
Facility management — Élaboration d'une stratégie de facility management

*Facility management — Development of a facility management
strategy*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 41014:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 41014:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

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
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	vi
Introduction.....	vii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes, définitions et abréviations	1
3.1 Termes relatifs au facility management.....	1
3.2 Termes relatifs aux actifs.....	2
3.3 Termes relatifs au personnel.....	2
3.4 Termes relatifs à l'approvisionnement.....	3
3.5 Termes relatifs aux processus.....	3
3.6 Termes relatifs aux finances.....	4
3.7 Termes relatifs aux activités générales.....	4
3.8 Termes relatifs aux mesures.....	5
3.9 Termes abrégés.....	6
4 Compréhension de l'organisme demandeur	6
4.1 Organisme.....	6
4.1.1 Généralités.....	6
4.1.2 Structure.....	7
4.1.3 Capital humain.....	7
4.1.4 Système de valeurs et culture organisationnelle.....	8
4.1.5 Style de management.....	8
4.2 Gouvernance.....	8
4.2.1 Généralités.....	8
4.2.2 Propriété et utilisation.....	8
4.2.3 Leadership.....	9
4.2.4 Réglementation et conformité.....	9
4.2.5 Politique et procédures.....	9
4.2.6 Maturité des activités, des processus et des systèmes.....	9
4.3 Contexte.....	9
4.3.1 Généralités.....	9
4.3.2 Stratégie professionnelle.....	10
4.3.3 Objectifs, besoins, contraintes et inducteurs de valeur.....	10
4.3.4 Mesure du succès.....	11
4.3.5 Mesures de performance.....	11
4.3.6 Marchés et analyse de la concurrence.....	11
4.3.7 Relation entre les activités du cœur de métier et les autres activités.....	12
4.3.8 Modèle opérationnel cible.....	12
4.3.9 Activités de support actuelles et prévues.....	12
4.3.10 Objectifs d'amélioration.....	12
4.3.11 Technologies de l'information et de la communication.....	13
4.3.12 Gestion des informations.....	13
4.4 Management du risque.....	13
4.4.1 Menaces et opportunités.....	13
4.4.2 Continuité et planification de la reprise.....	14
4.5 Alignement stratégique.....	15
5 Élaboration des exigences de FM	15
5.1 Intérêts actuels et futurs dans les installations.....	15
5.1.1 Généralités.....	15
5.1.2 Nature des installations.....	16
5.1.3 Mise à disposition d'un espace durable.....	19
5.2 Maturité du FM.....	20
5.2.1 Généralités.....	20

5.2.2	Compétences actuelles	20
5.2.3	Objectifs d'amélioration	20
5.3	Consultation pour les installations nouvelles et rénovées	21
5.4	Parties prenantes	22
5.4.1	Généralités	22
5.4.2	Utilisateurs des installations	22
5.4.3	Niveau de spécification	22
5.5	Accessibilité, inclusion et égalité	23
5.6	Exigences fonctionnelles	23
5.7	Périmètre des services	23
5.7.1	Généralités	23
5.7.2	Services techniques	23
5.7.3	Support opérationnel	24
5.7.4	Modèle intégrateur	24
5.8	Spécifications des services	24
5.9	Éléments de sortie et objectifs	25
5.9.1	Généralités	25
5.9.2	Performances environnementales	25
5.9.3	Performances sociales	25
5.9.4	Performances économiques	25
5.10	Niveaux de service	25
5.11	Options de fourniture de services	26
5.12	Approvisionnement	26
5.12.1	Généralités	26
5.12.2	Fourniture de service interne	27
5.12.3	Fourniture de service externe	27
5.13	Innovations dans la fourniture de services	27
5.14	Audit du marché	27
5.15	Vérification et retour d'information	28
6	Formulation de la stratégie de FM	28
6.1	Élaboration de la stratégie	28
6.2	Format et contenu	28
6.3	Exigences budgétaires	29
6.4	Achats	29
6.5	Communication et retour d'information	31
6.6	Plan de mise en œuvre	31
7	Gestion des performances	31
7.1	Surveillance et maîtrise des performances	31
7.2	Indicateurs de performance	32
7.3	Mesure des performances	32
7.4	Revue des performances	32
7.5	Actions correctives	32
7.6	Retour d'information et enseignements tirés	33
8	Amélioration des résultats	33
8.1	Application des enseignements tirés	33
8.2	Réévaluation des éléments de sortie et des objectifs	33
8.3	Mise à jour de la stratégie de FM	34
8.4	Mise à jour de la politique de FM	34
	Annexe A (informative) Exemples de menaces et opportunités	35
	Annexe B (informative) Exemples de facteurs qui influent sur la stratégie professionnelle	37
	Annexe C (informative) Considérations lors de la formalisation du document relatif à la stratégie de FM	39
	Annexe D (informative) Exemple de stratégie de FM	42
	Bibliographie	45

