

---

---

---

**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)**

*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*



Numéro de référence  
ISO/IEC TS 17021-11:2018(F)

© ISO/IEC 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](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

	Page
<b>Avant-propos.....</b>	<b>iv</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>v</b>
<b>1      Domaine d'application.....</b>	<b>1</b>
<b>2      Références normatives.....</b>	<b>1</b>
<b>3      Termes et définitions.....</b>	<b>1</b>
<b>4      Exigences de compétence génériques.....</b>	<b>1</b>
<b>5      Exigences de compétence pour les auditeurs de systèmes de management de FM .....</b>	<b>2</b>
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
<b>6      Exigences de compétence pour le personnel examinant les rapports d'audits et prenant les décisions de certification.....</b>	<b>3</b>
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
<b>7      Exigences de compétence pour les autres personnels.....</b>	<b>4</b>
7.1    Généralités.....	4
7.2    Terminologie et processus.....	4
7.3    Contexte de l'organisme de FM.....	4
<b>Annexe A (informative) Connaissances pour l'audit et la certification des systèmes de management de FM.....</b>	<b>5</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>6</b>

## **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](http://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](http://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](http://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](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

Le facility management (FM) intègre de multiples disciplines afin d'avoir une influence sur l'efficience, 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>



# 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*