



Cartographie d'aide à la compréhension de la norme NF EN ISO 41001 Facility Management (FM)

- Pour plus de productivité et plus de pro activité,
- Pour votre bien être et celui de votre équipe,
- Pour améliorer l'efficacité et l'efficience...

Adopter le Facility Management

Réalisée par :

- BELLAKHDAR Aymane
- LAAROUSSI Sanae
- JABER Kholoud
- FAHIR Hiba



MODE D'EMPLOI



Accéder à la cartographie



Accéder aux éléments d'intérêts



Retour à la diapositive de
définition



Critère à une définition



Revenir en arrière ou avancer



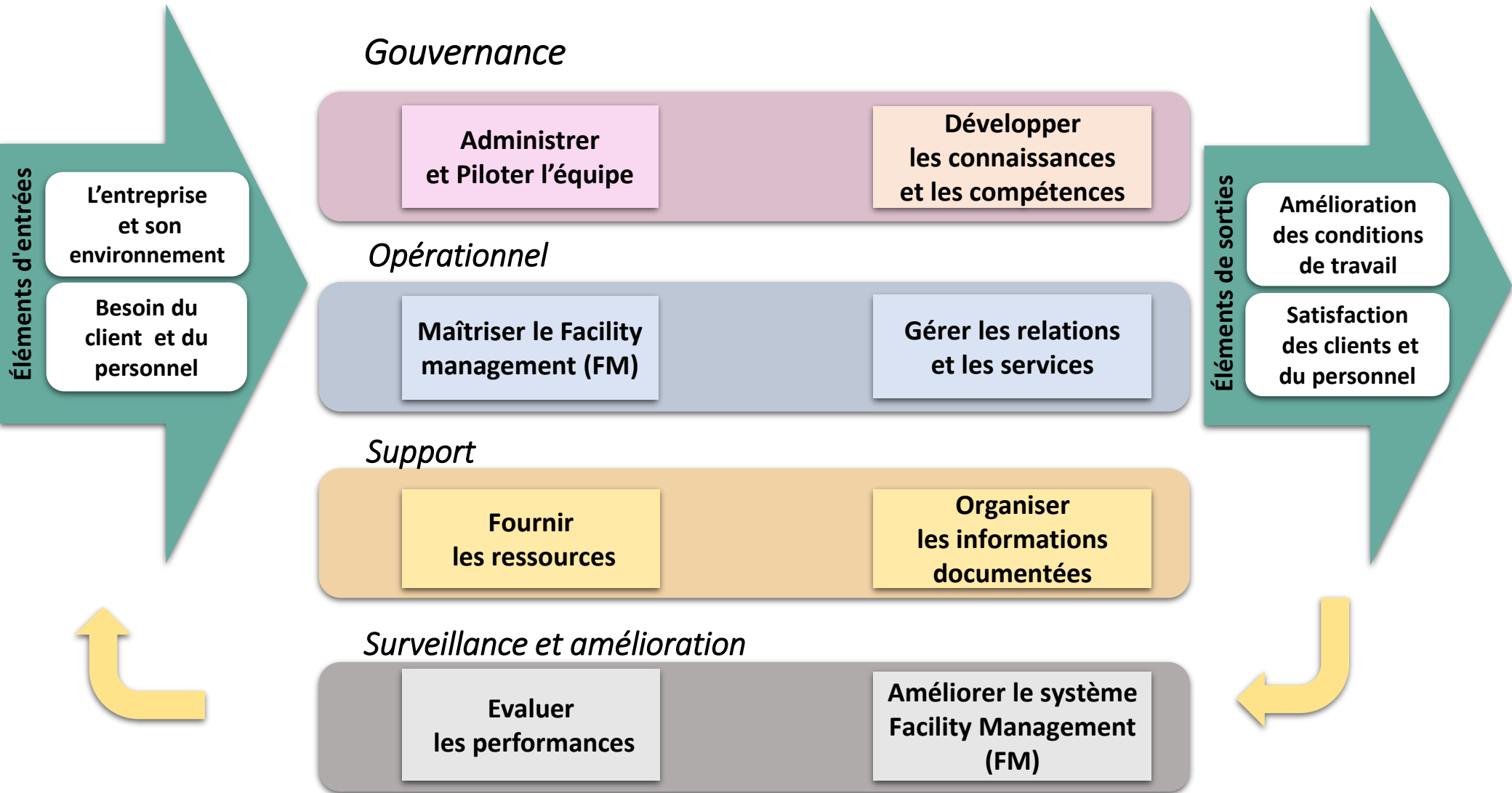
Critère avec informations documentées

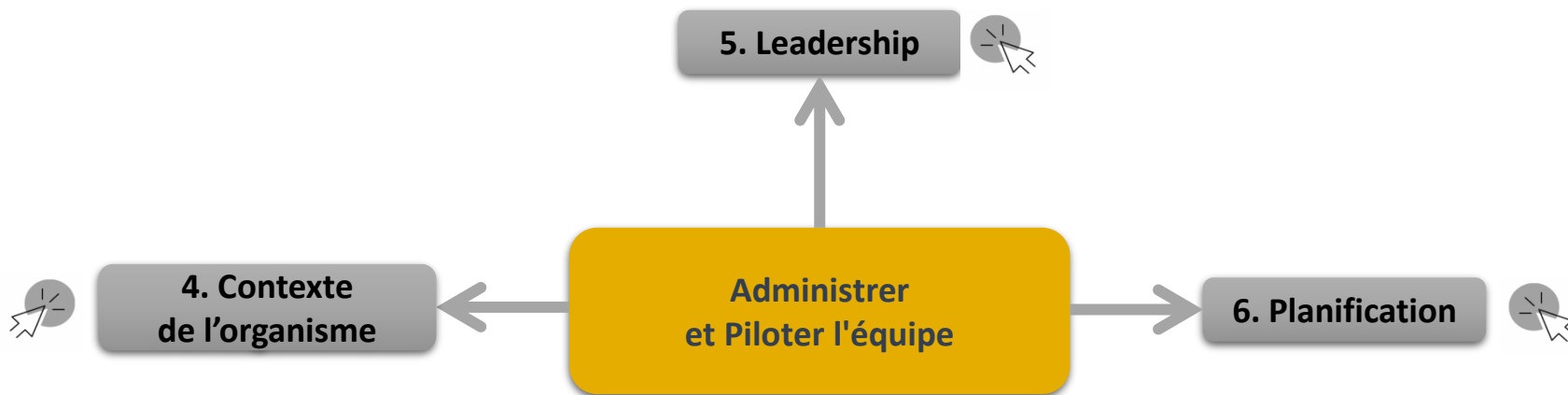


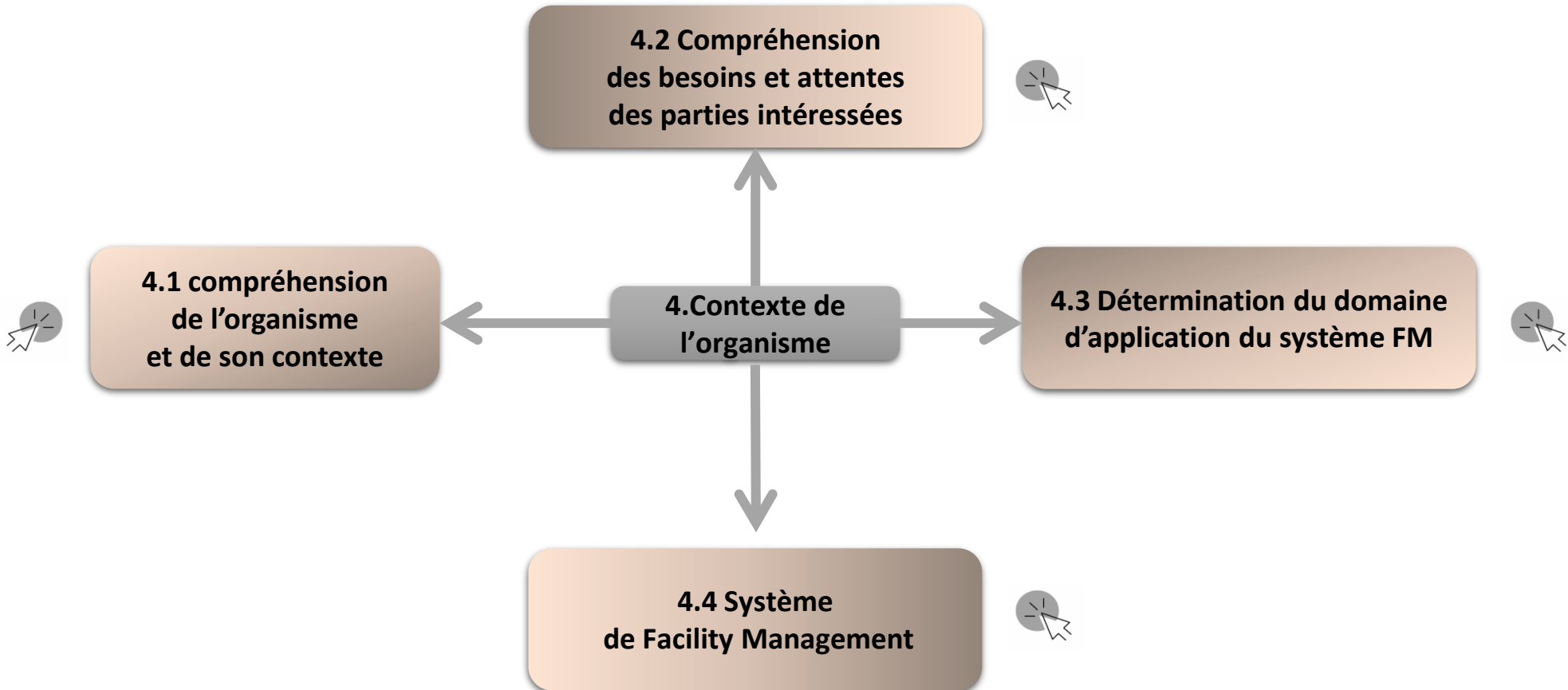
Retour au processus



Cartographie Globale du Facility Management










**4.1 compréhension
de l'organisme
et de son contexte**



- L'organisme doit **identifier** et **documenter** les enjeux **internes** et **externes** pertinents par rapport à ses **objectifs stratégiques**, capables à influencer **les résultats attendus** de son système de Facility Management. 

Responsable: La direction





4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées



- L'organisme doit **identifier** et **documenter** :
 - **Les parties intéressées** pour le système de Facility Management (FM) et **leurs exigences**,
 - **Les éléments d'entrées et de sorties** et de mise à jour des **processus**ⁱ de son système de Facility Management (FM).

Responsable: La direction





- L'organisme doit **déterminer les limites et l'applicabilité** du système de Facility Management (FM) ,
- L'organisme doit **prendre en compte l'interaction** avec d'autres systèmes de management et de la mobilisation des ressources nécessaires ,
- L'organisme doit **documenter** son **domaine d'application**.

