ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

ILNAS

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

ILNAS-EN 15221-2:2006

Facilities management - Partie 2 : Lignes directrices sur la façon d'élaborer des accords de facilities management

Facility Management - Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen

Facility Management - Part 2: Guidance on how to prepare Facility Management agreements

10/2006

Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN 15221-2:2006 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN 15221-2:2006.

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

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

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 !

NORME EUROPÉENNE

EUROPÄISCHE NORM

EUROPEAN STANDARD

EN 15221-2

Octobre 2006

ICS 03.080.99; 91.040.01

Version Française

Facilities management - Partie 2 : Lignes directrices sur la façon d'élaborer des accords de facilities management

Facility Management - Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen

Facility Management - Part 2: Guidance on how to prepare Facility Management agreements

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 16 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

© 2006 CEN Tous droits d'exploitation sous quelque forme et de quelque manière que ce soit réservés dans le monde entier aux membres nationaux du CEN.

Sommaire

Page

1 Domaine d'application 6

2 Références normatives 7

3 Termes et définitions 7

4 Activités principales 8

5 Différents types d'accords de facilities management 8
5.1 Introduction 8
5.2 Besoins organisationnels 9
5.3 Stratégie d'investissement et propriété 9
5.4 Méthode de fixation des prix et des taux 9
5.5 Paiements basés sur la performance 10

6 Principales caractéristiques des accords de facilities management 10
6.1 Temps et ressources consacrés à l'élaboration 10
6.2 Partenariat et intérêts 10
6.3 Objectifs stratégiques 11
6.4 Composantes indispensables de l'accord de facilities management 11
6.5 Principes d'élaboration de l'accord de facilities management 13

7 Élaboration et mise en œuvre d'accords de facilities management 14
7.1 Élaboration des accords de facilities management 14
7.2 Mise en œuvre des accords de facilities management 15

8 Structure des accords de facilities management 17
8.1 Structure et contenu des clauses générales 18
8.2 Structure et contenu de l'accord sur un niveau de services 40

Annexe A (informative) **Législation relative aux marchés publics** 50

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Avant-propos

Le présent document (EN 15221-2:2006) 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.

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Introduction

Un facilities management efficace apporte une valeur ajoutée à une organisation ainsi qu'à toutes les autres parties prenantes.

Le but de la présente Norme européenne est de fournir des lignes directrices pour l'élaboration d'un accord de facilities management efficace. De par sa nature, un tel accord définit la relation entre, d'une part, une organisation qui cherche à obtenir des services de facilities management (donneur d'ordres) et, d'autre part, une organisation qui fournit ces services (prestataire de services de facilities management).

Certes, le facilities management peut aller d'une simple combinaison de services de facilities management (par exemple, « sécurité » et « nettoyage ») jusqu'à des services de facilities management complètement intégrés et/ou à une approche fonctionnelle d'une organisation (par exemple, « lieux de travail » ou « mobilité »). Mais la présente Norme européenne est principalement rédigée à l'intention des organisations qui adoptent des services de facilities management complètement intégrés et/ou une approche fonctionnelle. En outre, la demande portant sur ce type de services, augmente tant sur le plan national qu'international, avec le développement de la technologie et la maturation des systèmes économiques.

Il est par conséquent important d'envisager une approche structurée et réfléchie des accords de facilities management.

La présente norme à pour objet :

— de promouvoir les relations transfrontalières entre donneur d'ordres et prestataire de facilities management au sein de l'Union européenne et d'assurer une interface claire entre le donneur d'ordres et le prestataire de services ;

— d'améliorer la qualité des accords de facilities management de façon à réduire au minimum les litiges et réajustements ;

— d'apporter une aide sur le choix et l'étendue des services de facilities management et d'identifier les options pour leur prestation ;

— de fournir une aide et des conseils en matière de rédaction et de négociation des accords de facilities management ainsi qu'en matière de clauses applicables en cas de litige ;

— d'identifier les types d'accords de facilities management et de formuler des recommandations relatives à l'attribution des droits et obligations des parties au contrat ;

— de simplifier la comparaison entre les différents accords de facilities management.

Le présent document est un outil de travail normalisé destiné aux partenaires souhaitant rédiger un accord de facilities management au sein du Marché Commun Européen. Il propose des clauses, dont la liste n'est pas exhaustive. Les parties peuvent ou non inclure, exclure ou modifier ces clauses ou encore les adapter à leurs propres accords.

L'EN 15221-1 est un document directeur en matière de normes relatives au facilities management car il fournit les termes et définitions applicables en matière de facilities management, tout en apportant des connaissances sur son domaine d'application.

La présente norme donne des lignes directrices, et n'oblige aucune des parties à utiliser un élément quelconque de son contenu.

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Les articles de la présente norme ne sont pas tous applicables à chaque accord de facilities management.

L'accord de facilities management doit respecter les règles fiscales et juridiques en vigueur au niveau européen, national et local et il convient qu'il prenne en compte les questions sociales à l'endroit où l'accord s'applique. Lors de la rédaction et de la négociation d'un accord, il convient de prendre en compte les exigences des parties impliquées.

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

1 Domaine d'application

La présente Norme européenne fournit des lignes directrices applicables à l'élaboration d'accords relatifs aux opérations de facilities management.

Cette Norme européenne est applicable :

— aux accords de facilities management passés entre les donneurs d'ordres et les prestataires de services de facilities management, dans le secteur public comme dans le secteur privé, tant au niveau transfrontalier au sein de l'Union européenne qu'au niveau national ;

— à la gamme complète des services de facilities management ;

— aux prestataires de services de facilities management, tant internes qu'externes ;

— à tous les types d'environnement de travail (par exemple, industriel, commercial, gouvernemental, militaire, lié à la santé, etc.).

La présente Norme européenne est applicable aux services qui se caractérisent principalement par les propriétés suivantes :

— services interentreprises ;

— gestion assurée par le prestataire de services de facilities management ;

— opérations récurrentes dont la durée est supérieure à un an ;

— objectif orienté vers la performance ;

— prix ou mécanismes de fixation des prix pour des services étroitement liés à la performance.

L'EN 15221-1 décrit le domaine d'application du facilities management.

La présente norme est principalement rédigée pour les accords de facilities management entre un donneur d'ordres et un prestataire extérieur de services de facilities management. Toutefois, une grande partie de la présente norme peut s'appliquer lorsque le prestataire de services de facilities management est une entité interne à l'organisation du donneur d'ordres et peut être très utile pour aider à mettre en place une approche basée sur les accords sur un niveau de services (SLA).

La présente norme ne remplace aucune norme spécialisée liée aux services s'inscrivant dans le domaine d'application du facilities management. Il convient de respecter les normes applicables.

La présente norme :

— ne fournit pas de formulaires normalisés pour les accords de facilities management ;

— ne définit pas les droits et les obligations entre le donneur d'ordres et le prestataire de services de facilities management ;

— ne fournit pas le détail des conditions d'emploi en ce qui concerne les accords de facilities management, bien que ces détails soient extrêmement importants ;

— ne donne pas de détails en matière de gestion des questions d'environnement.

ILNAS-EN 15221-2:2006 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop