



#102

focus

L'actualité incontournable des Normes internationales

Regard sur l'économie





18

#102

ISO focus

Janvier-février 2014



30



24



6

ISOfocus Janvier-février 2014 – ISSN 2226-1109

ISOfocus, le magazine phare de l'Organisation internationale de normalisation, paraît maintenant six fois par an. Vous trouverez des compléments d'infos sur notre site Web à l'adresse iso.org/isofocus ou en nous suivant sur :



Directeur, Marketing, communication et information | **Nicolas Fleury**
 Responsable, Stratégies de communication et de contenu | **Katie Bird**
 Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**
 Rédactrices | **Maria Lazarte, Sandrine Tranchard**
 Éditrice et lectrice d'épreuves | **Vivienne Rojas**
 Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**
 Traducteurs | **Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**
 Contributeurs | **Martin Beaver, Garry Lambert**

Abonnements et anciens numéros

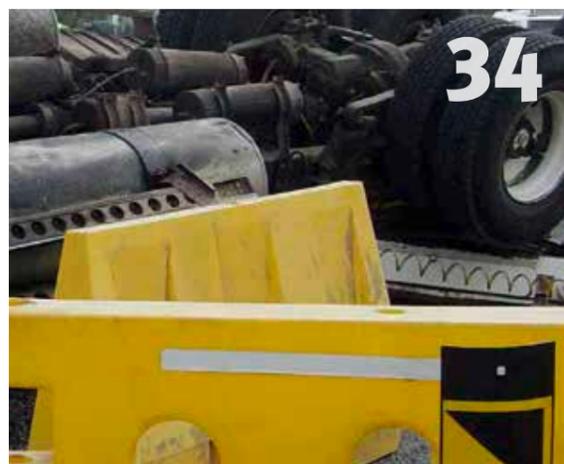
Si vous aimez ISOfocus, vous pouvez vous abonner au magazine, installer l'appli et télécharger gratuitement le pdf, ou commander un exemplaire imprimé de la publication en vous rendant sur le site Web de l'ISO iso.org/isofocus ou en écrivant à notre service à la clientèle à customerservice@iso.org

Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine : si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à isofocus@iso.org
 L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2014.
 Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur. Les demandes d'autorisation sont à adresser à isofocus@iso.org. Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



10



34

page 17

Suivez le monocycle!
L'ISO dans les grandes universités japonaises

page 33

La Chine stimule la coopération
Faire un pas en avant

page 49

Protégez vos informations



buzz

- 4 Réseaux sociaux
- 6 D'où viennent nos fiascos financiers?
- 10 Lutter contre la contrefaçon
- 18 Construire avec les BRIC
- 22 Les villes du futur
- 24 Le pouvoir de l'éducation
- 30 Le street art revisite l'image de l'accessibilité
- 34 Sécurité routière
- 38 Un professeur qui s'engage
- 42 Le Forum CEO au Costa Rica, sur Instagram
- 44 ISO 22301, gage de survie de l'entreprise



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.

En quête du meilleur des mondes



Elizabeth Gasiorowski-Denis
Rédactrice en chef d'*ISOfocus*

Dans le monde globalisé d'aujourd'hui, quelqu'un a-t-il été épargné par la crise financière ? Non, comme beaucoup l'ont déjà dit, probablement personne. Nous avons tous été touchés d'une manière ou d'une autre. À des degrés variables, compte tenu des pertes infligées, la confiance de chacun a été fortement ébranlée.

Commençons d'abord par résumer la situation. Voilà déjà six ans que l'économie mondiale est entrée en récession. Officiellement, cette récession a pris fin mi-2009. Or, nous sommes encore loin d'une reprise complète. À en croire les sondages, il règne un sentiment général de danger au sein de la population. Plus inquiétant encore, une étude récente indique que 61 % d'entre nous redoutent même une catastrophe imminente.

Les chiffres du chômage ne sont pas là pour nous rassurer. L'Organisation internationale du travail estime que, depuis le début de la crise, un déficit mondial de 67 millions d'emplois s'est creusé. Mais la situation va encore empirer. Malgré une amélioration des chiffres de l'emploi ces dernières années, le chômage mondial reste très élevé et devrait concerner près de 208 millions de personnes d'ici 2015 et 214 millions d'ici 2018.

À la lecture de ce numéro d'*ISOfocus*, il semble logique de se demander : Les normes peuvent-elles aider à inverser la tendance ? Un plus large recours aux normes aurait-il quelque effet ? La réponse est claire : bien sûr, la différence serait de taille. Ce que j'avance là repose sur des faits. Nous le savons parce que des recherches intéressantes menées par des organisations comme la Banque mondiale et le Centre du commerce international montrent régulièrement que les normes peuvent changer bien des choses.

Comme l'explique John Wilson, Économiste principal au Groupe du commerce international du Groupe de recherche sur le développement de la Banque mondiale, il ressort des recherches effectuées par son groupe, que l'application de normes mondiales est un stimulant pour le commerce, de nature à créer les emplois dont nous avons tant besoin pour lutter contre la pauvreté et améliorer le niveau de vie de chacun.

Reste la grande question : Peut-on faire quelque chose à cet égard ? Certes. Il est urgent de se mobiliser pour mettre en avant l'importance des normes. Nous devons dès à présent faire en sorte que les pouvoirs publics, les entreprises et la société recourent davantage aux normes. Nous devons trouver les moyens de faire passer les normes de la salle des machines au poste de commandement. Et nous devons apprendre aux jeunes – les futurs dirigeants de ce monde – la valeur stratégique des normes.

Mais attention, je ne dis pas que les normes sont la panacée universelle à tous les maux de l'économie. Elles ne changeront rien aux dommages causés par la crise financière de 2008 et n'éviteront pas une prochaine réplique. Il y a déjà eu des crises financières par le passé, et – si l'histoire se répète – il y en aura encore.

Le monde interconnecté qui est aujourd'hui le nôtre a besoin de confiance, d'honnêteté et de fiabilité – clés de voûte de l'activité économique. Nous devons restaurer la confiance dans nos systèmes et nos économies, et c'est là que les Normes internationales peuvent jouer un rôle. Mais il nous faut agir vite, car les enjeux sont plus importants que jamais. Et l'urgence de notre situation appelle une solution mondiale. EGD

L'urgence
de notre situation
appelle une solution
mondiale.

Réseaux sociaux



FAITES-NOUS PART DE VOS RÉFLEXIONS, DE VOS IDÉES ET, BIEN ENTENDU, DE VOS IMPRESSIONS!

@MariaLazarte
Responsable des médias sociaux à l'ISO



Le symbole mystère

Nous avons proposé un défi à nos fans de Facebook: sauraient-ils deviner la signification de ce symbole ISO particulièrement énigmatique? Nous avons été surpris par leur imagination. Voici quelques-unes de leurs réponses:

PARFAITEMENT, SANDRA, BIEN JOUÉ!

Sandra Glover: C'est une indication de vitesse. On trouve notamment ce symbole sur les tondeuses à gazon – le lapin, pour aller vite, et la tortue, pour aller lentement. Plus le curseur est sur le lapin, plus la tondeuse est rapide.

MOI AUSSI, J'EN VEUX!

J. David Mita Montero: Lapin grillé... à déguster, et vite!

MÉFIEZ-VOUS, ILS SONT DANGEREUX!

Oscar Eduardo Ríos Uribe: Attention, lapins sauvages.

T'AS INTÉRÊT À ALLER VITE...

Meetheen Mundeth: On fait la course?



Les médias sociaux, c'est sérieux

Les médias sociaux ne sont plus la chasse gardée des gourous de l'informatique. Quand Twitter, suivant l'exemple de Facebook, est entré en bourse à la fin 2013, Wall Street est même entrée en ébullition. Le premier jour de sa cotation, le prix de l'action Twitter s'est envolé de USD 26, prix d'introduction, à USD 45, soit près du double de sa valeur d'entrée. À l'évidence, les investisseurs pensent pouvoir tirer profit de ce secteur et s'y intéressent sérieusement – et vous devriez les imiter. Question: pensez-vous tirer le meilleur parti de votre présence sur les réseaux sociaux? D'accord, ce n'est pas si simple. Il n'y a pas une stratégie unique valable pour tous, mais vous pouvez vous inspirer de la créativité des autres. C'est dans cet esprit que nous avons invité des personnes de divers horizons à venir nous faire part de leurs initiatives dans le cadre de l'atelier sur les réseaux sociaux, organisé lors du Forum TI, Marketing et Communication 2013. Pour ceux qui n'ont pu s'y rendre, quelques conseils et suggestions sont proposés à la page suivante. Et je vous rappelle que tout s'apprend. Soyez créatifs, allez-y, lancez-vous, prenez des risques et... amusez-vous!

- Facebook: www.iso.org/facebook
- Twitter: www.iso.org/twitter
- Google+: www.iso.org/google+
- YouTube: www.iso.org/youtube
- LinkedIn: www.iso.org/linkedin



IT, MARKETING & COMMUNICATION FORUM.

