
**Facility management — Systèmes
de management — Exigences avec
recommandations d'utilisation**

*Facility management — Management systems — Requirements with
guidance for use*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 41001:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f8a67e18-336e-4d7f-8ce6-b3ee1b7e45d/iso-41001-2018)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f8a67e18-336e-4d7f-8ce6-
b3ee1b7e45d/iso-41001-2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f8a67e18-336e-4d7f-8ce6-b3ee1b7e45d/iso-41001-2018)



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 41001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f8a67e18-336e-4d7f-8ce6-b3eee1b7e45d/iso-41001-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

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
Fax: +41 22 749 09 47
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	5
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	5
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.....	5
4.3 Détermination du domaine d'application du système de FM.....	5
4.4 Système de FM.....	5
5 Leadership	5
5.1 Leadership et engagement.....	5
5.2 Politique.....	6
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme.....	7
6 Planification	7
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités.....	7
6.2 Objectifs FM et planification des actions pour les atteindre.....	7
7 Support	8
7.1 Ressources.....	8
7.2 Compétences.....	8
7.3 Sensibilisation.....	9
7.4 Communication.....	9
7.5 Informations documentées.....	9
7.5.1 Généralités.....	9
7.5.2 Création et mise à jour des informations.....	9
7.5.3 Maîtrise des informations documentées.....	10
7.5.4 Exigences relatives aux informations et aux données de FM.....	10
7.6 Connaissances organisationnelles.....	11
8 Réalisation des activités opérationnelles	11
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles.....	11
8.2 Coordination avec les parties intéressées.....	12
8.3 Intégration des services.....	12
9 Évaluation des performances	12
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	12
9.2 Audit interne.....	12
9.3 Revue de direction.....	13
10 Amélioration	14
10.1 Non-conformité et action corrective.....	14
10.2 Amélioration continue.....	14
10.3 Actions préventives.....	15
Annexe A (informative) Lignes directrices pour l'utilisation du présent document	16
Bibliographie	48

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).

L'attention est attirée 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).

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.

(standards.iteh.ai)

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 www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 267, *Facility management*.

Introduction

0.1 Généralités

Le facility management (FM) intègre de multiples disciplines afin d'avoir une influence sur l'efficacité et la productivité de l'économie des sociétés, des collectivités et des organismes ainsi que sur la manière dont les individus interagissent avec l'environnement bâti. Le FM a une incidence sur la santé, le bien-être et la qualité de vie d'une grande partie des sociétés et de la population mondiale par le biais des services qu'il gère et fournit.

Bien que le FM ait un impact aussi large, ses principes et pratiques ne sont pas reconnus à l'échelle mondiale. Le présent document fournit une base d'interprétation et de compréhension communes du FM et de la façon dont il peut bénéficier aux organismes de tout type.

Le développement du marché des services de FM serait amélioré par la présence d'une structure globale commune et d'une norme support. Le secteur tire profit d'une base commune permettant d'évaluer et de mesurer le FM. Il s'agit du principal facteur et de l'objet du présent document.

Dans un environnement concurrentiel mondial, les organismes et prestataires de services de FM ont besoin de communiquer entre eux et avec les parties intéressées en utilisant des principes, des concepts et des termes communs, y compris l'évaluation et la mesure de la performance. Le présent document est destiné à améliorer la norme de conduite et augmenter les niveaux de qualité, stimulant ainsi la maturité et la compétitivité de l'organisme pour la prestation de services de FM.

Les bénéfices d'une norme de système intégré pour le FM incluent:

- une amélioration de la productivité, de la sécurité, de la santé et du bien-être de la main d'œuvre;
- une amélioration de la communication des exigences et des méthodologies au sein et entre les organismes des secteurs public et privé;
- une amélioration de l'efficacité et de l'efficacite et donc du rapport coûts/bénéfices pour les organismes;
- une amélioration de la cohérence du service;
- la fourniture d'une plate-forme commune pour pour tous les types d'organismes.

Le présent document s'applique à tout organisme souhaitant:

- établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un système de FM intégré;
- s'assurer de la conformité à sa politique de management qu'il a déclarée;
- démontrer sa conformité au présent document en:
 - réalisant une auto-évaluation et une auto-déclaration;
 - recherchant la confirmation de sa conformité par des parties ayant un intérêt pour l'organisme;
 - recherchant la confirmation de son auto-déclaration par une partie externe à l'organisme;
 - faisant certifier/enregistrer son système de FM par un organisme de certification tierce partie accrédité.