Index.....46

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 41014:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>

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*, en collaboration avec le comité technique CEN/TC 348, *Facility Management*, du Comité européen de normalisation (CEN) conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

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 construit. Le FM a une incidence sur la sécurité, 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 (voir ISO 41001).

NOTE 1 Le FM est défini comme une fonction de l'organisme qui intègre des personnels, des lieux et des processus au sein de l'environnement construit, ayant pour but d'améliorer la qualité de vie du personnel et la productivité du cœur de métier (voir ISO 41011:2017, 3.1.1).

Le FM revêt une importance stratégique, car il soutient directement la stratégie du cœur de métier d'un organisme demandeur, permettant la réalisation de ses objectifs et de ses plans grâce à la gestion d'installations qui sont sûres, fiables, efficaces, rentables et durables.

NOTE 2 Un organisme demandeur est une entité ayant un besoin et l'autorité nécessaire pour engager les dépenses permettant de répondre aux exigences (voir ISO 41011:2017, 3.3.1.1), par exemple, un propriétaire d'installation, un exploitant, un propriétaire-exploitant, un locataire ou, dans certains cas, un gérant agissant pour le compte d'un propriétaire.

Le présent document fait référence à l'organisme demandeur et à l'organisme responsable du FM et des services de gestion des installations. Une distinction est nécessaire en raison de la nature variable de l'organisation du FM et du fait que les services de gestion des installations sont fournis par le personnel au sein de l'organisme demandeur, par des fournisseurs de services externes ou une combinaison des deux.

Les recommandations du présent document s'appliquent principalement à l'organisme responsable du FM. Dans les situations où il n'existe actuellement aucune organisation FM formelle, il convient qu'une personne (ou une instance) soit désignée pour jouer un rôle actif dans l'élaboration de la stratégie de FM.

L'ISO 41001 fait référence à une stratégie de FM et inscrit celle-ci dans le contexte d'un système de management relatif au FM.

Les avantages de l'élaboration d'une stratégie de FM sont notamment les suivants:

- une meilleure compréhension des objectifs, des besoins et des contraintes de l'organisme demandeur et une approche appropriée en matière de FM et de services de gestion des installations;
- une probabilité moindre de déconnexion entre les objectifs et les besoins de l'organisme demandeur et les moyens d'y répondre;
- l'alignement entre les exigences de FM et les activités du cœur de métier de l'organisme demandeur;
- une meilleure efficacité dans la gestion du FM en général et dans la fourniture des services de gestion des installations en particulier;
- des pratiques de gestion cohérentes grâce à une méthodologie d'élaboration d'une stratégie de FM qui soit transparente, reproductible et mesurable;
- une base de référence pour mesurer l'amélioration de l'efficacité opérationnelle du FM et sa contribution au cœur de métier de l'organisme demandeur;
- une contribution à la rentabilité de l'organisme demandeur et, le cas échéant, à sa compétitivité;
- une contribution à la durabilité par l'utilisation plus efficace des ressources rares.

Le présent document vise à combler une lacune dans la fourniture actuelle de recommandations pour permettre de déterminer l'approche la plus appropriée en matière de FM et de services de gestion des installations. Le but est de promouvoir la sensibilisation, le développement des compétences et

l'expertise en fournissant des conseils stratégiques sur les décisions ayant une incidence sur la gestion des installations et/ou la fourniture des services de gestion des installations.

