
**Gestion d'actifs — Systèmes de
management — Lignes directrices
relatives à l'application de l'ISO 55001**

*Asset management — Management systems — Guidelines for the
application of ISO 55001*

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

[ISO 55002:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018>



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

[ISO 55002:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018>



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	vi
Introduction	vii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Contexte de l'organisme	1
4.1 Connaissances de l'organisme et de son contexte.....	1
4.1.1 Généralités.....	1
4.1.2 Contexte externe.....	2
4.1.3 Contexte interne.....	2
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties prenantes.....	3
4.2.1 Généralités.....	3
4.2.2 Parties prenantes internes.....	3
4.2.3 Parties prenantes externes.....	3
4.2.4 Besoins et attentes des parties prenantes.....	4
4.2.5 Communication avec les parties prenantes.....	4
4.3 Détermination du périmètre du système de gestion d'actifs.....	5
4.4 Système de gestion d'actifs.....	5
4.4.1 Généralités.....	5
4.4.2 Plan stratégique pour la gestion d'actifs.....	6
5 Leadership	7
5.1 Leadership et engagement.....	7
5.1.1 Généralités.....	7
5.1.2 Responsabilités.....	8
5.1.3 Engagement.....	9
5.2 Politique.....	9
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme.....	10
6 Planification	11
6.1 Actions pour faire face aux risques et opportunités dans le système de gestion d'actifs.....	11
6.1.1 Objectif et contenu de la planification.....	11
6.1.2 Risques et opportunités.....	11
6.2 Objectifs de la gestion d'actifs et plans pour les atteindre.....	12
6.2.1 Objectifs de la gestion d'actifs.....	12
6.2.2 Planification pour atteindre les objectifs de la gestion d'actifs.....	13
7 Soutien	15
7.1 Ressources.....	15
7.1.1 Généralités.....	15
7.1.2 Portefeuille d'actifs.....	16
7.1.3 Système de gestion d'actifs.....	16
7.1.4 Gestion d'actifs.....	16
7.2 Compétences.....	17
7.2.1 Généralités.....	17
7.2.2 Portefeuille d'actifs.....	18
7.2.3 Système de gestion d'actifs.....	18
7.2.4 Gestion d'actifs.....	18
7.3 Sensibilisation.....	18
7.3.1 Généralités.....	18
7.3.2 Portefeuille d'actifs.....	19
7.3.3 Système de gestion d'actifs.....	19
7.3.4 Gestion d'actifs.....	19
7.4 Communication.....	20
7.4.1 Généralités.....	20

7.4.2	Éléments à communiquer.....	20
7.4.3	Fréquence des communications.....	20
7.4.4	Interlocuteurs.....	20
7.4.5	Méthode de communication.....	21
7.5	Exigences relatives aux informations.....	21
7.5.1	Généralités.....	21
7.5.2	Portefeuille d'actifs.....	22
7.5.3	Système de gestion d'actifs.....	22
7.5.4	Gestion d'actifs.....	23
7.6	Informations documentées.....	23
7.6.1	Généralités.....	23
7.6.2	Création et mise à jour.....	23
7.6.3	Maîtrise des informations documentées.....	24
8	Fonctionnement.....	24
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles.....	24
8.1.1	Généralités.....	24
8.1.2	Objectifs opérationnels et critères de prise de décision.....	24
8.1.3	Processus de planification et de maîtrise opérationnelles.....	24
8.2	Gestion du changement.....	25
8.3	Externalisation.....	26
9	Évaluation de la performance.....	27
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	27
9.1.1	Généralités.....	27
9.1.2	Surveillance de la performance.....	28
9.1.3	Évaluation de la performance du portefeuille d'actifs et des processus de gestion d'actifs.....	30
9.2	Audit interne.....	31
9.3	Revue de direction.....	32
10	Amélioration.....	33
10.1	Généralités.....	33
10.2	Non-conformité et actions correctives.....	34
10.2.1	Généralités.....	34
10.2.2	Recherche des non-conformités liées aux actifs.....	35
10.2.3	Recherche des non-conformités liées au système de gestion d'actifs.....	35
10.2.4	Recherche des non-conformités liées à la gestion d'actifs.....	35
10.2.5	Processus pour la mise en œuvre des actions correctives.....	35
10.3	Actions préventives.....	36
10.3.1	Généralités.....	36
10.3.2	Actions préventives portant sur le portefeuille d'actifs.....	36
10.3.3	Actions préventives portant sur le système de gestion d'actifs.....	36
10.3.4	Actions préventives concernant la gestion d'actifs.....	36
10.4	Amélioration continue.....	37
10.4.1	Généralités.....	37
10.4.2	Amélioration continue du portefeuille d'actifs.....	37
10.4.3	Amélioration continue du système de gestion d'actifs.....	38
10.4.4	Amélioration continue de la gestion d'actifs.....	38
Annexe A (informative) Notion de « valeur » dans la gestion d'actifs.....		39
Annexe B (informative) Périmètre d'un système de gestion d'actifs.....		45
Annexe C (informative) Plan stratégique pour la gestion d'actifs (PSGA).....		55
Annexe D (informative) Prise de décisions concernant la gestion d'actifs.....		61
Annexe E (informative) Management des risques dans le contexte de l'ISO 55001.....		65
Annexe F (informative) Relation entre les fonctions financières et non financières dans la gestion d'actifs.....		68

