
**Évaluation de la conformité —
Exigences pour les organismes
procédant à l'audit et à la certification
des systèmes de management —**

Partie 11:

**Exigences de compétence pour
l'audit et la certification des
systèmes de management de facility
management (FM)**

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d9d6766d-959b-492c-abb2-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d9d6766d-959b-492c-abb2-41830-17021-11-2018)

41830-17021-11-2018 **Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems —**

Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC TS 17021-11:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d9d6766d-959b-492c-abb2-418359cb4cb7/iso-iec-ts-17021-11-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Avant-propos..... | iv |
| Introduction..... | v |
| 1 Domaine d'application | 1 |
| 2 Références normatives | 1 |
| 3 Termes et définitions | 1 |
| 4 Exigences de compétence génériques | 1 |
| 5 Exigences de compétence pour les auditeurs de systèmes de management de FM | 2 |
| 5.1 Généralités..... | 2 |
| 5.2 Terminologie et processus..... | 2 |
| 5.3 Contexte de l'organisme de FM..... | 2 |
| 5.4 Leadership..... | 3 |
| 5.5 Risques et opportunités..... | 3 |
| 5.6 Performance..... | 3 |
| 6 Exigences de compétence pour le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification | 3 |
| 6.1 Terminologie et processus..... | 3 |
| 6.2 Contexte de l'organisme de FM..... | 3 |
| 6.3 Risques et opportunités..... | 4 |
| 6.4 Performance..... | 4 |
| 7 Exigences de compétence pour les autres personnels | 4 |
| 7.1 Généralités..... | 4 |
| 7.2 Terminologie et processus..... | 4 |
| 7.3 Contexte de l'organisme de FM..... | 4 |
| Annexe A (informative) Connaissances pour l'audit et la certification des systèmes de management de FM | 5 |
| Bibliographie | 6 |

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

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 et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables 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) ou la liste des déclarations de brevets reçues par l'IEC (voir <http://patents.iec.ch>).

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/iso/foreword.html.

Le présent document a été élaboré par le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

Une liste de toutes les parties de la série ISO/IEC 17021 se trouve sur le site Web de l'ISO.

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

Le facility management (FM) intègre de multiples disciplines afin d'avoir une influence sur l'efficacité, la productivité et les économies 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 santé, le bien-être et la qualité de vie d'une grande partie des sociétés et de la population mondiale par le biais des services qu'il gère et fournit. L'ISO 41001 établit un cadre cohérent pour permettre le développement des objectifs et de la vision du FM. Il est nécessaire que le personnel de certification du système de management de FM dispose des compétences génériques décrites dans l'ISO/IEC 17021-1:2015, ainsi que des compétences spécifiques concernant le système de management décrites dans le présent document.

Le présent document vient en complément des exigences de l'ISO/IEC 17021-1:2015 et des principes directeurs définis dans l'ISO/IEC 17021-1:2015, Article 4. En particulier, il clarifie les exigences relatives à la compétence du personnel intervenant dans le processus de certification énoncées dans l'ISO/IEC 17021-1:2015, Annexe A.

Les organismes de certification ont la responsabilité auprès des parties intéressées, y compris de leurs clients et des clients des organismes dont les systèmes de management sont certifiés, de s'assurer que seuls des auditeurs démontrant les compétences appropriées sont autorisés à conduire les audits d'un système de management de FM. L'objectif est que tous les auditeurs possèdent les compétences génériques décrites dans l'ISO/IEC 17021-1, ainsi que les compétences spécifiques décrites dans le présent document. Les organismes de certification auront à identifier les compétences spécifiques de l'équipe d'audit nécessaires pour le périmètre de chaque audit.

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

- «doit» indique une exigence;
- «il convient que» indique une recommandation;
- «peut» indique une permission, une possibilité ou une capacité.

Des informations supplémentaires peuvent être obtenues dans les Directives ISO/IEC, Partie 2.

À des fins de recherche, les utilisateurs sont encouragés à donner leur avis sur le présent document et à indiquer leurs priorités concernant les modifications à apporter aux éditions futures. Cliquer sur le lien ci-dessous pour participer à l'enquête en ligne:

<https://www.surveymonkey.com/r/BS2ZD9R>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TS 17021-11:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d9d6766d-959b-492c-abb2-418359cb4cb7/iso-iec-ts-17021-11-2018>

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management —

Partie 11:

Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de facility management (FM)

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences de compétence supplémentaires pour le personnel intervenant dans le processus d'audit et de certification d'un système de management de facility management (FM) et vient compléter les exigences existantes de l'ISO/IEC 17021-1.

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/IEC 17021-1:2015, *Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management — Partie 1: Exigences*

ISO 41001:2018, *Facility management — Systèmes de management — Exigences avec recommandations d'utilisation*

ISO 41011, *Facility management — Vocabulaire*

ISO 41012, *Facility management — Recommandations relatives au processus d'approvisionnement stratégique et d'élaboration des accords*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 41011 et l'ISO/IEC 17021-1 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 Exigences de compétence génériques

L'organisme de certification doit définir les exigences de compétence de chacune des fonctions de certification référencée dans l'ISO/IEC 17021-1:2015, Tableau A.1. Lorsqu'il définit ces exigences de

compétence, l'organisme de certification doit prendre en compte toutes les exigences spécifiées dans l'ISO/IEC 17021-1, ainsi que celles spécifiées dans les [Articles 5, 6 et 7](#) du présent document.