4.3 Détermination du domaine d'application du système FM



Responsable: La direction

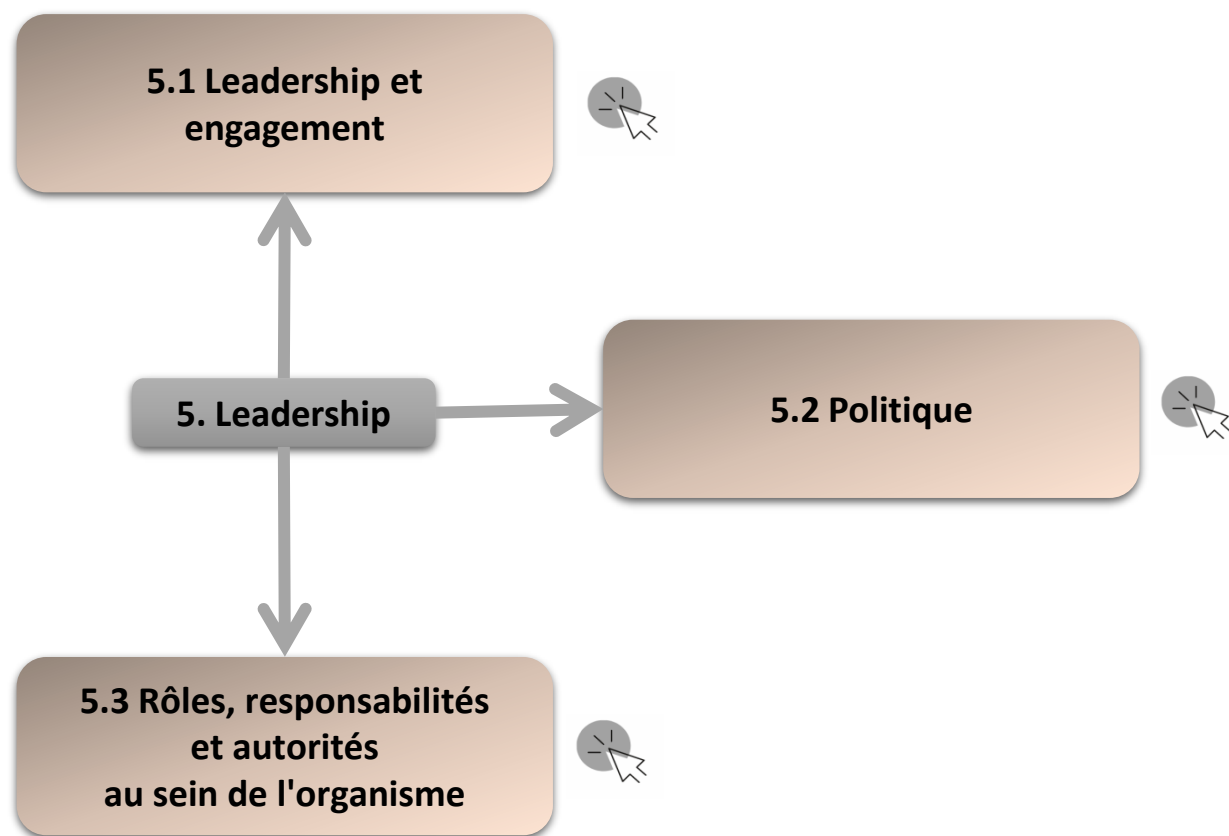




- L'organisme doit **établir, tenir à jour et mettre en œuvre** les processus nécessaires et leurs interactions avec les exigences du système du **Facility Management (FM)**,
- L'organisme doit **assurer l'amélioration continue** ⁱ du système du Facility Management (FM).

Responsable: La direction

4.4 Système de Facility Management





Responsables : La Direction et les Pilotes de Processus

5.1 Leadership et engagement

- L'organisme doit **démontrer** son **leadership** et son **engagement** en assurant :
 - **L'adéquation** du système de Facility Management (FM) avec sa politique, sa stratégie, son fonctionnement interne et ses **ressources** mobilisables,
 - La **compréhension** sur les enjeux et la motivation **des personnes impliquées** et responsabilisées,
 - Le **décloisonnement** des services et départements et la valorisation des **initiatives** et **innovations**,
 - La **communication** interne adaptée à tous les métiers concernés.



- Etablir et **documenter**, rendre accessible et communiquer une politique **Facility Management (FM)** cohérente et adaptée à la finalité de l'organisme et de son contexte local,
- Fournir un cadre pour l'établissement **des objectifs mesurables** du **Facility Management (FM)** validés par les Directions et les utilisateurs,
- Assurer le **management du risque** ⁱ et la satisfaction **des exigences applicables**,
- **Mettre en œuvre l'amélioration continue** du système Facility Management (FM) avec des revues périodiques et des mises à jour.

5.2 Politique



Responsables : La Direction et les Pilotes de Processus



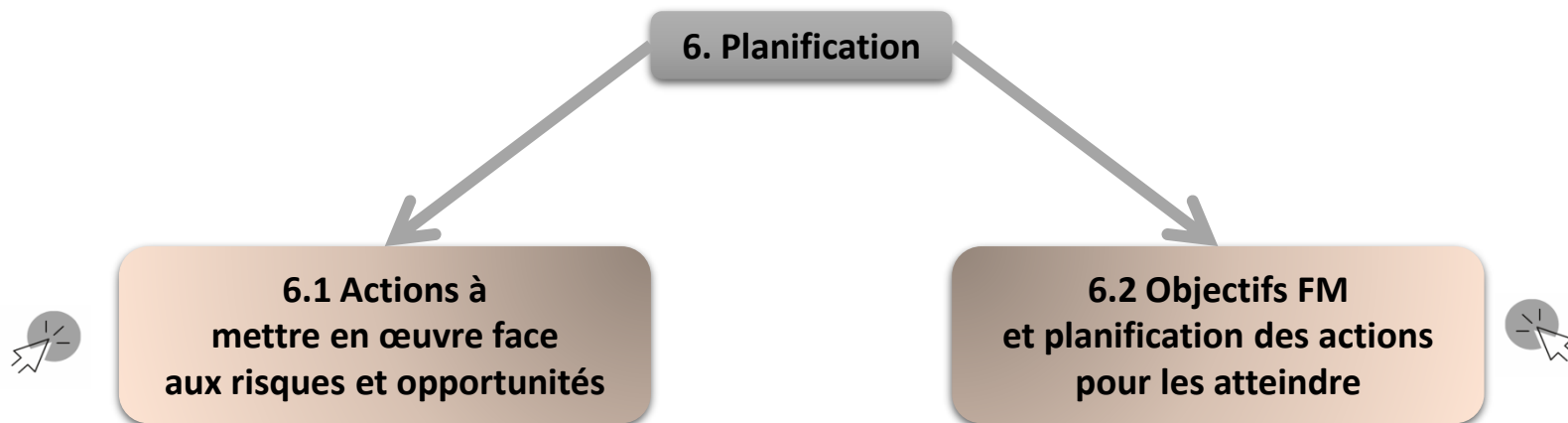


Responsables : La Direction et les Pilotes de Processus

- **S'assurer** que les **responsabilités et les autorités** des rôles pertinents sont **attribuées** et **communiquées** au sein de l'organisme pour **garantir** l'efficacité, la continuité et la performance de son système Facility Management (FM).

**5.3 Rôles, responsabilités
et autorités
au sein de l'organisme**







**6.1 Actions à
mettre en œuvre face
aux risques et opportunités**

Responsables : La Direction et les Pilotes de Processus

- **Prendre en compte les enjeux et les exigences** liés au système de Facility Management.
- **Déterminer** les risques et opportunités ainsi que les **actions préventives ou correctives** à mettre en œuvre.
- **Assurer le suivi** des actions au sein des processus ⁱ et de leur efficacité dans le temps.





