



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

ILNAS-EN ISO 41015:2023

Facility management - Influencer les comportements organisationnels pour obtenir de meilleurs résultats en matière d'installations (ISO

Facility management - Influencing
organizational behaviours for improved
facility outcomes (ISO 41015:2023)

Facility Management - Beeinflussung des
Organisationsverhalten zur Verbesserung
der Resultate von Facilities (ISO
41015:2023)

04/2023



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO 41015:2023 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO 41015:2023.

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 41015:2023

NORME EUROPÉENNE **EN ISO 41015**
EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD

Avril 2023

ICS 03.080.10

Version Française

**Facility management - Influencer les comportements
organisationnels pour obtenir de meilleurs résultats en
matière d'installations (ISO 41015:2023)**

Facility Management - Beeinflussung des Verhaltens
zur Verbesserung der Ergebnisse von Einrichtungen
und der Benutzererfahrung (ISO 41015:2023)

Facility management - Influencing organizational
behaviours for improved facility outcomes (ISO
41015:2023)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 4 avril 2023.

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 41015:2023) 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 octobre 2023 et les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en octobre 2023.

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 et/ou le CENELEC ne sauraient être tenus pour responsables de l'identification de ces droits de propriété en tout ou partie.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information et toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve sur le site web du CEN.

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 41015:2023 a été approuvé par le CEN en tant que EN ISO 41015:2023 sans aucune modification.

**Facility management — Influencer
les comportements organisationnels
pour obtenir de meilleurs résultats en
matière d'installations**

*Facility management — Influencing organizational behaviours for
improved facility outcomes*



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2023

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	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Contexte de l'organisme	2
4.1 Généralités	2
4.2 Comprendre l'organisme	2
4.3 Identifier les buts et objectifs organisationnels stratégiques	4
4.3.1 Généralités	4
4.3.2 S'aligner sur les buts organisationnels	4
4.4 Démontrer et communiquer les valeurs	4
5 Influencer les comportements	4
5.1 Généralités	4
5.2 Capacité à influencer	5
5.3 Développer des relations clés	5
5.4 Changements comportementaux	6
5.5 Vecteurs de valeur	6
5.5.1 Généralités	6
5.5.2 Travailler avec des vecteurs de valeur	8
5.6 Opportunités d'influence	8
6 Planifier les changements	9
6.1 Généralités	9
6.2 Processus de changement	9
6.3 Risques et opportunités lors des changements	9
6.4 Cadre pour encourager les changements de comportement	9
7 Aligner les actions du FM et les résultats stratégiques	10
7.1 Généralités	10
7.2 Éléments de sortie et résultats	10
7.3 Appliquer les vecteurs de valeur	10
7.4 Éléments de sortie cibles	11
8 Évaluation des performances	12
8.1 Généralités	12
8.2 Évaluation des résultats	12
8.3 Indicateurs de performances	12
8.3.1 Généralités	12
8.3.2 Focalisation	12
8.3.3 Attributs	13
8.4 Évaluation	13
8.4.1 Généralités	13
8.4.2 Attributs d'évaluation	13
8.4.3 Indicateurs de succès	13
8.4.4 Méthodologies d'évaluation	13
9 Amélioration	14
9.1 Généralités	14
9.2 Amélioration continue	14
9.3 Démontrer l'amélioration	14
Annexe A (informative) Recommandations	15
Bibliographie	26