Emportée par la foule

Quand l'Union internationale des télécommunications (UIT) a lancé une plateforme collaborative pour savoir ce que pensaient les jeunes, elle était loin de se douter du succès de son initiative: plus d'un millier d'idées ont été exprimées, et plus de 15 000 votes et 12 000 commentaires ont été recueillis.

Pour en savoir plus:

- <http://ideas.itu.int/>
- #BYND2015

MERCI @JOEGAYLORD&T

Petits, mais malins

L'ICAN est une petite ONG qui milite pour l'interdiction des armes nucléaires; elle n'en a pas moins de grandes idées. Les vidéos à petit budget qu'elle a réalisées vont certainement stimuler votre créativité!

MERCI @DANIELA_VARANO



Twiplomacy

Après avoir examiné comment les grands de ce monde tels que le Pape ou Barack Obama utilisaient Twitter, Twiplomacy s'est tourné vers les organisations internationales.

Qui s'en sort le mieux à votre avis?

Lisez l'enquête dans son intégralité ici: <http://twiplomacy.com/>

MERCI @LUEFKENS

3 conseils

Vous êtes présents sur les réseaux sociaux, c'est bien, mais pas suffisant, il faut y créer des liens: profitez de ces plateformes pour entrer en contact, élargir votre cercle et faire le plein de nouvelles idées.

Vous voulez passer un message? Adaptez-le aux besoins de ceux qui vous suivent. Soyez pertinent, tout en étant chaleureux, sympathique et drôle.

Vous n'êtes pas convaincu? Vous ne pouvez pourtant plus y échapper: 77% des décideurs mondiaux sont sur Twitter – l'exercice diplomatique se fait aussi à un autre niveau. Alors, si vous êtes de la partie, commencez par regagner le terrain de jeu.

D'où viennent nos fiascos financiers?

Resserrement du crédit, krach financier, récession
– peu importe le nom qu'on lui donne –
la crise économique amorcée en 2008 a entraîné
d'inquiétantes réactions en chaîne.

Les difficultés auxquelles sont aujourd'hui confrontés un grand nombre de salariés (hommes et femmes confondus), de familles et de collectivités sont liées à l'érosion des emplois stables, à la diminution des revenus et à la hausse massive du coût de la vie. Beaucoup de familles vivent dans un état de stress financier quasi permanent. Trop nombreux sont les parents qui ne trouvent plus le sommeil, hantés par la crainte de ne pouvoir garder la tête hors de l'eau jusqu'à la fin du mois.

L'Organisation internationale du travail estime que depuis le début de la crise, un déficit mondial de 67 millions d'emplois s'est creusé. Malgré une amélioration de la situation de l'emploi ces dernières années, le chômage mondial reste très élevé et devrait toucher près de 208 millions de personnes d'ici 2015 et 214 millions de personnes d'ici 2018. Alors une question demeure : que faire pour relancer l'économie ? Avec une demi-décennie de recul, force est de constater qu'il faut réfléchir à des solutions plus créatives. C'est précisément ce qu'un certain nombre d'économistes et de spécialistes de l'export préconisent aujourd'hui au monde entier. Pour les grands spécialistes que sont John Wilson et Khemraj Ramful, une solution possible pourrait être de recourir plus largement aux Normes internationales pour stimuler la croissance économique grâce aux échanges commerciaux.

Les bases du commerce international

John Wilson, Économiste principal au Groupe du commerce international du Groupe de recherche sur le développement de la Banque mondiale, constate que l'économie mondiale reste fragile malgré sa progression, et qu'il faut donc poursuivre les efforts pour promouvoir la croissance, réduire les coûts opérationnels des entreprises, et créer un environnement propice aux affaires. « À cet égard, je suis convaincu de l'importance de l'action conjuguée de différentes mesures – réforme de la réglementation, harmonisation des normes avec les normes internationales, ainsi que d'autres initiatives qui peuvent aider à élargir le marché et à soutenir la croissance économique. »

Comme l'explique M. Wilson, les recherches montrent que les normes mondiales peuvent stimuler le commerce en abaissant le coût des échanges, en facilitant l'intégration dans les chaînes de valeur mondiales, et en permettant aux entreprises d'accéder à de nouveaux marchés étrangers. Les recherches de la Banque mondiale indiquent notamment que pour les échanges commerciaux dans le secteur des TIC, qui représente un marché essentiel pour la nouvelle économie mondiale, l'harmonisation des normes est un sérieux atout¹⁾. Il y a ainsi possibilité de créer les emplois qui nous font tant défaut, d'encourager l'innovation et d'améliorer la productivité, ce qui favorisera la lutte contre la pauvreté et permettra d'améliorer le niveau de vie de chacun.



La crise économique conduit de plus en plus de gens à cultiver, concrètement, leur propre jardin.

Nous devons toutefois veiller, comme le relève M. Wilson, à ce que les pays en développement et les petites et moyennes entreprises (PME) puissent saisir ces opportunités et n'en soient pas exclus en raison des frais fixes à déboursier pour s'adapter aux processus et méthodes de production à mettre en place. Quant à la formule qu'il préconise, l'économiste célèbre pour ses travaux en normalisation avance sans hésiter l'« initiative de normalisation au niveau mondial ».

Soulignant que la relance du commerce mondial peut être un catalyseur majeur pour une croissance durable, M. Wilson précise qu'avec le retour à la croissance et la baisse des tarifs douaniers mondiaux, l'importance des mesures non tarifaires, comme les normes et les réglementations techniques, ne cesse de croître – notamment avec la montée en force des chaînes d'approvisionnement mondiales.

De fait, la recherche de M. Wilson met en évidence à quel point les mesures non tarifaires peuvent présenter d'importants avantages pour le commerce mondial. Dans l'une de ses études, il constate qu'en facilitant davantage les échanges grâce, notamment, à la modernisation des pratiques douanières et l'amélioration des cadres réglementaires régissant l'activité économique, le volume mondial des échanges commerciaux augmenterait de USD 377 milliards²⁾. L'harmonisation des normes est un moyen important de réduire les coûts commerciaux, d'améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement, et d'encourager une croissance économique inclusive et durable.

L'importance non négligeable des PME

Les perspectives économiques de M. Wilson sont dans le droit fil de celles du spécialiste de l'export, Khemraj Ramful, Conseiller principal en gestion de la qualité à l'exportation au Centre du Commerce International (ITC). Pour ce dernier, les PME jouent un rôle essentiel dans les programmes de réduction de la pauvreté du fait de leur contribution potentielle à la croissance économique. En leur facilitant l'accès aux informations sur les réglementations techniques et les normes, en les aidant à se conformer aux exigences des Normes internationales et en leur donnant un meilleur accès à des services compétents d'évaluation de la conformité, nous aiderons les PME à se développer dans un marché mondial de plus en plus compétitif, de manière à ce qu'elles puissent contribuer au recul de la pauvreté.

M. Ramful pense aussi que les normes sont une solution pour pallier l'absence de confiance persistant entre les partenaires commerciaux. « Les Normes internationales de l'ISO ont assurément un rôle à jouer pour éliminer les obstacles techniques au commerce et pour aider les entreprises des économies en développement qui prennent part aux chaînes de valeur mondiales. La mise en œuvre de Normes internationales peut aider à instaurer cette confiance. « De ce point de vue, pour Monsieur tout-le-monde, si les Normes internationales favorisent les exportations, elles auront alors un effet positif sur la création d'emploi et sur la réduction de la pauvreté dans les économies en développement. »

Une participation rentable

Alors que M. Wilson et M. Ramful jugent encourageants les efforts collectifs déployés pour stimuler la reprise et la croissance, le professeur Knut Blind, qui est le plus éminent spécialiste européen d'économie politique chargé d'une chaire en normalisation, perçoit toujours une difficulté fondamentale. Dans un entretien récent au sujet des groupes de recherche qu'il dirige à Berlin, en Allemagne³⁾, M. Blind explique qu'il reste difficile de convaincre les entreprises de prendre part aux activités de normalisation et d'envoyer des experts aux comités.

Même s'il ressort de ses récents travaux qu'il existe, dans les entreprises, une corrélation positive entre leurs dépenses en recherche et développement (R&D) et leur propension à participer aux activités de normalisation, elles sont encore nombreuses à privilégier leurs propres activités de R&D et à protéger leurs résultats par des brevets plutôt que d'exploiter les éventuelles synergies qui pourraient découler de leur participation à la normalisation.

Les conclusions de M. Blind selon lesquelles certaines entreprises ne sont pas encore prêtes (ou disposées) à participer à la normalisation devraient mettre en alerte les organisations internationales de normalisation comme l'ISO. S'il ne fait aucun doute, pour la plupart des entreprises et pour des économies tout entières, qu'il est profitable d'investir dans la normalisation, bon nombre de ceux qui le devraient, n'y participent pas. C'est bien le signe que nous (c'est-à-dire la communauté de la normalisation internationale) devons davantage mobiliser nos efforts en direction des entreprises, et notamment des petites et moyennes entreprises, pour convaincre leurs dirigeants de ce qu'ils gagneraient à s'engager dans la normalisation.