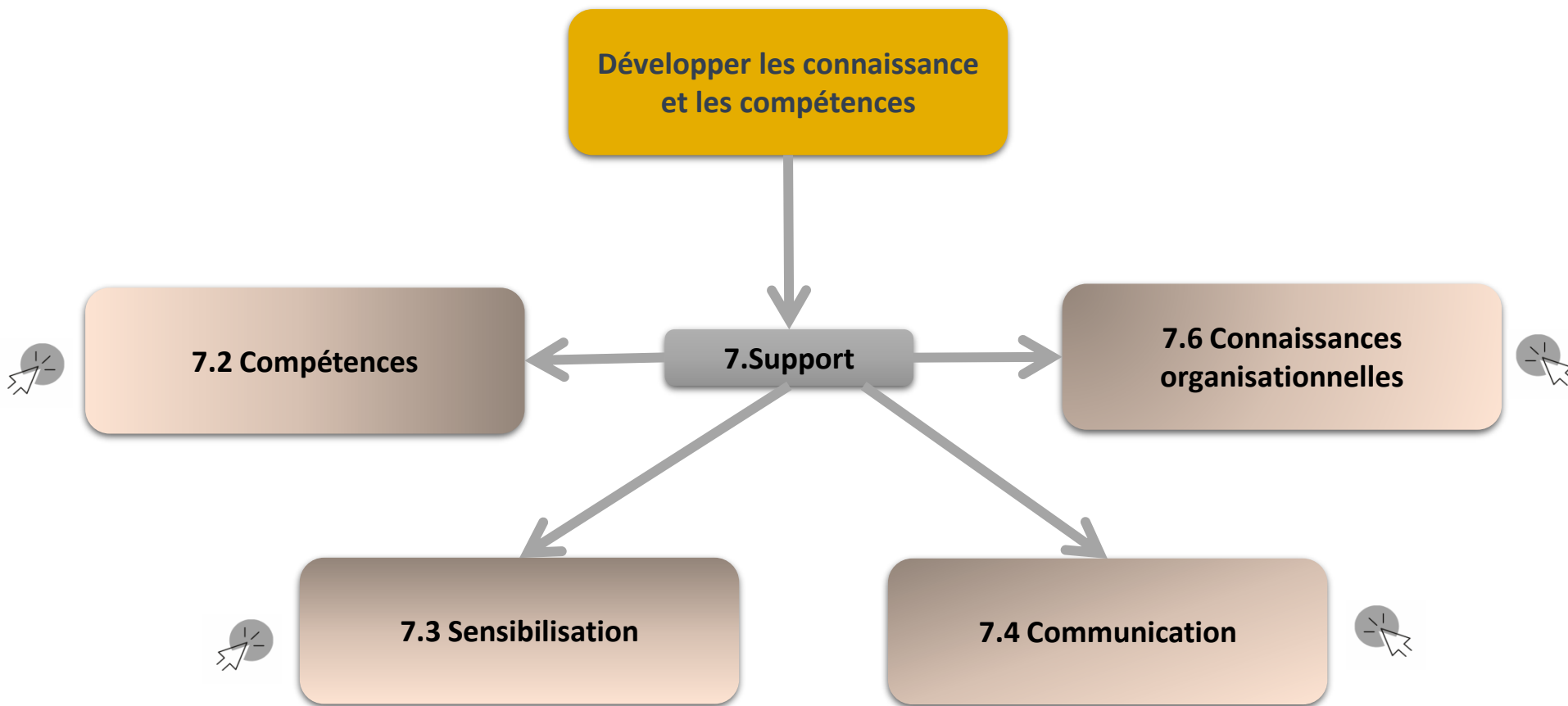
- Etablir, planifier, **documenter** communiquer et mettre à jour des **objectifs cohérents et mesurable** du Facility Management (FM).
- **Déterminer** les responsabilités et les **ressources** nécessaires pour atteindre, évaluer et revoir périodiquement ces **objectifs** de Facility Management.

**6.2 Objectifs FM
et planification des actions
pour les atteindre**



Responsables : La Direction et les Pilotes de Processus





Le 7.1 et le 7.5 seront traités dans un autre macro-processus





7.2 Compétences



Responsables : Direction et Responsable RH

- **Déterminer les compétences** ⁱ nécessaires pour le bon fonctionnement du **système de Facility Management (FM)** .
- S'assurer de la continuité des compétences de ces personnes dans le temps, le cas échéant, les former.
- **Conserver les preuves** sur les compétences de ces personnes.





Responsables : Direction et Responsable RH

- **Sensibiliser** tout le **personnel** sur la **politique** du Facility Management (FM) , les **objectifs** de l'organisme et les résultats attendus.
- Communiquer sur les **répercussions** d'un non-respect des exigences du Facility Management (FM).

7.3 Sensibilisation





Responsables : Direction et Responsable RH

- **Déterminer les besoins et les modalités** de communication interne et externe pertinents pour le système de Facility Management (FM).
- **Evaluer** périodiquement l'efficacité de cette communication et **l'améliorer**.