Annexe G (Informative) Adaptabilité de l'ISO 55001 pour les petites entreprises	72
Annexe H (informative) Informations concernant les activités de gestion d'actifs	74
Bibliographie	76

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

[ISO 55002:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018>

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.

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 251, *Gestion des actifs*.

Cette seconde édition annule et remplace la première édition (ISO 55002:2014) qui a fait l'objet d'une révision technique afin d'améliorer les recommandations relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un système de gestion d'actifs.

Les modifications suivantes ont été apportées:

- les «principes essentiels» de l'ISO 55000 (valeur, alignement, leadership et garantie) sont abordés dans chaque article, le cas échéant, en indiquant la contribution des exigences spécifiées dans l'ISO 55001 au respect des principes essentiels;
- l'application des exigences de l'ISO 55001 aux domaines de la gestion d'actifs identifiés dans l'ISO 55000 (voir ISO 55000:2014, Figure 1), c'est-à-dire au portefeuille d'actifs, au système de gestion d'actifs et à la gestion d'actifs, a été clarifiée en indiquant l'adéquation des exigences dans chaque domaine, le cas échéant;
- les relations entre les paragraphes sont indiquées, en précisant les liens pertinents (par exemple «voir 6.2.1»);
- des annexes relatives aux concepts transversaux traités dans le corps principal du présent document ont été ajoutées pour fournir des recommandations combinées sur des thèmes spécifiques de la gestion d'actifs qui ont été identifiés comme ayant été traités dans plusieurs paragraphes.

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 présent document fournit des recommandations pour la mise en œuvre d'un système de management pour la gestion d'actifs, c'est-à-dire un «système de gestion d'actifs», conformément aux exigences de l'ISO 55001.

Le présent document contient un texte explicatif destiné à clarifier les exigences spécifiées dans l'ISO 55001 et donne des exemples visant à faciliter la mise en œuvre de ces exigences. Il ne fournit pas de recommandations pour la gestion de types d'actifs spécifiques.

Le présent document fournit des recommandations destinées à être utilisées:

- a) par les personnes physiques ou morales impliquées dans l'élaboration, la mise en œuvre, l'exploitation, la maintenance et l'amélioration d'un système de gestion d'actifs;
- b) par les personnes physiques ou morales impliquées dans des activités de gestion d'actifs, y compris les prestataires de services.

L'ISO 55000 fournit des informations générales sur la gestion d'actifs ainsi que des informations sur la terminologie applicable au présent document.

0.2 Actifs, gestion d'actifs et système de gestion d'actifs

Un actif représente un item, une chose ou une entité qui a une valeur potentielle ou réelle pour un organisme. La gestion d'actifs permet à un organisme de réaliser de la valeur à partir d'actifs en atteignant les objectifs qu'il s'est fixé. Un système de gestion d'actifs est utilisé par l'organisme pour diriger, coordonner et maîtriser les activités de gestion d'actifs.

NOTE Un système de gestion d'actifs peut être établi par tout organisme qui peut être un travailleur indépendant, une compagnie, une société, une firme, une entreprise, une administration, un partenariat, une organisation caritative ou une institution, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé. L'organisme peut par exemple être un propriétaire d'actifs, un dépositaire, un opérateur, un prestataire de services, une filiale, une alliance ou une co-entreprise.

