

---

---

**Services énergétiques — Lignes  
directrices pour l'évaluation et  
l'amélioration du service énergétique  
aux utilisateurs**

*Energy services — Guidelines for the assessment and improvement of  
the energy service to users*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 50007:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dadc8a5e-e126-4215-8b70-68967a3c1ff7/iso-50007-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dadc8a5e-e126-4215-8b70-68967a3c1ff7/iso-50007-2017>



**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 50007:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dadc8a5e-e126-4215-8b70-68967a3c1ff7/iso-50007-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dadc8a5e-e126-4215-8b70-68967a3c1ff7/iso-50007-2017>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2017, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 749 09 47  
[copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

## Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction.....	vi
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b> <b>Composantes du service énergétique liées aux besoins et aux attentes des utilisateurs</b> .....	<b>11</b>
4.1   Généralités.....	11
4.2   Accès au service énergétique.....	12
4.3   Fourniture du service énergétique.....	13
4.3.1   Délai de mise en place de nouvelles prestations de service.....	13
4.3.2   Entretien et réparations.....	14
4.3.3   Prix du service énergétique.....	14
4.3.4   Qualité et quantité de l'approvisionnement global en énergie.....	15
4.3.5   Continuité de l'approvisionnement en énergie.....	15
4.3.6   Étendue et disponibilité des services énergétiques.....	15
4.3.7   Suppression ou interruption des services énergétiques.....	16
4.4   Services d'efficacité énergétique.....	16
4.4.1   Généralités.....	16
4.4.2   Services d'efficacité énergétique offerts à l'utilisateur.....	16
4.4.3   Services d'efficacité énergétique commercialisés.....	17
4.5   Services énergétiques propres et renouvelables.....	17
4.6   Management des contrats et facturation.....	17
4.6.1   Disponibilité d'un contrat de service clair.....	17
4.6.2   Exactitude de la facturation.....	18
4.6.3   Clarté de la facturation.....	18
4.6.4   Réponse aux réclamations relatives à la facturation.....	18
4.6.5   Méthodes de paiement.....	18
4.7   Promotion d'une bonne relation avec les utilisateurs.....	19
4.7.1   Généralités.....	19
4.7.2   Disponibilité des informations relatives au service.....	19
4.7.3   Contacts avec les utilisateurs.....	20
4.7.4   Réclamations et demandes.....	21
4.7.5   Consommateurs en situation de vulnérabilité.....	21
4.7.6   Notification des restrictions et des interruptions.....	22
4.7.7   Activités communautaires.....	22
4.7.8   Participation des utilisateurs.....	22
4.8   Protection de l'environnement.....	22
4.8.1   Généralités.....	22
4.8.2   Utilisation durable des ressources naturelles.....	23
4.8.3   Impact environnemental.....	23
4.9   Management de la sécurité et des urgences.....	23
<b>5</b> <b>Critères d'évaluation du service énergétique aux utilisateurs</b> .....	<b>24</b>
5.1   Généralités.....	24
5.2   Accès au service énergétique.....	24
5.3   Fourniture du service énergétique.....	25
5.3.1   Délai de mise en place de nouvelles prestations de service.....	25
5.3.2   Réparations.....	25
5.3.3   Prix du service.....	25
5.3.4   Qualité et quantité du service énergétique.....	25
5.3.5   Continuité de l'approvisionnement en énergie.....	26
5.3.6   Étendue et disponibilité du service énergétique.....	26
5.4   Services d'efficacité énergétique.....	26