0.2 Approche processus

Le présent document applique le cadre élaboré par l'ISO pour améliorer la cohérence entre ses Normes internationales relatives aux systèmes de management.

Le présent document promeut l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'une norme de système de management, afin d'accroître la satisfaction des donneurs d'ordre par le respect de leurs exigences.

Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il a besoin d'identifier et de gérer de nombreuses activités corrélées. Une activité, ou un ensemble d'activités, utilisant des ressources et géré de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus. En général, l'élément de sortie d'un processus constitue directement l'élément d'entrée du processus suivant.

L'«approche processus» désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus en vue d'obtenir le résultat souhaité.

L'un des avantages de l'approche processus est la maîtrise permanente qu'elle permet sur les relations entre les processus individuels au sein du système de processus, ainsi que sur leurs combinaisons et interactions.

Lorsqu'elle est utilisée dans un système de FM, cette approche souligne l'importance:

- a) de la compréhension et de la satisfaction des exigences de l'organisme demandeur par un processus intégré de planification;

NOTE Un organisme demandeur est une entité qui a un besoin et l'autorité nécessaire pour engager les coûts associés à la satisfaction d'exigences. Il s'agit habituellement d'un représentant habilité au sein d'une unité fonctionnelle de l'organisme.

- b) des relations entre le processus de planification intégré et les [Articles 4 à 10](#) du système de FM;
- c) de la documentation associée aux exigences du système de FM et aux évaluations du sujet de la certification;
- d) de tout ce qui précède dans le contexte des niveaux de management;
- e) de l'amélioration continue des processus sur la base de mesures objectives.

Pour visualiser le système de FM, les processus centraux débutent par la compréhension et la définition des critères suivants au sein de l'organisme demandeur.

- **Contexte de l'organisme:** compréhension et détermination du système de FM approprié (voir [Article 4](#)).
- **Leadership:** compréhension des rôles, responsabilités, politiques et autorités au sein de l'organisme (voir [Article 5](#)).
- **Planification:** compréhension des risques, des objectifs stratégiques et des politiques actuelles (voir [Article 6](#)).
- **Support:** compréhension du rapport entre ressources disponibles et ressources requises en termes financier, humain et technologique (voir [Article 7](#)).
- **Opérations:** prestation de services de FM intégrés (voir [Article 8](#)).
- **Évaluation de la performance:** normes d'analyse comparative, surveillance et respect d'exigences cibles (voir [Article 9](#)).
- **Amélioration:** revue de normes d'analyse comparative, identification et mise en œuvre d'initiatives d'amélioration des processus (voir [Article 10](#)).

Dans le présent document, il est fait référence à l'organisme demandeur et à l'organisme. Cette distinction est faite en raison de la nature variable selon laquelle les services de FM peuvent être fournis, à savoir par recrutement interne au sein de l'organisme demandeur, par des prestataires de services externes ou par une combinaison des deux. Les exigences du présent document s'appliquent à l'organisme de FM.

Toutefois, comme illustré à la [Figure 1](#), l'organisme de FM et l'organisme demandeur doivent collaborer pour définir clairement les besoins permettant de se conformer à la stratégie de base de l'entreprise et de développer des politiques et pratiques de FM qui permettront les activités principales de l'organisme demandeur. L'organisme (et la direction) se rapporte à l'organisme de FM dans son ensemble, sauf s'il est mentionné organisme demandeur.

De plus, les articles du présent document peuvent être considérés par le biais de la méthodologie de l'approche processus connue en tant que cycle PDCA («Plan, Do, Check, Act»), tel qu'illustré à la [Figure 1](#). Le cycle PDCA peut être décrit succinctement comme suit.

Planifier: établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.

Réaliser: mettre en œuvre les processus.

Vérifier: surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences relatives au produit, et rendre compte des résultats.