7.4 Communication

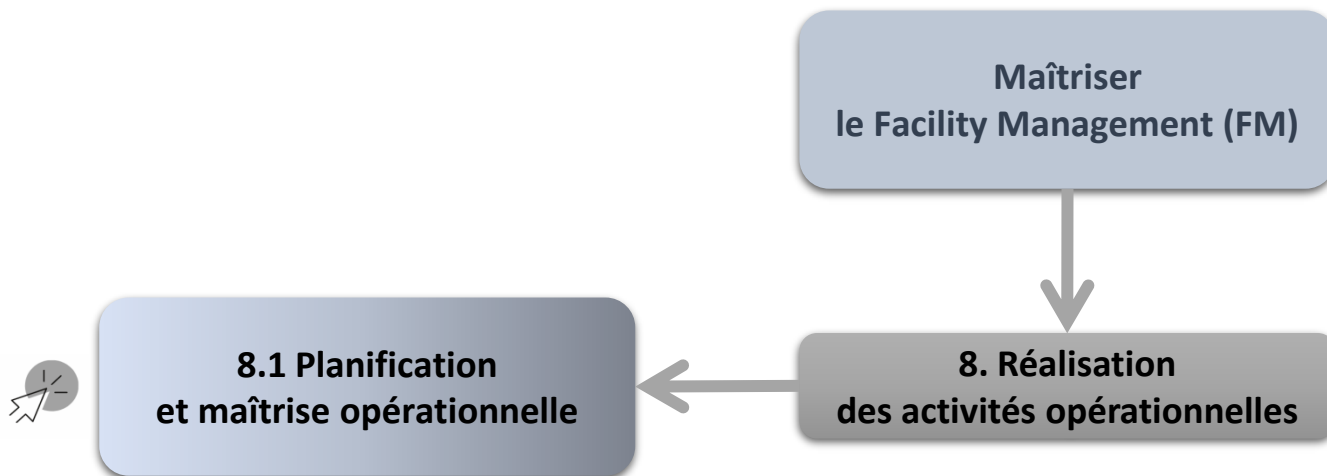


- **Déterminer et tenir à jour les connaissances nécessaires** à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de **la conformité** des services de Facility Management (FM).
- **Prendre en compte les connaissances actuelles** et déterminer comment elles peuvent aboutir à toute connaissance supplémentaire nécessaire.

7.6 Connaissances organisationnelles

Responsables : Direction et Responsable RH







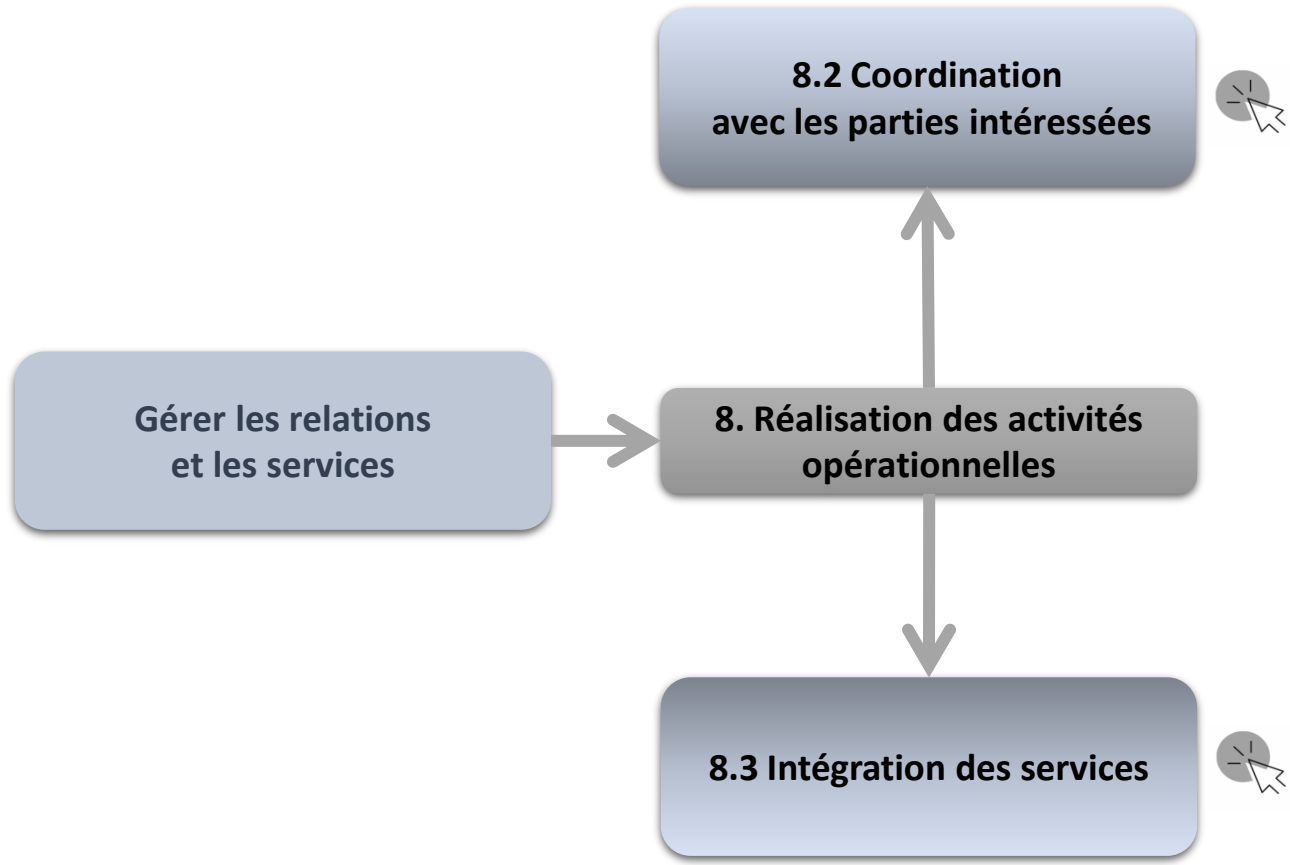
8.1 Planification et maîtrise opérationnelle



- **Planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus** nécessaires pour satisfaire aux exigences.
- **Décliner** les processus en **critères** opérationnels et concrets de réalisation.
- **Inclure** dans les processus opérationnels ceux de **management** (communication interne et externe, développement des ressources humaines, objectifs de service, gestion des projets...)
- **Déterminer, mettre à jour et conserver les informations documentées** ⁱ prouvant l'efficacité des processus et ⁱ la **conformité des produits et services rendus**.
- **Maîtriser et analyser les conséquences** des modifications et **mener des actions** pour anticiper tout **effet négatif**.

Responsable : Direction







8.2 Coordination avec les parties intéressées

- **Entretenir** des relations avec **les utilisateurs finaux**ⁱ et les autres parties prenantes.ⁱ
- Coordonner les **activités** afin de minimiser les **impacts négatifs**.

