



**Norme  
internationale**

**ISO 41017**

**Facility management —  
Recommandations relatives  
à l'anticipation des situations  
d'urgence et au management d'une  
épidémie**

*Facility management — Guidance on emergency preparedness  
and management of an epidemic*

**Première édition  
2024-03**

Itih Standards  
(<https://standards.itih.ai>)  
Document Preview

ISO 41017:2024

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024>

iTeh Standards  
(<https://standards.iteh.ai>)  
Document Preview

[ISO 41017:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2024

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](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 Domaine d'application</b>	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b>	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b>	<b>1</b>
<b>4 Contexte de l'organisme demandeur</b>	<b>4</b>
4.1 Généralités	4
4.2 Impacts sur le fonctionnement	4
4.2.1 Généralités	4
4.2.2 Impacts opérationnels	5
4.2.3 Impact sur les employés	6
4.2.4 Impact sur les autres parties intéressées	6
<b>5 Leadership</b>	<b>6</b>
5.1 Leadership et engagement	6
5.1.1 Généralités	6
5.1.2 Principes de management des urgences	6
5.1.3 Périmètre du FM	7
5.1.4 Objectifs globaux	7
5.2 Politique	7
5.3 Rôles, pouvoirs et responsabilités	8
<b>6 Planification</b>	<b>9</b>
6.1 Généralités	9
6.2 Actions visant à faire face aux risques	9
6.3 Anticipation des situations d'urgence en cas d'épidémie	10
6.4 Considérations relatives au plan d'intervention d'urgence	10
6.5 Équipe d'intervention d'urgence et structure	10
6.6 Programme d'exercices	11
<b>7 Soutien</b>	<b>12</b>
7.1 Ressources	12
7.1.1 Généralités	12
7.1.2 Personnel	12
7.1.3 Équipements	12
7.1.4 Finances	13
7.1.5 Information	13
7.1.6 Aspects relatifs à l'installation	13
7.2 Capacité des ressources	13
7.3 Mécanismes d'obtention des ressources	14
7.4 Communication	14
7.4.1 Généralités	14
7.4.2 Communication applicable aux parties intéressées internes	14
7.4.3 Communication applicable aux parties intéressées externes	15
<b>8 Planification et maîtrise opérationnelles</b>	<b>15</b>
8.1 Suivi de la situation	15
8.1.1 Généralités	15
8.1.2 Détection des incidents	15
8.1.3 Suivi régulier des incidents/événements	16
8.1.4 Réaction à un avertissement ou à une alerte	16
8.1.5 Alerte des parties intéressées	16
8.2 Réaction à un événement épidémique	16
8.2.1 Clarification du PIU	16
8.2.2 Processus et procédures	16
8.2.3 Procédures d'intervention par paliers	17

## ISO 41017:2024(fr)

8.2.4	Mise en œuvre d'une intervention appropriée.....	17
8.3	Reprise.....	17
8.3.1	État de l'installation.....	17
8.3.2	Mise à jour des attentes en matière de niveau de service.....	17
8.3.3	Assouplissement des politiques relatives aux épidémies.....	17
9	<b>Évaluation</b> .....	<b>17</b>
9.1	Mesure et évaluation du suivi.....	17
9.2	Revue de l'état d'anticipation.....	18
9.3	Revue de l'intervention et de la reprise.....	18
10	<b>Amélioration</b> .....	<b>18</b>
10.1	Non-conformité.....	18
10.2	Actions correctives.....	19
10.3	Amélioration continue.....	19
10.4	Plan d'action relatif aux enseignements tirés.....	20
<b>Annexe A (informative) Exemple d'actions de contrôle des épidémies pour une installation de bureaux.....</b>		<b>21</b>
<b>Bibliographie.....</b>		<b>23</b>

# iTeh Standards (<https://standards.iteh.ai>) Document Preview

[ISO 41017:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024>

## 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'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets). L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de brevet.

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), [www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html](http://www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html).

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](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

### 0.1 Objectif

Dans le but de protéger les utilisateurs d'installation et les autres parties intéressées, ainsi que pour rassurer l'organisme demandeur et protéger ses actifs et sa réputation, il convient que cet organisme intègre des plans d'atténuation des effets d'une épidémie dans ses plans généraux d'anticipation des situations d'urgence et de continuité d'activité.

Le présent document fournit aux organismes des recommandations pour l'anticipation et le management efficaces d'une épidémie. Il convient que l'organisme établisse sa propre documentation officielle détaillant les actions et les réponses qu'il convient de mettre en œuvre.

