification audits internes, gestion de l'amélioration continue	Système de management de la qualité		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de management stratégique dans l'hôpital	9180	Système de gestion environnementale	Définition et mise en œuvre d'un système de gestion global en lien avec la structure de l'organisation, les compétences, les comportements, les procédures formelles, le déroulement et les moyens de la détermination et de l'exécution de la politique environnementale dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après le lexique économique Gabler (2014) - Approvisionnements
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de management stratégique dans l'hôpital	9190	Gestion de l'énergie	Réalisation d'un concept de gestion de l'énergie dans le domaine des prestations de support non médicales	Définition de la stratégie énergétique, vérification et négociation des tarifs énergétiques, gestion de la production d'énergie, concept de mesurage de l'énergie, comptabilité et analyse énergétique (y compris l'analyse au niveau des corps de métiers des consommateurs d'énergie), détermination du potentiel d'optimisation, planification des mesures sous l'angle de la gestion d'entreprise, calcul de la rentabilité, optimisation de la consommation énergétique, justificatif des économies			D'après l'association Ingénieur hôpital suisse (2012) Gestion de l'énergie dans les hôpitaux, p. 14 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 3
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9200	Gestion de la qualité	Mise en place du système de gestion de la qualité dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 21

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Eléments inclus	Eléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
9210	Normes et lignes directrices	Responsabilité de désignation et d'élaboration de normes et de lignes directrices (d'entreprise) pour servir de base au système qualité, certification des systèmes qualité	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23
9300	Risque	Evaluation et gestion des risques et des menaces pour l'organisation de (FM)	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Politique en matière de risques	Non applicable	Non applicable		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24
9310	Politique en matière de risques	Soutien de la politique en matière de risques, conformité aux exigences légales	Outils spéciaux, prestataires externes	Espace de bureau	Pas encore normalisé	Assurance de la conformité aux exigences légales	Base de données avec activités obligatoires ou recommandées et les sanctions associées		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de support pour la gestion de l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4	9210	Normes et lignes directrices	Responsabilité de désignation et d'élaboration de normes et de lignes directrices (d'entreprise) pour servir de base au système qualité, certification des systèmes qualité			A prendre en compte lors de l'exécution: Réglementation sur les bonnes pratiques de laboratoires (OBPL)	D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) S.21 et Pira (2000) Gestion de la qualité à l'hôpital, modèle EFQM (p. 41-43)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9290	Gestion des process	Planification, organisation, pilotage et contrôle des process d'une entreprise au regard des objectifs de l'entreprise dans le domaine des prestations de support non médicales				
Le catalogue des prestations de support de gestion d'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4	9300	Gestion des risques	Mesures complètes d'identification, d'analyse, d'évaluation, de suivi et de contrôle systématiques des risques	Voir prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 21 et DIN 31000 (2009) gestion des risques – principes et recommandations p. 9
Le catalogue des prestations de management stratégique non médicales de l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9310	Définition de la stratégie de gestion des risques	Soutien à la stratégie de gestion des risques				D'après DIN ISO 31000 (2009) Gestion des risques – principes et recommandations, p. 10-12

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de management stratégique dans l'hôpital	9390	Situations particulières pour le dispositif	Résolution suite à des événements majeurs, situations dangereuses externes, situations dangereuses biologiques, situations dangereuses chimiques, situations dangereuses internes	Voir prestations inférieures			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de management stratégique dans l'hôpital	9390.10	Résolution suite à des événements majeurs	Événements dont la résolution nécessite un soutien avec des moyens locaux ainsi que la coopération de plusieurs partenaires. D'un point de vue sanitaire, il s'agit d'événements ayant un impact patients important, p. ex. avec plus de dix blessés graves qui nécessitent une période d'hospitalisation très longue				D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9390.20	Résolution de situations particulières	Situations dans lesquelles certaines actions ne peuvent être mises en œuvre selon le déroulement approprié Un exemple typique est la concentration rapide de produits				D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9390.30	Résolution de situations exceptionnelles (catastrophes)	Situation des lesquelles un grand nombre d'actions ne peuvent être mise en œuvre selon le déroulement approprié et pour lesquelles de grandes régions voire l'ensemble du pays est touché La conduite des opérations incombe aux autorités (cantons, confédération)				D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9390.40	Résolution de situations dangereuses externes	Résolution de situations dangereuses qui surviennent à cause d'incident externes	Accident de bus, accidents de la route proches/lointains, accidents aériens et atterrissages d'urgence, attentats à la bombe et explosions, effondrement de logements et éboulements, incendies dans les usines et les bâtiments de grande hauteur, empoisonnements de masse, pluies verglaçantes et carambolages de grande ampleur			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de management stratégique dans l'hôpital	9390.50	Résolution de situations dangereuses d'origine biologique	Résolution de situations dangereuses qui surviennent à cause de bactéries, de virus et de champignons	Alarme épidémie, gestion d'un cas unique de soupçons de maladie hautement contagieuse et présentant un danger pour la vie, déclenchement de diverses maladies infectieuses, pandémie de grippe			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9390.60	Résolution de situations dangereuses d'origine chimique	Résolution de situations dangereuses qui surviennent en raison de soupçons de contamination	Libération accidentelle de matières toxiques sur le lieu de travail et dans les transports, attentats terroristes, attaques criminelles, déploiement militaire d'armes de destruction massive			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
9400	Identité	Image de marque, responsabilités (de l'entreprise) et gouvernement, exposition architecturale, sur le web et liée à la flotte ; représentant symboliquement l'organisation ; le FM constituant le liant de l'entreprise ; manière dont l'organisation mère contribue à la qualité visuelle du monde extérieur – par ses installations de support	Consultants et matériels	Les coûts d'investissement font partie intégrante d'autres produits, par exemple, espace	Innovation	Recommander et réaliser l'exposition représentant symboliquement l'organisation en relation avec le monde extérieur ; créer une atmosphère donnant la sensation d'être chez soi au bureau. Recommander et mettre en œuvre les moyens par lesquels l'organisation mère contribue à la qualité visuelle du monde extérieur par ses installations de support	Système d'images de marque signalisation Publicité lumineuse	Exposition visuelle, image, image de marque, identité liée à l'immobilier	SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9390.70	Résolution de situations dangereuses internes	Résolution de situations dangereuses qui surviennent à cause d'incident internes	Incendies, explosions, libération ou infiltration de matières dangereuses, événements naturels, effondrement de bâtiments (intérieurs ou partiels), alertes à la bombe, infrastructures critiques (p. ex. radiologie), prise d'otages, disparition de patients, enlèvements d'enfants, substitution de part, grèves du personnel, sabotages, tueries, homicides de patients (euthanasie), défaillance informatique partielle ou totale			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Le catalogue des prestations de gestion stratégique non médicales de l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9400	Identité (effet externe)	Valorisation de la marque, responsabilité et leadership de l'entreprise, architecture, présence internet et marquage de la flotte de véhicules qui représentent symboliquement l'organisation, Facility Management comme moyen de cohésion de l'organisation, manière dont l'organisation affecte, par ses facilités, la qualité visuelle du monde extérieur	Voir prestations inférieures			D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 22