Responsable : Direction

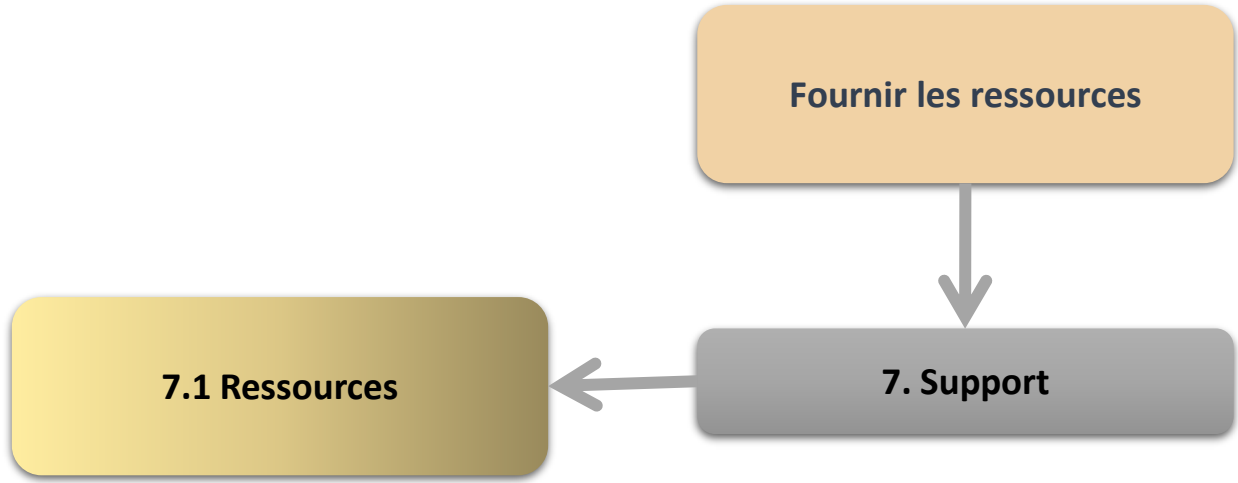




Responsable : Direction

• **Démontrer** que l'intégration, au sein de l'organisme la disposition des **fonctions** de Facility Management (FM) assure une **prestation** de service de Facility Management (FM) efficace et **efficace**.

8.3 Intégration des services

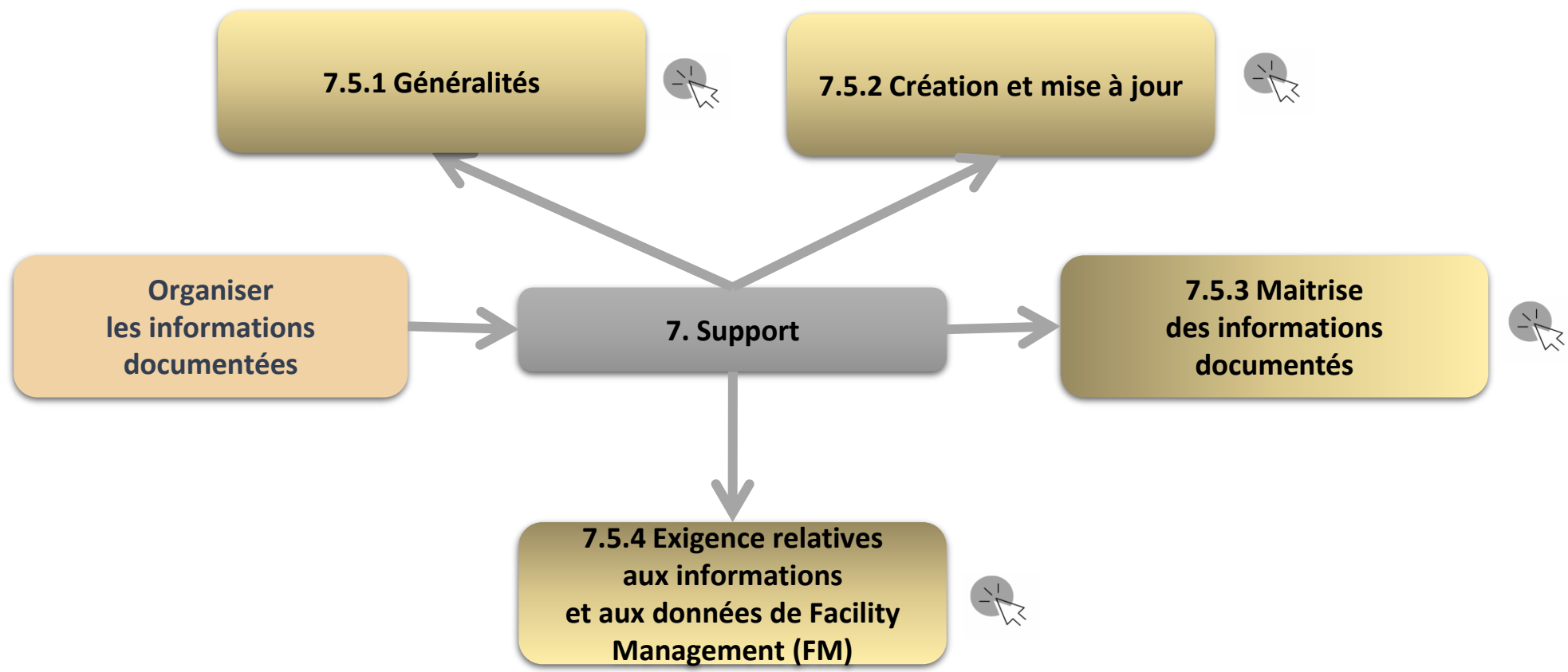




7.1 Ressources

- **Fournir et identifier** les **ressources nécessaires** pour **assurer** le fonctionnement et l'amélioration continue du système de Facility Management (FM)
- **Manager** ces ressources afin d'atteindre les objectifs du **Facility Management (FM)**.

Responsable : Direction





7.5.1 Généralités



- **Inclure** toutes les **informations documentées** exigées par la norme ainsi que celle que l'organisme juge nécessaire pour l'efficacité du système de Facility Management (FM).

Responsables : Direction , Responsable Facility Management (FM) et Pilotes des Processus





7.5.2 Création et mise à jour



- **S'assurer** que toute **information documentée** soit identifiée précisément et écrite de manière **compréhensible dans un support accessible**.
- **Revoir périodiquement** le contenu des **informations documentées** en termes de pertinence et d'adéquation à l'usage.

Responsables : Direction , Responsable Facility Management (FM) et Pilotes des Processus





- **S'assurer** que les **informations documentées** exigées par le Facility Management (FM) sont Utiles, Utilisables et Utilisées (3U) par les bonnes personnes, aux bons endroits et au bons moments.
- **Maîtriser** la gestion des modifications des **informations documentées** en termes de distribution, accès, utilisation, stockage, protection, conservation,
- **Identifier** et **maîtriser les informations documentées** d'origine externes nécessaires au bon fonctionnement du Facility Management (FM).
- **Conserver** les **informations documentées** comme preuves de conformité et les **protéger** de toute altération involontaire.