Il convient que l'application des recommandations figurant dans le présent document permette à un organisme:

- de mener des actions efficaces pour protéger les utilisateurs d'installation et les autres parties intéressées des risques liés à un événement épidémique;
- de démontrer qu'il traite les risques liés à un événement épidémique au moyen d'une approche systématique;
- de mettre en place un cadre permettant une adaptation efficace et opportune face à une situation changeante;
- de créer un plan d'intervention d'urgence (PIU) en cas d'épidémie et de l'intégrer à ses plans globaux de management du risque, d'anticipation des situations d'urgence et de continuité d'activité.

NOTE Le présent document n'est pas destiné à reproduire l'ISO 31000:2018, mais vise plutôt à établir un cadre identifiant les processus d'évaluation spécifiquement nécessaires à l'atténuation de l'impact d'une épidémie sur le facility management.

### 0.2 Principe

La sécurité et la qualité de vie des utilisateurs d'installation et des autres parties intéressées constituent une exigence de l'organisme ainsi que de l'organisme demandeur. L'organisme et l'organisme demandeur doivent en permanence agir de manière responsable pour protéger les utilisateurs d'installation et les autres parties intéressées. Plus particulièrement, en réponse à une flambée ou à un événement épidémique, les exemples de principes suivants peuvent être envisagés:

- il convient que l'organisme demandeur procède à une évaluation de ses exigences et de ses capacités pendant la flambée ou l'événement épidémique;
- il convient d'anticiper et d'identifier les facteurs de risque et les impacts avant même que la survenue d'une flambée ou d'un événement épidémique ne soit confirmée par un organe compétent;
- il convient de passer en revue les facteurs de risque et les impacts une fois la survenue d'une flambée ou d'un événement épidémique confirmée par un organe compétent;
- il convient d'identifier rapidement les lacunes en vue de leur résolution;
- il convient qu'un plan soit élaboré et approuvé par les parties intéressées de l'organisme, que ce plan soit mis en œuvre et qu'il soit mis à jour si nécessaire;
- il convient d'utiliser des preuves, données et faits vérifiés pour élaborer les politiques et les recommandations relatives à l'installation. Il convient de ne pas utiliser d'informations non étayées issues de rumeurs ou de spéculations dans les facteurs déterminants;
- il convient de définir clairement la chaîne de leadership et de management dans le PIU de l'organisme;
- il convient que la collaboration entre les organismes et services de soutien commence dès la phase de planification et soit maintenue pendant l'événement épidémique;

- il convient de mettre à la disposition de toutes les parties intéressées, dès que possible, des informations régulièrement actualisées;
- il convient que les informations soient diffusées auprès des parties intéressées concernées. Certaines informations peuvent être de nature confidentielle et n'être diffusées qu'auprès du personnel autorisé;
- il convient de mettre en place des protocoles provisoires dès le début de la flambée ou de l'événement épidémique afin de privilégier la sécurité des utilisateurs d'installation;
- il convient de dispenser formation et sensibilisation pour permettre une mise en œuvre efficace;
- il convient de tenir compte des écarts réglementaires.

### 0.3 Risques d'exposition

Au cours d'une journée de travail ordinaire, les utilisateurs d'installation et les autres parties intéressées peuvent être exposés à des agents pathogènes avant même de pénétrer dans les bâtiments et d'y demeurer un certain temps. Les recommandations contenues dans le présent document concernent les agents pathogènes auxquels les utilisateurs d'installation et les autres parties intéressées sont vraisemblablement exposés, ou susceptibles de l'être, au cours d'activités professionnelles ordinaires (par exemple, transmission par contact direct/indirect, par voie aérienne, par gouttelettes).

### 0.4 Difficultés

Un organisme peut être confronté à des difficultés s'il doit continuer à fonctionner ou reprendre ses activités pendant ou après un événement épidémique.

Les recommandations contenues dans le présent document peuvent permettre à l'organisme de se préparer à un événement épidémique et de fournir une certitude raisonnable quant aux conditions de sécurité de l'installation par:

- la protection des utilisateurs de l'installation gérée;
- l'entretien des bâtiments occupés et inoccupés;
- le dialogue avec les utilisateurs d'installation réticents à réintégrer les bâtiments;
- le management de l'impact économique sur l'activité;
- la communication avec les parties intéressées internes et externes;
- la conduite d'activités de nettoyage et de décontamination;
- la mise à disposition d'espaces d'isolement/de quarantaine, selon les exigences ou les directives applicables;
- le maintien de la disponibilité des équipements de protection individuelle (EPI), qui peut être incertaine;
- le contrôle des personnels avant leur entrée dans le bâtiment;
- le maintien de la chaîne d'approvisionnement et de la logistique;
- le contrôle des communications, de manière à éviter une multiplicité des communications et/ou la diffusion d'informations contradictoires.