Faute de participation active à l'élaboration des Normes internationales et faute d'utilisation des normes, on court le risque d'une fragmentation de la production et d'une marginalisation des plus faibles (PME et pays en développement), susceptibles d'entraîner une baisse de la croissance dans l'économie mondiale. N'est-il pas temps d'agir tous ensemble? ^{EGD}

Le chômage mondial



(Source: OIT)

Les entreprises ne sont pas encore prêtes (ou disposées) à participer à la normalisation.



- 1) Portugal-Perez, A., Reyes, J. and Wilson, J.S. (2009). « Beyond the Information Technology Agreement: Harmonization of Standards and Trade in Electronics ». Document de travail de recherche sur les politiques 4916, Banque mondiale.
- 2) Wilson, J.S., Mann, C.L. and Otsuki, T. (2005), « Assessing the Benefits of Trade Facilitation: A Global Perspective ». The World Economy, 28:841-871 3.
- 3) Groupes de recherche de M. Blind: Chaire de normalisation, Université Erasmus, Chaire de l'économie de l'innovation, Université technique de Berlin, et Institut Fraunhofer pour les systèmes de communication ouverts.



Entre les fausses pilules de Viagra et de Xanax et les répliques de montres et de sacs de luxe, la contrefaçon étend son empire à une vitesse fulgurante, au point de devenir aujourd'hui une économie souterraine florissante. Si le marché rapporte gros, c'est aux dépens de consommateurs mis en danger par des produits peu sûrs ou inefficaces.

Qui n'a jamais été tenté d'acheter un sac à main ou une montre qui n'était autre qu'une copie d'une grande marque? Ces imitations sont vendues bien moins cher que les articles de marque dont elles s'inspirent, lesquels, selon la griffe, le style et les matériaux utilisés, affichent des prix à deux voire quatre zéros. Pourtant, mieux vaut se garder de ce type d'achat, et ce pour plusieurs raisons, la première étant que la contrefaçon est dommageable pour la société et pour l'économie. Illégale, cette pratique est cependant très lucrative. Dans ce domaine, pas un secteur n'est épargné – alimentation, textile, médicaments, électronique, pièces pour automobiles, jouets, monnaies, titres de transport, places de concert, spiritueux, cigarettes, cosmétiques, matériaux de construction – et la liste est encore longue.

Si le prix des contrefaçons a de quoi séduire, les acheteurs doivent savoir faire la différence entre un article bon marché et une bonne affaire. Or, le bon marché des contrefaçons peut souvent coûter très cher.

Si le marché rapporte gros, c'est aux dépens de consommateurs mis en danger par des produits peu sûrs ou inefficaces. Le professeur Hyeonho Park, Directeur de l'Institut de criminologie de l'Université de Yongin, République de Corée, explique en effet que les produits contrefaits font peser des dangers sur la santé des consommateurs – en témoignent de multiples exemples : du lait en poudre contenant des doses mortelles de mélamine, au colorant synthétique rouge cancérigène, en passant par les médicaments totalement ou partiellement dépourvus de principes actifs, les pièces détachées d'avion défectueuses, et les câbles électriques de piètre qualité qui prennent feu.

Lutter contre la contrefaçon

Parmi les produits de contrefaçon, les plus dangereux sont sans aucun doute les faux médicaments. Ces dernières années, une forte hausse a été constatée au niveau de la production, de la vente et de la consommation de faux médicaments, avec des conséquences souvent graves, parfois mortelles.

Le faux, un marché juteux

En 2012, aux États-Unis, les autorités des douanes ont procédé à 22848 saisies de marchandises de contrefaçon pour une valeur totale évaluée à USD 1,26 milliards. Nous savons tous que, malheureusement, ce chiffre ne représente qu'une petite portion de l'ensemble d'un marché bien plus vaste au niveau mondial, et qui plus est en plein essor.

Il s'agit d'un phénomène de grande ampleur. Selon un rapport de l'Organisation de Coopération et de Développement économiques (OCDE), en 2007, la valeur du commerce international de biens contrefaits dépassait plus de USD 250 milliards, ce qui est largement supérieur à d'autres segments de l'économie souterraine, comme le trafic d'armes

ou la traite des êtres humains, et est même comparable au marché international de la drogue.

Pour Brian Monks, Vice-président, Opérations anti-contrefaçon, Underwriters Laboratories Inc., ce n'est là que la pointe de l'iceberg, puisque la contrefaçon est devenue l'une des activités majeures du crime organisé.

«Aujourd'hui, partout dans le monde règnent les conditions idéales pour encourager l'offre et la demande de produits contrefaits et piratés. La violation du droit de propriété intellectuelle est un délit grave au niveau international, un virus qui ne cesse de gagner du terrain.

La contrefaçon est une activité criminelle aussi complexe et sophistiquée que le trafic de drogues, difficile donc de mettre fin au problème. En plus, non seulement la contrefaçon fait perdre des milliards à l'économie, mais elle met aussi en danger la santé et la sécurité des consommateurs vulnérables et sert de manne financière au crime organisé.» Plus inquiétant encore, les autorités des États-Unis ont fait savoir que la vente d'articles contrefaits (y compris les faux sacs à mains de créateurs) servait à financer des groupes terroristes dans le monde entier.

Le crime du siècle

Nombreux sont ceux qui, à juste titre, qualifient la contrefaçon de «crime du 21^e siècle». L'évolution du phénomène s'est calée sur celle de l'économie mondiale et de la délocalisation. Par exemple, en délocalisant sa production à l'étranger, une entreprise risque d'ouvrir la porte à la corruption et à la fraude. Internet a également permis à la contrefaçon de prendre de l'ampleur et d'élargir son domaine d'application.

Et les victimes, me direz-vous? La réalité est atterrante: la contrefaçon crée une économie souterraine qui, en privant l'État de recettes fiscales utiles aux services publics vitaux, impose de plus lourdes charges aux contribuables.

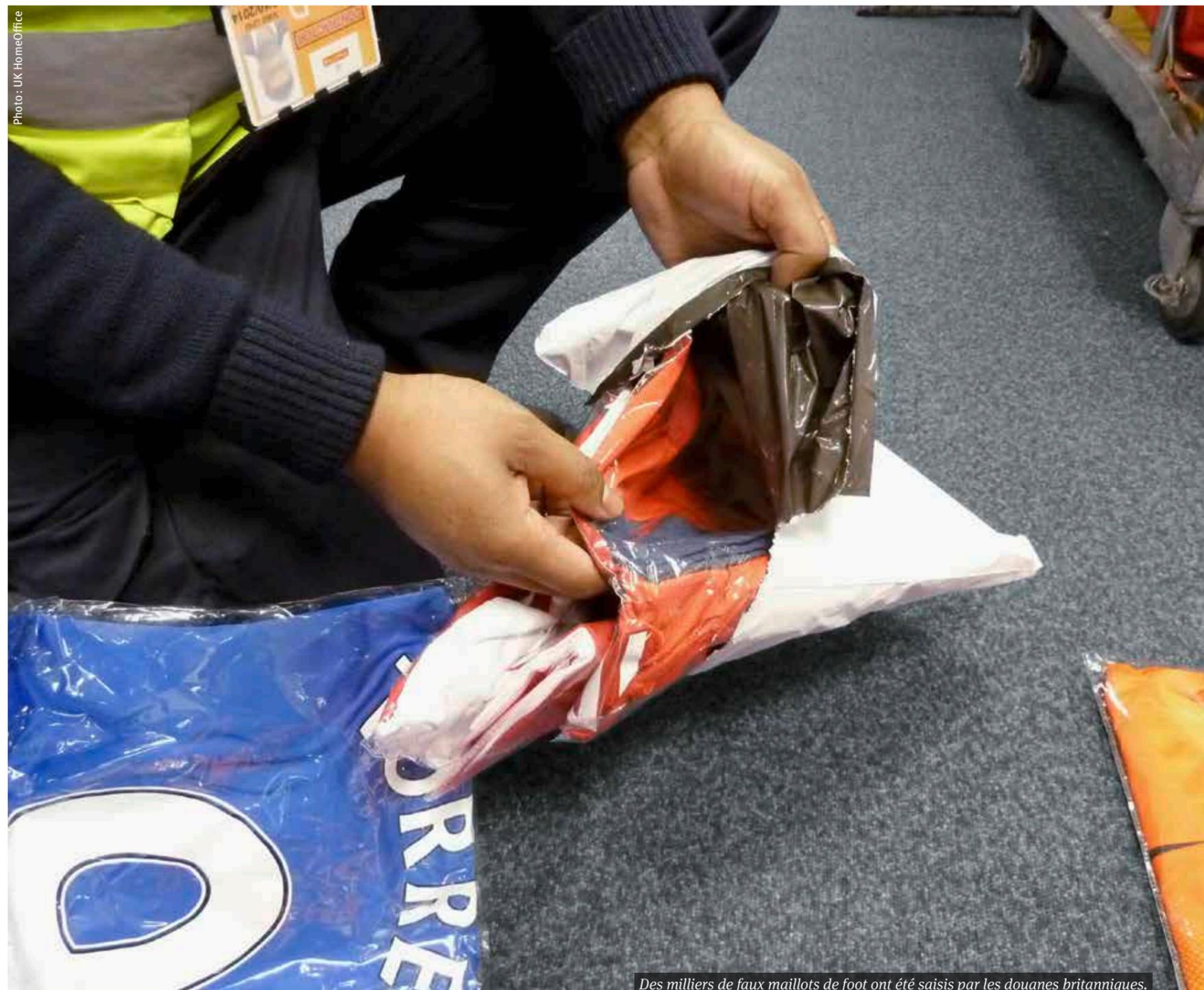
En outre, la contrefaçon peut causer une lourde perte de gain aux entreprises touchées par ce fléau. À l'échelon international, on estime que chaque année ces pertes sont de l'ordre de USD 500 milliards à USD 700 milliards.