5.4.1	Conditions externes relatives aux services d'efficacité énergétique .....	26
5.4.2	Informations relatives à l'efficacité fournies par le fournisseur de services énergétiques à l'utilisateur des services énergétiques.....	27
5.4.3	Incitations en matière d'efficacité fournies par le fournisseur de services énergétiques à l'utilisateur des services énergétiques.....	27
5.5	Services énergétiques propres et renouvelables.....	27
5.5.1	Conditions externes relatives à la production autonome locale et réseau .....	27
5.5.2	Actions du fournisseur de services énergétiques relatives à la production autonome locale et réseau .....	27
5.6	Management des contrats et facturation.....	28
5.6.1	Disponibilité d'un contrat de service clair.....	28
5.6.2	Exactitude de la facturation.....	28
5.6.3	Clarté de la facturation .....	28
5.6.4	Méthodes de paiement.....	28
5.7	Promotion d'une bonne relation avec les utilisateurs .....	29
5.7.1	Généralités .....	29
5.7.2	Contacts avec les utilisateurs.....	29
5.7.3	Visites chez l'utilisateur.....	29
5.7.4	Réponse aux réclamations et aux demandes.....	29
5.7.5	Notification des restrictions et des interruptions.....	30
5.7.6	Disponibilité des informations relatives au service.....	30
5.7.7	Activités communautaires.....	30
5.7.8	Participation des utilisateurs.....	30
5.8	Protection de l'environnement.....	30
5.8.1	Utilisation durable des ressources naturelles.....	30
5.8.2	Impact environnemental.....	31
5.8.3	Management de la sécurité et des urgences.....	31
<b>6</b>	<b>Évaluation du service énergétique.....</b>	<b>31</b>
6.1	Généralités.....	31
6.2	Politique d'évaluation.....	32
6.3	Objectif et domaine d'application d'une évaluation.....	33
6.4	Parties impliquées dans une évaluation.....	33
6.5	Méthodologie de l'évaluation.....	33
6.6	Critères d'évaluation du service.....	34
6.7	Ressources nécessaires à la réalisation de l'évaluation.....	34
6.8	Production des résultats et recommandations relatives à leur utilisation.....	34
<b>7</b>	<b>Indicateurs de performance.....</b>	<b>34</b>
7.1	Généralités.....	34
7.2	Systèmes d'indicateurs de performance.....	35
7.2.1	Généralités .....	35
7.2.2	Indicateurs de performance.....	35
7.2.3	Variables.....	36
7.2.4	Informations de contexte .....	37
7.3	Qualité des informations .....	37
7.4	Exemple d'indicateur de performance.....	37
<b>8</b>	<b>Amélioration de la performance.....</b>	<b>37</b>
8.1	Généralités.....	37
8.2	Mesures et surveillance des performances.....	38
8.3	Essais et exercices.....	38
8.4	Maintien à jour du système d'indicateurs de performance.....	39
8.5	Audits et évaluation du système d'indicateurs de performance.....	39
<b>Annexe A (informative) Préconisations supplémentaires concernant l'évaluation du service énergétique.....</b>		<b>40</b>
<b>Bibliographie.....</b>		<b>44</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

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. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC) voir le lien suivant: [www.iso.org/iso/fr/foreword.html](http://www.iso.org/iso/fr/foreword.html).

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 301, *Management de l'énergie et économies d'énergie*.

## Introduction

### 0.1 Questions énergétiques: contexte global et cadre structurel

Les services énergétiques revêtent une importance capitale pour le développement durable au vu des éléments suivants:

- l'importance de l'accès à une énergie durable comme besoin fondamental pour la population mondiale tel que reconnu par l'Assemblée générale des Nations Unies de 2011, par le Directeur général de l'ONU et par le Rapport sur le développement humain du PNUD de 2011;
- le volume de population (1,5 milliard de personnes n'ont pas accès à l'électricité) qui a massivement recours à des pratiques non durables, coûteuses, polluantes et à risque;
- l'ampleur des services de mauvaise qualité caractérisés par des interruptions, des fluctuations de l'approvisionnement et une détérioration généralisée du réseau;
- la nécessité de développer un service qui soit durable d'un point de vue matériel, environnemental et financier;
- les engagements mondiaux en matière de réduction des émissions, compte tenu du fait que fournir un service universel aux populations démunies n'aura qu'un impact négligeable sur les émissions totales au-delà des engagements existants.