Agir: entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 41001:2018](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f8a67e18-336e-4d7f-8ce6-b3eee1b7e45d/iso-41001-2018>

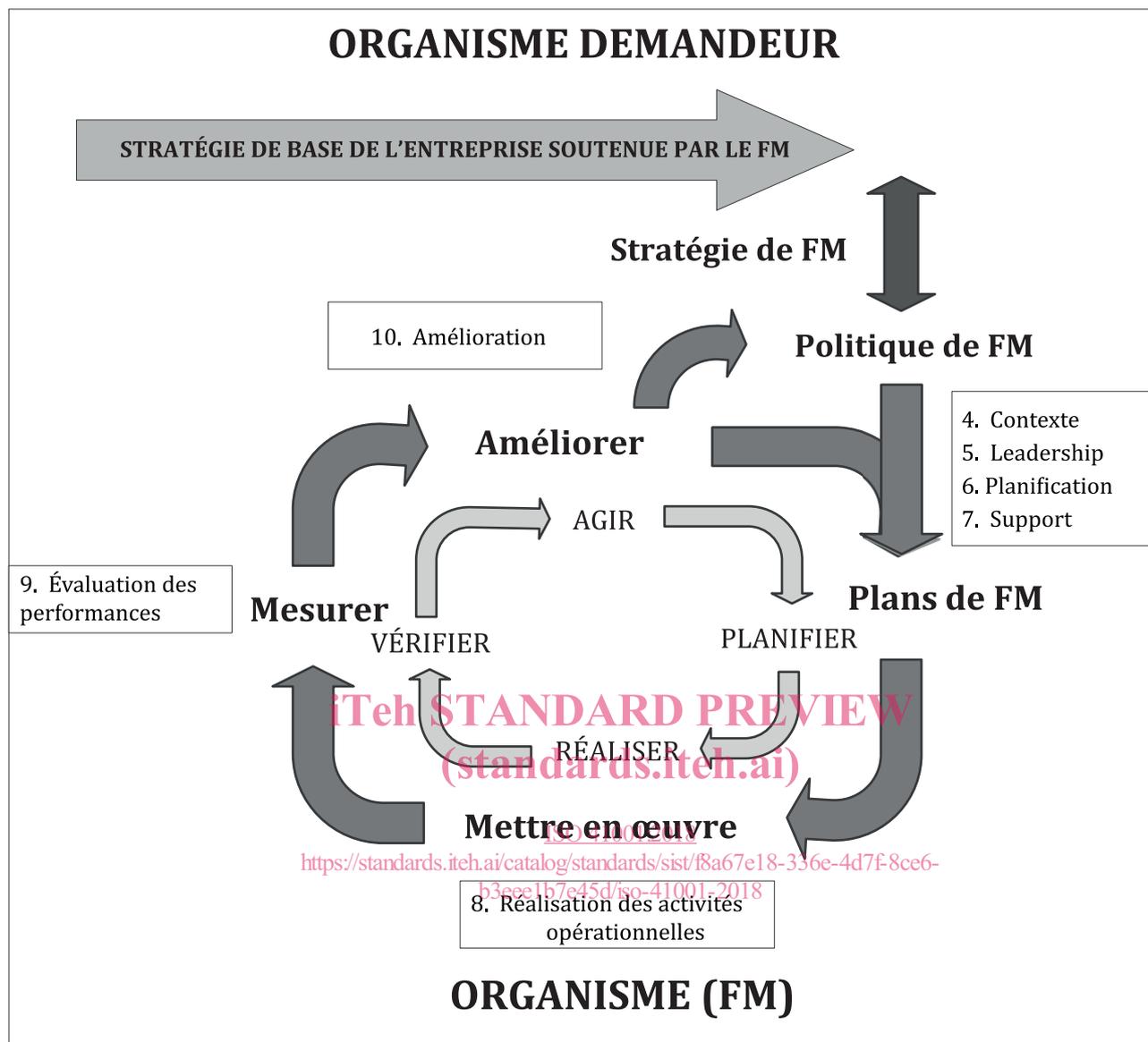


Figure 1 — Méthodologie de l'approche processus en facility management

Facility management — Systèmes de management — Exigences avec recommandations d'utilisation

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives à un système de facility management (FM) lorsqu'un organisme:

- a) doit démontrer une prestation de services de FM efficace et efficiente soutenant les objectifs de l'organisme demandeur;
- b) vise à répondre constamment aux besoins des parties intéressées et à satisfaire aux exigences applicables;
- c) vise à être durable dans un environnement concurrentiel mondial.

