



**Norme
internationale**

ISO 41011

Facility management — Vocabulaire

Facility management — Vocabulary

**Deuxième édition
2024-02**

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

[ISO 41011:2024](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9c-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>

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

[ISO 41011:2024](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9e-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>



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
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

© ISO 2024 – Tous droits réservés

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
3.1 Termes relatifs au facility management	1
3.2 Termes relatifs aux actifs	3
3.3 Termes relatifs au personnel	3
3.4 Termes relatifs à l'approvisionnement	5
3.5 Termes relatifs aux processus	7
3.6 Termes relatifs aux finances	8
3.7 Termes relatifs aux activités générales	10
3.8 Termes relatifs aux mesures	13
3.9 Termes relatifs à la technologie	14
3.10 Termes relatifs à la durabilité	15
Bibliographie	17
Index	18

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

[ISO 41011:2024](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9e-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>

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).

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 propriété 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. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le comité 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).

<https://standards.iten.ae/catalog/standards/iso/b9ba2a7-c642-4a9c-baa9-0d1ee9abb693/iso-41011-2024>
Cette seconde édition annule et remplace la première édition (ISO 41011:2017), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- des catégories des termes relatifs à la technologie (3.9) et à la durabilité (3.10) ont été ajoutées au document;
- les paragraphes 0.1, 0.2 et 0.3 de l'Introduction ont été mis à jour;
- les termes suivants ont été ajoutés: organisme de facility management (3.1.4), espace de travail (3.1.14), bien immobilier construit (3.2.4), durée de vie (3.2.8), plan de communication (3.3.1), impact interculturel (3.3.3), matrice d'attribution des responsabilités (3.3.6), évaluation de l'impact des parties prenantes (3.3.8), co-sourcing (3.4.3), spécifications de performance (3.4.11), plan de passation de marchés (3.4.13), auto-prestation (3.4.14), plan de gestion des installations (3.5.6), analyse du cycle de vie (3.5.7), résultat (3.5.9), élément de sortie (3.5.10), évaluation post-occupation (3.5.11), phase de travaux (3.5.16), coût d'acquisition (3.6.1), économie circulaire (3.6.3), coût de construction (3.6.4), analyse coût-bénéfice (3.6.5), coût de fin de vie (3.6.6), coût de maintenance (3.6.8), coût d'exploitation (3.6.10), coût de renouvellement (3.6.11), coût global étendu (3.6.12), cycle de vie d'une installation (3.7.8), stratégie de facility management (3.7.10), maintenance (3.7.11), niveau opérationnel (3.7.14), résilience (3.7.17), plan stratégique de gestion des installations (3.7.19), qualité de l'environnement intérieur (3.8.4), facility management assisté par ordinateur (3.9.1), bâtiment intelligent (3.9.2), gaz à effet de serre (3.10.1), émission de gaz à effet de serre (3.10.2), développement durable (3.10.5), bien-être (3.10.6);

ISO 41011:2024(fr)

- les termes ont été classés par ordre alphabétique dans les paragraphes;
- le terme «politique» a été remplacé par «politique de facility management»;
- le terme «utilisateur» est devenu le terme privilégié qui a remplacé «utilisateur final»;
- l'article terminologique «partie intéressée» a été supprimé et ce terme a été ajouté comme terme toléré à l'article terminologique «partie prenante».

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.

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

[ISO 41011:2024](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9e-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>

Introduction

0.1 Objectif

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

0.2 Relation avec les autres normes

Des pratiques communes ont été identifiées et peuvent être appliquées à l'ensemble de l'environnement bâti où les personnes travaillent, vivent et se divertissent. Cela inclut une grande variété de secteurs marchands, de types d'organismes, d'activités de processus et de lieux géographiques. Leur mise en œuvre contribuera à:

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

0.3 Public visé

Le présent document est principalement destiné à être utilisé par:

- les personnes qui réfléchissent à la manière d'améliorer la valeur de leur organisme à partir de leur base de facility management;
- les personnes impliquées dans l'établissement, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration d'une installation;
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9e-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>
- les personnes impliquées dans la planification, la conception, la mise en œuvre et la revue des activités de facility management.