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source
9410	Innovation	Innovation eu égard à l'organisation de FM, ainsi que idées novatrices visant à renforcer l'efficacité de l'activité principale	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Pas encore normalisé	Essai de nouvelles méthodes et technologies Recherche sur les dernières évolutions en FM	Revue de l'activité équilibrée examinant le potentiel futur		SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Le catalogue des prestations de gestion stratégique non médicales de l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9410	Promotion de l'innovation	Mise en place de l'innovation en matière de l'organisation du facility management ainsi que les idées novatrices en vue d'améliorer les performances des prestations du cœur de métier médical				D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 22
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9500	Stratégie en matière de ressources/sourçage	Mise en place d'une stratégie en matière de ressources/sourçage dans le domaine des prestations de support non médicales				
Le catalogue des prestations de gestion stratégique non médicales de l'hôpital est en cours d'élaboration dans un projet distinct. D'ici là, il convient d'adapter les données de SN EN 15221-4 au sens des prestations spécifiques dans le contexte hospitalier	9600	Stratégie en matière d'actifs et de portefeuille	Activités supérieures de planification stratégique de portefeuille, et optimisation du portefeuille dans le domaine des prestations de support non médicales	Toutes les prestations liées à la planification stratégique des terrains et des immeubles, activités de gestion des actifs en lien avec l'immobilier, gestion des surfaces non utilisées et sous-location	Activités d'achat et de vente (projet p), investissements, Déménagements internes (cf. 2430), améliorations des bâtiments (→ Projet), aménagement par l'utilisateur (→ Projet)		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (D) p. 25
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9610	Gestion des investissements, du portefeuille et des projets multiples	Mise en place d'une stratégie de gestion des investissements, du portefeuille et des projets multiples dans le domaine des prestations de support non médicales				

Prestations de gestion stratégiques SN EN 15221-4 – Citation originale

Produit n°	Produit	Description générale	Éléments inclus	Éléments exclus	Sous-niveaux	Activités spécifiques (exemples)	Installations de support spécifiques (exemples)	Remarques	Source

Ligne vide : Prestations qui ont été rajoutées dans la version adaptée, augmentée et commentée pour la branche, non existant la version SN EN 15221-4.

Prestations de gestion stratégiques LekaS – SN EN 15221-4 Adapté, augmenté et commenté pour la branche

Commentaire	N° de la prestation	Intitulé de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9620	Gestion du financement	Mise en place d'une stratégie de gestion du financement dans le domaine des prestations de support non médicales				
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9700	Gestion TIC	Mise en place d'une stratégie de gestion TIC dans le domaine des prestations de support non médicales				
Répartition des prestations généraliste et plus détaillée ; la description détaillée s'effectue dans le cadre de l'élaboration du catalogue des prestations pour les prestations de gestion stratégique dans l'hôpital	9710	Définition de stratégie TIC	Mise en place d'une stratégie IT dans le domaine des prestations de support non médicales				

Annexe Liste des tableaux

Tableau 1 : Nouveau regroupement des niveaux de prestations en milieu hospitalier
source : Gerber & Läubli (2014)

Tableau 2 : Aperçu général Niveaux de prestations en milieu hospitalier
source : Gerber & Läubli (2014)

Tableau 3 : Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales (LemoS)
source : Gerber & Läubli (2014)