D'ici 2015, la Chambre de commerce internationale (CCI) prévoit que la valeur des biens contrefaits vendus dans le monde dépassera les USD 1,7 billions, plus de 2% des résultats actuels de l'économie mondiale.

Si la contrefaçon porte préjudice sur le plan économique, elle a aussi des conséquences financières pour les entreprises: baisse du chiffre d'affaires, violation du secret industriel, pertes d'emplois, frais engagés en procès et montée des prix due à la mise en place de systèmes de sécurité sophistiqués pour contrer les activités du crime organisé et à la nécessité d'investir dans les activités de recherche et développement.

La CCI évalue les pertes de recettes fiscales et les dépenses sociales supplémentaires engendrées par la contrefaçon à USD 125 milliards, dans les pays développés, et à 2,5 millions le nombre d'emplois qu'elle a fait disparaître.

En d'autres termes, le coût de la contrefaçon est exorbitant. Les dépenses qu'elle entraîne peuvent compromettre l'avenir d'une entreprise. Il est donc indispensable de protéger les produits et biens matériels, à plus forte raison dans le contexte économique difficile qui est le nôtre, où les entreprises doivent être le plus rentables possible.



Des milliers de faux maillots de foot ont été saisis par les douanes britanniques.

Démanteler les réseaux

Quelles mesures sont prises mondialement pour affronter le problème? Mike O'Neil, Secrétaire de l'ISO/TC 247, *Mesures de prévention et de contrôle de la fraude*, explique que la lutte contre la contrefaçon dispose de quatre moyens d'action:

1. Mesures législatives pour créer et imposer des lois et des accords pour défendre les droits de la propriété intellectuelle et réprimer la contrefaçon.

Le coût de la contrefaçon
est exorbitant.



D'ici 2015, la valeur mondiale des biens contrefaits dépassera les USD 1.7 trillions – ce qui correspond à 2 % de la production économique actuelle.

Source : Chambre de commerce internationale (CCI)

La contre-attaque des normes

Les normes ISO sur lesquelles travaille l'ISO/TC 247 ont pour objet d'indiquer aux organisations les solutions pour appuyer les technologies et les systèmes de management et les meilleures pratiques utilisées pour se protéger contre toutes sortes de risques.

Le portefeuille de normes de l'ISO/TC 247 comprend notamment :

- ISO 12931:2012, *Critères de performance des solutions d'authentification utilisées pour combattre la contrefaçon des biens matériels*
- ISO 16678, *Lignes directrices pour l'identification interopérable d'objets et systèmes d'authentification associés destinés à décourager la contrefaçon et le commerce illicite**
- ISO 18482, *Système de management de la sécurité – Lignes directrices relatives à l'utilisation – Appréciation du risque en matière de sécurité**
- ISO 18641, *Mesures de prévention et de contrôle de la fraude – Terminologie**
- ISO 34001, *Système de management de la sécurité**

Parmi les référentiels ISO traitant de la surveillance des marchés et de la lutte contre la contrefaçon, le *Guide des bonnes pratiques – Réglementation des produits et surveillance du marché* sera utile aux organismes de réglementation et aux autorités de surveillance ; sans oublier la boîte à outils de l'ISO/CASCO, qui rassemble des normes et guides sur l'inspection (ISO/CEI 17020), l'essai (ISO/CEI 17025), la certification de produits (ISO/CEI 17065), et les modes d'indication de la conformité (Guides 23 and 27).

* En cours d'élaboration.

2. Contrôle aux frontières par les services des douanes pour que les marchandises n'entrent pas sur le territoire, et dispositifs locaux et régionaux pour démanteler les chaînes de distribution de la contrefaçon.
3. Des initiatives du secteur privé pour créer des technologies et des systèmes anti-contrefaçon pour leurs produits (avec des dispositifs d'identification et de suivi). Il peut également s'agir d'activités visant à rechercher et à poursuivre les auteurs de contrefaçons.
4. Des Normes nationales et internationales élaborées pour appuyer le secteur privé et les gouvernements. Si nous voulons protéger efficacement notre propriété intellectuelle de cet ennemi toujours plus mondialisé, protéiforme et techniquement avancé, explique Brian Monks, nous devons mobiliser nos ressources limitées en veillant à viser juste, au bon moment et à suivre les bonnes stratégies.

Le professeur Hyeonho Park reconnaît que la lutte contre la contrefaçon a un coût considérable – c'est d'ailleurs ce qui fait l'attrait des normes ISO. « Avec les Normes internationales de l'ISO, il est possible de prévenir ou de réduire les éventuelles pertes, matérielles ou immatérielles, et les coûts que provoque la contrefaçon. »

La stratégie des normes

Comment se traduit concrètement l'aide qu'apportent les normes ISO dans le domaine. Elles sont un facteur de confiance pour le consommateur, elles renforcent la sécurité des chaînes logistiques et aident les pouvoirs publics à développer et mettre en œuvre des politiques à la fois défensives, dissuasives et répressives. Comme le relève David Brown, Président de l'ISO/TC 247, la portée internationale des normes ISO font d'elles la stratégie par excellence. « La contrefaçon est le fait de cartels qui opèrent au niveau international. On ne peut donc affronter le problème qu'à ce niveau. Le processus utilisé pour élaborer les normes ISO permet aux experts de l'industrie du monde entier de participer directement, ainsi les méthodes mises au point s'intègrent plus aisément dans les pratiques de l'industrie. »

David Brown poursuit : « La participation à l'élaboration des normes ISO sera non seulement utile pour faire appliquer les lois, mais aussi pour les utiliser au quotidien. Avec des méthodes communes applicables à tous les secteurs, la tâche des autorités est moins complexe et les besoins de formation sont moindres, car les compétences acquises dans un domaine peuvent être exploitées dans beaucoup d'autres. »

« La surveillance du marché peut aussi servir à contrer la prolifération d'articles contrefaits, en contrôlant que les produits mis sur le marché respectent les réglementations techniques pertinentes », explique Graeme Drake, Directeur et propriétaire du cabinet d'audit et de conseil international GED Advisory.

« Dans le cadre de la surveillance du marché, le recours aux normes d'évaluation de la conformité, explique-t-il, peut aider à lutter contre les contrefaçons. Ces documents de référence donnent aux organismes de réglementation, aux fournisseurs

et aux associations de défense des consommateurs les moyens de vérifier la conformité des produits en amont, avant leur mise sur le marché, au moment de leur entrée en douane, mais aussi en aval, après commercialisation. »

La surveillance de marché est un outil crucial en termes de politique de protection de la santé des consommateurs et de la sécurité des travailleurs car elle permet de retirer les produits dangereux du marché. Elle maintient ainsi les règles du jeu équitables pour les entreprises conformes, en prenant des mesures contre les fabricants de faux.

Réduire les coûts

La coopération internationale est évidemment essentielle pour lutter contre la contrefaçon et la fraude. La répression et la législation sont indispensables pour que soient traduits en justice les auteurs de contrefaçons. Mais il faut plus : les Normes internationales peuvent aussi faire partie de la solution.

Brian Monks le dit très bien : « L'ISO peut appuyer les efforts internationaux mobilisés pour la protection des consommateurs dans le monde en poursuivant son travail sur les normes anti-contrefaçon, en particulier en ce qui concerne les solutions d'authentification des produits aux différents maillons de la chaîne d'approvisionnement, du fabricant au consommateur final. Les normes ISO facilitent l'harmonisation des efforts internationaux, contribuent à la diffusion des meilleures pratiques en matière de protection des produits et renforcent la confiance des consommateurs. »

Les normes n'ont peut-être pas le pouvoir d'éradiquer totalement le fléau, elles peuvent néanmoins sans aucun doute en limiter les pertes financières et les conséquences sociales, en offrant aux entreprises une solution efficace pour lutter contre la contrefaçon, un mal tentaculaire qui sera difficile à extirper. ^{EGD}

Et le Prix revient à...

Cynthia Fuller, Secrétaire de l'ISO/TC 68, *Services financiers*, et Directrice exécutive d'Accredited Standards Committee X9 Inc. (ASC X9), fait partie des lauréats 2013 des Leadership and Service Awards.