Il convient que le système de gestion d'actifs, la gestion d'actifs et le portefeuille d'actifs soient alignés sur, et soutiennent, la réalisation des objectifs et du plan de l'organisme.

Les objectifs de l'organisme sont généralement développés dans le cadre des activités de planification au niveau stratégique de l'organisme et sont indiqués dans les informations documentées d'un plan de l'organisme. Les objectifs de l'organisme constituent un élément clé du contexte du système de gestion d'actifs et le point de départ de l'établissement des objectifs de la gestion d'actifs.

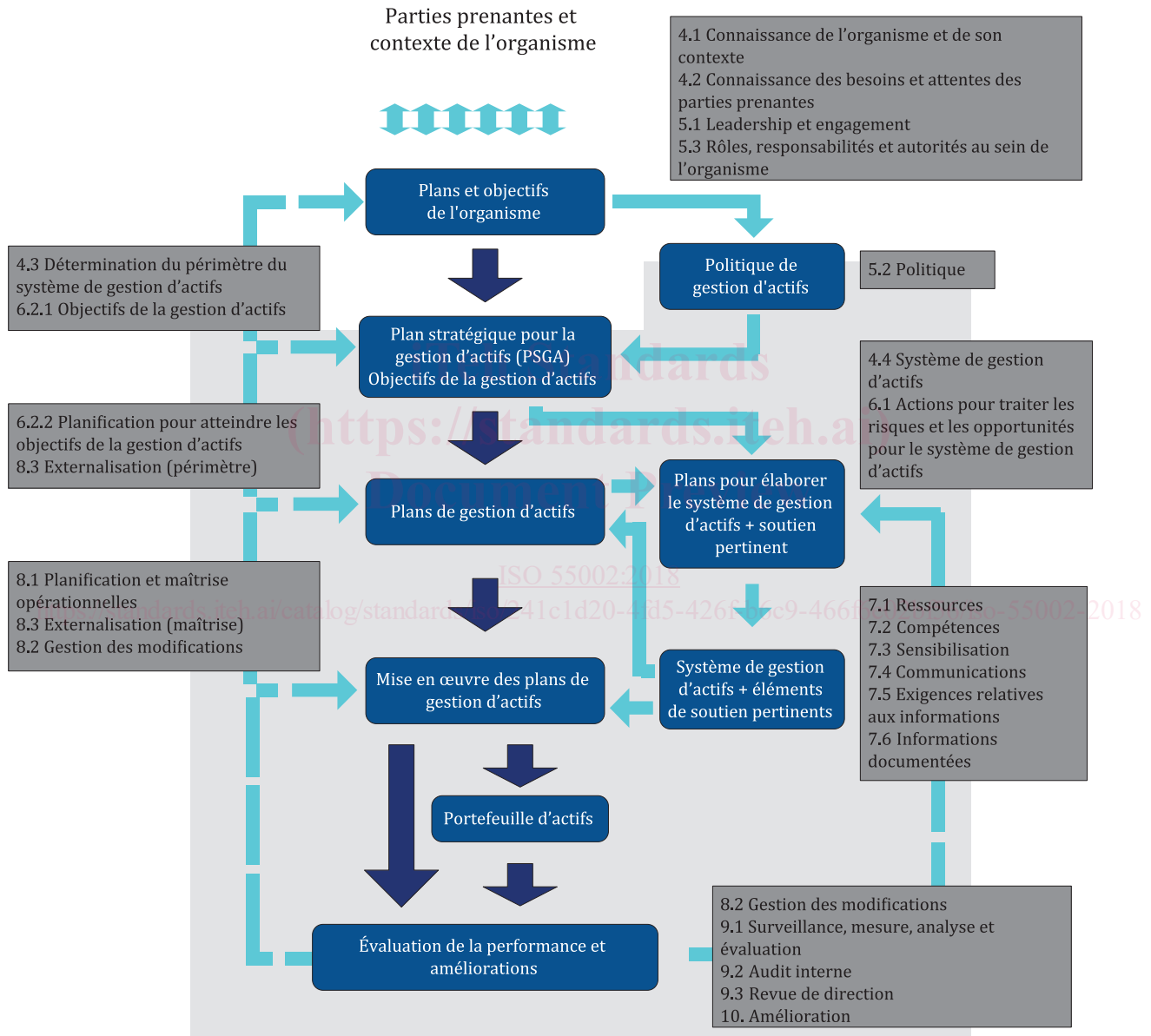
La connaissance du contexte de l'organisme permet à cet organisme de concevoir, mettre en œuvre et tenir à jour son système de gestion d'actifs, la gestion d'actifs et les actifs, en conformité avec la finalité de l'organisme, ses objectifs et les besoins et exigences des parties prenantes.

