

# ISO 41000 : passage à l'échelon mondial

C'est avec une fierté légitime que la norme NBN EN 15221, considérée par 30 pays européens comme la « Bible du facility management », a été finalisée et publiée en 2015. Ce fut aussi le fruit de longues années de travail effectué par de nombreux experts internationaux dont des Belges. Tout a commencé en 2006-2007 à l'initiative du CEN (European Committee for Standardization).



Jos Duchamps

Le développement de cette norme s'est appuyé sur la prise de conscience qu'il allait être essentiel de disposer d'une référence standard pour le facility manager. Une norme reconnue contribuerait aussi à la professionnalisation du facility management en tant que discipline à part entière. Par ailleurs, la norme est vue comme un guide pour le jeune facility manager débutant. Last but not least, cette norme est également très importante pour la relation entre les fournisseurs et les utilisateurs finaux : un cadre commun avec une terminologie claire est fixé.

Au cours du processus de développement pluriannuel subi par la norme NBN EN 15221, un pont avait déjà été jeté en 2010 vers l'ISO (International Organization for Standardization). Les volets 3 à 6 de la norme NBN EN 15221 font explicitement le lien avec la série de normes ISO :

- ISO 9000 pour la qualité
- ISO 15392 pour la durabilité dans les bâtiments

- ISO/FDIS 15686-5:2006(E) pour les coûts sur le cycle de vie complet d'un bâtiment
- ISO 9836 pour la détermination de la superficie au sol
- ISO 100014 pour le cycle Plan-Do-Act-Check

Récemment, ISO a fait savoir qu'il était souhaitable d'introduire un nouveau système ISO management en guise de standard pour le facility management. ISO motive ceci de la manière suivante : « *Les facility managers ont toujours plus de défis à relever et le facility management est plus que jamais interdisciplinaire. C'est une des disciplines professionnelles et opérationnelles qui connaissent la croissance la plus rapide dans le monde et qui souffrent d'un manque de connaissance et de prise de conscience.* »

Quid donc de la norme NBN EN 15221 considérée comme si « parfaite » ?

## D'européenne à mondiale

Nous avons posé la question à Jos Duchamps, administrateur délégué PROCOS, expert et très impliqué depuis le début dans la réalisation de la norme NBN EN 15221.

« *ISO ne rejette pas pour autant tout le travail investi dans la norme NBN EN 15221, au contraire. Il intègre même celle-ci comme base pour la description des normes ISO pour le facility management* », affirme Jos Duchamps sereinement. « *De nombreux experts ayant collaboré à la NBN EN 15221 via les différents comités sont également impliqués dans les groupes de travail ISO.* »

Le fait qu'ISO souhaite mettre sur pied sa propre normalisation est surtout dû à la volonté de peser au niveau mondial. Jos Duchamps : « *ISO bénéficie incontestablement d'une grande confiance et de la reconnaissance mondiale dans le monde des entreprises. Une norme ISO pour le facility management a*

*surtout du sens pour les grandes organisations aux ramifications mondiales.* »

Outre la reconnaissance mondiale, une norme ISO pour le facility management présente l'avantage de créer des parallèles avec d'autres normes ISO largement appliquées dans le monde des entreprises, comme l'ISO 9000 (gestion de qualité) et l'ISO 55000 (asset management). Étant donné que l'asset management est étroitement lié au facility management, il est logique que notre NBN EN 15221 y soit associée par le biais d'une évolution de l'ISO.

#### « Gestation de l' ISO »

La série de normes ISO 41000 est destinée aux secteurs tant privé que public. L'application de la (des) norme(s) ISO pour le facility management vise l'amélioration de la qualité, de la productivité et des prestations financières ; l'accroissement de la durabilité et la baisse de la charge environnementale ; le développement d'environnements de travail fonctionnels et motivants ; l'assurance de la sécurité sur le lieu de travail ; l'optimisation des coûts et des prestations tout au long de la durée de vie ;

l'amélioration de la force de rappel de l'entreprise ; le renforcement de l'image et du rayonnement d'une organisation.

Trois normes de la série ISO 41000 apparaîtront encore dans le courant de cette année : ISO 41011, ISO 41012 et ISO 41013 sont des normes techniques.

- ISO 41011 reprend le « vocabulaire » et les explications de notions propres au facility management
- ISO 41012 veut être un guide pour l'achat stratégique et la conclusion d'accords
- ISO 41001 (Facility Management System) est un standard de management dont la publication est prévue pour 2018 et est comparable à l'ISO 9000 (système de qualité) et à l'ISO 55000 (Asset Management)

Il est clair que les ISO 41011 et ISO 41012 sont inspirés des normes NBN EN 15221-1 et NBN EN 15221-2. Jos Duchamps : « *Notre norme européenne a en effet été approuvée comme base et acceptée par ISO. Le travail important qu'elle représente a été apprécié par ISO.* »

## 70 ans d'ISO

Les bases de l'*International Organization for Standardization* ont été jetées en 1946 par des représentants de 25 pays qui se sont penchés à Londres sur l'avenir de la standardisation. Dans les années d'après-guerre, la standardisation était considérée comme importante pour la reconstruction. L'ISO a été officiellement créé le 23 février 1947. Au début, le but de l'organisation était la coordination et l'uniformisation des standards développés par les différents membres, instances nationales pour la standardisation. L'ouverture à tous les pays aux droits et obligations similaires est toujours d'actualité aujourd'hui. ISO compte 163 membres et couvre à peu près tous les aspects de la technologie et de la conduite des affaires.