NOTE 1 L'[Annexe A](#) fournit un récapitulatif des exigences de compétence pour le personnel intervenant dans des fonctions de certification spécifiques.

NOTE 2 L'ISO 19011 fournit des informations sur les principes des audits.

5 Exigences de compétence pour les auditeurs de systèmes de management de FM

5.1 Généralités

5.1.1 Une équipe d'audit doit être composée d'auditeurs de systèmes de management de FM ayant la compétence collective pour réaliser l'audit.

5.1.2 Les auditeurs doivent connaître le système de management de FM et la manière dont ses processus interagissent pour atteindre les résultats escomptés, qu'il convient de définir en cohérence avec la stratégie de l'organisme demandeur.

5.1.3 Tous les auditeurs intervenant dans l'audit du système de management de FM doivent avoir un niveau de compétence incluant les compétences génériques décrites dans l'ISO/IEC 17021-1, comprendre les exigences de l'ISO 41001 et la relation entre ces exigences, ainsi que les connaissances en FM décrites de [5.2](#) à [5.6](#).

NOTE Lorsqu'une équipe d'audit comprend plus d'une personne, il n'est pas nécessaire que chaque membre de l'équipe d'audit possède les mêmes compétences, cependant la compétence collective de l'équipe d'audit doit être suffisante pour permettre d'atteindre les objectifs de l'audit.

5.2 Terminologie et processus

5.2.1 L'équipe d'audit doit connaître et comprendre la terminologie et les processus relatifs au facility management.

5.2.2 L'équipe d'audit doit connaître et comprendre l'ISO 41001, l'ISO 41011 et l'ISO 41012.

5.3 Contexte de l'organisme de FM

5.3.1 L'équipe d'audit doit connaître le contexte dans lequel l'organisme de FM opère, comme décrit dans l'ISO 41001:2018, Article 4.

5.3.2 L'équipe d'audit doit connaître et comprendre les impacts et les interactions entre les fonctions de FM, l'organisme demandeur et les parties intéressées.

5.3.3 L'équipe d'audit doit avoir les connaissances et la compréhension nécessaires pour déterminer si l'organisme de FM a identifié les besoins et attentes, les exigences, les rôles et les responsabilités de l'organisme demandeur, ainsi que les exigences de ses parties intéressées.

5.3.4 L'équipe d'audit doit avoir les connaissances et la compréhension nécessaires pour déterminer si l'organisme de FM a identifié le périmètre du système de management de FM, y compris les limites et l'applicabilité dans son contexte.

5.3.5 L'équipe d'audit doit avoir les connaissances nécessaires pour déterminer si le périmètre du système de management de FM est approprié au contexte de l'organisme de FM.

5.3.6 L'équipe d'audit doit connaître et comprendre la stratégie, les politiques et les objectifs de FM pour déterminer s'ils sont appropriés au contexte de l'organisme de FM.

5.4 Leadership

L'équipe d'audit doit connaître le rôle et l'impact du leadership de l'organisme de FM, pour évaluer si la direction de l'organisme de FM démontre son engagement vis-à-vis du système de management de FM et atteint ses résultats escomptés.

5.5 Risques et opportunités

L'équipe d'audit doit connaître et comprendre le management du risque, l'anticipation des situations d'urgence et la continuité d'activité associés au système de management de FM, pour évaluer si l'organisme de FM a appliqué des méthodes pertinentes pour déterminer les risques et opportunités dans son contexte ainsi que le périmètre du système de management de FM.

NOTE 1 L'IEC 31010 fournit des informations supplémentaires sur les techniques d'évaluation des risques.

5.6 Performance

L'équipe d'audit doit connaître et comprendre les méthodes de surveillance, de mesure et d'évaluation de la performance en FM.

6 Exigences de compétence pour le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification

(standards.iteh.ai)

6.1 Terminologie et processus

ISO/IEC TS 17021-11:2018

6.1.1 Le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification doit connaître et comprendre la terminologie et les processus relatifs au facility management.

6.1.2 Le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification doit connaître et comprendre l'ISO 41001, l'ISO 41011 et l'ISO 41012.

6.2 Contexte de l'organisme de FM

6.2.1 Le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification doit connaître le contexte dans lequel l'organisme de FM opère, comme décrit dans l'ISO 41001:2018, Article 4.

6.2.2 Le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification doit connaître les impacts et les interactions entre les fonctions de FM, l'organisme demandeur et les parties intéressées.

6.2.3 Le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification doit avoir les connaissances et la compréhension nécessaires pour déterminer si l'organisme de FM a identifié le périmètre du système de management de FM, y compris les limites et l'applicabilité dans son contexte.

6.2.4 Le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification doit avoir les connaissances nécessaires pour déterminer si le périmètre du système de management de FM est approprié au contexte de l'organisme de FM.

6.2.5 Le personnel examinant les rapports d'audit et prenant les décisions de certification doit connaître la stratégie, les politiques et les objectifs de FM.