Annexe Bibliographie

- Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage OFEFP (2004). *Élimination des déchets médicaux*. Berne : Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage OFEFP.
- Loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux (loi sur les produits thérapeutiques, LPT). (15 décembre 2000). SR 812.21 (Version du 1er janvier 2014).
- Cavin, F., Widmer, H.-R., Wirth, E., et Zobrist, M. (2005). *Brochure des bonnes pratiques de préparation de dispositifs médicaux stériles d 2005-11*. Berne : Swissmedic.
- CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande. (2005). *Évacuation des déchets*. Fribourg : CUSSTR.
- Cwojdzinski, D., Kammel, P., Schneppenheim, U., Suckau, M., et Ulbrich, T. (2008). *Guide de la planification des alarmes dans les hôpitaux, ISBN 978-3-940286-02-4*. Berlin : Maison d'édition spécialisée Grimm.
- DIN Institut allemand de normalisation (2000). *DIN 32736 Gestion des bâtiments – Définitions et prestations*. Berlin : DIN.
- Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports. (2014). *Sécurité des objets*. Appelé à partir de <http://www.vbs.admin.ch/internet/vbs/de/home/themen/sicherheit/objektschutz0.html>.
- Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST. (2012). *Guide du CFST pour la sécurité au travail*. Luzerne : Suva.
- Groupe de recherche «Bonnes pratiques» – de la restauration collective (Ed.). (2009). *Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé*. Berne : Haute école spécialisée bernoise, spécialisation santé.
- Cercle d'études hospital GEFMA. 2011 (-03). *Directive GEFMA 812. Structuration des coûts de facility management dans le secteur de la santé*. Bonn : GEFMA Association allemande du facility management.
- Gerber & Läubli (2015) *Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales (LemoS)*. Francfort (en cours de publication).
- Gerber, N., et Läubli, V. (2014). *Support efficient et productif. Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales (LemoS), version 2.0*. Clinicum 6/14, 68–70. Olten.
- Hartmann, M., et Bitz, G. (2008). *Sécurité de l'entreprise – Protection de l'information en entreprise*. Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- IFMA Suisse. (2007). *Modèle de process et de prestation en Facility Management (ProLeMo)*. Zurich : IFMA.
- Ingénieur Hôpital Suisse IHS. (2012). *Gestion de l'énergie dans les hôpitaux*. Berne : energo.
- ISO Organisation internationale de normalisation. (2009). *ISO 31000 – Gestion des risques – Principes et directives ; fournit des principes, un cadre et un processus de gestion des risques*. Genève : ISO.
- Ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim). (17 octobre 2001). SR 812.213 (version au 1er juillet 2010).
- Pira, A. (2000). *Gestion globale de la qualité dans les hôpitaux : le modèle EFQM comme base de travail ISBN 13 : 9783728126917*. Zurich : vdf.
- Institut Robert Koch. (2012). *Exigences en matière d'hygiène lors de la préparation de dispositifs médicaux*. Berlin : Springer-Verlag 2004.
- Association Suisse de Normalisation ASN. (2011). *SN EN 15221-4 Facility Management, partie 4 : Taxonomie, classification et structures de Facility Management. Version allemande EN 15221-4 2011*. Winterthour : ASN.
- Lexique économique Springer Gabler. (aucune date). *Approvisionnement*. Appelé le 28.12. Novembre 2014 depuis <http://www.springer.com/springer+gabler?SGWID=0-1736613-0-0-0>.
- Association des établissements cantonaux d'assurance incendie AEAI. (2003). SR 1 (Version du 20 octobre 2008). Berne : AEAI.
- Ordonnance du 3 septembre 2002 sur les déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison SR 814.557 (version du 25 juillet 2006).
- Ordonnance du DFI sur les prestations dans l'assurance obligatoire des soins en cas de maladie (Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins, OPAS). (vendredi 29 septembre 1995). Listes commentées des moyens et des appareils (MiGel). (mardi 1 janvier 2013). SR 832.112.31.
- Ordonnance du 15 juin 2001 sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable (Ordonnance sur les conseillers à la sécurité, OCS). (vendredi 15 juin 2001). SR 741.622 (version au 1er janvier 2013).
- Ordonnance du 29 novembre 2002 relative au transport des marchandises dangereuses par route (SDR). (vendredi 29 novembre 2002). SR 741.621 (Version du 1er janvier 2014).

A

Accès aux issues de secours 1161, p. [29](#)
Accompagnement non médical de patients 2990.20, p. [149](#)
Accords-cadres 2552, p. [139](#)
Accords de confidentialité 2122.31, p. [85](#)
Accueil 1390.05, p. [59](#)
Acheminement de personnes, p. [119](#)
2443.10, p. [119](#)
2443.11, p. [119](#)
2443.12, p. [119](#)
Acheminement par tube pneumatique 2422, p. [115](#)
Actif immobilisé 2512, p. [127](#)
Activités de protection de l'environnement 2130, p. [87](#)
Adaptation des contrats de location
1140.10, p. [23](#)
1140.20, p. [23](#)
Administration biens 1140, p. [23](#)
Administration de, p. [23](#)
biens-fonds et de biens immobiliers 1140, p. [23](#)
surfaces internes 1140.30, p. [25](#)
Administration de biens 1140, p. [23](#)
Administration des salaires 2521, p. [129](#)
Administration de véhicules 2441, p. [117](#)
Administration pensions de retraite 2521, p. [129](#)
Alimentation de secours 1171.30, p. [33](#)
Alimentation eau chaude 1164, p. [29](#)
Aménagement intérieur des locaux 1122, p. [21](#)
Aménagements locataire 1410, p. [67](#)
Analyse de la valeur 2552, p. [139](#)
Analyse des fournisseurs 2552, p. [139](#)
Annexes bâtiments 1210, p. [49](#)
Appareils 2590, p. [145](#)
Appareils médico-techniques 1990.10, p. [73](#)
Approvisionnement, p. [133](#)
2550, p. [133](#)
2551, p. [135](#)
2551.10, p. [135](#)
2551.11, p. [135](#)
2551.12, p. [135](#)
2551.20, p. [137](#)
2551.21, p. [137](#)
2551.22, p. [137](#)
2552, p. [139](#)

2552.10, p. [141](#)
2552.11, p. [141](#)
2552.12, p. [141](#)
2552.20, p. [141](#)
2552.21, p. [141](#)
2552.22, p. [143](#)
Approvisionnement en eau, p. [31](#)
1171, p. [31](#)
1172, p. [35](#)
Approvisionnement en linge par des tiers 2241.50, p. [97](#)
Approvisionnement en textiles 2240, p. [95](#)
Approvisionnement opérationnel, p. [135](#)
2551, p. [135](#)
2551.10, p. [135](#)
2551.11, p. [135](#)
2551.12, p. [135](#)
2551.20, p. [137](#)
2551.21, p. [137](#)
2551.22, p. [137](#)
Approvisionnement tactique, p. [139](#)
2552, p. [139](#)
2552.10, p. [141](#)
2552.11, p. [141](#)
2552.12, p. [141](#)
2552.20, p. [141](#)
2552.21, p. [141](#)
2552.22, p. [143](#)
Archivage 2423, p. [115](#)
Archives 2423, p. [115](#)
Archives des comptabilité 2423, p. [115](#)
Arrangements floraux 1431, p. [69](#)
Assainissement des actifs 1120, p. [19](#)
Assurances 1140, p. [23](#)
Assurances de véhicules 2441, p. [117](#)
Ateliers 1390.10, p. [63](#)
Attribution des locataires 1140.30, p. [25](#)
B
Bains 1390.06, p. [59](#)
Balisage pour l'orientation 1449.10, p. [69](#)
Bâtiments (parties) 1230, p. [53](#)
Besoins en ressources 9100, p. [151](#)
Biens 1140, p. [23](#)
Biens de consommation 2590, p. [145](#)
Biens-fonds, p. [23](#)