### 0.5 Structure

La [Figure 1](#) illustre la structure-cadre détaillée dans les [Articles 4](#) à [10](#) et sa relation avec les stades de développement d'une épidémie.

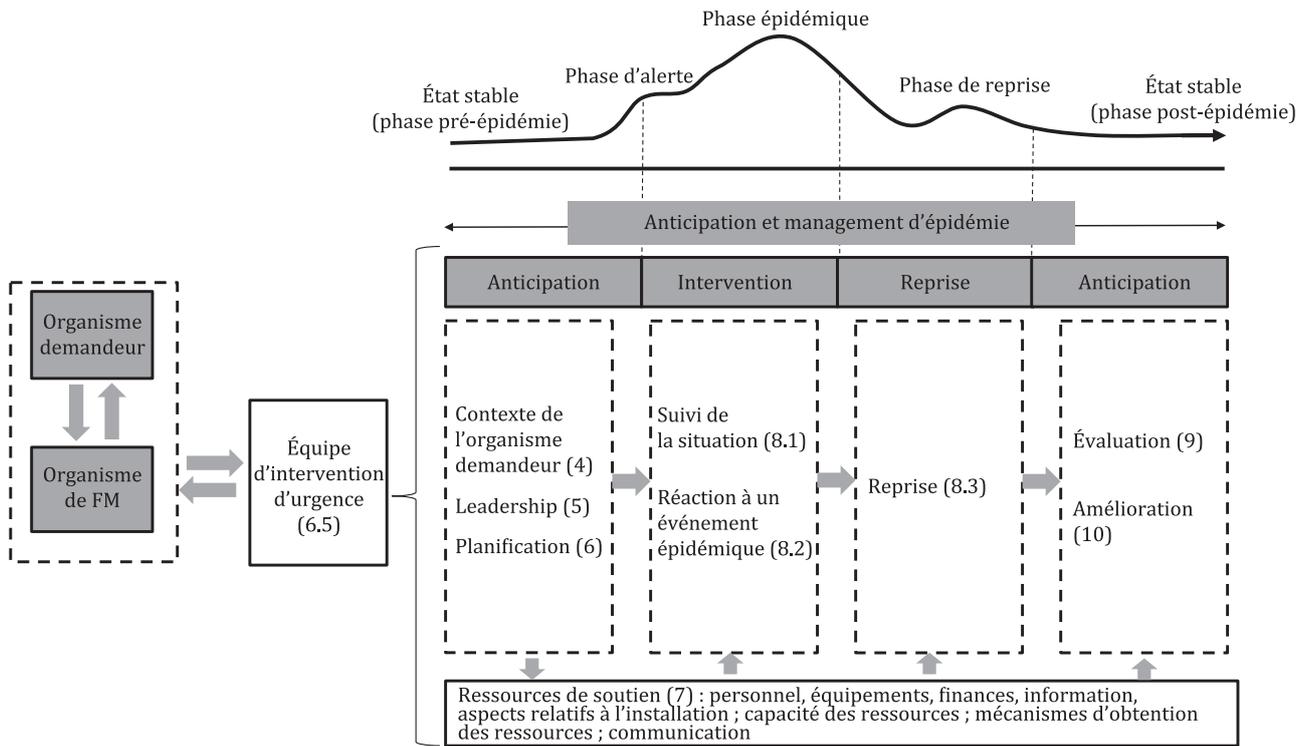


Figure 1 — Structure-cadre du présent document

iTeh Standards  
 (https://standards.iteh.ai)  
 Document Preview

ISO 41017:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024>

# Facility management — Recommandations relatives à l'anticipation des situations d'urgence et au management d'une épidémie

## 1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations générales aux organismes sur la manière de prévoir, d'atténuer et/ou de gérer les risques et les impacts d'un événement épidémique afin de protéger la santé, la sécurité et le bien-être liés aux installations.

Le présent document est applicable à tous les organismes, qu'ils soient pleinement ou partiellement en activité, en phase de reprise ou nouvellement en activité.

## 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 et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 41011 ainsi que les suivants s'appliquent.

<https://standards.iteh.ai/ISO/41017/2024>

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 <https://www.electropedia.org/>

### 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

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.

[SOURCE: ISO 41011:2017, 3.3.1]

### 3.2 organisme de facility management organisme de FM

entité responsable du facility management

[SOURCE: ISO 41014:2020, 3.1.2]

### 3.3

#### **politique**

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

### 3.4

#### **risque**

effet de l'incertitude sur les objectifs

Note 1 à l'article: Un effet est un écart par rapport à un attendu. Il peut être positif, négatif ou les deux à la fois, et traiter, créer ou entraîner des opportunités et des menaces.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent avoir différents aspects, être de catégories différentes, et peuvent concerner différents niveaux.

