



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

ILNAS-EN 15221-1:2006

Facilities management - Partie 1 : Termes et définitions

Facility Management - Part 1: Terms and
definitions

Facility Management - Teil 1: Begriffe

10/2006



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN 15221-1:2006 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN 15221-1:2006.

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 !

Version Française

Facilities management - Partie 1 : Termes et définitions

Facility Management - Teil 1: Begriffe

Facility Management - Part 1: Terms and definitions

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 18 septembre 2006.

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 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, a le même statut que les versions officielles.

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



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

Centre de Gestion: rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles

Sommaire

Page

Avant-propos.....	3
Introduction	4
1 Domaine d'application.....	6
2 Termes et définitions.....	6
3 Domaine d'application du facilities management	8
Annexe A (informative) Modèle de Facilities Management	9
A.1 Généralités	9
A.2 Organisation.....	9
A.3 L'offre et la demande.....	10
A.4 Niveaux d'interaction (stratégique, tactique, opérationnel).....	10
A.5 Conclusion	12
Annexe B (informative) Domaine d'application du Facilities Management.....	13
B.1 Généralités	13
B.2 Espace et Infrastructure.....	14
B.3 Personnes et organisation.....	15

Avant-propos

Le présent document (EN 15221-1:2006) a été élaboré par le Comité Technique CEN/TC 348 « Facilities management », dont le secrétariat est tenu par le NEN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en avril 2007, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en avril 2007.

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, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

Introduction

Le facilities management (FM) se développe actuellement dans nombre de pays européens. Compte tenu cependant du contexte historique et culturel, chaque organisation et chaque secteur d'activité a pu développer sa compréhension ou son approche particulière. En général, toutes les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, utilisent généralement des bâtiments, des biens matériels et des services (services de facilities management) pour mettre en œuvre leurs activités principales. Grâce au facilities management qui permet la coordination de ces biens et services, l'exploitation de compétences en gestion et l'intégration des nombreux changements que peuvent connaître les organisations, il leur devient possible d'adopter une attitude proactive et de satisfaire à toutes leurs exigences, tout en optimisant les coûts et la performance des biens et des services considérés.

Pour les organisations, les principaux avantages du FM sont :

- une communication claire et transparente entre la demande et l'offre grâce à l'emploi de personnes spécialisées qui font office d'interlocuteur unique pour tous les services définis dans un accord de facilities management ;
- une utilisation plus efficace des synergies entre les différents services, contribuant à l'amélioration de la performance d'une organisation et à une réduction des coûts ;
- un concept simple et facile à gérer de responsabilités internes et externes des services, reposant sur des décisions stratégiques et donnant lieu à des procédures systématiques d'internalisation ou d'externalisation ;
- la diminution des conflits entre prestataires de services internes et externes ;
- l'intégration et la coordination de tous les services supports requis ;
- la transparence de l'information et des connaissances portant sur les niveaux de service et les coûts qui peuvent être communiqués aux utilisateurs finaux ;
- l'amélioration d'une organisation dans le cadre du développement durable par la mise en œuvre d'une analyse des installations en termes de cycle de vie.

En Europe, le marché du facilities management (interne et externe) est évalué à plusieurs centaines de milliards d'euros, ce qui démontre la nécessité d'élaborer une description et une définition plus claires de ce secteur. L'optimisation du FM nécessite une compréhension étendue et claire des interdépendances existant entre les processus des organisations et les processus de facilities management. Afin de disposer d'un langage commun, la présente norme vise à décrire les fonctions fondamentales du facilities management et définit les termes applicables, indispensables à la bonne compréhension du contexte.

La présente Norme européenne a pour objectif de définir les termes utilisés dans le domaine du facilities management afin :

- d'améliorer la communication entre les parties prenantes ;
- d'améliorer l'efficacité des processus principaux et des processus du facilities management, ainsi que la qualité de leur production ;
- de développer de nouveaux outils et systèmes.