

---

---

## Facility management — Vocabulaire

*Facility management — Vocabulary*

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

[ISO 41011:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017>



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

[ISO 41011:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2017

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, Geneva  
Tél.: +41 22 749 01 11  
Fax: +41 22 749 09 47  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>v</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>vi</b>
<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>1</b>
3.1   Termes relatifs au facility management.....	1
3.2   Termes relatifs aux actifs.....	2
3.3   Termes relatifs au personnel.....	3
3.4   Termes relatifs à l'approvisionnement.....	4
3.5   Termes relatifs aux processus.....	5
3.6   Termes relatifs aux finances.....	6
3.7   Termes relatifs aux activités générales.....	7
3.8   Termes relatifs aux mesures.....	9
<b>Bibliographie</b> .....	<b>11</b>
<b>Index alphabétique des termes</b> .....	<b>12</b>

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

[ISO 41011:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017>

## 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 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](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.

(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](http://www.iso.org/avant-propos).

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

## Introduction

Les Normes internationales sur le facility management (FM) élaborées par l'ISO/TC 267 décrivent les caractéristiques du facility management et sont destinées à être utilisées aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public.

NOTE Les termes, «facility management» et «facilities management», peuvent être utilisés l'un pour l'autre.

Une coopération internationale dans la préparation de ces Normes internationales a identifié des pratiques communes pouvant être appliquées à une grande variété de secteurs marchands, de types d'organismes, d'activités de processus et de lieux géographiques, et leur mise en œuvre contribuera à:

- améliorer la qualité, la productivité et les performances financières;
- améliorer la durabilité et réduire l'impact environnemental négatif;
- développer des environnements de travail fonctionnels et motivants;
- entretenir la conformité réglementaire et offrir des lieux de travail sécurisés;
- optimiser la performance et les coûts du cycle de vie;
- améliorer la résilience et la pertinence;
- projeter l'identité et l'image de l'organisme plus efficacement.

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

[ISO 41011:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017>

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

ISO 41011:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8724c777-eed6-4eca-9f63-047b157750c8/iso-41011-2017>

# Facility management — Vocabulaire

## 1 Domaine d'application

Le présent document définit les termes utilisés dans les normes de facility management.

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

## 3 Termes et définitions

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/>

### 3.1 Termes relatifs au facility management

#### 3.1.1

**facility management**  
**facilities management**  
**FM**

fonction de l'organisme qui intègre des personnels, des lieux et des processus (3.5.1) au sein de l'environnement construit (3.2.3), ayant pour but d'améliorer la qualité (3.7.1) de vie du personnel et la productivité du cœur de métier (3.1.7)

#### 3.1.2

**fourniture de service interne**

fourniture et management d'un service (3.5.3) par le personnel employé par l'organisme demandeur (3.3.1.1)

#### 3.1.3

**service de support**

activité (3.5.2) non principale fournie en support à un cœur de métier (3.1.7)

##### 3.1.3.1

**service de gestion des installations**

fourniture de support aux activités principales (3.7.4) d'un organisme (3.3.1), par un fournisseur interne ou externe

##### 3.1.3.2

**processus de gestion des installations**

processus (3.5.1) intégré et géré par un organisme (3.3.1) de facility management (3.1.1)

#### 3.1.4

**besoin**

attente, spécifique ou abstraite, de l'organisme demandeur (3.3.1.1), essentielle à l'obtention de l'objet et des objectifs (3.7.8) clés

#### 3.1.4.1

##### **exigence**

*besoin* (3.1.4) ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* (3.3.1) et les *parties intéressées* (3.3.3), 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* (3.7.7).

#### 3.1.4.2

##### **demande**

*exigence* (3.1.4.1) formulée pour des *services* (3.5.3) ou des *produits* (3.5.1.1) à fournir

#### 3.1.4.3

##### **niveau de service**

description complète des *exigences* (3.1.4.1) d'un *produit* (3.5.1.1), d'un *processus* (3.5.1) ou d'un *système* (3.5.4) ainsi que de leurs caractéristiques

##### 3.1.4.3.1

##### **accord de niveau de service**

##### **ANS**

document ayant fait l'objet d'un accord entre l'*organisme demandeur* (3.3.1.1) et un *fournisseur de services* (3.1.5) relativement aux *performances* (3.8.3), aux *mesures* (3.8.1) et aux conditions de fourniture du *service* (3.5.3)

#### 3.1.5

##### **fournisseur de services**

*organisme* (3.3.1) qui fournit un ou plusieurs *services de gestion des installations* (3.1.3.1)

Note 1 à l'article: Un fournisseur de services peut être interne ou externe à l'*organisme demandeur* (3.3.1.1).

