



La norme ISO 41001 mondialement reconnue pour le Facility Management

L'élaboration, la vente et la promotion des normes ont lieu aujourd'hui aux niveaux international, européen ou national par des instituts de normalisation reconnus. En Belgique, le BNN – Bureau National de Normalisation – est l'organisme de normalisation reconnu. En Europe, il s'agit du CEN (Comité Européen de Normalisation) et de l'ISO (International Organisation for Standardization) à l'international. La communauté du Facility Management est active au sein du BNN. L'échange de connaissances et d'expériences au sein du groupe de travail technique permet au BNN de contribuer au développement des normes européennes et internationales pour le Facility Management.

Jos Duchamps, chair of the European advisory board IFMA, responsable de la Facility Management Community BNN et administrateur délégué de PROCOS Group, explique : « Aujourd'hui, le Facility Management est fortement lié aux processus d'exploitation et n'est plus un îlot dans une organisation. Le Facility Manager

doit veiller à ce que 'l'environnement bâti' soit idéalement adapté aux besoins des utilisateurs, que la technologie soit implémentée intelligemment et qu'elle soit au service des utilisateurs, et que le 'well-being' ait une forme concrète sur le lieu de travail. De nombreux défis et opportunités, donc. Comment un Facility Manager doit-

il approcher cela ? Il faut des définitions qui créent un cadre, donc des normes qui établissent un langage uniforme compris par tous et qui sert de fil conducteur à l'élaboration de processus, l'établissement de SLA's (Service Level Agreements) et de KPI's (Key Performance Indicators), ainsi que leur suivi. Les normes offrent ce cadre et un fondement au Facility Manager. »

Norme FM européenne – Norme ISO internationale

Il y a douze ans, le premier volet de la norme européenne EN 15221 était publié, point de départ d'une norme globale pour le Facility Management. Des années de travail suivront pour aboutir finalement en 2015 aux sept volets complets de la norme. Ce travail est-il aujourd'hui vain suite à la publication des normes ISO 41000 en 2018 ? « La EN15221 est une norme européenne qui s'applique uniquement en Europe », déclare Ine Schaeps, consultante chez PROCOS Group et membre du groupe de travail international qui a élaboré les normes ISO 41000. « Les Facility Managers et les organisations actives dans le Facility Management dans d'autres parties du monde n'ont pas d'affinité avec la norme européenne. L'établissement des normes internationales ISO 41000 permet d'amener la norme européenne à un niveau supérieur. D'ailleurs, une grande partie du travail de la EN 15221 a été récupéré lors de l'élaboration des séries ISO 41000, et certains participants de groupes de travail pour la création de la EN 15221 ont fait partie des comités techniques qui ont élaboré l'ISO 41001. »

La norme EN 15221-1, qui reprend la terminologie et les définitions de la discipline FM, ainsi que la EN 15221-2 (ac-



« L'établissement des normes internationales ISO 41000 permet d'amener la norme européenne à un niveau supérieur. »

Ine Schaeps (PROCOS Group et 'technical committee' ISO)

cords et contrats) ont été utilisées comme principal point de départ dans les groupes de travail ISO.

Jos Duchamps: « Cela ne concerne pas uniquement le domaine d'application géographique de la nouvelle norme ISO, qui est plus grand par rapport à la norme européenne. Les normes ISO 41000 sont des normes de gestion, comparables à l'ISO 9000 pour le Management de la Qualité, et décrivent un système de management. Elles sont donc théoriquement certifiables. Une norme de management a aussi un lien direct avec le niveau C d'une organisation et a la même structure que les normes connues ISO 9001 ou ISO 14001. »

Plusieurs volets

Des représentants de 27 pays ont travaillé à la dernière série des normes ISO 41001, notamment la Belgique, les Pays-Bas, l'Allemagne, la Grande-Bretagne, l'Autriche, la Suède, la Suisse, la Chine, le Japon, la Corée du Sud, l'Afrique du Sud et les USA. En moyenne, 70% des membres des groupes de travail étaient effectivement présents aux réunions, ce qui donne de la valeur à la norme finalement publiée, qui est représentative pour le Facility Management en tant que discipline à l'échelle mondiale. L'ISO 41001 est rédigée par et pour le secteur du Facility Management.

La série ISO 41000 se compose de quatre volets: ISO 41011, ISO 41012, ISO 41013 et ISO 41001. « L'établissement de la première norme citée a été lancé en 2016 et reprend dans les grandes lignes les définitions de EN 15221-1 », détaille Ine Schaepe. « ISO 41011 touche au vocabulaire et à la terminologie relatifs à la discipline, aux actifs, aux personnes, aux sources, aux processus, à la mesure et à

l'aspect financier. »

Les personnes habituées à l'EN 15221-2 retrouveront beaucoup de choses dans l'ISO 41012. Cette norme est consacrée aux directives sur le procédé d'approvisionnement stratégique et à l'élaboration des accords.

L'ISO 41013 traite notamment du domaine d'application, des contextes des processus métier, des concepts clés et des bénéfices du Facility Management.

« L'ISO 41001 Facility Management – Systèmes de management, est la pièce finale et établit les exigences avec les directives d'utilisation. Toutes les normes de systèmes de management ISO sont construites selon une structure similaire, ce qui améliore l'uniformité et la facilité d'utilisation », souligne Jos Duchamps. « Le but final de l'ISO 41001 est d'initier l'amélioration continue dans l'organisation. Cela nécessite un contexte défini avec précision de l'organisation, et la direction de l'entreprise doit accepter d'être le moteur du programme à mettre en œuvre. Il faut élaborer une vision avec une mission claire et un plan stratégique. »

L'amélioration du niveau de performance exige la définition de KPI's et de délais pour la réalisation et la vérification des performances fournies.

Un environnement de travail évolutif

La définition du Facility Management dans ISO 41011 a un lien important avec l'environnement de travail évolutif : « Le Facility Management est une fonction organisante qui intègre des personnes, un lieu et des processus dans un environnement bâti, et dont l'objectif est d'améliorer la qualité de vie des personnes et la productivité du cœur de métier. »



Formations sur ISO 41000

La série ISO 41000 est une norme uniforme mondiale pour le Facility Management, un standard de système de management qui rejoint d'autres normes publiées comme l'ISO 9001. IFMA organise plusieurs séances de formation pour présenter cette norme importante.

Choisissez la date et le lieu qui vous conviennent le mieux et inscrivez-vous sans tarder via le site web de l'IFMA (www.ifma.be).

Le Facility Management vise donc à soutenir les processus de base et à adapter l'environnement aux besoins de l'organisation et des collaborateurs. La technologie, avec l'IoT, les smart buildings et les smart cities, prend chaque jour de l'importance et doit être au service de l'organisation, des collaborateurs et de l'environnement de travail. Le Facility Management doit organiser le lieu de travail pour toutes les générations et soutenir l'exigence vers l'hyperconnectivité. Par ailleurs, la discipline doit faire face aux défis permanents d'un fonctionnement écologique, durable et plus rentable, sans compromettre la qualité de la prestation de service.

Jos Duchamps: « Les normes constituent un outil essentiel pour une bonne communication et l'amélioration de la relation entre le fournisseur et le prestataire. On peut uniformiser les services, élaborer une gestion de la performance et mettre en place un système de management. »

Par Eduard Coddé

www.iso.org
www.cen.eu



« Le but final de l'ISO 41001 est d'initier l'amélioration continue dans l'organisation. »

Jos Duchamps (IFMA, BNN et PROCOS Group)