Note 3 à l'article: Un risque est généralement exprimé en termes de sources de risque, *événements* (3.10) potentiels avec leurs conséquences et leur vraisemblance.

[SOURCE: ISO 31000:2018, 3.1]

### 3.5

#### **enseignements tirés**

connaissances issues de la réalisation d'un processus, d'une activité ou d'un *événement* (3.10) et utilisées pour améliorer les performances futures

[SOURCE: ISO 41014:2020, 3.5.5]

### 3.6

#### **flambée**

augmentation du nombre de cas d'une maladie infectieuse au-delà de ce qui est normalement attendu pour un endroit, une communauté ou une région géographique donnés au cours d'une période spécifiée

Note 1 à l'article: Une flambée peut toucher un groupe restreint et localisé ou bien des groupes et lieux multiples, et peut conduire à une épidémie ou à une pandémie.

Note 2 à l'article: La survenue de deux cas connexes d'une maladie infectieuse peut suffire à constituer une flambée.

[SOURCE: ISO 45006:2023, 3.11 — Cette source n'existe que dans la langue anglaise.]

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81545819-0d89-4729-8d9e-ee2c6cf6dc61/iso-41017-2024>

### 3.7

#### **épidémie**

apparition d'un grand nombre de cas d'une certaine maladie infectieuse, survenant au même moment au sein d'une collectivité ou dans une zone géographique

[SOURCE: ISO 45006:2023, 3.12 — Cette source n'existe que dans la langue anglaise.]

### 3.8

#### **pandémie**

propagation d'une maladie infectieuse à l'échelle mondiale

Note 1 à l'article: Les pandémies sont déclarées par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

[SOURCE: ISO 45006:2023, 3.13 — Cette source n'existe que dans la langue anglaise.]

### 3.9

#### **incident**

*événement* (3.10) qui peut être, ou conduire à, une perturbation, une perte, une situation d'urgence ou une crise

[SOURCE: ISO 22300:2021, 3.1.122]

### 3.10

#### **événement**

occurrence ou changement d'un ensemble particulier de circonstances

Note 1 à l'article: Un événement peut être unique ou se reproduire et peut avoir plusieurs causes et plusieurs conséquences.

Note 2 à l'article: Un événement peut être quelque chose qui est attendu, mais qui ne se produit pas, ou quelque chose auquel on ne s'attend pas, mais qui se produit.

Note 3 à l'article: Un événement peut être une source de risque.

[SOURCE: ISO 31000:2018, 3.5]

### 3.11

#### **plan d'intervention d'urgence**

##### **PIU**

modes opératoires systématiques détaillant clairement les actions à réaliser, les méthodes prescrites, les différentes étapes dans le temps et le personnel requis avant, pendant et après l'instant où une urgence apparaît

Note 1 à l'article: Dans certains pays, il est également appelé «plan d'intervention d'urgence et de réparation», «plan d'urgence», etc.

Note 2 à l'article: De plus, les plans d'intervention d'urgence mentionnent souvent des préparatifs à exécuter avant l'apparition d'une urgence.

[SOURCE: ISO 27917:2017, 3.4.12, modifié — Le terme abrégé a été ajouté.]

### 3.12

#### **équipe d'intervention d'urgence**

##### **EIU**

groupe de personnes chargées d'élaborer, d'exécuter, de répéter et de tenir à jour le plan d'intervention, y compris ses processus et ses procédures

[SOURCE: ISO 28002:2011, 3.48, modifié — Cette source n'existe que dans la langue anglaise.]

### 3.13

#### **équipement de protection individuelle**

##### **EPI**

dispositif ou appareil conçu pour être porté par une personne en vue de la protéger contre un ou plusieurs phénomènes dangereux pour sa santé et sa sécurité

Note 1 à l'article: Les EPI comprennent, entre autres, les blouses, les gants, les respirateurs, les lunettes de sécurité, les casques et les lunettes de protection.

Note 2 à l'article: Bien qu'ils ne soient généralement pas considérés comme des EPI, les masques et autres protections faciales peuvent assurer un certain niveau de protection à l'utilisateur, outre leur finalité première en tant que mesure de santé publique visant à contrôler la propagation de la transmission et de l'infection.

Note 3 à l'article: Dans de nombreux pays, il est nécessaire que les EPI soient conformes aux réglementations nationales.

[SOURCE: ISO 45006:2023, 3.5 — Cette source n'existe que dans la langue anglaise.]

### 3.14

#### **partie intéressée**

##### **partie prenante**

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

[SOURCE: ISO 41011:2017, 3.3.3]