Le présent document est applicable à tout organisme de FM qui souhaite:

- utiliser une méthodologie pour élaborer une stratégie de FM;
- s'assurer de l'harmonisation de la stratégie de FM avec la stratégie du cœur de métier de l'organisme demandeur;
- 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 de FM;
 - recherchant la confirmation de son auto-déclaration par une partie externe à l'organisme de FM.

Le présent document fournit des recommandations pour les programmes d'audit interne ou externe. Les utilisateurs du présent document peuvent comparer les pratiques d'élaboration d'une stratégie pour leur FM avec une référence reconnue à l'échelle internationale, fournissant des principes solides pour la gestion efficace de ces pratiques.

0.2 Approche processus

Le présent document fournit une base commune pour comprendre les facteurs qu'il convient que l'organisme de FM prenne en compte lors de l'élaboration d'une stratégie de FM. Il préconise une méthodologie pour aider l'organisme de FM à déterminer l'approche et les dispositions les plus appropriées pour l'élaboration d'une stratégie qui servira de base à la mise en œuvre ultérieure des exigences tactiques et opérationnelles relatives au FM afin de soutenir le cœur de métier de l'organisme demandeur, principalement ses activités professionnelles.

Le présent document met l'accent sur les décisions, les activités, les informations, les données et les parties prenantes qui doivent être coordonnées suivant un processus gérable pour l'élaboration d'une stratégie de FM et les étapes de celle-ci, notamment:

- compréhension de l'organisme demandeur: contexte, gouvernance, management du risque et alignement stratégique (voir [Article 4](#));
- élaboration des exigences de FM: intérêt pour les installations, maturité du FM, parties prenantes, priorités, exigences fonctionnelles, services, options de fourniture de services et approvisionnement (voir [Article 5](#));
- formulation de la stratégie de FM: élaboration de la stratégie, son format et son contenu, exigences budgétaires, achats, communication, retour d'information et mise en œuvre (voir [Article 6](#));
- gestion des performances: surveillance et maîtrise, indicateurs de performance, mesure, revue, actions correctives et enseignements tirés (voir [Article 7](#));
- amélioration des résultats: application des enseignements tirés, réévaluation des éléments de sortie et des objectifs, mise à jour de la stratégie et de la politique (voir [Article 8](#)).

Lorsqu'une approche processus est adoptée pour l'élaboration d'une stratégie, il peut être utile de considérer trois phases: l'analyse, la solution et la mise en œuvre. Celles-ci sont couvertes respectivement par l'[Article 4](#), l'[Article 5](#) et les [Articles 6 à 8](#).

La méthodologie se veut modulable, ce qui signifie que les dispositions du présent document sont applicables à tout organisme de FM dans une mesure plus ou moins grande. Ainsi, l'organisme de FM peut déterminer quelles dispositions s'appliquent entièrement ou partiellement à l'élaboration de la stratégie de FM en fonction des objectifs, des besoins et des contraintes du cœur de métier de

l'organisme demandeur et du type, de la taille, de la complexité, de l'état et de la situation géographique de ses installations.

De même, la responsabilité de l'analyse, de la solution et de la mise en œuvre de la stratégie de FM peut varier au sein des organismes, en fonction de leur structure et de leur champ contractuel. Une matrice d'attribution des responsabilités peut être utilisée pour répartir les rôles au sein du cœur de métier, de l'organisme de FM et des fournisseurs de services, suivant le cas, pour l'élaboration de la stratégie de FM.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 41014:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 41014:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>

Facility management — Élaboration d'une stratégie de facility management

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices pour l'élaboration d'une stratégie de facility management (FM) lorsque l'organisme de FM:

- a) entend assurer l'alignement entre les exigences de FM et les objectifs, les besoins et les contraintes du cœur de métier de l'organisme demandeur;
- b) veut améliorer l'utilité et les avantages fournis par les installations pour l'amélioration de l'organisme demandeur et de son cœur de métier;
- c) cherche à répondre aux besoins des parties prenantes et aux dispositions applicables de manière cohérente;
- d) cherche à être durable dans un environnement concurrentiel mondialisé.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils 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, définitions et abréviations