L'experte s'est vu remettre la médaille Howard Coonley. Cette récompense, nommée ainsi en hommage au premier président de l'ISO, distingue les dirigeants d'entreprise ayant exercé une influence positive sur l'économie nationale au travers de leurs activités d'élaboration de normes d'application volontaire et d'évaluation de la conformité et qui n'ont cessé de faire valoir l'intérêt de la normalisation comme outil de management.

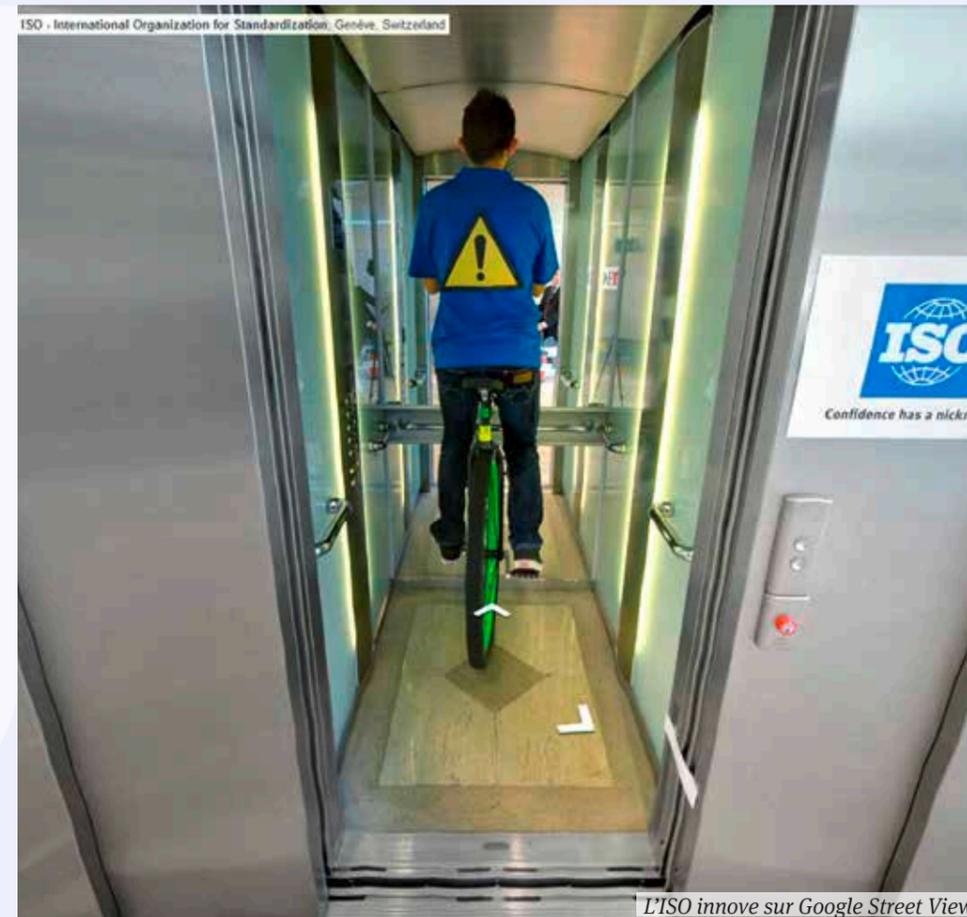


Cynthia Fuller (au centre), qui a reçu la médaille Howard Coonley, entourée de **James Pauley** (à gauche), Président du Conseil d'administration de l'ANSI, et **Alan Thiemann** (à droite), représentant le Cabinet d'avocats d'Alan J. Thiemann.

Utilisateurs de normes, unissez-vous!

Les utilisateurs de normes du monde entier se sont donné rendez-vous à Londres, au Royaume-Uni, pour la 14^e Conférence internationale de la Fédération internationale des associations pour la pratique des normes (IFAN).

Des représentants de Boeing, de Total et de Shell, mais aussi de groupes d'utilisateurs de Chine et d'Indonésie ont échangé leurs expériences et leurs façons d'appréhender ce monde toujours plus complexe. Les utilisateurs des normes doivent faire preuve de vigilance et de réactivité face à ces évolutions. Les participants ont reconnu que la participation aux activités de normalisation et la sensibilisation aux normes se sont améliorées ces dernières années grâce aux nouvelles technologies et aux nouveaux outils à disposition, en particulier chez les PME. Cette année, le Prix Georges Garel a été décerné à Laura Hitchcock de la société Boeing. La récompense, créée par l'IFAN en 1979, doit son nom au premier président de l'IFAN, Georges Garel. Pour en savoir plus : www.ifan.org.



L'ISO innove sur Google Street View.

Suivez le monocycle!

Google Street View vous permet désormais de vous glisser à l'intérieur de certains bâtiments. Bon nombre de magasins, de restaurants, d'écoles et d'universités ont déjà saisi cette opportunité pour donner à voir ce qu'ils font. Mais comment montrer le travail de l'ISO à travers une simple visite de ses bureaux? Car ce ne sont justement que des bureaux... L'idée nous est venue de proposer un petit jeu. La visite commence au pied de notre immeuble, devant la porte-tambour : saurez-vous trouver le monocycle? Pourquoi un monocycle, la réponse est simple : nous avons envie de vous montrer quelques-unes des personnes qui travaillent à l'ISO. Voici Pierre, l'un de nos graphistes, fanatique de la petite reine. Dans son dos, vous pouvez voir un symbole graphique ISO, qui vous invite à faire preuve de vigilance. N'ayez crainte, nous voulions simplement attirer votre attention sur le fait qu'un grand nombre de symboles omniprésents dans notre quotidien sont le fruit du travail de l'ISO. D'autres indices ISO se cachent sur le parcours. Saurez-vous tous les repérer?

L'ISO/CASCO change de formule

Le Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité (ISO/CASCO) a tenu sa 29^e réunion plénière et sa journée d'étude à Beijing, Chine. La manifestation, qui a rassemblé des représentants de 37 comités membres et organisations en liaison, a été accueillie par la SAC, membre de l'ISO pour la Chine, et l'Administration chinoise de la certification et de l'accréditation.

La réunion plénière de l'ISO/CASCO a changé de formule. Depuis cette année, la séance publique fait partie intégrante de la réunion plénière et son programme a été revu pour stimuler davantage les échanges et les discussions, en permettant aux délégués de débattre et de partager leurs expériences sur un grand nombre d'enjeux cruciaux de l'évaluation de la conformité.

Enfin, les impacts de l'évaluation de la conformité sur la mondialisation économique, la réglementation et la sécurité des consommateurs ont été passés en revue lors d'une journée d'étude.



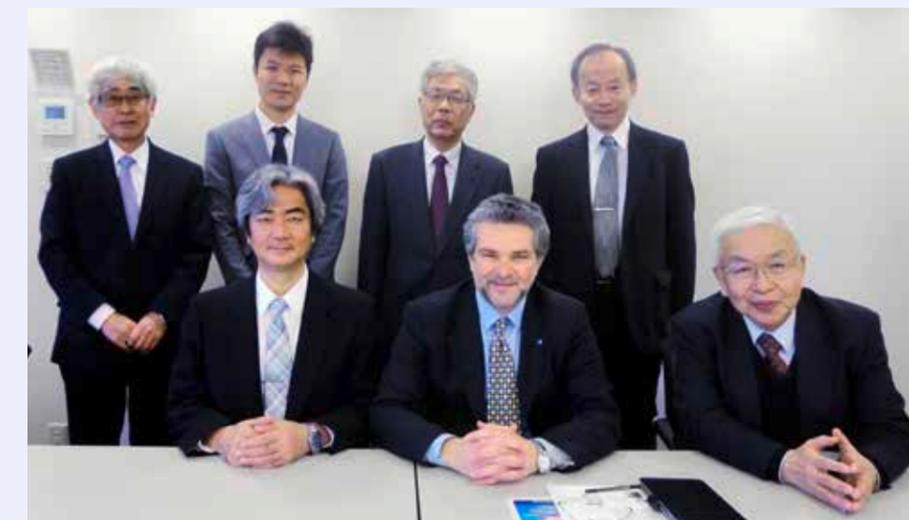
Les participants à la 29^e plénière et à la journée d'étude de l'ISO/CASCO à Beijing, Chine.

L'ISO dans les grandes universités japonaises

Un cursus destiné aux futurs chefs d'entreprises et leaders économiques, le «Social ICT Global Creative Leaders» est proposé dans le cadre du programme d'études supérieures de l'Université de Tokyo. Son objet est d'attirer les meilleurs étudiants et les meilleurs enseignants de divers horizons (industrie, université, et secteur public) en offrant une perspective recoupant toutes les disciplines spécialisées, y compris la normalisation qui fait partie de ce cursus universitaire.

Daniele Gerundino (ISO, Genève), qui coordonne la contribution de l'ISO au programme de Maîtrise en normalisation, réglementation sociale et développement durable de l'Université de Genève, a fait un exposé dans le cadre de l'un des cours de l'Université de Tokyo.