7.5.3 Maîtrise des informations documentées

Responsables : Direction , Responsable Facility Management (FM) et Pilotes des Processus



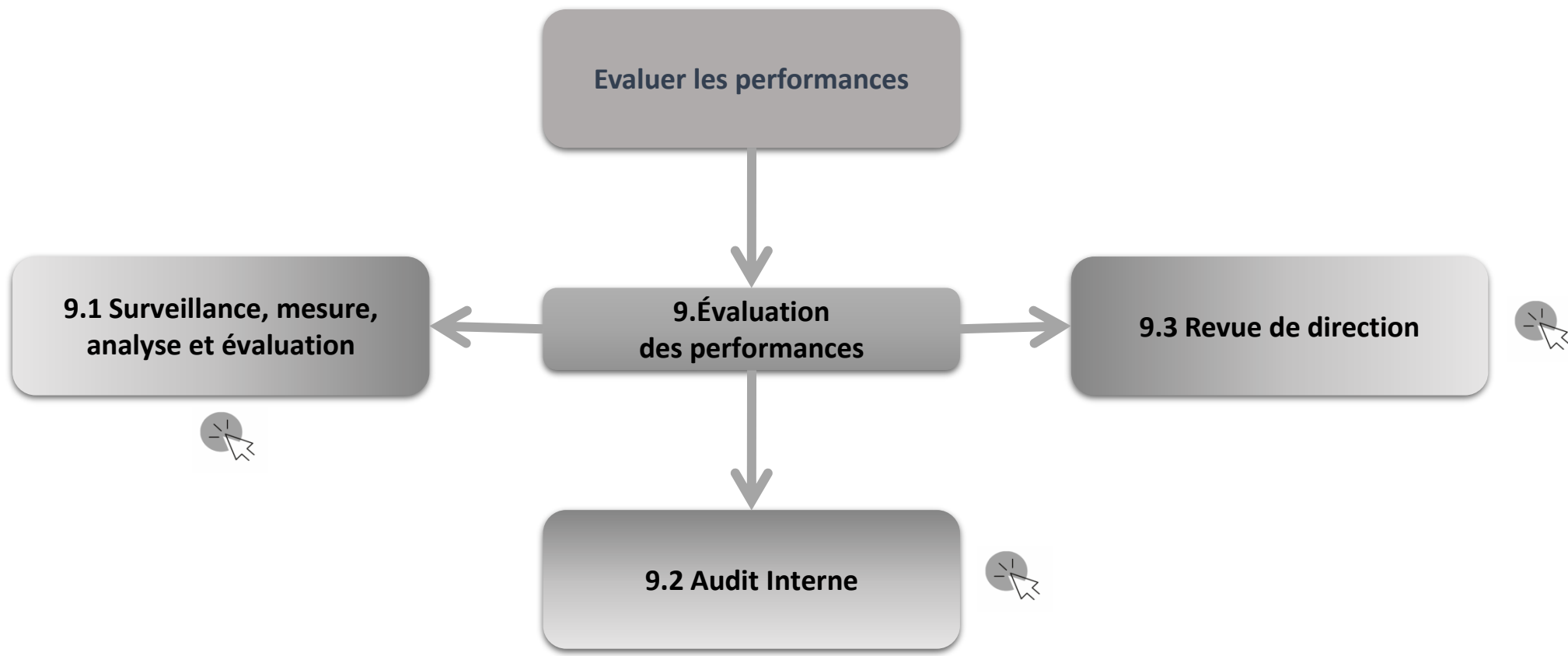


- **Déterminer** les exigences **d'informations documentées** pour réaliser les objectifs de Facility Management (FM).
- **Prendre en compte** les **rôles des personnes et les processus** du Facility Management (FM) , l'importance des risques identifiés et la disponibilité des informations.
- **Déterminer et évaluer** les attributs, la cohérence et la qualité des données du **Facility Management (FM)**.
- **S'assurer** de la **traçabilité** des **informations** recueillies pour répondre aux exigences du Facility Management (FM).

Responsables : Direction , Responsable Facility Management (FM) et Pilotes des Processus

**7.5.4 Exigences relatives
aux informations
et aux données de Facility
Management (FM)**







9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation



- **Déterminer les données de base et les critères de performance** (efficacité, efficience et qualité perçue) du système de Facility Management (FM) cohérents avec la objectifs stratégiques de l'organisme.
- **Planifier, mesurer périodiquement et améliorer** les performances.
- **Conserver les informations documentées** comme preuves des résultats.
- **Etablir** un cadre de communication sur la performance.

Responsables : Direction et Responsable Facility Management





- **Planifier et réaliser périodiquement des audits internes** sur l'efficacité, la mise à jour et le respect des exigences du système de Facility Management (FM).
- Les **résultats des audits internes** font l'objet **d'informations documentées**.