Après la création, 67 comités techniques d'experts ont été composés pour se pencher sur les divers domaines techniques comme la technologie de navigation, l'alimentation, le textile, les peintures et les équipements de laboratoire.

Le premier standard ISO a suivi en 1951, à l'époque encore désigné comme recommandation. ISO/R 1:1951 portait sur la fixation d'une température de référence des mesures industrielles de la longueur. À ce jour, plus de 22.000 normes ISO ont été établies.

« *Au cours des 70 dernières années, ISO a élaboré des normes qui ont soutenu les progrès industriels, amélioré les soins de santé, contribué à la sécurité et à un meilleur environnement* », déclare le Dr Zhang Xiaogang, Président d'ISO. « *Aujourd'hui et à l'avenir, notre société est et sera confrontée à de nombreux défis qui dépassent les frontières. Le changement climatique, la raréfaction de l'eau, les cyberattaques, ne sont que quelques défis inclus dans les 17 objectifs pour le développement durable tels qu'adoptés par les Nations Unies. En tant que communauté ISO, nous accordons aujourd'hui déjà de nombreuses normes qui peuvent contribuer à la concrétisation de ces objectifs.* »



### Différent

« La norme ISO pour le facility management n'est pas un simple copier-coller de la norme NBN EN 15221 », souligne Jos Duchamps. « Il n'est pas encore sûr aujourd'hui que les 7 parties de NBN EN 15221 apparaîtront aussi en tant que norme ISO. » Il y a aussi la question de savoir si les discussions infinies sur les définitions et la méthode de mesure de la superficie, finalement réglées dans NBN EN 15221-6, ne vont pas resurgir au sein des comités ISO.

« Une des choses qui manquent dans la norme NBN EN 15221 est l'assurance du résultat dans le processus de sourcing, une chose sur laquelle ISO veut fortement insister », remarque Jos Duchamps. « Il s'agit de la remise en

### Action exigée

Jos Duchamps appelle à l'action sur la base de notre expertise belge : « On ne peut pas rester sur la touche, les experts belges doivent être actifs dans les groupes de travail ISO. Nous devons contribuer à un groupe européen fort et unanime qui fait entendre sa voix dans les groupes de travail qui donneront son contenu et sa forme définitifs à la norme ISO pour le facility management. C'est la seule manière de pouvoir éviter que des discussions et du mécontentement naissent par après par rapport aux normes élaborées et imposées par d'autres. »

Les membres des différents groupes de travail doivent idéalement créer, chacun à leur tour, un « comité-miroir » dans leur propre marché afin de pouvoir amener un reflet réel des besoins et

## “ISO bénéficie incontestablement d'une grande confiance et de la reconnaissance mondiale dans le monde des entreprises.”

question permanente des services reçus par rapport aux accords passés avec le(s) fournisseur(s) et la mise sur pied de processus d'amélioration continue. »

Avec ISO 41012, ce sourcing est très précisément défini en 11 étapes avec, pour chaque étape, une série de recommandations pour une approche optimale. Une des étapes aborde aussi l'insourcing versus l'outsourcing.

attentes des marchés locaux à un niveau ISO mondial. Avec le NBN, l'Institut belge pour la normalisation qui est aujourd'hui une locomotive à ce niveau, nous pouvons ici jouer un rôle important.

« Une norme ISO acceptée au niveau mondial est importante pour l'Europe et tout particulièrement pour la Belgique, car en tant que pays de PME, nous ne pouvons intervenir à plus grande échelle qu'en répondant à une telle norme », plaide Jos Duchamps.

Eduard CODDÉ

### Norme européenne NBN EN 15221 : de six à sept



Il a longtemps été question du « FM 6-pack » car l'EN 15221 original devait comporter 6 volets. Il y en a finalement 7.

1. Le premier volet (NBN EN 15221-1) traite des définitions du FM
2. NBN EN 15221-2 porte sur les « accords et les contrats »
3. Le 3<sup>e</sup> volet (NBN EN 15221-3) est consacré à la « qualité » et peut être considéré comme un manuel de gestion de qualité par le facility management
4. Le 4<sup>e</sup> volet (NBN EN 15221-4) traite de la notion de « classification » de tous les coûts real estate & facilitaires
5. Les « processus » font l'objet du volet NBN EN 15221-5
6. NBN EN 15221-6 se concentre sur la « détermination de la superficie », en s'appuyant sur la perspective de l'utilisateur et est en ce sens unique, étant donné qu'auparavant les fournisseurs immobiliers déterminaient eux-mêmes la norme. Elle est aussi compatible avec les principes de la norme ISO 9836:1992 – « Performance standards in buildings »
7. Le 7<sup>e</sup> volet ajouté en novembre 2012 porte sur le benchmarking extrêmement important et coordonne ainsi le contenu d'EN 15221-1 à 6.

En 2016, nous nous sommes plongés, avec le Guide PROFACILITY, dans les 7 volets différents de la norme NBN EN 15221. Cette description a été enrichie par les points de vue pratiques d'experts du secteur. Cet article est disponible en ligne via [www.profacility.be/biblio](http://www.profacility.be/biblio)  
« La Bible du Facility Management » > 27/08/2016