Masami Tanaka de la Japan Standards Association a organisé un groupe de réflexion pour donner aux professeurs de grandes universités japonaises l'occasion de comparer leurs méthodes d'enseignement dans le domaine de la normalisation. Ils ont tous manifesté un vif intérêt pour la démarche ISO et se réjouissent de mettre en place une coopération à différents niveaux.



1^{er} rang (de g. à dr.) : **M. Kuniyoshi**, Professeur à l'Université de Tokyo, **Dr. Gerundino**, ISO et Université de Genève, **M. Nakanishi**, Professeur à Université d'Osaka.
2^e rang (de g. à dr.) : **M. Ikeda**, Japanese Standards Association (JSA) et Professeur à l'Université Chiba, **Dr. Bo Gu**, Université Waseda, **M. Tanaka**, JSA et Professeur à l'Université de Tokyo, **M. Watanabe**, Professeur au Tokyo Institute of Technology.

BRIC
avec
stru
BRIC
les
Construire
avec les
stru
avec les
Con
avec
RIC
avec les



Construire avec les BRIC

L'Inde incroyable.

Le pays a un très grand potentiel, avec une population jeune d'une grande mobilité sociale et des activités qui se développent dans les domaines de l'industrie, des technologies de l'information et des services. Pourtant, la croissance économique de l'Inde commence à marquer des signes de ralentissement. Pour concrétiser ce véritable potentiel, les entreprises indiennes doivent renforcer leur compétitivité et s'améliorer sur plusieurs plans : qualité, performance et développement durable.

Depuis plus de dix ans que Jim O'Neill de Goldman Sachs a inventé l'acronyme « BRIC » pour désigner le Brésil, la Russie, l'Inde et la Chine, l'essor économique de ces quatre pays a modifié l'équilibre mondial des pouvoirs. Goldman Sachs estime que d'ici 2035, ces quatre économies conjuguées auront éclipsé celles du G7 – les leaders économiques de l'après-guerre : Allemagne, Canada, États-Unis, France, Italie, Japon et Royaume-Uni. Mais bien avant cette échéance, l'Inde ne tardera pas à dépasser le Japon en devenant la troisième économie mondiale grâce à la combinaison de deux facteurs : une population nombreuse et une main-d'œuvre qualifiée qui axe tous ses efforts sur l'amélioration de la qualité et de la performance.

L'Inde incroyable

Avant le krach financier mondial de 2008, le taux de croissance annuel de l'Inde était de l'ordre de 8 % à 9%. Même si ces chiffres ont maintenant baissé, le pays dispose toujours d'immenses ressources naturelles. Il possède en effet d'importantes réserves de gaz et de pétrole, et il est le troisième producteur mondial de charbon et le quatrième producteur de minerai de fer.

Comme l'explique Krishna Nair, Directeur commercial à l'organisme de certification LRQA (Inde et Sri Lanka), la véritable force de l'économie indienne tient à la taille de son marché intérieur et à un important vivier de jeunes techniciens qualifiés. « Les groupes mondiaux comme General Electric et Rolls-Royce viennent en Inde pour créer des centres de R&D car notre main-d'œuvre est techniquement qualifiée. Le secteur



des TI est, dans notre économie, celui qui enregistre la plus forte croissance et représente près de 50 % des revenus du pays. Notre secteur manufacturier est également solide – en particulier la construction automobile – et nous disposons d'une importante chaîne d'approvisionnement avec des fournisseurs à bas coût. » Si la croissance du pays reste étroitement liée à sa main-d'œuvre bon marché, l'avenir de l'industrie indienne repose sur d'autres valeurs. Elle s'appuiera sur une amélioration de son approche de la gestion et de la performance par une meilleure maîtrise des opérations.

Amélioration de la compétitivité

Le plus grand groupe papetier d'Inde, Ballarpur (BILT), a engagé une campagne pour améliorer de manière quantifiable sa compétitivité mondiale grâce à l'application de normes ISO. Pour Dilip Wadodkar, Directeur général, Ingénierie, et représentant de la Direction de BILT (site de Bhigwan), « avec chaque norme que nous avons mise en œuvre, à commencer en 2000 par la norme ISO 9001 sur le management de la qualité, nous avons engagé une démarche qui nous a permis d'améliorer notre performance et nos résultats. Notre avantage concurrentiel s'est renforcé, de même que la motivation et l'état d'esprit des salariés ».

De plus, poursuit-il, « la certification par tierce partie délivrée par LRQA a permis au site de Bhigwan d'améliorer son image sur le marché, et la certification du système de management de la qualité nous a permis de garnir plus facilement notre carnet

de commandes à l'exportation. De même, la mise en œuvre d'ISO 14001 relative au management environnemental est pour les organismes publics et les collectivités locales la preuve de notre engagement à améliorer nos performances environnementales, et l'application de la norme OHSAS (santé et sécurité) constitue pour nos salariés un gage de confiance montrant que nous nous engageons à réduire les risques au travail ».

L'impact de l'environnement

Malgré son immense potentiel, l'Inde est également confrontée à certains défis de taille. On dit que, dans le pays, 400 millions de personnes n'auraient pas accès à l'énergie de façon fiable et que le tiers des populations les plus démunies de la planète s'y trouveraient rassemblées.

À plus long terme, le changement climatique pourrait avoir un impact encore plus important sur le pays. « L'Inde est fortement tributaire de l'agriculture », explique M. Acharya, Directeur, Changement climatique, au LRQA (Asie du Sud). « L'agriculture subvient directement aux besoins de 60 % de la population du pays et la production agricole indienne est soumise aux aléas des moussons qui deviennent de plus en plus imprévisibles. »

« L'Inde continentale a un littoral de plus de 5 400 km où vit 35 % à 40 % de la population. Une élévation de 40 cm du niveau de la mer entraînerait le déplacement de près de 8 millions de personnes – et cet exode est déjà amorcé. Nos ressources en eau sont mises à rude épreuve – nous représentons 17 % de la

population mondiale, et nous n'avons que 4 % de l'eau douce de la planète. » Et la demande ne fera qu'augmenter avec la poursuite de la croissance économique. Le Gouvernement indien est parfaitement conscient de l'impact potentiel du changement climatique ; les entreprises indiennes prennent du reste des mesures pour en atténuer les éventuels effets, et la présentation de rapports en bonne et due forme à cet égard a des répercussions positives sur leurs activités.

Une question de survie

Le conglomérat indien ITC Ltd. opère dans différents secteurs – grande consommation, hôtellerie, papeterie (carton, papier et emballages) et agroalimentaire. Il affiche un bilan carbone positif, qui a d'ailleurs été vérifié par LRQA.

Le processus de vérification à lui seul « a permis d'attirer notre attention sur certains éléments de base à renforcer » souligne le Vice-président d'ITC, Sanjib Bezbaroa. « Nous avons ainsi pu enregistrer, pour certains d'entre eux, une amélioration de 20 % des chiffres de notre empreinte carbone. Pour la majorité des Indiens, le développement durable est autant une question de survie que de protection de l'environnement », conclut-il. Les résultats de la politique environnementale d'ITC Ltd. sont impressionnants : plus de 41 % de la consommation d'énergie de l'entreprise provient de sources renouvelables, notamment grâce à ses investissements dans l'énergie éolienne. ITC Ltd. a également planté plus de 1 200 km² de forêts durables qui servent à la fois de pièges à carbone et de moyens de subsistance durables à des milliers de personnes.

Pour M. Deveshwar, Président d'ITC Ltd., l'esprit de la mission de l'entreprise peut se résumer ainsi : « Je suis convaincu que les efforts que nous déployons sans relâche pour poser de nouveaux jalons dans les pratiques commerciales durables nous conféreront un avantage concurrentiel unique dans les années à venir. » Cet avantage concurrentiel mettra l'Inde en position de force pour lutter face à ses concurrents mondiaux. Attention, vous n'avez encore rien vu M. Jim O'Neill! MB

Le développement durable est un critère de plus en plus important pour les investisseurs indiens.