#### 3.1.6

##### **lieu de travail**

emplacement physique auquel le travail est effectué

##### 3.1.6.1

##### **poste de travail**

lieu comprenant des meubles et des équipements de support (téléphonie, matériel informatique et raccords d'alimentation), spécifiquement conçu pour ou adapté aux *activités* (3.5.2) associées au travail et adapté à un usage permanent

#### 3.1.7

##### **cœur de métier**

*entité* (3.7.11) de laquelle les *besoins* (3.1.4) sont dérivés

## 3.2 Termes relatifs aux actifs

### 3.2.1

#### **actif**

item, chose ou *entité* (3.7.11) qui a une valeur potentielle ou réelle pour un *organisme* (3.3.1)

[SOURCE: ISO 55000:2014, 3.2.1, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

#### 3.2.1.1

##### **gestion d'actifs**

*activités* (3.5.2) coordonnées d'un *organisme* (3.3.1) dans le but de réaliser de la valeur à partir d'*actifs* (3.2.1)

[SOURCE: ISO 55000:2014, 3.3.1, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

**3.2.2****immobilier**

propriété inamovible comprenant des structures, des terres et des terrains non construits

**3.2.3****environnement construit**

ensemble de bâtiments, ouvrages externes (zones paysagées), *infrastructures* (3.2.3.1) et autres ouvrages de construction dans une zone

**3.2.3.1****infrastructure**

*système* (3.5.4) des *installations* (3.2.3.2), équipements et *services* (3.5.3) nécessaires au fonctionnement d'un *organisme* (3.3.1)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.2]

**3.2.3.2****installations**

ensemble d'*actifs* (3.2.1) construit, installé ou établi en vue de servir les *besoins* (3.1.4) d'une *entité* (3.7.11)

**3.3 Termes relatifs au personnel****3.3.1****organisme**

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.7.8)

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.

**3.3.1.1****organisme demandeur**

*entité* (3.7.11) ayant un *besoin* (3.1.4) et l'autorité nécessaire pour engager les dépenses permettant de répondre aux *exigences* (3.1.4.1)

Note 1 à l'article: Il s'agit généralement d'un représentant autorisé au sein d'une unité fonctionnelle d'un *organisme* (3.3.1).

**3.3.2****direction****direction exécutive**

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.3.1) 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* (3.7.5) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

**3.3.3****partie intéressée****partie prenante**

personne ou *organisme* (3.3.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une *activité* (3.5.2)

**3.3.4****compétence**

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

### 3.3.5

#### **utilisateur final**

personne ou *organisme* (3.3.1) qui utilise les *produits* (3.5.1.1) ou les *services* (3.5.3) d'un fournisseur

## 3.4 Termes relatifs à l'approvisionnement

### 3.4.1

#### **accord**

déclaration convenue entre l'*organisme demandeur* (3.3.1.1) et le fournisseur de *services* (3.5.3) ou de *produits* (3.5.1.1)

Note 1 à l'article: Il convient que l'accord se présente sous la forme d'une déclaration écrite convenue entre l'organisme demandeur et le fournisseur de services ou de produits, définissant les *exigences* (3.1.4.1), conditions, coûts, niveau de ressources et résultats requis.

Note 2 à l'article: Pour les accords complexes impliquant plusieurs pays ou plusieurs services, le type de documentation et de contenu indiqué dans l'ISO 41012:2017, Annexes C et D, peut être nécessaire. Pour les accords de services simples ou de faible ampleur, un document d'une page définissant les conditions générales importantes peut suffire.