### 0.2 Services énergétiques: objectifs généraux

Le présent document vise à répondre aux objectifs suivants:

- réduire les interruptions arbitraires et anormales de l'approvisionnement;
- accroître la quantité d'informations relatives aux sources durables d'approvisionnement et promouvoir ces dernières;
- réduire la demande globale tout en fournissant des services énergétiques de niveau au moins équivalent, voire supérieur;
- améliorer l'information auparavant insuffisante relative au développement et aux conditions du service énergétique, particulièrement en ce qui concerne l'efficacité énergétique et la performance énergétique;
- rééquilibrer les droits contractuels respectifs entre fournisseur et utilisateur;
- améliorer les méthodes de paiement afin de faciliter le paiement des factures pour les consommateurs;
- accroître la responsabilité des consommateurs et la participation du public dans la politique énergétique.

Nombreux sont les organismes à pouvoir jouer un rôle dans l'amélioration des services énergétiques. Ces organismes peuvent être publics ou privés. Les organismes chargés (en tout ou partie) d'une mission de supervision en lien avec les services énergétiques comprennent, par exemple, les gouvernements ou les organismes publics (internationaux, nationaux, régionaux ou locaux) qui détiennent un pouvoir juridique et interviennent en tant que législateurs et autorités réglementaires (autorités compétentes) ou en tant qu'organismes chargés d'assurer la prestation du service (organismes responsables).

Les organismes responsables et les autorités compétentes sont supposés consulter les parties prenantes concernées et tenir compte de leurs intérêts. Les exemples de parties prenantes concernées comprennent:

- associations de fournisseurs de services énergétiques (par exemple: associations professionnelles internationales, régionales/multinationales et nationales);
- organisations non gouvernementales (ONG) et autres organismes indépendants;

- utilisateurs et associations d'utilisateurs d'énergie;
- fabricants d'équipements consommateurs d'énergie, de sources d'énergie renouvelables et de technologies ou méthodes de pointe.

La normalisation et l'autoréglementation technique sont deux voies possibles pour assurer la participation des parties prenantes. Il est bénéfique que les parties prenantes soient impliquées à la fois dans la définition des objectifs du service et dans l'évaluation de l'adéquation et du rendement du service.

Les fournisseurs de services énergétiques sont censés satisfaire aux exigences des autorités compétentes et aux attentes spécifiées par les organismes responsables, tout en assurant la durabilité à long terme du service. Dans un contexte de pénurie de ressources, y compris de ressources financières, il est important que les investissements portant sur les installations soient judicieux, et que toute l'attention nécessaire soit accordée au bon entretien et à l'utilisation efficace des installations. Il est également important que les tarifs pratiqués visent généralement à respecter les principes de recouvrement des coûts et à promouvoir le rendement en matière d'utilisation des ressources et la durabilité des sources d'énergie, tout en s'attachant à maintenir un accès de base abordable aux services énergétiques.

### 0.3 Objectifs, contenu et mise en œuvre du présent document

Le présent document est destiné à encourager le recours aux bonnes pratiques dans la fourniture de services énergétiques, particulièrement lorsqu'il n'existe pas de législation adaptée, ou lorsque la réglementation ou la pratique courante ne répondent pas aux attentes. Les bonnes pratiques énoncées dans le présent document couvrent des domaines tels que les contrats de service, les méthodes de paiement, la fixation des prix, les tarifs et subventions, le management équitable de l'approvisionnement et les besoins des consommateurs démunis et/ou vulnérables. Le présent document met en évidence l'évolution des services énergétiques de la simple fourniture d'énergie à des concepts plus complexes. Ces concepts comprennent la fourniture de services et de conseils énergétiques de nature informative destinés à aider les utilisateurs à gérer les coûts et à promouvoir l'efficacité et la conservation.

Le présent document s'applique aux économies développées, en développement et en transition, aux réseaux complets et incomplets/intermittents et aux systèmes d'approvisionnement en énergie intégrés et non intégrés.

Le présent document couvre les domaines suivants:

- définition du domaine d'application et de la terminologie;
- description des lignes directrices relatives à la satisfaction des besoins et attentes des utilisateurs en matière de service;
- critères d'évaluation du service conformément aux lignes directrices;
- exemples d'indicateurs de performance liés aux critères d'évaluation, qui peuvent être utilisés pour évaluer la performance du service.