Le système de gestion d'actifs comprend:

- a) la politique de gestion d'actifs (voir [5.2](#));
- b) les objectifs de la gestion d'actifs (voir [6.2](#));
- c) le plan stratégique pour la gestion d'actifs (PSGA);
- d) le(s) plan(s) de gestion d'actifs (voir [6.2.2](#));
- e) les activités de soutien (voir [l'Article 7](#));

- f) la planification et la maîtrise opérationnelles (voir l'Article 8), y compris les processus et procédures utilisés pour gérer les actifs contenus dans le portefeuille d'actifs tout au long de leur cycle de vie;
- g) l'évaluation de la performance (voir l'Article 9);
- h) les activités d'amélioration (voir l'Article 10);
- i) les recommandations relatives aux interactions ou interfaces avec d'autres politiques, processus et systèmes de management pertinents.

La Figure 1 illustre la relation entre les éléments clés d'un système de gestion d'actifs, ainsi que les paragraphes correspondants de l'ISO 55001.



NOTE 1 Seules les principales connexions sont illustrées pour éviter une complexité excessive.

NOTE 2 Cette illustration ne vise pas à répéter la distinction entre la gestion d'actifs et un système de gestion d'actifs: il s'agit d'une représentation des connexions montrant les directions d'influence.

NOTE 3 La partie grisée indique les limites du système de gestion d'actifs.

Figure 1 — Relation entre les éléments clés d'un système de gestion d'actifs

0.3 Structure du présent document

Le présent document fournit des recommandations pour la mise en œuvre des exigences relatives à un système de gestion d'actifs spécifiées dans l'ISO 55001. La structure et l'ordre des articles et paragraphes de ce document sont similaires à ceux de l'ISO 55001 (seuls les paragraphes de [l'Article 6](#) et de [l'Article 10](#) ne correspondent pas parfaitement). Dans le présent document, une distinction est faite, lorsque cela est pertinent, entre portefeuille d'actifs, la gestion d'actifs et le système de gestion d'actifs. L'ISO 55000:2014, 2.4.3, clarifie la relation entre ces trois concepts. Un système de gestion d'actifs est utilisé par l'organisme pour diriger, coordonner et maîtriser les activités de gestion d'actifs afin de réaliser de la valeur à partir de ses actifs à destination de l'organisme et de ses parties prenantes. Lors de l'application de l'ISO 55001, il est pertinent d'avoir conscience de cette relation. Il convient par exemple pour un organisme de faire la distinction entre la surveillance et l'évaluation des performances de son portefeuille d'actifs, de sa gestion d'actifs et de son système de gestion d'actifs et l'utilisation des résultats de ces différents types de surveillance et d'évaluation dans les processus d'amélioration continue à divers niveaux. Lorsque cela est pertinent, le présent document détaille comment il convient pour un organisme de faire la distinction entre les actifs et le portefeuille d'actifs, la gestion d'actifs et le système de gestion d'actifs pour s'assurer que l'application de l'ISO 55001 favorise la réalisation de valeur à partir de son portefeuille d'actifs.

De plus, le présent document traite de plusieurs thèmes qui sont pertinents pour la mise en œuvre efficace de la gestion d'actifs, mais qui ne sont pas liés à un article ou paragraphe spécifique de l'ISO 55001.

La gestion d'actifs représente les activités coordonnées d'un organisme dans le but de réaliser de la valeur à partir d'actifs (voir la définition de l'ISO 55000:2014, 3.3.1), et même si les exigences de l'ISO 55001 couvrent l'approche globale d'une gestion complète d'actifs, certains éléments sont liés à plusieurs articles. Étant donné qu'il convient d'accorder une attention particulière à l'alignement de ces éléments transversaux, ces sujets sont abordés dans les annexes du présent document.