### 3.4.1.1

#### **contrat**

*accord* (3.4.1) selon lequel deux parties entreprennent d'échanger un *produit* (3.5.1.1) contre un paiement

### 3.4.1.2

#### **spécification**

description détaillée de la *performance* (3.8.3) essentielle et/ou des *exigences* (3.1.4.1) techniques de *services* (3.5.3) ou de *produits* (3.5.1.1) et de *processus* (3.5.1) définis par l'*organisme demandeur* (3.3.1.1) en vue d'indiquer clairement au *fournisseur de services* (3.1.5) les exigences à satisfaire

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'interface documentaire entre les *besoins* (3.1.4) de l'organisme demandeur et les *activités* (3.5.2) du fournisseur de services.

### 3.4.1.3

#### **mobilisation**

phase d'établissement et de mise en œuvre de toutes ressources, *systèmes* (3.5.4), données et procédures préalable à la prise de pleine responsabilité de la fourniture des *services de gestion des installations* (3.1.3.1) à livrer comme spécifié par l'*accord* (3.4.1) de *facility management* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Le terme démarrage peut également être utilisé dans ce contexte.

### 3.4.1.4

#### **démobilisation**

phase de transfert des *services de gestion des installations* (3.1.3.1) en retour à l'*organisme demandeur* (3.3.1.1) ou à un nouveau *fournisseur de services* (3.1.5) comme spécifié par l'*accord* (3.4.1) de *facility management* (3.1.1)

### 3.4.2

#### **sous-traitance**

*processus* (3.5.1) d'engagement d'un *sous-traitant* (3.4.2.1)

### 3.4.2.1

#### **sous-traitant**

*organisme* (3.3.1) engagé par le *fournisseur de service* (3.1.5) en vue de réaliser une partie spécifique d'un *service de gestion des installations* (3.1.3.1)

**3.4.3****approvisionnement**

pratique qui identifie, évalue et engage des *fournisseurs de services* (3.1.5) internes et externes afin qu'ils fournissent un *service* (3.5.3) ou des *produits* (3.5.1.1) permettant de satisfaire à une *spécification* (3.4.1.2)

**3.4.3.1****achat**

*activité* (3.5.2) d'acquisition de biens ou *services* (3.5.3) auprès de fournisseurs

Note 1 à l'article: Le *processus* (3.5.1) achats prend en compte la totalité du cycle de vie allant de l'identification des *besoins* (3.1.4) jusqu'à la fin d'un *contrat* (3.4.1.1) de services ou la fin de vie d'un bien, incluant son élimination.

Note 2 à l'article: L'*approvisionnement* (3.4.3) est la partie du processus achats qui inclut la planification, la définition des *spécifications* (3.4.1.2) et le choix des fournisseurs.

[SOURCE: ISO 20400:2017, 3.1.8]

**3.4.3.2****chaîne d'approvisionnement**

*système* (3.5.4) d'*organismes* (3.3.1), de personnel, d'*activités* (3.5.2), d'informations et de ressources impliqués dans la fourniture d'un *produit* (3.5.1.1) ou d'un *service* (3.5.3) à un *utilisateur final* (3.3.5) par un fournisseur

**3.4.3.3****externaliser**

passer un accord selon lequel un *organisme* (3.3.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.5.1) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du *système de management* (3.7.5), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

**3.4.3.4****tâche externalisée**

fourniture d'un *service* (3.5.3) unique de la part d'un *fournisseur de services* (3.1.5) externe

**3.4.3.5****internaliser**

passer un accord pour le transfert de la fourniture de *service* externe (3.5.3) à la *fourniture de service interne* (3.1.2)

**3.4.4****diligence raisonnable**

compilation, examen exhaustif et validation des informations d'un *organisme* (3.3.1) nécessaires à l'évaluation de la précision, de l'intégrité commerciale, de la stabilité financière et de l'intégrité des *compétences* (3.3.4) fonctionnelles à l'étape appropriée du *processus* (3.5.1) d'*approvisionnement* (3.4.3) de l'*accord* (3.4.1)

**3.4.5****déclaration de méthode**

document dans lequel le *fournisseur de services* (3.1.5) traduit les *demandes* (3.1.4.2) définies dans la *spécification* (3.4.1.2) et l'*accord de niveau de service* (3.1.4.3.1) en un plan de livraison comprenant les ressources, les attributions et les méthodologies

**3.5 Termes relatifs aux processus****3.5.1****processus**

ensemble d'*activités* (3.5.2) corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie