



Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS-EN ISO 41014:2020

Facility management - Élaboration d'une stratégie de facility management (ISO 41014:2020)

Facility Management - Entwicklung einer
Facility Management Strategie (ISO
41014:2020)

Facility management - Development of
facility management strategy (ISO
41014:2020)

09/2020



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO 41014:2020 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO 41014:2020.

Toute personne intéressée, membre d'une organisation basée au Luxembourg, peut participer gratuitement à l'élaboration de normes luxembourgeoises (ILNAS), européennes (CEN, CENELEC) et internationales (ISO, IEC) :

- Influencer et participer à la conception de normes
- Anticiper les développements futurs
- Participer aux réunions des comités techniques

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

CETTE PUBLICATION EST PROTÉGÉE PAR LE DROIT D'AUTEUR

Aucun contenu de la présente publication ne peut être reproduit ou utilisé sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit - électronique, mécanique, photocopie ou par d'autres moyens sans autorisation préalable !

ILNAS-EN ISO 41014:2020

NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD

EN ISO 41014

Septembre 2020

ICS 03.080.10

Version Française

Facility management - Élaboration d'une stratégie de
facility management (ISO 41014:2020)

Facility Management - Entwicklung einer Facility
Management Strategie (ISO 41014:2020)

Facility management - Development of facility
management strategy (ISO 41014:2020)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 30 juin 2020.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion du CEN-CENELEC ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion du CEN-CENELEC, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Macédoine du Nord, République de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Bruxelles

Sommaire

Page

Avant-propos européen	3
-----------------------------	---

Avant-propos européen

Le présent document (EN ISO 41014:2020) a été élaboré par le Comité Technique ISO/TC 267 « "Facility management" » en collaboration avec le Comité Technique CEN/TC 348 « Facility management » dont le secrétariat est tenu par SN.

La présente Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en mars 2021 et les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en mars 2021.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. Le CEN ne saurait être tenu responsable de l'identification de tels ou tels brevets.

Selon le règlement intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Macédoine du Nord, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO 41014:2020 a été approuvé par le CEN comme EN ISO 41014:2020 sans aucune modification.

Facility management — Élaboration d'une stratégie de facility management

*Facility management — Development of a facility management
strategy*



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	vi
Introduction	vii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes, définitions et abréviations	1
3.1 Termes relatifs au facility management	1
3.2 Termes relatifs aux actifs	2
3.3 Termes relatifs au personnel	2
3.4 Termes relatifs à l'approvisionnement	3
3.5 Termes relatifs aux processus	3
3.6 Termes relatifs aux finances	4
3.7 Termes relatifs aux activités générales	4
3.8 Termes relatifs aux mesures	5
3.9 Termes abrégés	6
4 Compréhension de l'organisme demandeur	6
4.1 Organisme	6
4.1.1 Généralités	6
4.1.2 Structure	7
4.1.3 Capital humain	7
4.1.4 Système de valeurs et culture organisationnelle	8
4.1.5 Style de management	8
4.2 Gouvernance	8
4.2.1 Généralités	8
4.2.2 Propriété et utilisation	8
4.2.3 Leadership	9
4.2.4 Réglementation et conformité	9
4.2.5 Politique et procédures	9
4.2.6 Maturité des activités, des processus et des systèmes	9
4.3 Contexte	9
4.3.1 Généralités	9
4.3.2 Stratégie professionnelle	10
4.3.3 Objectifs, besoins, contraintes et inducteurs de valeur	10
4.3.4 Mesure du succès	11
4.3.5 Mesures de performance	11
4.3.6 Marchés et analyse de la concurrence	11
4.3.7 Relation entre les activités du cœur de métier et les autres activités	12
4.3.8 Modèle opérationnel cible	12
4.3.9 Activités de support actuelles et prévues	12
4.3.10 Objectifs d'amélioration	12
4.3.11 Technologies de l'information et de la communication	13
4.3.12 Gestion des informations	13
4.4 Management du risque	13
4.4.1 Menaces et opportunités	13
4.4.2 Continuité et planification de la reprise	14
4.5 Alignement stratégique	15
5 Élaboration des exigences de FM	15
5.1 Intérêts actuels et futurs dans les installations	15
5.1.1 Généralités	15
5.1.2 Nature des installations	16
5.1.3 Mise à disposition d'un espace durable	19
5.2 Maturité du FM	20
5.2.1 Généralités	20

5.2.2	Compétences actuelles	20
5.2.3	Objectifs d'amélioration	20
5.3	Consultation pour les installations nouvelles et rénovées	21
5.4	Parties prenantes	22
5.4.1	Généralités	22
5.4.2	Utilisateurs des installations	22
5.4.3	Niveau de spécification	22
5.5	Accessibilité, inclusion et égalité	23
5.6	Exigences fonctionnelles	23
5.7	Périmètre des services	23
5.7.1	Généralités	23
5.7.2	Services techniques	23
5.7.3	Support opérationnel	24
5.7.4	Modèle intégrateur	24
5.8	Spécifications des services	24
5.9	Éléments de sortie et objectifs	25
5.9.1	Généralités	25
5.9.2	Performances environnementales	25
5.9.3	Performances sociales	25
5.9.4	Performances économiques	25
5.10	Niveaux de service	25
5.11	Options de fourniture de services	26
5.12	Approvisionnement	26
5.12.1	Généralités	26
5.12.2	Fourniture de service interne	27
5.12.3	Fourniture de service externe	27
5.13	Innovations dans la fourniture de services	27
5.14	Audit du marché	27
5.15	Vérification et retour d'information	28
6	Formulation de la stratégie de FM	28
6.1	Élaboration de la stratégie	28
6.2	Format et contenu	28
6.3	Exigences budgétaires	29
6.4	Achats	29
6.5	Communication et retour d'information	31
6.6	Plan de mise en œuvre	31
7	Gestion des performances	31
7.1	Surveillance et maîtrise des performances	31
7.2	Indicateurs de performance	32
7.3	Mesure des performances	32
7.4	Revue des performances	32
7.5	Actions correctives	32
7.6	Retour d'information et enseignements tirés	33
8	Amélioration des résultats	33
8.1	Application des enseignements tirés	33
8.2	Réévaluation des éléments de sortie et des objectifs	33
8.3	Mise à jour de la stratégie de FM	34
8.4	Mise à jour de la politique de FM	34
	Annexe A (informative) Exemples de menaces et opportunités	35
	Annexe B (informative) Exemples de facteurs qui influent sur la stratégie professionnelle	37
	Annexe C (informative) Considérations lors de la formalisation du document relatif à la stratégie de FM	39
	Annexe D (informative) Exemple de stratégie de FM	42
	Bibliographie	45