Facility management — Vocabulaire

1 Domaine d'application

Le présent document définit les termes utilisés en facility management.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>.

3.1 Termes relatifs au facility management

3.1.1

facility management

facilities management

FM

fonction de l'organisme qui intègre des personnels, des lieux et des *processus* (3.5.13) au sein de l'*environnement bâti* (3.2.3), ayant pour but d'améliorer la qualité de vie du personnel et la productivité du *cœur de métier* (3.1.2)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9e-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>

Note 1 à l'article: Les termes, «facility management» et «facilities management», peuvent être utilisés l'un pour l'autre.

3.1.2

cœur de métier

entité (3.7.7) de laquelle les *besoins* (3.1.8) sont dérivés

3.1.3

demande

exigence (3.1.9) formulée pour un *service* (3.5.14) ou un *produit* (3.5.12) à fournir

3.1.4

organisme de facility management

organisme de FM

organisme (3.3.5) responsable du *facility management* (3.1.1)

3.1.5

processus de gestion des installations

processus (3.5.13) intégré et géré par un *organisme de facility management* (3.1.4)

3.1.6

service de gestion des installations

fourniture de support aux *activités principales* (3.7.15) d'un *organisme* (3.3.5), par un fournisseur interne ou externe

3.1.7

fourniture de service interne

fourniture et management d'un service ([3.5.14](#)) par le personnel employé par l'*organisme demandeur* ([3.3.5](#))

3.1.8

besoin

attente spécifique ou abstraite de l'*organisme demandeur* ([3.3.4](#)), essentielle à l'obtention de l'objet et des *objectifs* ([3.7.13](#)) clés

3.1.9

exigence

besoin ([3.1.8](#)) ou attente formulée, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* ([3.3.5](#)) et les *parties intéressées* ([3.3.7](#)), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une *information documentée* ([3.7.4](#)).

3.1.10

niveau de service

description complète des *exigences* ([3.1.9](#)) d'un *produit* ([3.5.12](#)), d'un *processus* ([3.5.13](#)) ou d'un *système* ([3.5.15](#)) ainsi que de leurs caractéristiques

3.1.11

accord de niveau de service

ANS

document ayant fait l'objet d'un accord entre l'*organisme demandeur* ([3.3.4](#)) et un *prestataire de services* ([3.1.12](#)) relativement aux *performances* ([3.8.8](#)), aux *mesures* ([3.8.6](#)) et aux conditions de fourniture du *service* ([3.5.14](#))

3.1.12

prestataire de services

organisme ([3.3.5](#)) qui fournit un ou plusieurs *services de gestion des installations* ([3.1.6](#))

Note 1 à l'article: Un prestataire de services peut être interne ou externe à l'*organisme demandeur* ([3.3.4](#)).

3.1.13

service de support

activité ([3.5.1](#)) non principale fournie en support au *cœur de métier* ([3.1.2](#))

3.1.14

lieu de travail

environnement de travail

emplacement physique dans lequel le travail est effectué

3.1.15

espace de travail

zone d'accomplissement d'une tâche

Note 1 à l'article: Un espace de travail peut comprendre plus d'un *lieu de travail* ([3.1.14](#)).

[SOURCE: ISO 6707-4:2021, 3.3.3]

3.1.16

poste de travail

lieu comprenant des meubles et des équipements de support (téléphonie, matériel informatique et raccords d'alimentation), spécifiquement conçu pour ou adapté aux *activités* ([3.5.1](#)) associées au travail

3.2 Termes relatifs aux actifs

3.2.1

actif

item, chose ou *entité* (3.7.7) qui a une valeur potentielle ou réelle pour un *organisme* (3.3.5)

[SOURCE: ISO 55000:2014, 3.2.1, modifié — Les Notes 1, 2 et 3 à l'article ont été supprimées.]