1140, p. [23](#)
1210, p. [49](#)
Blanchisserie 2241, p. [95](#)
Bons de restauration 2220.20, p. [91](#)
Brevets 2532, p. [131](#)
Bureaux 1390.07, p. [61](#)
C
Cafétéria 2220.20, p. [91](#)
CAFM 1141, p. [25](#)
Caisse de parking 1230, p. [53](#)
Caméras 2122, p. [81](#)
Cantine 2220, p. [89](#)
Central téléphonique 2210, p. [87](#)
Centre d'accueil 2210, p. [87](#)
Certification 9210, p. [155](#)
Chaleur 1171.10, p. [33](#)
Chaleur à distance 1171, p. [31](#)
Chaleur industrielle 1171.10, p. [33](#)
Chambre de piquet l'hébergement-exploitation 2290.40, p. [99](#)
Charbon 1171, p. [31](#)
Chauffage 1171.10, p. [33](#)
Chauffage statique 1171.10, p. [33](#)
Circulation 1171.10, p. [33](#)
Clés 2122, p. [81](#)
Climatisation 1171.20, p. [33](#)
Climatisation industrielle 1171.20, p. [33](#)
CO2 1171, p. [31](#)
Collecte centralisé 1173, p. [37](#)
Commande 2551, p. [135](#)
Communication 2540, p. [133](#)
Communication de renseignements 2210, p. [87](#)
Comparabilité financière 2511, p. [127](#)
Comptabilité 2511, p. [127](#)
Comptabilité analytique d'exploitation 2511, p. [127](#)
Comptabilité des objets 1140.40, p. [25](#)
Conciergerie 1161, p. [29](#)
Conditionnement du linge 2241.60, p. [97](#)
Conférences 2230, p. [93](#)
Construction et utilisation 1162, p. [29](#)
Constructions en partie couvertes 1220, p. [51](#)

Contrat de location, p. [23](#)
1140.10, p. [23](#)
1140.20, p. [23](#)
Contrôle de chaleur 1171.10, p. [33](#)
Contrôle de l'approvisionnement 2552, p. [139](#)
Contrôle des stocks 2551, p. [135](#)
Contrôles de parking 1230, p. [53](#)
Controlling 2513, p. [129](#)
Coordination des souhaits des visiteurs 2990.20, p. [149](#)
Copier 2421, p. [113](#)
Corps, d'organes et de tissus (déchets pathologiques) 1173.23, p. [43](#)
Courant électrique 1171.30, p. [33](#)
Courant haute tension 1164, p. [29](#)
Cuisines, p. [31](#)
1171, p. [31](#)
1171.10, p. [33](#)
1171.20, p. [33](#)
Cuisines d'unités 2220.10, p. [89](#)
Cytostatiques 1173.27, p. [45](#)

D

Déchets 2590, p. [145](#)
Déchets chimiques 1173.29, p. [47](#)
Déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination 1173.24, p. [43](#)
Déchets cytotostatiques 1173.27, p. [45](#)
Déchets électroniques 1173.13, p. [39](#)
Déchets hospitaliers 1173.20, p. [39](#)
Déchets industriels 1173.14, p. [39](#)
Déchets infectieux 1173.28, p. [45](#)
Déchets médicaux non problématiques (ordures ménagères) 1173.21, p. [41](#)
Déchets organiques 1173.22, p. [41](#)
Déchets pathologiques 1173.23, p. [43](#)
Déchets présentant un danger de blessure/sharps 1173.25, p. [43](#)
Déchets radioactifs 1173.30, p. [47](#)
Déchets verts 1173.12, p. [39](#)
Décompte de salaire 2521, p. [129](#)
Décoration 1449.20, p. [69](#)
Définition de stratégie TIC 9710, p. [165](#)
Déménagements 2430, p. [117](#)
Dépendant des prestations 2590, p. [145](#)