La fourniture, la propriété et la réglementation du service énergétique étant organisées sur la base des cadres juridiques et institutionnels propres à chaque pays, le présent document ne spécifie pas les rôles respectifs des différents organismes, pas plus qu'il ne définit l'organisation interne requise pour les organismes locaux, régionaux ou nationaux qui peuvent être impliqués dans la fourniture de services énergétiques. Le présent document est applicable aux fournisseurs de services énergétiques tant du secteur public que du secteur privé, et ne privilégie aucune forme juridique ni modèle d'exploitation en particulier.

Le présent document convient aux réseaux fixes de distribution d'énergie plus ou moins grands, ainsi qu'aux réseaux ou aux sites où les alternatives autonomes sont appropriées. Le présent document reconnaît un besoin de flexibilité du point de vue technique et matériel. Les recommandations du présent document, telles que les mécanismes de consultation, sont destinées à s'appliquer de façon universelle.

## ISO 50007:2017(F)

Le présent document est cohérent vis-à-vis des normes sur les systèmes de management telles que l'ISO 50001, l'ISO 9001 et l'ISO 14001, mais il ne dépend pas de l'adoption d'une norme sur les systèmes de management. Il est également cohérent vis-à-vis des exigences relatives à la facturation de services en réseau de l'ISO 14452.

Les organismes relevant du domaine d'application du présent document sont des fournisseurs de services énergétiques. Toutefois, afin de répondre aux besoins et attentes des utilisateurs qui relèvent des autorités compétentes, des organismes responsables et des opérateurs, le présent document est rédigé plutôt du point de vue de l'utilisateur d'énergie que de celui du fournisseur de services énergétiques.

Dans le présent document, les formes verbales suivantes sont utilisées:

- «doit» indique une exigence;
- «il convient de» indique une recommandation;
- «peut» indique une autorisation, une possibilité ou une capacité.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 50007:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dadc8a5e-e126-4215-8b70-68967a3c1ff7/iso-50007-2017>

# Services énergétiques — Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service énergétique aux utilisateurs

## 1 Domaine d'application

Le présent document traite des éléments pertinents du service énergétique fourni par les fournisseurs d'énergie aux utilisateurs. Il envisage deux grandes catégories de services énergétiques:

- l'approvisionnement en énergie/la production d'énergie et la distribution d'énergie;
- le conseil et l'amélioration de l'efficacité énergétique.

Le présent document offre aux fournisseurs de services énergétiques des lignes directrices concernant les bonnes pratiques, afin de leur permettre d'améliorer continuellement leurs pratiques ainsi que la qualité de leurs échanges avec les utilisateurs.

Les éléments suivants relèvent du domaine d'application du présent document:

- la définition d'un langage commun aux différentes parties prenantes;
- la définition des composantes et caractéristiques clés du service énergétique aux utilisateurs, en ce qui concerne les besoins et attentes de ces derniers;
- les lignes directrices visant à répondre aux besoins et aux attentes des utilisateurs;
- les critères d'évaluation du service énergétique aux utilisateurs;
- la présentation des indicateurs de performance;
- les exemples d'indicateurs de performance;
- l'amélioration de la performance;
- la sensibilisation ou la formation afin que les utilisateurs comprennent le service énergétique fourni par les fournisseurs de services énergétiques.

Les éléments suivants ne relèvent pas du domaine d'application du présent document:

- les sujets liés à des services énergétiques particuliers tels que les services d'efficacité énergétique offerts aux utilisateurs individuels d'énergie ou les services fournis par des sociétés de services énergétiques;
- les méthodes de conception et de construction des systèmes de production, de transport et de distribution d'énergie;
- la structure de management et la méthodologie de conduite et de management des activités liées aux services énergétiques, y compris la passation de marché avec d'autres fournisseurs de services énergétiques;
- les sujets liés aux services énergétiques dans les systèmes installés à l'intérieur de bâtiments.

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

### 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

**3.1 accessibilité économique**  
mesure dans laquelle la fourniture d'un *service énergétique* (3.13) est économiquement supportable pour les *utilisateurs* (3.50)

Note 1 à l'article: L'accessibilité économique peut être estimée par la mesure dans laquelle les frais associés à un service énergétique peuvent être payés par des groupes d'utilisateurs à faibles ressources sans conséquences économiques ou sociales néfastes, en tenant compte des compensations liées aux subventions et aux programmes d'aide au paiement.