Au cours de la conception et de l'amélioration du système de gestion d'actifs et de l'exécution de la gestion d'actifs, quatre chemins sont d'une importance capitale:

- la ligne de visée allant du contexte de l'organisme jusqu'à l'exploitation en passant par la politique de gestion d'actifs, le PSGA et les plans de gestion d'actifs;
- les objectifs, découlant des objectifs de l'organisme aux objectifs stratégiques de la gestion d'actifs et aux objectifs de la gestion d'actifs; ceux-ci se traduisent souvent par une hiérarchie d'indicateurs clés de performance;
- les critères de prise de décision et les processus de prise de décision;
- le management des risques est développé à différents niveaux, en partant du sommet de l'organisme et en allant jusqu'aux opérations quotidiennes; le cadre de management des risques est aligné sur la conception et l'amélioration du système de gestion d'actifs et le processus de management des risques sur l'exécution de la gestion d'actifs.

La concurrence de ces quatre éléments est l'un des aspects essentiels de la gestion d'actifs. En particulier, l'alignement entre la prise de décision et la définition des objectifs n'est pas simple. Ceux-ci sont élaborés ensemble et peuvent nécessiter plusieurs itérations avant qu'ils ne soient parfaitement alignés et mûres.

Afin de faciliter cet alignement global, les [Annexes A](#) à [H](#) fournissent des informations sur:

- a) le concept de valeur en tant que principe essentiel de la gestion d'actifs ([Annexe A](#));
- b) la définition du périmètre d'un système de gestion d'actifs ([Annexe B](#));
- c) les objectifs et la structure du PSGA ([Annexe C](#));
- d) les principes sous-jacents à la prise de décisions pour la gestion d'actifs ([Annexe D](#));
- e) le traitement du management des risques dans la gestion d'actifs ([Annexe E](#));

ISO 55002:2018(F)

- f) la relation entre les fonctions financières et non financières dans la gestion d'actifs ([Annexe F](#));
- g) l'adaptabilité des systèmes de gestion d'actifs en fonction de la taille et de la complexité des organismes ([Annexe G](#));
- h) les activités de gestion d'actifs ([Annexe H](#)).

0.4 Formulations utilisées dans ce document

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

- «doit» indique une exigence;
- «il convient de» indique une recommandation;
- «peut» indique parfois («may» en anglais) une autorisation, ou encore («can» en anglais) une possibilité ou une capacité.

Les informations sous forme de «NOTE» sont fournies pour clarifier le texte associé ou en faciliter la compréhension.

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

[ISO 55002:2018](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02bf56/iso-55002-2018>

Gestion d'actifs — Systèmes de management — Lignes directrices relatives à l'application de l'ISO 55001

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices pour la mise en œuvre d'un système de gestion d'actifs, conformément aux exigences de l'ISO 55001.

Ce document peut être appliqué à tous les types d'actifs ainsi que par tous les types et tailles d'organismes.

NOTE 1 Le présent document est destiné à la gestion d'actifs physiques en particulier, mais il peut aussi s'appliquer à d'autres types d'actifs.

NOTE 2 Le présent document ne donne aucune recommandation de nature financière, comptable ou technique concernant la gestion de types d'actifs spécifiques. Toutefois, l'Annexe F fournit des informations sur la relation entre les fonctions financières et non financières dans la gestion d'actifs.

NOTE 3 Pour les besoins de l'ISO 55000, de l'ISO 55001 et du présent document, le terme «système de gestion d'actifs» est utilisé pour désigner un système de management pour la gestion d'actifs.

2 Références normatives

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 55000:2014, *Gestion d'actifs — Aperçu général, principes et terminologie*

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018>

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 55000 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/>

4 Contexte de l'organisme

4.1 Connaissances de l'organisme et de son contexte

4.1.1 Généralités

Lors de l'établissement ou de la revue d'un système de gestion d'actifs, il est important de s'assurer que la conception, le périmètre et la mise en œuvre de ce système sont cohérents et alignés sur les contextes externe et interne de l'organisme.

4.1.2 Contexte externe

La compréhension du contexte externe de l'organisme peut comprendre, mais sans s'y limiter, la considération des éléments suivants:

- a) les facteurs liés à l'environnement socioculturel, politique, juridique, réglementaire, financier, technologique, économique, concurrentiel et naturel, au niveau international, national, régional ou local;
- b) les éléments clés et les tendances des facteurs qui sont identifiés comme étant susceptibles d'avoir un impact sur les objectifs de l'organisme;
- c) les relations avec les parties prenantes externes ainsi que leurs perceptions et valeurs.