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de 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/>

3.1 Termes relatifs au facility management

3.1.1

stratégie de facility management

déclaration exprimant les besoins analysés de l'organisme demandeur, la ou les solutions de facility management proposées et le plan général de mise en œuvre

3.1.2

organisme de facility management

organisme de FM

entité responsable du facility management

3.1.3

modèle intégrateur

configuration dans laquelle un seul partenaire de la chaîne d'approvisionnement engage, coordonne et contrôle les principaux fournisseurs de services dans une gamme de fonctions de support opérationnel

3.1.4

évaluation post-occupation

processus d'évaluation d'une installation après qu'elle a été achevée et mise en service pour comprendre ses performances réelles par rapport à celles requises et pour en tirer des *enseignements* (3.5.5)

3.1.5

espace de travail aménagé

lieu de travail aménagé

espace équipé pour une utilisation immédiate, habituellement selon des modalités souples

3.1.6

mise à disposition d'un espace durable

exigence d'espace nécessaire et abordable à l'avenir en fonction de critères environnementaux, sociaux et économiques

3.1.7

modèle opérationnel cible

configuration pour la réalisation de la stratégie professionnelle d'un organisme, exprimée en termes de personnes, de processus, de données et de technologie nécessaires à la réalisation de cette stratégie

3.1.8

gestion du lieu de travail

activités qui optimisent l'utilisation d'un lieu de travail

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.2 Termes relatifs aux actifs

ISO 41014:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>

3.2.1

actif numérique

ensemble de données décrivant un actif qui n'est pas nécessairement physique

[SOURCE: ISO/TS 18101-1:2019, 3.10, modifiée — L'exemple a été supprimé.]

3.2.2

exploitabilité

capacité d'être utilisé ou exploité efficacement pour fournir un résultat ou une fonction prévus

[SOURCE: ISO 22902-1:2006, 3.1.63]

3.3 Termes relatifs au personnel

3.3.1

plan de communication

description documentée et besoins en communication des parties prenantes

[SOURCE: ISO/TR 21506:2018, 3.11]

3.3.2

impact interculturel

effet sur un individu, un groupe ou une communauté lorsque différentes cultures sont combinées

3.3.3

capital humain

valeur des connaissances, des savoir-faire et des capacités collectifs du personnel d'une organisation

[SOURCE: ISO 30400:2016, 4.1]

3.3.4**matrice d'attribution des responsabilités**

structure documentée montrant l'attribution des responsabilités déléguées pour les travaux en vue de la réalisation du périmètre ou des avantages

Note 1 à l'article: RACI et RASCI sont des exemples de matrices de responsabilités où, typiquement, R = responsable, A = comptable, S = soutenu, C = consulté et I = informé.

[SOURCE: ISO 21511:2018, 3.10, modifiée — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.3.5**évaluation de l'impact des parties prenantes**

méthode d'évaluation de l'influence ou d'autres attributs que les parties prenantes possèdent par rapport à un organisme, une installation ou un projet

3.3.6**utilisateur**

utilisateur final

personne ou organisme qui utilise les produits ou les services d'un fournisseur

[SOURCE: ISO 41011:2017, 3.3.5]

3.4 Termes relatifs à l'approvisionnement**3.4.1****co-sourcing**

combinaison de la fourniture de services internes et externalisés

3.4.2**plan de passation de marchés**

document définissant le processus d'acquisition de biens et de services auprès de fournisseurs ou de fournisseurs de services (internes ou externes)

3.4.3**auto-prestation**

fourniture de services reposant uniquement sur les ressources propres du fournisseur

3.4.4**transition**

passage d'un mode de fourniture de services à un autre

3.5 Termes relatifs aux processus**3.5.1****base de référence**

minimum ou point de départ utilisé pour les comparaisons

3.5.2**programme**

document de travail qui spécifie de façon prévisionnelle les besoins et les buts, les ressources du client et de l'utilisateur (3.3.6), le contexte du projet et les exigences de conception appropriées dans le cadre desquelles toutes les opérations ultérieures de consultation (3.5.3) (si nécessaire) et de conception peuvent avoir lieu