Note 2 à l'article: Certains pays appliquent un chiffre de seuil de pourcentage, le plus souvent égal à 10 % du revenu disponible, au-dessus duquel les ménages peuvent être considérés comme étant en situation de «précarité énergétique». Cela peut cependant parfois fausser les résultats dans certains cas, par exemple chez les ménages à hauts revenus ayant des niveaux de dépenses élevés. Dans le but de guider les décisions en matière de *tarif* (3.49), le décile inférieur des revenus des ménages peut être pris en compte afin de vérifier quel pourcentage du revenu disponible serait absorbé par un niveau de prix donné. Ces informations pourraient permettre à un *fournisseur de services énergétiques* (3.14) de comprendre comment une augmentation rapide du pourcentage pourrait amener certaines personnes à refuser de payer ou à choisir de renoncer au système.

**3.2 actif**  
item, chose ou entité qui a une valeur potentielle ou réelle

Note 1 à l'article: Les actifs peuvent être matériels ou immatériels. Exemples d'actifs matériels: terrains, bâtiments, systèmes de chauffage, ventilation et climatisation, systèmes d'éclairage, lignes de transmission, centrales électriques, postes de transformation, aires de stockage, équipements et matériel. Exemples d'actifs immatériels: logiciels et bases de données.

Note 2 à l'article: Contrairement aux consommables, les actifs peuvent être amortis dans les systèmes comptables.

[SOURCE: ISO 55000:2014, 3.2.1, modifiée — Les mots «pour un organisme» ont été supprimés à la fin de la définition, et les Notes à l'article ont été modifiées.]

**3.3 gestion d'actifs**  
activités coordonnées d'un *fournisseur de services énergétiques* (3.14) dans le but de réaliser de la valeur à partir d'*actifs* (3.2)

[SOURCE: ISO 55000:2014, 3.3.1, modifiée — Le terme «organisme» a été remplacé par l'expression «fournisseur de services énergétiques» dans la définition, et les Notes à l'article d'origine ont été supprimées.]

**3.4 disponibilité**  
mesure dans laquelle l'*infrastructure* (3.19), les *actifs* (3.2), les ressources et employés d'un *service énergétique* (3.13) permettent la prestation efficace de *services* (3.44) aux *utilisateurs* (3.50) selon la *performance* (3.26) spécifiée

**3.5 facturation**  
conditions liées au prix demandé pour un *service énergétique* (3.13), aux conditions de paiement et aux informations relatives aux tarifs applicables

### 3.6 communauté

grand public présent dans la zone géographique desservie par un service public ou par un autre *fournisseur de services énergétiques* (3.14), qui peut choisir d'interagir avec ses clients au travers de programmes de sensibilisation, par l'éducation des consommateurs et d'autres formes de relations publiques positives

Note 1 à l'article: Le terme peut également faire référence à une «communauté d'intérêt», telle qu'une ou plusieurs personnes physiques ou morales, leurs associations, organisations ou groupes ayant des intérêts en vertu des conditions sur la base desquelles le *service énergétique* (3.13) est fourni.

### 3.7 niveau de confiance

évaluation de la *qualité* (3.32) en termes d'exactitude et de *fiabilité* (3.37)

Note 1 à l'article: Le niveau de confiance peut être quantitatif ou qualitatif.

### 3.8 branchement

ensemble de composants matériels assurant la liaison entre un *point de livraison* (3.27) et la source locale

### 3.9 continuité

nombre d'heures de *service* (3.44) quotidien, ou nombre d'heures par semaine dans l'éventualité d'un service qui n'est pas disponible quotidiennement

### 3.10 étendue

mesure dans laquelle les *actifs* (3.2) d'un *fournisseur de services énergétiques* (3.14) permettent la fourniture de *services* (3.44) aux *utilisateurs* (3.50), à l'intérieur de la zone de responsabilité définie

Note 1 à l'article: Cela est souvent défini en tant que pourcentage de ménages desservis à l'intérieur de la zone de distribution.

### 3.11 efficacité

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.11, modifiée — La Note à l'article a été supprimée.]

### 3.12 efficacité énergétique

ratio, ou autre relation quantitative, entre une *performance* (3.26), un *service* (3.44), un bien ou une énergie produits et un apport en énergie

EXEMPLE L'efficacité de conversion, le rapport «énergie nécessaire/énergie utilisée», le rapport «sortie/entrée», le rapport «énergie théoriquement utilisée pour fonctionner/énergie effectivement utilisée pour fonctionner».

Note 1 à l'article: L'entrée comme la sortie, censées être mesurables, seront clairement précisées en termes de quantité et de *qualité* (3.32).

[SOURCE: ISO 50001:2011, 3.8]

### 3.13

#### service énergétique

ensemble comprenant l'organisation, les *processus* (3.31), les activités, les moyens et les ressources nécessaires à la production, au transport et à la distribution d'énergie, à l'approvisionnement en énergie, et à la fourniture d'un bénéfice physique, d'un service public ou d'un bien, qui résultent de la combinaison d'une énergie avec une action ou une technologie à bon rendement énergétique, qui peuvent comprendre les activités d'exploitation, d'entretien (3.21) et de contrôle nécessaires à la prestation du *service* (3.44)

Note 1 à l'article: Les caractéristiques clés d'un service énergétique comprennent les caractéristiques suivantes:

- sa mission, qui est de fournir un service énergétique;
- sa zone physique de responsabilité et la population vivant dans cette zone;
- son *organisme responsable* (3.42);
- l'organisation générale, la fonction d'*opérateur* (3.25) incombant à l'organisme responsable;
- le domaine d'application du service énergétique offert par le *fournisseur de services énergétiques* (3.14), ou par d'autres organisations opérant dans la même zone géographique;
- le type de systèmes matériels ou de systèmes de technologies de l'information utilisés pour fournir les services, avec différents degrés de centralisation.

Note 2 à l'article: Lorsqu'il n'est pas nécessaire ou qu'il est difficile de faire la distinction entre l'organisme responsable et l'opérateur, le terme «fournisseur de services énergétiques» couvre les deux.

Note 3 à l'article: Dans le présent document, le terme «*services énergétiques* (3.15)» (pluriel) fait référence aux activités ou usages énergétiques génériques tels que le chauffage ou l'éclairage, ou l'approvisionnement en gaz naturel, tandis que le terme «service énergétique» (singulier) est utilisé pour faire référence à l'activité d'une organisation (un fournisseur de services énergétiques) destinée à un *utilisateur* (3.50) ou à un consommateur, visant à fournir des services énergétiques de la meilleure manière, comme offrir des incitations pour des systèmes de climatisation à bon rendement énergétique ou financer des systèmes de production d'énergie solaire fournis par le client.

### 3.14

#### fournisseur de services énergétiques

entité ou personne du secteur de l'énergie qui fournit un *service* (3.44) à un client particulier ou à un client utilisateur final

### 3.15

#### services énergétiques

activités et résultats relatifs à la fourniture d'énergie et/ou aux usages énergétiques

Note 1 à l'article: Dans le présent document, le terme «services énergétiques» (pluriel) fait référence aux activités ou usages énergétiques génériques tels que le chauffage ou l'éclairage, ou l'approvisionnement en gaz naturel, tandis que le terme «*service énergétique* (3.13)» (singulier) est utilisé pour faire référence à l'activité d'une organisation (un fournisseur de services énergétiques) destinée à un *utilisateur* (3.50) ou à un consommateur, visant à fournir des services énergétiques de la meilleure manière, comme offrir des incitations pour des systèmes de climatisation à bon rendement énergétique ou financer des systèmes de production d'énergie solaire fournis par le client.

[SOURCE: ISO 50001:2011, 3.16, modifiée – La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

### 3.16

#### approvisionnement en énergie

fourniture d'énergie aux consommateurs

**3.17****environnement**

milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations

Note 1 à l'article: Le milieu peut s'étendre de l'intérieur de l'organisme au système local, régional et mondial.

Note 2 à l'article: Le milieu peut être décrit en termes de biodiversité, d'écosystèmes, de climat ou autres caractéristiques.

Note 3 à l'article: Pour l'application du présent document, l'environnement est considéré comme une *partie prenante* (3.47) spécifique, dont les intérêts peuvent être représentés par les autorités compétentes, par les communautés ou par d'autres groupes comme les organisations non gouvernementales (ONG).

[SOURCE: ISO 14001:2015, 3.2.1, modifiée – La Note 3 à l'article a été ajoutée]

**3.18****indicateur**

paramètre ou valeur calculée à partir de paramètres, qui fournit des informations sur un thème dont la signification dépasse celle qui est directement associée à une valeur du paramètre

Note 1 à l'article: Les indicateurs peuvent faire référence à un contexte, à des conditions, à des moyens, à des activités ou à une *performance* (3.26).

**3.19****infrastructure**

systèmes d'*actifs* (3.2) fixes nécessaires au bon fonctionnement d'un *service énergétique* (3.13)

Note 1 à l'article: L'infrastructure peut être matérielle (par exemple: transformateurs) ou immatérielle (systèmes logiciels).

Note 2 à l'article: L'infrastructure peut également être nécessaire afin de permettre au service énergétique d'utiliser, de façon permanente ou occasionnelle ou en cas d'urgence, des équipements techniques de transport qui ne sont pas fixes (par exemple: camions, fourgons, bonbonnes de GPL, bidons de kérosène). Le terme «infrastructure» est utilisé principalement pour les équipements et installations fixes.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.2, modifiée – L'expression «des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un organisme» a été remplacée par l'expression «actifs fixes nécessaires au bon fonctionnement d'un service énergétique» dans la définition, et les Notes à l'article ont été ajoutées.]

**3.20****interruption**

situation dans laquelle l'*approvisionnement en énergie* (3.16) n'est pas disponible

Note 1 à l'article: Les interruptions peuvent être programmées ou non.

**3.21****entretien**

ensemble des actions techniques, administratives et de management menées au cours du cycle de vie d'un *actif* (3.2) et visant à le maintenir ou à le ramener dans un état qui lui permette d'assurer la fonction requise

**3.22****management**

activités coordonnées pour orienter et diriger un organisme

Note 1 à l'article: Le management peut inclure l'établissement de politiques et d'objectifs, ainsi que de *processus* (3.31) permettant d'atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article: Le terme «management» désigne parfois des personnes, c'est-à-dire une personne ou un groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme. Lorsque le terme «management» est utilisé dans ce sens, il convient toujours de l'associer à une certaine forme de qualificatif pour éviter toute confusion avec le concept de «management» défini ci-dessus en tant qu'ensemble d'activités. Par exemple, l'expression «le management doit...» est déconseillée alors que l'expression «la direction doit...» est acceptable. Sinon, il convient d'employer d'autres termes pour exprimer le concept lorsqu'il se rapporte à des personnes, par exemple managers ou dirigeants.

Note 3 à l'article: Le terme «management» peut être qualifié par un domaine spécifique qu'il traite.

EXEMPLE Management de la santé publique, management environnemental et management du risque.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.3.3, modifiée — La Note 3 à l'article et l'Exemple ont été ajoutés.]

### 3.23

#### **système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques et des objectifs, ainsi que des *processus* (3.31) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management de *service énergétique* (3.13) peut inclure différents systèmes de management, tels qu'un système de management de la qualité, un système de management de la performance énergétique, un système de management financier ou un système de management environnemental.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.3, modifiée — Les Notes à l'article d'origine ont été supprimées et la Note 1 à l'article a été ajoutée.]

### 3.24

#### **système autonome**

ensemble d'*actifs* (3.2) matériels nécessaires pour fournir de l'énergie ou du combustible avec ou sans *branchement* (3.8) physique aux installations centralisées d'un *service énergétique* (3.13)

### 3.25

#### **opérateur**

personne ou organisation qui met en œuvre les activités et les *processus* (3.31) quotidiens nécessaires à la fourniture du *service énergétique* (3.13)

Note 1 à l'article: Il peut y avoir un ou plusieurs opérateurs pour un service énergétique donné, par exemple des opérateurs différents pour l'exploitation des installations, les contrôles de sécurité, la *facturation* (3.5) et le recouvrement des paiements. En conséquence, le terme «opérateur» tel qu'utilisé dans le présent document peut être singulier ou pluriel en fonction du contexte du présent document ou de l'application elle-même. La mission d'un opérateur est déterminée par l'*organisme responsable* (3.42). Un opérateur peut sous-traiter certaines de ses activités à d'autres contractants si l'organisme responsable le permet.

Note 2 à l'article: Un opérateur peut être public ou privé, et peut être distinct ou non de l'organisme responsable. Exemples où l'organisme responsable et l'opérateur ne sont pas distincts: un service technique de municipalité, une entreprise, un petit entrepreneur, une ONG, une coopérative.

Note 3 à l'article: Dans le contexte du présent document, un «opérateur» n'est pas une personne employée au sein d'une organisation pour faire fonctionner un équipement ou exécuter un processus.

### 3.26

#### **performance**

résultats d'une activité, d'un *processus* (3.31) ou d'une organisation

### 3.27

#### **point de livraison**

emplacement des compteurs permettant la fourniture du *service énergétique* (3.13)

EXEMPLE Boîtier de branchement, compteur, limite entre domaine privé et domaine public.

Note 1 à l'article: Le point de livraison est généralement défini dans le *contrat de service* (3.45) énergétique.

Note 2 à l'article: En général, les employés du *fournisseur de services énergétiques* (3.14) ne peuvent pas obtenir un accès physique direct aux installations situées au-delà du point de livraison sans l'autorisation du client.

Note 3 à l'article: Dans le cas de systèmes sans compteurs (par exemple: dans certains réseaux de chauffage territorial), le point de livraison peut être le même que le *point d'exploitation* (3.28).

### 3.28

#### point d'exploitation

interface physique fixe où l'*utilisateur* (3.50) récupère normalement l'énergie fournie pour l'utilisation prévue

EXEMPLE Robinet de gaz, interrupteur d'alimentation électrique.

Note 1 à l'article: Le point d'exploitation peut se situer dans le domaine privé ou dans le domaine public.

Note 2 à l'article: Le point d'exploitation peut être le même que le *point de livraison* (3.27), par exemple dans le cas d'un dispositif associant un compteur et un interrupteur d'alimentation électrique.

### 3.29

#### prix

contrepartie monétaire ou similaire payée pour la livraison ou la fourniture d'un produit ou d'un *service* (3.44)

Note 1 à l'article: Le cas échéant, le prix est exprimé sur la base d'une unité du produit ou du service.

EXEMPLE Prix d'un mètre cube de gaz, prix d'un kilowattheure d'électricité, prix d'un *branchement* (3.8).

### 3.30

#### procédure

mode spécifié d'exécution d'une activité ou de mise en œuvre d'un *processus* (3.31)

Note 1 à l'article: Les procédures peuvent être documentées ou non.

### 3.31

#### processus

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.1, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

### 3.32

#### qualité

aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des *exigences* (3.41)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.2, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

### 3.33

#### retour sur investissement

bénéfices financiers tirés d'un investissement, compte tenu des intérêts, quantifiés à l'aide d'indicateurs tels que le taux de rentabilité interne, le retour sur investissement, la valeur actualisée nette ou l'analyse de la valeur actualisée des flux de trésorerie

Note 1 à l'article: La période de mesure peut être annuelle ou couvrir toute la durée de vie de l'investissement.

### 3.34

#### utilisateur abonné

client ou *utilisateur* (3.50) pour lequel l'*organisme responsable* (3.42) ou l'*opérateur* (3.25) enregistrent des informations pertinentes

Note 1 à l'article: Dans la présente définition, le terme «client» est considéré comme un synonyme du terme «utilisateur» compte tenu du fait qu'un client a une relation commerciale, par exemple un contrat de *service énergétique* (3.13), avec le *fournisseur de services énergétiques* (3.14). Ce terme est habituellement utilisé dans des expressions telles que «relations clients».