Les exigences spécifiées dans le présent document ne sont pas spécifiques à un secteur et sont prévues pour être applicables à tous les organismes, ou parties de ceux-ci, du secteur public ou privé, et indépendamment du type, de la taille et de la nature de l'organisme ou de la situation géographique.

L'[Annexe A](#) fournit des lignes directrices supplémentaires pour l'utilisation du présent document.

2 Références normatives (standards.iteh.ai)

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 41011, *Facility management — Vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 41011 ainsi que les 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 <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

NOTE 1 Pour les besoins du présent document, le terme «système de FM» est utilisé pour désigner un système pour la gestion des installations.

NOTE 2 Pour les besoins du présent document, le terme «organisme» ou «direction» se rapportera à l'organisme de FM ou à la direction de FM, sauf indication contraire.

3.1 organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs (3.8)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme «organisme» se rapporte à l'organisme de FM, sauf indication contraire.

3.2 partie intéressée

partie prenante

personne ou *organisme* (3.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

3.3 exigence

besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'organisme (3.1) et les parties intéressées (3.2), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une *information* documentée (3.11).

3.4 système de management

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme (3.1), utilisés pour établir des politiques (3.7), des objectifs (3.8) et des processus (3.12) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

Note 4 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme «système de FM» est utilisé pour désigner un système pour la gestion des installations.

3.5 direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un organisme (3.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le périmètre du *système de management* (3.4) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

Note 3 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme «direction» se rapporte à la direction de FM, sauf indication contraire.

3.6 efficacité

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

3.7**politique**

intentions et orientations d'un *organisme* (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.5)

3.8**objectif**

résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines (tels que finance, santé, sécurité et environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux (par exemple au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit ou un *processus* (3.12)).

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif de facility management, ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des *systèmes de facility management* (3.4), les objectifs de facility management encadrés par la norme sont établis par l'*organisme* (3.1), en cohérence avec sa *politique* (3.7) de facility management, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

3.9**risque**

effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un **risque** est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des conséquences également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

3.10**compétence**

aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

3.11**information documentée**

information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1) ainsi que le support sur lequel elle figure

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

- au *système de management* (3.4), y compris les *processus* (3.12) connexes;
- aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);
- aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

3.12**processus**

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

3.13

performance

résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de *processus* (3.12), de produits (y compris de services), de systèmes ou d'organismes (3.1).

3.14

externaliser

passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.12) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du *système de management* (3.4), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

3.15

surveillance

détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.12) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer d'un point de vue critique.

3.16

mesure

processus (3.12) visant à déterminer une valeur

3.17

audit

processus (3.12) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être combiné (s'il associe deux domaines ou plus).

Note 2 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'*organisme* (3.1) lui-même ou par une partie externe travaillant pour le compte de celui-ci.

Note 3 à l'article: Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

3.18

conformité

satisfaction d'une *exigence* (3.3)

3.19

non-conformité

non-satisfaction d'une *exigence* (3.3)

3.20

action corrective

action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.19) et à éviter qu'elle ne réapparaisse

3.21

amélioration continue

activité récurrente menée pour améliorer les *performances* (3.13)

4 Contexte de l'organisme

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

L'organisme doit déterminer, démontrer et documenter les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et ses objectifs stratégiques, et qui influent sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son système de FM.

4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées

L'organisme doit déterminer et documenter:

- les parties intéressées pertinentes pour le système de FM;
- les exigences de ces parties intéressées;
- les éléments de sortie qui satisferont aux exigences;
- les éléments d'entrée requis pour obtenir ces éléments de sortie;
- le processus pour tenir à jour les exigences.

4.3 Détermination du domaine d'application du système de FM

L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du système de FM afin d'établir son domaine d'application.

Lorsque l'organisme établit ce domaine d'application, il doit prendre en compte:

- les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en [4.1](#);
- les exigences auxquelles il est fait référence en [4.2](#);
- l'interaction avec d'autres systèmes de management, s'ils sont utilisés, et les ressources pour satisfaire aux exigences.

Le domaine d'application doit être disponible sous forme d'information documentée.

4.4 Système de FM

L'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de FM, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences du présent document.