Annexes Glossaire

- Développement de portefeuille 1150, p. [27](#)
Disponibilité système 2590, p. [145](#)
Dispositifs médicaux stériles 1390.91, p. [65](#)
Disposition des locaux 1122, p. [21](#)
Distribution de chaleur 1171.10, p. [33](#)
Distribution de froid 1171.20, p. [33](#)
Distribution de marchandises, p. [121](#)
2443.20, p. [121](#)
2443.21, p. [121](#)
2443.22, p. [121](#)
2443.23, p. [121](#)
2443.24, p. [121](#)
2443.25, p. [123](#)
2443.26, p. [123](#)
Distribution de marchandises 2443.20, p. [121](#)
Distribution du courrier 2422, p. [115](#)
Division hospitalière 1390.01, p. [55](#)
Documentation des appareils 1141, p. [25](#)
Documentation des installations techniques 1141, p. [25](#)
Documents sensibles 1173.15, p. [39](#)
Données médicales 2423, p. [115](#)
Données RH 2423, p. [115](#)
Droits d'auteur 2532, p. [131](#)
Durabilité 9100, p. [151](#)
- E**
- Eau
1171, p. [31](#)
1172, p. [35](#)
Eau alimentation 1164, p. [29](#)
Eau chaude 1171.10, p. [33](#)
Eau de pluie, p. [31](#)
1171, p. [31](#)
1172.10, p. [35](#)
Eau froide 1172, p. [35](#)
Eau grises 1171, p. [31](#)
Eau potable 1171, p. [31](#)
Eau usées 1172.10, p. [35](#)
Eau usées alimentation 1164, p. [29](#)
Éclairage extérieur 1171.30, p. [33](#)
Éclairage intérieur 1171.30, p. [33](#)
Effet externe 9400, p. [161](#)
Electricité 1171, p. [31](#)
Électronique de divertissement 1171.30, p. [33](#)
- Élimination, p. [31](#)
1170, p. [31](#)
1173, p. [37](#)
Élimination de, p. [37](#)
déchets chimiques 1173.29, p. [47](#)
déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination 1173.24, p. [43](#)
déchets cytostatiques 1173.27, p. [45](#)
déchets électroniques 1173.13, p. [39](#)
déchets hospitaliers 1173.20, p. [39](#)
déchets industriels 1173.14, p. [39](#)
déchets infectieux 1173.28, p. [45](#)
déchets médicaux non problématiques (ordures ménagères) 1173.21, p. [41](#)
déchets organiques 1173.22, p. [41](#)
déchets présentant un danger de blessure/ sharps 1173.25, p. [43](#)
déchets radioactifs 1173.30, p. [47](#)
déchets verts 1173.12, p. [39](#)
documents sensibles 1173.15, p. [39](#)
matériaux non liés 1173.10, p. [37](#)
matériaux recyclables 1173.11, p. [37](#)
médicaments périmés 1173.26, p. [45](#)
parties du corps, d'organes et de tissus (déchets pathologiques) 1173.23, p. [43](#)
Élimination de fluides 1171, p. [31](#)
Emballage et expédition 2326, p. [105](#)
Embauche de personnel 2522, p. [129](#)
Émission de chaleur 1171.10, p. [33](#)
Émission de froid 1171.20, p. [33](#)
Encaissement des loyers 1140.10, p. [23](#)
Energie 2590, p. [145](#)
Énergie électrique 1171.30, p. [33](#)
Énergie renouvelable 1171, p. [31](#)
Entreposage intermédiaire 2490.20, p. [125](#)
Entretien 2590, p. [145](#)
Entretien de linge privé 2241.50, p. [97](#)
Entretien des arbres 1210, p. [49](#)
Entretien des fleurs 1210, p. [49](#)
Entretien des textiles de travail 2241.20, p. [95](#)
Entretien du linge d'entreprise 2241.30, p. [95](#)
Entretien du linge des patients 2241.10, p. [95](#)
Entretien du linge des résidents 2241.10, p. [95](#)
Entretien du linge spécial 2241.40, p. [97](#)
Entretien et exploitation 1160, p. [27](#)
- Enveloppe des bâtiments 1121, p. [21](#)
Envoi de colis 2422, p. [115](#)
Envoi de lettres 2422, p. [115](#)
Équipements techniques de sécurité des bâtiments 2122, p. [81](#)
Espaces extérieurs 1200, p. [49](#)
Étude du marché des approvisionnements 2552, p. [139](#)
Évaluation des besoins 2551, p. [135](#)
Événements majeurs 9390.10, p. [157](#)
Excréments 1173.24, p. [43](#)
Exploitation de, p. [97](#)
chambre de piquet 2290.40, p. [99](#)
hébergements pour visiteurs 2290.20, p. [99](#)
installations techniques 1164, p. [29](#)
l'hébergement 2290, p. [97](#)
l'hébergement du personnel 2290.10, p. [97](#)
l'hôtel pour patients 2290.30, p. [99](#)
l'hôtel pour visiteurs 2290.30, p. [99](#)
l'infrastructure technique 1164, p. [29](#)
Exploitation des bâtiments 1162, p. [29](#)
Exploitation et Entretien des, p. [29](#)
bâtiments 1163, p. [29](#)
des biens-fonds Sites et parcelles 1210, p. [49](#)
immobilisations mobiles médicales 1990.10, p. [73](#)
installations techniques 1164, p. [29](#)
places de parc 1230, p. [53](#)
surfaces supplémentaires sur le site 1220, p. [51](#)
- F**
- Finances et Controlling 2510, p. [127](#)
Formation continue 2523, p. [131](#)
Formation initiale 2523, p. [131](#)
Formation initiale et formation continue (TIC) 2350, p. [111](#)
Fournitures de bureau 2410, p. [113](#)
Froid 1171.20, p. [33](#)
- G**
- Garantie de la protection de la santé et du travail, p. [75](#)
2110, p. [75](#)
2111, p. [75](#)
- aux postes de travail et aux équipements 2111.20, p. [77](#)
dans le bâtiment 2111.10, p. [77](#)
par les personnes, les comportements et les charges 2111.30, p. [79](#)
par l'organisation du travail et les protections spéciales 2111.40, p. [79](#)
Garde 2121, p. [81](#)
Garde d'enfants 2250, p. [97](#)
Gaz 1171, p. [31](#)
Gaz alimentation 1164, p. [29](#)
Gaz naturel 1171, p. [31](#)
Gestion d'appareils nettoyage, p. [55](#)
1390.01, p. [55](#)
1390.02, p. [57](#)
1390.03, p. [57](#)
1390.04, p. [57](#)
1390.05, p. [59](#)
1390.06, p. [59](#)
1390.07, p. [61](#)
1390.08, p. [61](#)
1390.09, p. [63](#)
1390.10, p. [63](#)
Gestion de carburant 2441, p. [117](#)
Gestion de consommable de nettoyage, p. [55](#)
1390.01, p. [55](#)
1390.02, p. [57](#)
1390.03, p. [57](#)
1390.04, p. [57](#)
1390.05, p. [59](#)
1390.06, p. [59](#)
1390.07, p. [61](#)
1390.08, p. [61](#)
1390.09, p. [63](#)
1390.10, p. [63](#)
Gestion de contrat, p. [131](#)
2530, p. [131](#)
2534, p. [133](#)
Gestion de dérangement 1161, p. [29](#)
Gestion de document 2420, p. [113](#)
Gestion de donnée de locaux 1141, p. [25](#)
Gestion de entrée de marchandises, p. [123](#)
2490, p. [123](#)
2490.10, p. [123](#)
Gestion de événement 2230, p. [93](#)
Gestion de la flotte de véhicules 2441, p. [117](#)

Annexes Glossaire

Gestion de la qualité 9200, p. [153](#)
Gestion de la trésorerie 2511, p. [127](#)
Gestion de l'énergie 9190, p. [153](#)
Gestion des groupes de matériels 2552, p. [139](#)
Gestion des investissements 9610, p. [163](#)
Gestion des locataires 1140.20, p. [23](#)
Gestion des plans des bâtiments 1141, p. [25](#)
Gestion des process 9290, p. [155](#)
Gestion des projets multiples 9610, p. [163](#)
Gestion des risques 9300, p. [155](#)
Gestion des stocks de matériels, p. [123](#)
2490, p. [123](#)
2490.20, p. [125](#)
Gestion des surfaces, p. [25](#)
1141, p. [25](#)
1420, p. [69](#)
Gestion des surfaces utiles 1140.30, p. [25](#)
Gestion d'infrastructure 1000, p. [17](#)
Gestion du financement 9620, p. [165](#)
Gestion du personnel de conduite 2443.11, p. [119](#)
Gestion du portefeuille 9610, p. [163](#)
Gestion et mise à jour des installations techniques 1141, p. [25](#)
Gestion locative 1140.30, p. [25](#)
Gestion locative interne 1140.30, p. [25](#)
Gestion ressource 2590, p. [145](#)
Gestion RH 2520, p. [129](#)
Gestion tactique des ressources 2590, p. [145](#)
Gestion TIC 9700, p. [165](#)