NOTE Une «partie prenante» peut également être désignée par le terme de «partie intéressée».

4.1.3 Contexte interne

La compréhension du contexte interne de l'organisme peut comprendre, mais sans s'y limiter, la considération des éléments suivants:

- a) les exigences en matière de gouvernance;
- b) les politiques, les objectifs et les stratégies mises en place pour atteindre ces derniers;
- c) la culture et les valeurs de l'organisme;
- d) la structure organisationnelle, les rôles, les responsabilités et les autorités;
- d) la taille et la complexité de l'organisme;
- f) les capacités en termes de ressources et de connaissances (par exemple, capital, temps, personnel, systèmes et technologies);
- g) les systèmes d'information, les flux d'information et les processus de prise de décision (à la fois formels et informels);
- h) les normes, lignes directrices et modèles adoptés par l'organisme;
- i) les relations avec les parties prenantes internes, ainsi que leurs perceptions et valeurs;
- j) la forme et l'étendue des relations contractuelles;
- k) les plans de management des risques de l'organisme, y compris les limites de tolérance, l'attitude face au risque et les capacités;
- l) les pratiques en matière de gestion d'actifs et autres systèmes, plans, processus et procédure(s) de gestion;
- m) l'intégrité et la performance des actifs et des systèmes d'actifs, et les résultats des évaluations ou revues qui s'ensuivent;
- n) la taille, la complexité et la criticité des actifs;
- o) les retours d'expérience sur des défaillances, incidents, accidents et situations d'urgence antérieurs concernant les actifs et les systèmes d'actifs, ainsi que les éventuelles analyses et évaluations systémiques ou statistiques;
- p) les évaluations de la capacité du système de gestion d'actifs à obtenir les résultats escomptés des objectifs de l'organisme;
- q) les retours d'informations suite à des auto-évaluations antérieures, des audits internes, des revues effectuées par des tiers et des revues de certification.

Au niveau stratégique, des outils tels qu'une analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces (SWOT) et une analyse politique, économique, sociologique, technologique, écologique et légale (PESTEL) peuvent être utilisés pour l'identification et l'évaluation des enjeux contextuels. Selon l'étendue et la complexité de leurs activités, les organismes peuvent adopter une approche plus simple telle que le brainstorming.

Les processus et les résultats des processus utilisés pour évaluer le contexte de l'organisme peuvent être jugés nécessaires pour l'efficacité du système de gestion d'actifs, et peuvent donc être tenus à jour sous forme d'informations documentées (voir l'ISO 55001:2014, 7.6.1). Il convient également de définir, dans les informations documentées, les facteurs déclencheurs et la fréquence de revue pour la conduite de ces processus.

4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties prenantes

4.2.1 Généralités

Il convient que l'organisme procède à l'identification et à la revue des parties prenantes pertinentes pour le système de gestion d'actifs, la gestion d'actifs et les actifs, ainsi que des besoins et attentes de ces parties prenantes. L'identification et la revue des besoins et attentes des parties prenantes permettront d'identifier la valeur que les parties prenantes pourraient tirer des actifs de l'organisme (voir l'[Annexe A](#) pour obtenir des détails sur la notion de valeur dans la gestion d'actifs).

4.2.2 Parties prenantes internes

Les parties prenantes internes peuvent être:

- a) des salariés de l'organisme;
- b) des groupes au sein de l'organisme, c'est-à-dire des groupes fonctionnels (ingénierie, finance, comptabilité, maintenance, exploitation, achats, réception, logistique, communication et management des informations, par exemple) ou d'autres groupes (représentants en sécurité, par exemple);
- c) des actionnaires, des administrateurs et des propriétaires.

4.2.3 Parties prenantes externes

Les parties prenantes externes peuvent être:

- a) des clients, des utilisateurs;
- b) des fournisseurs, des prestataires de services et des sous-traitants;
- c) des organisations non gouvernementales, y compris des organismes de la société civile, des organisations de consommateurs et les médias concernés par les enjeux liés à la gestion d'actifs;
- d) des organisations gouvernementales, des organismes du secteur public, des autorités de régulation et des responsables politiques à tous niveaux;
- e) des contribuables;
- f) des communautés locales;
- g) des personnes qui, au sein de la société, s'intéressent aux questions d'ordre social, financier, environnemental ou d'autres formes de développement durable;
- h) des investisseurs, des institutions financières, des agences de notation, des courtiers et des assureurs;
- i) des représentants externes des salariés (par exemple un salarié d'une instance ou d'un syndicat professionnel).