5 Leadership

5.1 Leadership et engagement

La direction de l'organisme doit démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis du système de FM en:

- s'assurant que la politique FM et les objectifs FM sont établis et compatibles avec l'orientation stratégique de l'organisme demandeur;
- s'assurant que les exigences liées au système de FM sont intégrées et soutenues par les processus métiers de l'organisme;
- s'assurant que les ressources requises pour le système de FM sont disponibles;

- communiquant sur l'importance de disposer d'un système de FM efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système;
- communiquant avec la direction de l'organisme demandeur;
- s'assurant que le système de FM atteint le ou les résultats attendus, tels que documentés dans le présent document;
- orientant et soutenant les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du système de FM;
- assurant la coordination et la collaboration entre départements;
- promouvant l'amélioration continue dans l'innovation, les communications, l'état d'esprit, l'intégration interfonctionnelle, le soutien des objectifs de l'organisme et un management responsable;
- soutenant les autres rôles pertinents de management afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs;
- s'assurant que l'approche adoptée pour le management du risque dans le FM est alignée sur l'approche de l'organisme en matière de management du risque.

NOTE Dans le présent document, le terme «métier» peut être interprété au sens large, c'est-à-dire comme se référant aux activités liées à la finalité de l'organisme demandeur.

5.2 Politique

iTeh STANDARD PREVIEW

La direction doit établir une politique FM qui:

(standards.iteh.ai)

- a) est adaptée à la finalité de l'organisme;
- b) fournit un cadre pour l'établissement d'objectifs FM;
- c) assure le management du risque;
- d) inclut l'engagement de satisfaire aux exigences applicables;
- e) inclut l'engagement pour l'amélioration continue du système de FM;
- f) est entérinée par la direction ou un commanditaire de l'organisme demandeur;
- g) correspond aux caractéristiques et aux exigences de l'organisme demandeur;
- h) prend en considération les caractéristiques et les exigences des utilisateurs des installations et des installations elles-mêmes;
- i) met en lumière la manière dont elle répond aux enjeux appropriés pour le contexte local.

La politique FM doit être:

- disponible sous la forme d'une information documentée;
- communiquée régulièrement au sein de l'organisme et à d'autres parties intéressées;
- mise à la disposition des parties intéressées, le cas échéant;
- cohérente et intégrée à d'autres politiques pertinentes de l'organisme;
- cohérente avec le plan de l'organisme;
- adaptée à la nature et à l'échelle de l'organisme et de ses opérations;
- mise en œuvre et faire l'objet d'une revue et d'un compte rendu périodiques à la direction et, si nécessaire, d'une mise à jour.

5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités des rôles pertinents sont attribuées et communiquées au sein de l'organisme.

La direction doit attribuer la responsabilité et l'autorité pour:

- a) s'assurer que le système de FM est conforme aux exigences du présent document;
- b) s'assurer que des politiques et des objectifs sont établis pour le système de FM et sont compatibles avec l'orientation stratégique de l'organisme;
- c) rendre compte à la direction de la performance du système de FM;
- d) s'assurer que le processus FM est établi et compatible avec la politique FM et les objectifs FM;
- e) établir et mettre à jour le plan de FM;
- f) s'assurer que les systèmes de management, les procédures et toute chaîne d'approvisionnement utilisés contribuent pleinement à la réalisation des objectifs FM;
- g) s'assurer de la pertinence, de la robustesse, de l'adéquation et de l'efficacité du système de FM;
- h) s'assurer que les stratégies d'approvisionnement soutiennent le système de FM;
- i) établir, passer en revue, rendre compte et mettre à jour le système de FM.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

6 Planification

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Dans le cadre de la planification de son système de FM, l'organisme doit tenir compte des enjeux mentionnés en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte pour:

- donner l'assurance que le système de FM peut atteindre le ou les résultats escomptés;
- prévenir ou réduire les effets indésirables;
- assurer la continuité d'activité et la préparation aux situations d'urgence;
- s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue.

L'organisme doit planifier:

- a) les actions à mettre en œuvre face à ces risques et opportunités, compte tenu de la manière dont ceux-ci peuvent évoluer dans le temps;
- b) comment:
 - intégrer et mettre en œuvre ces actions au sein des processus de son système de FM;
 - évaluer l'efficacité de ces actions.

6.2 Objectifs FM et planification des actions pour les atteindre

L'organisme doit établir des objectifs FM aux fonctions, sous-fonctions et niveaux concernés. L'organisme doit tenir compte des exigences des parties intéressées pertinentes, ainsi que d'autres exigences financières, techniques et organisationnelles dans le processus de planification du FM.