H

Helpdesk, p. [29](#)
1161, p. [29](#)
1164, p. [29](#)
Hospitality 2200, p. [87](#)
Humidification 1171.10, p. [33](#)
Hygiène 1390, p. [55](#)

I

Identité 9400, p. [161](#)
IMAC 2325, p. [105](#)
Immatriculation 2210, p. [87](#)
Immobiliers 1140, p. [23](#)
Immobilisations mobiles médicales 1990.10, p. [73](#)
Impôts 1140, p. [23](#)

Infrastructure 1000, p. [17](#)
Infrastructures immobilières 2590, p. [145](#)
Infrastructure souterraine 1210, p. [49](#)
Infrastructure technique, p. [29](#)
1164, p. [29](#)
Exploitation 1164, p. [29](#)
Restauration 1165, p. [31](#)
Inspections, p. [29](#)
1163, p. [29](#)
1165, p. [31](#)
Installations, p. [21](#)
1123, p. [21](#)
1164, p. [29](#)
1165, p. [31](#)
Installations des informations 1164, p. [29](#)
Installations de transport 1164, p. [29](#)
Installations spécifiques 1164, p. [29](#)
Installations techniques, p. [21](#)
1123, p. [21](#)
1160, p. [27](#)
Entretien 1165, p. [31](#)
Exploitation 1164, p. [29](#)
Installations télécommunication 1164, p. [29](#)

J

Journaux 2423, p. [115](#)

K

Kiosques 2990.10, p. [149](#)

L

Lavage de la vaisselle 2220.10, p. [89](#)
Lecteurs de cartes 2122, p. [81](#)
L'hébergement-exploitation 2290, p. [97](#)
L'hôtel pour patients l'hébergement-exploitation 2290.30, p. [99](#)
L'hôtel pour visiteurs l'hébergement-exploitation 2290.30, p. [99](#)
Lignes directrices 9210, p. [155](#)
Linge 2590, p. [145](#)
Livres 2423, p. [115](#)
Location de biens de tiers 1140.20, p. [23](#)
Location des biens à un tiers 1140.10, p. [23](#)
Locaux 1100, p. [17](#)
Locaux secondaires 1220, p. [51](#)

Locaux techniques 1390.10, p. [63](#)
Logiciel Client 2322, p. [103](#)
Logiciels 2590, p. [145](#)
Logistique 2400, p. [111](#)
Logistique d'approvisionnement 2551, p. [135](#)
Lutte contre les ravageurs 1321, p. [55](#)

M

Magasins 2990.10, p. [149](#)
Maintenance, p. [29](#)
1163, p. [29](#)
1165, p. [31](#)
décoration des salles 1449.20, p. [69](#)
espaces verts intérieurs 1431, p. [69](#)
mobilier 1430, p. [69](#)
œuvres d'art 1440, p. [69](#)
signalétique 1449.10, p. [69](#)
Managed Client Service 2324, p. [105](#)
Marchandises dangereuses, p. [121](#)
2443.22, p. [121](#)
2443.25, p. [123](#)
Marchandises non dangereuses, p. [121](#)
2443.21, p. [121](#)
2443.24, p. [121](#)
Marketing 2540, p. [133](#)
Marquage pour l'orientation 1449.10, p. [69](#)
Matériaux 2590, p. [145](#)
Matériaux liquides 1173, p. [37](#)
Matériaux non liés 1173.10, p. [37](#)
Matériaux recyclables 1173.11, p. [37](#)
Matériaux solides 1173, p. [37](#)
Matériel Client spécial 2327, p. [105](#)
Matériel informatique 2590, p. [145](#)
Matériel médical, p. [135](#)
2551.11, p. [135](#)
2552.11, p. [141](#)
Matériel médical et médicaments 2551.11, p. [135](#)
Matières compostables 1173.12, p. [39](#)
Médiathèque 2423, p. [115](#)
Médicaments, p. [135](#)
2551.11, p. [135](#)
2552.11, p. [141](#)
Médicaments périmés 1173.26, p. [45](#)
Médicinal 1171, p. [31](#)
Messagerie services 2422, p. [115](#)
Mesures d'hygiène 1171.10, p. [33](#)

Mise à disposition de raccordement pour les technologies de l'information 2342, p. [109](#)
Mise à disposition du poste de travail 1400, p. [67](#)
Mobilier 1430, p. [69](#)
Mobilité 2440, p. [117](#)
Moyens financiers 2590, p. [145](#)
mutualisation des besoins 2552, p. [139](#)

N

Négociations de coopérations 2552, p. [139](#)
Négociations de la location, p. [23](#)
1140.10, p. [23](#)
1140.20, p. [23](#)
Nettoyage 1300, p. [53](#)
Nettoyage de, p. [55](#)
bains et physiothérapie 1390.06, p. [59](#)
bureaux et des salles de thérapie simples 1390.07, p. [61](#)
division hospitalière 1390.01, p. [55](#)
locaux techniques et des ateliers 1390.10, p. [63](#)
salle d'accouchement 1390.04, p. [57](#)
salles de soins intensifs 1390.02, p. [57](#)
salles de thérapies, accueil et soins en urgence 1390.05, p. [59](#)
salles d'opération 1390.03, p. [57](#)
salles non-médicales à prétention technique élevée 1390.08, p. [61](#)
surfaces de passage générales 1390.09, p. [63](#)
surfaces extérieures et des voies d'accès 1390.11, p. [63](#)
Nettoyage de façades 1320, p. [55](#)
Nettoyage des véhicules 2441, p. [117](#)
Normes directrices 9210, p. [155](#)