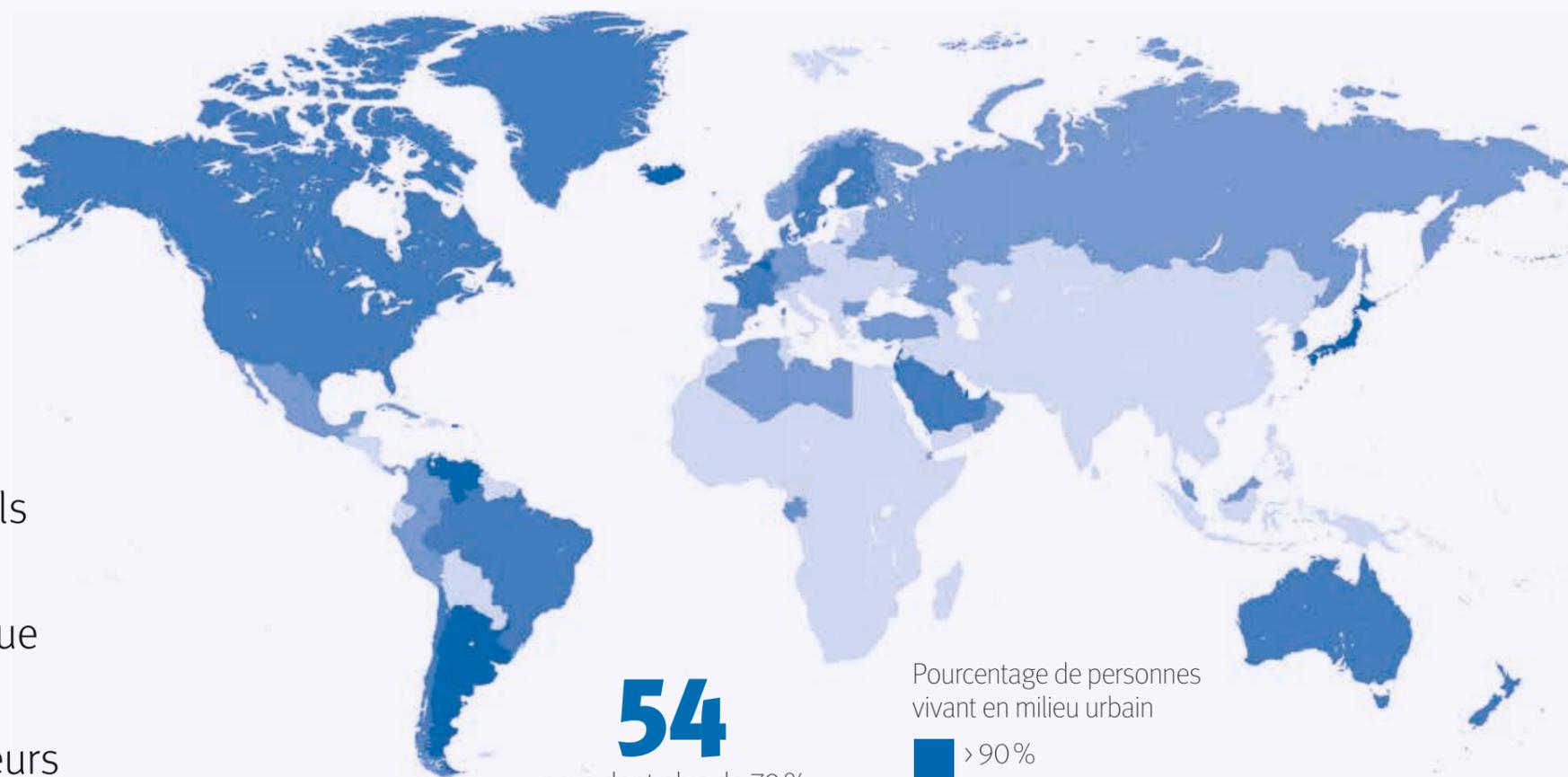
En décembre dernier, la Bourse de Bombay (BSE) a lancé l'indice Carbonex qui tient compte, d'un point de vue stratégique, de l'engagement des organisations à atténuer les changements climatiques. En 2013, le Carbon Disclosure Project demande aux 200 premières entreprises indiennes cotées à la BSE, des informations sur leur impact sur le changement climatique.

Le secteur des TI est, dans notre économie, celui qui enregistre la plus forte croissance.



Les villes du futur

Les villes sont les centres économiques et culturels du monde. D'ici 2050, elles devraient abriter 70 % de la population mondiale. Cette évolution implique nécessairement une gestion et des politiques efficaces. La norme ISO 37120 donne des indicateurs pour les services urbains et la qualité de vie, qui aideront à mettre en place des politiques pour des villes plus vivables, tolérantes, soucieuses de l'environnement, économiquement attractives et prospères.



Source: Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies

Le pouvoir de l'éducation

La formation et les études sont un bon rempart contre la pauvreté à l'âge adulte, et chacun devrait avoir des chances égales de réussite. Telle est la philosophie de vie de Ratna Devi Nadarajan, qui se bat sans relâche pour les laissés pour compte et lutte pour défendre les droits des consommateurs en les aidant à faire entendre leur voix dans les cercles de la normalisation. La nouvelle Présidente du Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO), explique ici son parcours et ses aspirations.



Mes parents m'ont inculqué les valeurs de l'éducation et de l'application au travail. Ils disaient que la réussite dans mes études m'ouvrirait les portes de tout un nouveau monde, et ils ne se sont pas trompés. J'ai aussi appris grâce à eux l'importance d'aider les plus démunis. Quel immense plaisir j'avais, je m'en souviens, à aider les enfants défavorisés de mon quartier. Je payais leur inscription à l'école et, ce qui est bien plus important, leur donnais ainsi accès à une éducation de base qui leur permettrait d'envisager un avenir meilleur.

Quand j'étais à l'université, j'allais voir ceux qui travaillaient dans les plantations de la région en me rendant dans leurs familles pour les aider à s'extraire de la pauvreté. Je m'efforçais, entre autres, de leur donner des conseils pour accéder à l'instruction ou des idées pour gagner de l'argent. À l'époque, l'éducation des enfants avait pour mission de leur transmettre les bonnes valeurs et des principes solides. J'aime à penser qu'il en est toujours de même de nos jours.

La vie est semée d'embûches

Avec le recul, je me rends compte à quel point les expériences que j'ai vécues ont façonné la personne que je suis et ce que je fais aujourd'hui. Je pense en particulier à des incidents relevant de domaines qui intéressent les consommateurs, ou à des accidents dus à des appareils ménagers. Même avant ma naissance, j'en avais déjà fait l'expérience! Difficile à croire, mais pourtant vrai! À sept mois de grossesse, ma mère enceinte de moi, s'est électrocutée en touchant un fil électrique mis à nu pour un raccordement. Grâce au ciel, nous sommes toutes les deux encore là pour le raconter.

Avec mes amies étudiantes. Mes études de Master m'ont ouvert les yeux sur la gravité de nos problèmes environnementaux.



Ensuite, il y a eu mon accident à vélo, heurtée de plein fouet par un garde-boue que venait de perdre en route un camion qui roulait devant moi, puis l'explosion d'un camion-citerne rempli d'essence à quelques pas de ma maison. Il ne m'a pas fallu longtemps pour découvrir, et la collection des magazines du Reader's Digest de mon père a contribué à m'ouvrir les yeux, que le monde recèle une multitude de dangers: agents chimiques dans les produits ménagers, problèmes environnementaux toujours plus nombreux, drogues dures et maltraitance des enfants.

Adolescente, j'ai continué à aider les autres en endossant l'uniforme des Ambulanciers Saint-Jean, l'organisme de bienveillance et de secourisme bien connu. J'y ai appris les premiers secours et les soins d'intervention d'urgence, de même que, il va sans dire, les vertus de la discipline. J'étais aussi fascinée par l'archéologie (éblouie par les livres de mon oncle sur les découvertes archéologiques), la civilisation des Khmers au Sud-Est asiatique, les Pharaons d'Égypte, les Incas et les Mayas. Comme beaucoup de ceux qui ont grandi dans les années 1980, je voulais devenir archéologue – les films d'Indiana Jones qui remplissaient les salles de cinéma à l'époque ont sans doute créé des vocations.

Plongeon en eaux inconnues

Nous voilà maintenant dans les années 1990. Mon premier emploi fut une aubaine pour la femme ambitieuse que j'étais, grâce à l'encadrement très attentif que m'a prodigué mon patron. Il dirigeait l'entreprise qu'il avait créée de ses propres mains, l'unique boulangerie à fournir les fast-foods de Malaisie et d'Indonésie.

C'est aussi à cette époque que j'ai découvert ISO 9001 sur le management de la qualité. Première représentante du management de la qualité (RMQ) dans l'entreprise, j'étais responsable de la sécurité des produits alimentaires livrés aux vendeurs et, en définitive, de la sécurité de milliers d'amateurs de hamburgers.

Durant ces années, l'entreprise a dû affronter une série d'alertes graves à la suite de plaintes de clients pour des questions touchant à la sécurité de nos produits. Je me souviens d'un cas où un bout de fil de fer avait été trouvé dans un hamburger. Nous risquions un procès, qui n'a finalement jamais eu lieu, l'enquête ayant révélé que, contrairement aux suppositions initiales, le fil de fer en question provenait d'un ustensile du restaurant que nous avions approvisionné et non pas de notre pain.

Mon rôle de RMQ n'était pas simple; l'entreprise était petite et elle avait pour mission de fournir à ses clients des produits de qualité élevée à faible coût. Plus difficile encore: l'obtention de la certification ISO 9001 a impliqué pour nous des tonnes de paperasserie et des questions de traçabilité à résoudre. La bataille a été rude, c'est le moins qu'on puisse dire.



Avec mon jeune frère, chez nous, à Port Klang, Malaisie.

Les expériences
que j'ai vécues ont façonné
la personne que je suis.



Première représentante du management de la qualité chez un fabricant de produits de boulangerie en Malaisie.