Responsable : Responsable Facility Management

9.2 Audit Interne



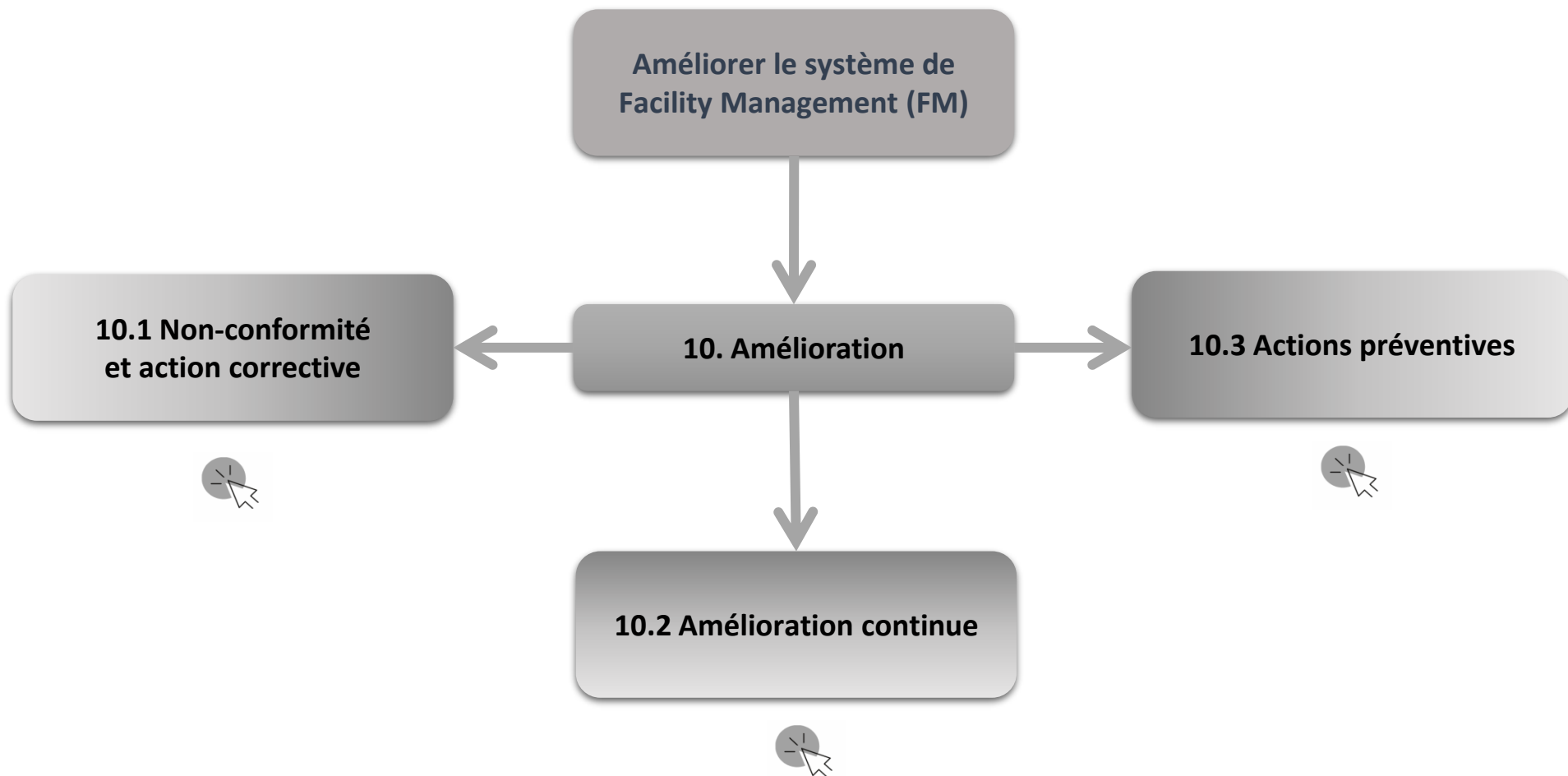


- **Mener des revues périodiques** sur la **performance** du système de **Facility Management (FM)**
- **Tenir compte** de l'évolution des besoins et des processus mis en œuvre, des résultats atteints, des nouveaux risques et opportunités autant internes qu'externes.
- Mettre en œuvre des **mesures appropriées** relatives aux opportunités d'amélioration continue du système de FM.
- **Conserver et communiquer** les **données de sorties** aux parties intéressées pertinentes.

Responsable : Direction

9.3 Revue de direction







10.1 Non-conformité et action corrective



- **Réagir** face à toute **non-conformité** afin de la corriger, la maîtriser et prendre en charge ses conséquences.
- Evaluer la nécessité de **mener une action corrective** pour éliminer **les causes** des non-conformités.
- Mettre en œuvre, suivre et **évaluer l'efficacité** de toutes les **actions correctives**.
- **Inform**er les parties intéressées des **non-conformités** et des actions correctives mises en œuvre.
- **Conserver des informations documentées** sur la nature des non-conformités, des actions menées et de leurs résultats.

Responsables : Direction et Responsable Facility Management





- **Améliorer en continu** la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système Facility Management (FM).
- Démontrer la mise en œuvre d'une **approche positive et continue** permettant l'identification, l'évaluation et la gestion des facteurs ayant un impact sur les services.
- **Valoriser** l'innovation, y compris dans la mise en œuvre de **nouvelles solutions** et la modification de ses méthodes de travail.

Responsables : Pilotes de Processus et Responsable Facility Management

10.2 Amélioration continue





- **Mettre en œuvre** des processus pour identifier activement les **écarts potentiels** entre les services rendus (et perçus) et la **performance attendue** du système de Facility management (FM).
- **Evaluer** la nécessité de **mesures proactives** sur les écarts potentiels identifiés.
- **Appliquer sans délai** les **actions correctives** requises en cas d'écart identifié.










10.3 Actions préventives

Responsables : Pilotes de Processus et Responsable Facility Management








Merci pour votre attention



Informations complémentaires : Définitions

- **Compétence:** Aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés. 
- **Leadership:** Le leadership et l'engagement vis-à-vis du système de Facility Management (FM) sont essentiels pour s'assurer que l'ensemble de l'organisme respecte et contribue au système. 
- **Facility Management (FM):** Le facility management FM intègre de multiples disciplines afin d'avoir une influence sur l'efficacité et la productivité de l'économie des sociétés, des collectivités et des organismes ainsi que sur la manière dont les individus interagissent avec l'environnement bâti 
- **Risque:** Effet de l'incertitude. 
- **Processus:** Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. 
- **Information documentée:** Information devant être maîtrisée et tenue à jour par un organisme ainsi que le support sur lequel elle figure. 
- **Efficacité:** Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés. 
- **Utilisateurs finaux:** Utilisateur du produit ou du service. 
- **Partie prenante:** Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité. 

Informations complémentaires : Définitions

- **Ressources** : Les ressources comprennent le personnel , les prestataires de service , les matériaux; le financement , les outils et équipements . 
- **Audit**: Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits. 
- **Surveillance**: Détermination de l'état d'un système, d'un processus ou d'une activité. 
- **Non Conformité**: Non satisfaction d'une exigence. 
- **Action corrective**: Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse. 
- **Performance**: Résultat mesurable. 
- **Amélioration continu**: Activité récurrente menée pour améliorer les performances. 
- **Politique**: Intentions et orientations d'un organisme, telles qu'elles sont officiellement formulées par sa direction. 