O

Opératif de prestations de services non médicaux, p. [137](#)
2551.22, p. [137](#)
2552.22, p. [143](#)
Opérationnel de matériel non médical, p. [137](#)
2551.21, p. [137](#)
2552.21, p. [141](#)

Annexes Glossaire

Opérationnel non médical, p. [137](#)
2551.20, p. [137](#)
2552.20, p. [141](#)
Optimisation de l'immobilier 1151, p. [27](#)
Ordures ménagères 1173.21, p. [41](#)
Osmose 1171, p. [31](#)

P

Parcelles 1210, p. [49](#)
Performance des bâtiments 1110, p. [19](#)
Performance des bâtiments 1130, p. [21](#)
Personnel l'hébergement-exploitation 2290.10, p. [97](#)
Personnels 2590, p. [145](#)
Personnes et organisation 2000, p. [75](#)
Physiothérapie 1390.06, p. [59](#)
Pièces climatisées 1171.20, p. [33](#)
Places de parc 1230, p. [53](#)
Places de parc pour véhicules 1230, p. [53](#)
Planification des commandes 2552, p. [139](#)
Planification du cycle de vie 9110, p. [151](#)
Plans CAO 2423, p. [115](#)
Plans de construction 2423, p. [115](#)
Plantes de chambre 1431, p. [69](#)
Politique environnementale 9180, p. [153](#)
Portefeuilles d'approvisionnement 2552, p. [139](#)
Prestations de gestion stratégiques 9000, p. [151](#)
Prestations de médecine du travail 2112, p. [81](#)
Prestations de service de voyages 2442, p. [119](#)
Prestations de services d'assurance 2533, p. [133](#)
Prestations de services de stérilisation 1390.91, p. [65](#)
Prestations de services réseaux et communication 2340, p. [109](#)
Prestations de transport 2443, p. [119](#)
Process de la chaîne 2552, p. [139](#)
Processus de travail 1171.10, p. [33](#)
Productions de chaleur 1171.10, p. [33](#)
Productions de froid 1171.20, p. [33](#)
Produits alimentaires 2590, p. [145](#)
Produits médicaux 1390.90, p. [65](#)
Produits pétroliers 1171, p. [31](#)
Produits stupéfiants, p. [121](#)
2443.23, p. [121](#)
2443.26, p. [123](#)
Promotion de l'innovation 9410, p. [163](#)

Propreté 1390, p. [55](#)
Propreté/hygiène 2590, p. [145](#)
Propriétaires 1111, p. [19](#)
Propriété 2512, p. [127](#)
Protection contre l'incendie, p. [83](#)
2122.10, p. [83](#)
architecturale 2122.11, p. [83](#)
défensive 2122.12, p. [83](#)
d'entreprise 2122.12, p. [83](#)
technique 2122.11, p. [83](#)
Protection de la propriété 2122, p. [81](#)
Protection de la santé 2100, p. [75](#)
Protection de l'information, p. [85](#)
2122.30, p. [85](#)
mesures organisationnelles 2122.31, p. [85](#)
mesures techniques 2122.32, p. [85](#)
Obligations contractuelles 2122.31, p. [85](#)
Protection des objets 2122.20, p. [85](#)
Protection des personnes 2121, p. [81](#)
Protection des valeurs 2122, p. [81](#)
Protection du patrimoine 2122, p. [81](#)
Protection du travail 2100, p. [75](#)

R

Ravitaillement pour les réunions 2220.20, p. [91](#)
Réception 2210, p. [87](#)
Réceptifs pleins 1173, p. [37](#)
Recrutement du personnel 2522, p. [129](#)
Récupération de chaleur 1171.10, p. [33](#)
Recyclage, p. [31](#)
1170, p. [31](#)
1173, p. [37](#)
Recyclage des fluides 1171, p. [31](#)
Reflux de froid 1171.20, p. [33](#)
Refroidissement de salle spécialisées 1171.20, p. [33](#)
Règlements intérieur 1161, p. [29](#)
Reliure de documents 2421, p. [113](#)
Remplacement des actifs 1120, p. [19](#)
Réparation du linge 2241.60, p. [97](#)
Réparations, p. [29](#)
1162, p. [29](#)
1163, p. [29](#)
1165, p. [31](#)
Repas de midi 2220.50, p. [93](#)
Reporting 2513, p. [129](#)

Reprographie 2421, p. [113](#)
Résolution de, p. [157](#)
Événement majeur 9390.10, p. [157](#)
Situations dangereuses d'origine biologique 9390.50, p. [159](#)
Situations dangereuses d'origine chimique 9390.60, p. [159](#)
Situations dangereuses externes 9390.40, p. [159](#)
Situations dangereuses internes 9390.70, p. [161](#)
Situations exceptionnelles (catastrophes) 9390.30, p. [157](#)
Situations particulières 9390.20, p. [157](#)
Ressources 2590, p. [145](#)
Restaurant 2220.30, p. [91](#)
Restaurant d'entreprise 2220.20, p. [91](#)
Restauration événements 2220.50, p. [93](#)
Restauration externe 2220.50, p. [93](#)
Restauration pour, p. [89](#)
le personnel 2220.20, p. [91](#)
les patients et les résidents 2220.10, p. [89](#)
les visiteurs 2220.30, p. [91](#)
Restauration pour les patients 2220.10, p. [89](#)
Restauration pour les résidents 2220.10, p. [89](#)
Restes alimentaires 1173.22, p. [41](#)