3.5.3**consultation**

processus d'identification et d'analyse des besoins, des buts et des contraintes (les ressources et le contexte) du client et des parties concernées, et de formulation des problèmes qui en résultent et que le concepteur est tenu de résoudre

3.5.4

porte de décision

activité qui détermine s'il faut poursuivre, recycler ou arrêter un processus

3.5.5

enseignements tirés

connaissances issues de la réalisation d'un processus, d'une activité ou d'un événement et utilisées pour améliorer les performances futures

3.5.6

gestion du changement

processus qui reconnaît et communique systématiquement aux parties requises tout changement de nature technique, physique, procédurale ou organisationnelle susceptible d'affecter l'intégrité du système

[SOURCE: ISO 19345-2:2019, 3.1.22]

3.5.7

événement déclencheur

action ou condition déclenchant une réponse ou un traitement d'un *événement à risque* ([3.7.10](#))

3.5.8

phase de travaux

division d'un processus normalisé de livraison et d'exploitation d'une installation

3.6 Termes relatifs aux finances

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.6.1

analyse coût/bénéfice

analyse contribuant à la prise de décision sur l'adoption d'un projet ou d'un plan en quantifiant et en comparant ses coûts et ses bénéfices

ISO 41014:2020

[SOURCE: ISO 13824:2020, 3.2]

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-cbc5a80ac24a/iso-41014-2020>

3.6.2

inducteur de valeur

tout ce qui est ajouté, ou perçu comme étant ajouté, à un produit ou service pour en améliorer la valeur aux yeux des parties prenantes

3.7 Termes relatifs aux activités générales

3.7.1

moteur d'activité

élément d'entrée ou activité clé qui stimule les performances opérationnelles et financières d'une activité

3.7.2

horizon de planification des activités

durée pendant laquelle il convient qu'un organisme se projette dans l'avenir concernant la planification de ses activités et pendant laquelle il convient que des décisions soient prises avant la mise en œuvre d'actions spécifiques

3.7.3

modèle de maturité de capacité

modèle qui contient les éléments essentiels de processus efficaces pour une ou plusieurs disciplines et qui décrit une trajectoire d'amélioration évolutive allant de processus ad hoc et immatures à des processus rigoureux et matures avec une qualité et une efficacité améliorées

[SOURCE: ISO/IEC/IEEE 24765:2017, 3.472]

3.7.4**leadership en matière de coûts**

établissement d'un avantage concurrentiel en ayant le coût d'exploitation le plus bas dans une industrie ou un secteur donné

3.7.5**reprise après sinistre**

phase de reprise qui commence après que la menace immédiate pour la vie humaine s'est atténuée, avec pour objectif immédiat de faire revenir la zone touchée à la normale le plus rapidement possible

[SOURCE: ISO/TR 19083-1:2016, 3.10]

3.7.6**système d'entreprise**

combinaison de matériel informatique et d'applications logicielles qu'un organisme utilise pour soutenir ses processus métier et ses opérations

3.7.7**gouvernance**

principes, politiques et cadre permettant à un organisme d'être dirigé et contrôlé

[SOURCE: ISO 21505:2017, 3.1]

3.7.8**système essentiel à la mission**

système qui est essentiel au fonctionnement et à la survie d'un organisme

3.7.9**description du risque**

représentation structurée du risque contenant généralement quatre éléments: les sources, les événements, les causes et les conséquences

[SOURCE: ISO 41014:2020
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2c3c1aa6-0c6c-4815-92ac-1c5a80ac24a/iso-41014-2020>]

3.7.10**événement à risque**

occurrence distincte incertaine qui, si elle survient, aurait un effet positif ou négatif sur la réalisation d'un ou de plusieurs objectifs

3.7.11**registre des risques**

enregistrement des informations relatives aux risques identifiés

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.8.2.4, modifiée — La note a été supprimée.]

3.7.12**traitement du risque**

processus destiné à modifier un risque

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.8.1, modifiée — Les notes ont été supprimées.]

3.8 Termes relatifs aux mesures**3.8.1****indicateur retardé**

mesure d'un élément de sortie

3.8.2**indicateur avancé**

mesure d'un élément d'entrée