4.2.4 Besoins et attentes des parties prenantes

Il convient que les besoins et attentes des parties prenantes soient définis dans les informations documentées et soient communiqués. Ils peuvent être stipulés dans une déclaration générale des besoins des parties prenantes dans le cadre du PSGA, en mentionnant que des déclarations plus détaillées suivront dans les plans de gestion d'actifs afin de traiter spécifiquement les attentes des différents groupes de parties prenantes. Il convient que ces déclarations mentionnent toute exigence obligatoire.

Il convient que l'organisme prévoie un dispositif permettant de surveiller le niveau d'actualité des informations collectées ainsi que les méthodes de collecte utilisées. Lorsque l'organisme dialogue avec les parties prenantes pour déterminer leurs besoins et attentes, il peut utiliser la liste des enjeux liés au contexte donnée en [4.1](#) comme cadre de discussion.

L'un des objectifs de la gestion d'actifs est de permettre à l'organisme de répondre aux besoins de service des clients et utilisateurs de son ou ses actifs. Il convient que l'organisme mesure les niveaux de service (voir [6.2.1](#)) fournis par ses actifs, et les évalue par rapport aux besoins et attentes de ses clients et utilisateurs. Un processus de revue des niveaux de service peut être une approche utile pour comprendre les attentes des clients et des utilisateurs.

Les parties prenantes sont à même de porter des jugements sur la gestion d'actifs de l'organisme ainsi que sur les produits et résultats de sa gestion d'actifs, en se fondant sur leurs propres perceptions. Ces jugements peuvent varier en raison de différences en termes de valeurs, besoins, hypothèses, concepts et préoccupations, dans la mesure où ils se rapportent aux questions en cours de discussion. Comme les points de vue des parties prenantes peuvent avoir un impact significatif sur les décisions liées aux actifs de l'organisme, il est important que leurs perceptions soient déterminées, consignées et prises en compte dans le processus de prise de décision de l'organisme (voir également l'[Annexe D](#)).

Définir la manière dont les décisions liées aux actifs sont prises, et s'assurer de la compréhension de ce processus, constituent une partie importante de la gestion d'actifs. Les critères de prise de décision sont influencés par les besoins des parties prenantes externes et internes, par la politique de gestion d'actifs et par l'attitude de l'organisme face au risque (voir l'[Annexe D](#)). Les points de vue des parties prenantes externes et internes pour la détermination des critères de prise de décision sont importants car ils contribuent à établir des priorités et à trouver des compromis entre des exigences contradictoires. Il convient d'adapter les critères de prise de décision à l'importance et à la complexité des décisions prises. Il convient d'utiliser ces critères pour évaluer des options concurrentes afin d'atteindre les objectifs de la gestion d'actifs et d'élaborer des plans de gestion d'actifs. Ces critères peuvent être exprimés de plusieurs manières pour appuyer des décisions quantitatives, semi-quantitatives ou qualitatives. Il convient que les processus permettant de définir les critères de prise de décision destinés à orienter la gestion d'actifs soient clairement définis dans les informations documentées.

4.2.5 Communication avec les parties prenantes

Le niveau de détail requis lors de la communication d'informations aux parties prenantes variera d'une partie prenante à l'autre, selon le périmètre des activités de l'organisme, la complexité des actifs gérés et l'importance de la partie prenante pour l'organisme. Il convient que les détails communiqués ne divulguent que des informations de propriété industrielle appropriées aux parties prenantes réceptrices de ces informations. Il convient également que l'organisme soit conscient de la possible existence d'exigences légales et réglementaires associées à la communication d'informations à des parties prenantes spécifiques.

Il convient généralement que les parties prenantes soient informées des décisions susceptibles de les affecter et qu'elles prennent part aux décisions pouvant avoir une incidence sur elles. L'incapacité à communiquer et à consulter de manière appropriée sur les activités de gestion d'actifs peut elle-même constituer un risque car elle pourrait empêcher ultérieurement un organisme d'atteindre ses objectifs.

Il est important que la terminologie employée pour communiquer avec les parties prenantes soit cohérente et alignée sur les autres fonctions de l'organisme, notamment pour la communication d'informations financières (voir [Annexe F](#)).