S

Salle d'accouchement 1390.04, p. [57](#)
Salles 2590, p. [145](#)
Salles blanches 1164, p. [29](#)
Salles de soins intensifs 1390.02, p. [57](#)
Salles de thérapies, p. [59](#)
1390.05, p. [59](#)
1390.07, p. [61](#)
Salles d'opération 1390.03, p. [57](#)
Salles non-médicales à prétention technique élevée 1390.08, p. [61](#)
Sang 1173.24, p. [43](#)
Savoir-faire 2590, p. [145](#)
Scanner 2421, p. [113](#)
Sculptures 1440, p. [69](#)
Sécrétions 1173.24, p. [43](#)
Sécurité et environnement 2100, p. [75](#)
Sélection de fournisseurs 2552, p. [139](#)
Sélection des produits 2551, p. [135](#)
Serrures 2122, p. [81](#)
Service, p. [29](#)
1163, p. [29](#)
1165, p. [31](#)
Service avec la comptabilité 2510, p. [127](#)
Service central de communication 2210, p. [87](#)
Service de concierge 2210, p. [87](#)
Service de fleuriste 2990.20, p. [149](#)
Service de garderie 2250.20, p. [97](#)
Service d'étage 2220.10, p. [89](#)
Service juridique, p. [131](#)
2530, p. [131](#)
2531, p. [131](#)
Service médias 2990.20, p. [149](#)
Services centraux et décentralisés 2330, p. [107](#)
Services contact 2210, p. [87](#)
Services d'alimentation par automates 2220.40, p. [93](#)
Services de connexion pour les technologies de l'information 2341, p. [109](#)
Services de crèche 2250.10, p. [97](#)
Services de fichiers 2331, p. [107](#)
Services de messagerie 2332, p. [107](#)
Services de répertoires 2334, p. [109](#)
Services de secrétariat 2560, p. [143](#)
Services de sécurité 2120, p. [81](#)
Services de transport, p. [119](#)
externes 2443.11, p. [119](#)
internes 2443.12, p. [119](#)
Services d'impression 2333, p. [107](#)
Services graphiques 2421, p. [113](#)
Services hôtellerie 2220.10, p. [89](#)
Services informatiques pour les utilisateurs finaux 2320, p. [103](#)
Services médicaux, p. [135](#)
2551.12, p. [135](#)
2552.12, p. [141](#)
Services postaux 2422, p. [115](#)
Services réception 2210, p. [87](#)
Services téléphoniques 2210, p. [87](#)
Service VIP 2990.20, p. [149](#)
Sharps 1173.25, p. [43](#)
Sites 1210, p. [49](#)
Situations particulières pour le dispositif 9390, p. [157](#)
Soins en urgence 1390.05, p. [59](#)

Annexes Glossaire

Soumissions 2552, p. [139](#)
Sources d'énergie 1171, p. [31](#)
Spécifications produits 2552, p. [139](#)
SSE 2100, p. [75](#)
Stérilisation 1171.10, p. [33](#)
Stockage de chaleur 1171.10, p. [33](#)
Stockage de froid 1171.20, p. [33](#)
Stratégie des risques 9310, p. [155](#)
Stratégie énergétique 9190, p. [153](#)
Stratégie en matière d'actifs 9600, p. [163](#)
Stratégie en matière d'actifs et de portefeuille 9600, p. [163](#)
Stratégie en matière de portefeuille 9600, p. [163](#)
Stratégie en matière de ressources 9500, p. [163](#)
Stratégie en matière de sourçage 9500, p. [163](#)
Stratégies de maintenance 9110, p. [151](#)
Structure 1121, p. [21](#)
Structure de conditions 2552, p. [139](#)
Structure de prix 2552, p. [139](#)
Support de gestion 2500, p. [127](#)
Supports audiovisuels 2423, p. [115](#)
Support sur site 2323, p. [105](#)
Support technique informatique 2310, p. [101](#)
Surface 1000, p. [17](#)
Surface et infrastructure 1000, p. [17](#)
Surface locative, p. [23](#)
1140.10, p. [23](#)
1140.20, p. [23](#)
Surfaces de passage générales 1390.09, p. [63](#)
Surfaces extérieures, p. [49](#)
1210, p. [49](#)
1390.11, p. [63](#)
Surfaces supplémentaires 1220, p. [51](#)
Surveillance 1161, p. [29](#)
Système de gestion environnementale 9180, p. [153](#)
Systèmes d'archivage 2423, p. [115](#)
Systèmes qualité 9210, p. [155](#)

T
Tableaux 1440, p. [69](#)
Taxes 1140, p. [23](#)
Technologies de communication pour l'utilisateur 2343, p. [109](#)
Technologies de l'information pour l'utilisateur 2321, p. [103](#)

Textiles, p. [95](#)
2241, p. [95](#)
2241.10, p. [95](#)
2241.20, p. [95](#)
2241.30, p. [95](#)
2241.40, p. [97](#)
2241.50, p. [97](#)
2241.60, p. [97](#)
TIC 2300, p. [101](#)
Tourniquets 2122, p. [81](#)
Tracer imprimer 2421, p. [113](#)
Traductions 2560, p. [143](#)
Traitement de l'air en salles blanches 1171.30, p. [33](#)
Traitement des eaux 1171, p. [31](#)
Traitement des eaux recyclage 1172.10, p. [35](#)
Traitement des eaux usées, p. [31](#)
1171, p. [31](#)
1172.10, p. [35](#)
Traitement des produits médicaux 1390.90, p. [65](#)
Transport 2590, p. [145](#)
Transport de marchandises et de matériels, p. [121](#)
2443.20, p. [121](#)
2443.21, p. [121](#)
2443.22, p. [121](#)
2443.23, p. [121](#)
2443.24, p. [121](#)
2443.25, p. [123](#)
2443.26, p. [123](#)
Transport de personnes 2443.10, p. [119](#)
Transport de véhicule 2441, p. [117](#)
Transport et distribution externes de marchandises, p. [121](#)
2443.21, p. [121](#)
2443.22, p. [121](#)
2443.23, p. [121](#)
Transport et distribution internes de marchandises, p. [121](#)
2443.24, p. [121](#)
2443.25, p. [123](#)
2443.26, p. [123](#)
Travaux extérieurs 1210, p. [49](#)
Travaux jardins 1210, p. [49](#)
Travaux sur les environs 1210, p. [49](#)

U
Utilisateurs 1111, p. [19](#)

V
Valeur patrimonial 9110, p. [151](#)
Valorisation de la marque 9400, p. [161](#)
Vapeur 1171.10, p. [33](#)
Véhicules de utilitaires 2441, p. [117](#)
Véhicules personnels 2441, p. [117](#)
Ventes par automates 2220, p. [89](#)
Ventilation, p. [29](#)
1164, p. [29](#)
1171.10, p. [33](#)
Vêtements de travail 2240, p. [95](#)
Visiteurs l'hébergement-exploitation 2290.20, p. [99](#)
Voies d'accès 1390.11, p. [63](#)