3.2.2

gestion d'actifs

activités (3.5.1) coordonnées d'un *organisme* (3.3.5) dans le but de réaliser de la valeur à partir d'*actifs* (3.2.1)

[SOURCE: ISO 55000:2014, 3.3.1, modifié — Les Notes 1, 2 et 3 à l'article ont été supprimées.]

3.2.3

environnement bâti

ensemble de bâtiments, ouvrages externes (zones paysagées), *infrastructures* (3.2.6) et autres ouvrages de construction dans une zone

3.2.4

bien immobilier construit

bien immobilier bâti

tout bien construit ou résultant d'opérations de construction

[SOURCE: ISO/TR 15686-11:2014, 3.1.15, modifié — le terme «bien immobilier bâti» a été ajouté.]

3.2.5

installations

ensemble d'*actifs* (3.2.1) construit, installé ou établi en vue de servir les *besoins* (3.1.8) d'une *entité* (3.7.7)

3.2.6

infrastructure

système (3.5.15) des *installations* (3.2.5), équipements et *services* (3.5.14) nécessaires au fonctionnement d'un *organisme* (3.3.5)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.2, modifié — le domaine «<organisme>» a été supprimé.]

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b9ba2af7-c642-4a9e-baa9-0d1ee9dbb693/iso-41011-2024>

immobilier

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

3.2.8

durée de vie

période débutant à la mise en exploitation et durant laquelle un bâtiment ou ses parties satisfont aux *exigences* (3.1.9) de *performance* (3.8.8) ou font mieux

[SOURCE: ISO/TR 15686-11:2014, 3.1.113.1]

3.3 Termes relatifs au personnel

3.3.1

plan de communication

description documentée et *besoins* (3.1.8) en communication des *parties prenantes* (3.3.7)

3.3.2

compétence

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

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modifié — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été supprimées.]

3.3.3**impact interculturel**

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

3.3.4**organisme demandeur**

entité ([3.7.7](#)) ayant un *besoin* ([3.1.8](#)) et l'autorité nécessaire pour engager les dépenses permettant de répondre aux *exigences* ([3.1.9](#))

Note 1 à l'article: Il s'agit généralement d'un représentant autorisé au sein d'une unité fonctionnelle d'un *organisme* ([3.3.5](#)).

3.3.5**organisme**

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* ([3.7.13](#))

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 associations, 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.

Note 2 à l'article: Si l'*organisme* fait partie d'une *entité* ([3.7.7](#)) plus grande, le terme «*organisme*» se réfère uniquement à la partie de cette entité plus grande qui se trouve dans le périmètre du *système de facility management* ([3.7.12](#)).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifié — La Note 2 à l'article a été remplacée.]

3.3.6**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

EXEMPLE RACI et RASCI où, typiquement: R = responsable, A = comptable, S = soutenu, C = consulté et I = informé.

3.3.7**partie prenante**

partie intéressée

personne ou *organisme* ([3.3.5](#)) qui peut soit influer sur une décision ou une activité, soit être influencé(e) ou s'estimer influencé(e) par une décision ou une *activité* ([3.5.1](#))

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifié — L'Exemple et la Note 1 à l'article ont été supprimés.]

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

méthode d'évaluation de l'influence ou d'autres attributs que les *parties prenantes* ([3.3.7](#)) possèdent par rapport à un *organisme* ([3.3.5](#)), une *installation* ([3.2.5](#)) ou un projet

3.3.9**direction**

direction exécutive

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* ([3.3.5](#)) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'*organisme*.

Note 2 à l'article: Si le périmètre du *système de management* ([3.7.12](#)) ne couvre qu'une partie de l'*organisme*, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'*organisme*.

3.3.10**utilisateur**

utilisateur final

personne ou *organisme* ([3.3.5](#)) qui utilise les *produits* ([3.5.12](#)) ou les *services* ([3.5.14](#)) d'un fournisseur