Éveil à l'enjeu environnemental

Avançons jusqu'aux années 2000. Donnant encore un fois raison à mes parents quant à la primauté de l'éducation sur tout le reste, en 2001, sans pour autant quitter mes fonctions de conseillère en gestion, j'ai repris mes études en vue d'obtenir un master en sciences de l'environnement. En préparant un travail sur la gestion des déchets hospitaliers, j'ai vite mesuré la gravité de nos problèmes environnementaux et de notre incapacité à gérer les déchets d'une manière écologique. Ma véritable vocation était là. J'ai compris que mon rôle était de mettre l'accent sur les problèmes qu'allaient bientôt soulever les modes de consommation non durables de notre société. En 2003, j'ai obtenu mon master et me suis mise en quête de défis plus ambitieux.

Nouveau chapitre

Un poste se libérait dans le domaine de la défense des intérêts des consommateurs dans la normalisation à l'Association malaisienne des utilisateurs de normes. Le cahier des charges cadrait parfaitement avec mes compétences et mes qualifications, j'ai postulé et, quelques mois plus tard, j'étais engagée.

Le premier projet qui me fut confié concernait la réalisation de matériels pédagogiques sur les normes et la normalisation, avec différents cahiers d'exercices pour les élèves. Au départ, la tâche m'est apparue insurmontable, je ne savais pas par où commencer ni comment m'y prendre. Rédiger des manuels et des procédures qualité était dans mes cordes, mais préparer des cahiers d'exercices pour des enfants et un manuel d'accompagnement impliquait tout un autre savoir-faire.

Sans baisser les bras, j'ai passé en revue mes expériences de jeunesse, en particulier mon travail avec les enfants de mon quartier. J'ai parcouru des dizaines de livres d'activités pour enfants, passé des heures à faire des recherches sur Internet, compulsé de nombreuses publications de l'ISO dont celles s'adressant spécifiquement aux enfants (y compris le matériel développé par les membres de l'ISO, qui n'était pas très fourni à l'époque).

J'ai ainsi réalisé combien les normes sont complexes et à quel point elles sont importantes pour le grand public. Je les voyais comme les fils invisibles de la trame d'une étoffe!

On n'insistera jamais assez sur l'importance des normes et de l'évaluation de la conformité pour les échanges commerciaux, et donc pour la circulation des marchandises à travers les frontières. Le secteur de la normalisation – avec toute sa complexité – a un impact considérable sur la vie quotidienne du consommateur moyen et de tout un chacun.

Plus j'approfondissais mes recherches, plus je découvrais l'ampleur du monde « inconnu » des normes et de l'accréditation. C'est là que j'ai pris conscience du temps qu'il me faudrait pour tout assimiler et développer mes connaissances dans ces domaines – qui ont, soit dit en passant, considérablement évolué depuis la création de l'ISO en 1947.

Les cahiers ont, pour finir, été publiés au premier trimestre de 2006, juste à temps pour la 28^e réunion et la journée d'étude de l'ISO/COPOLCO à Kuala Lumpur, en Malaisie. Ces cahiers et le *Monde des normes* ont fait œuvre de pionniers pour faire connaître les normes aux étudiants comme au grand public.

Toute ma reconnaissance

Au cours des 18 dernières années, j'ai puisé mon inspiration auprès de nombreuses personnes, mes premiers patrons et mon patron actuel, ainsi que de l'ensemble de celles et ceux qui se dévouent pour l'ISO/COPOLCO.

Le travail acharné et le dévouement des experts du groupe de travail sur la responsabilité sociale qui a élaboré la norme ISO 26000 – un exploit monumental compte tenu du nombre de personnes et de groupes impliqués – ont renforcé ma motivation. Après la publication de la norme, j'ai préparé un module de formation sur la norme ISO 26000 et la responsabilité sociale – un autre travail de pionnier.

J'ai beaucoup appris au contact des plus grands spécialistes. Les centaines de personnes que j'ai rencontrées et avec lesquelles j'ai travaillé dans mon pays natal, au niveau régional et au sein de l'ISO m'ont aidée à progresser et à approfondir ma connaissance des normes.

J'ai fait un rêve...

En tant que nouvelle Présidente de l'ISO/COPOLCO, je voudrais voir les intérêts des consommateurs davantage portés à l'attention des comités techniques de l'ISO, en particulier ceux des pays en développement qui doivent s'engager et jouer un rôle décisif dans les normes de demain. De nos jours, les pays en développement ne sont plus les seuls à connaître des difficultés économiques – des économies avancées s'y trouvent elles aussi confrontées sous l'effet de la crise financière et des mesures d'austérité.

Partout dans le monde, les consommateurs (c'est-à-dire le grand public) sont au bout de la chaîne des restrictions économiques. Si les normes et l'évaluation de la conformité peuvent aider dans ce contexte, il faut que les comités techniques pertinents en soient informés. La consommation n'est-elle pas le moteur de l'économie? La relance de l'économie et l'assurance de la durabilité de l'environnement passent par la préservation du bien-être des consommateurs aux niveaux environnemental et sociétal et par la qualité de ce qu'ils consomment.

Mes nouvelles fonctions de Présidente de l'ISO/COPOLCO me permettront de rencontrer d'autres personnes qui ont les mêmes convictions que moi et avec lesquelles je pourrais partager ce que j'ai appris au fil des années. Ces rencontres me donneront aussi, je l'espère, l'occasion d'inspirer de jeunes normalisateurs comme l'ont fait pour moi mes prédécesseurs. EGD

Les pays en
développement
ne sont plus
les seuls à connaître
des difficultés
économiques.



Mon premier emploi dans le laboratoire d'une usine boulangère où j'étais responsable de la sécurité des produits alimentaires pour des milliers de consommateurs.

Le street art revisite l'image de l'accessibilité

Convaincu qu'il est temps de revoir le symbole international d'accessibilité (ISA) pour donner une image plus mobile et autonome au bonhomme-allumette en fauteuil roulant identifiant les lieux accessibles aux personnes handicapées, un groupe d'artistes a remis le pictogramme sur la planche à dessin. Leur initiative interroge l'ISO : faut-il écouter leur critique et réfléchir à nouveau sur le pictogramme normalisé qui a fait ses preuves, ou, au contraire, camper sur nos positions et conserver le statu quo ?

Un collectif des États-Unis, Accessible Icon Project, milite par un symbole donnant une image plus moderne et dynamique du handicap. De leur point de vue, sur le pictogramme actuel, le fauteuil prend trop de place et l'image communiquée manque de vie. Dans leur proposition, qui est portée par Sara Hendren, le bonhomme-allumette est dessiné en plein effort, penché en avant. Dans une démarche « street art », ils collent le sticker transparent de leur version – dite version Hendren – sur les ISA traditionnels, donnant à voir simultanément les deux symboles.

Accessible Icon Project veut susciter la réflexion chez les passants et considère son geste comme une revendication métaphorique d'indépendance et d'autonomie.

On change de look ?

L'ISA est le fruit d'un concours, lancé en 1968, par la Commission internationale sur les technologies et l'accessibilité de Rehabilitation International. Rapidement adopté par l'ISO, il sert depuis de base aux symboles désignant les lieux accessibles aux personnes handicapées. Ce symbole graphique de référence a contribué à la prise de conscience des besoins des personnes handicapées et a accru leur visibilité. Pour ceux dont la mobilité en dépend, ces signes sont le synonyme d'une nouvelle liberté de mouvement.

Mais qu'en pense l'ISO/TC 145 qui a élaboré ces symboles graphiques ? Nous avons posé la question à Barry Gray, Président de ce comité. S'il juge intéressante la proposition de Sara Hendren, il n'est pas convaincu de sa pertinence en tant qu'indicateur d'accessibilité : « Le symbole proposé évoque les jeux paralympiques, les courses de fauteuils roulants et la vitesse. Or, il doit pouvoir être utilisé dans des situations statiques : il sert notamment à indiquer les endroits réservés aux personnes handicapées dans les transports publics, les abris où se réfugier dans les situations d'urgence, ainsi que les ascenseurs et les toilettes accessibles aux personnes handicapées.

Il est aussi utilisé pour indiquer les itinéraires aménagés pour les personnes à mobilité réduite, comme les rampes ou les plateformes élévatrices, où la vitesse n'est pas de mise. Je crains que la version Hendren ne prête à confusion. »

L'ISA a résisté au temps et est connu de tous dans le monde entier. Il ne s'agit pas d'une représentation des personnes handicapées, mais d'un moyen simple et rapide de faire un message. ^{ML}



 Notre fameux pictogramme serait-il maintenant déplacé ?

Accédez
à la version
longue
de cet article
sur notre site.



Experts à l'œuvre

Voici quelques clichés pris sur le vif lors des dernières réunions plénières de comités techniques de l'ISO.



Navires et technologie maritime (ISO/TC 8)



Technologies de l'information (ISO/IEC JTC 1)



Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail (ISO/PC 283)



Chaussure (ISO/TC 216)



Pigments, colorants et matières de charge (ISO/TC 256)



Biomimétique (ISO/TC 266)

La Chine stimule la coopération

La coopération entre la Chine et l'Association des Nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE) s'est renforcée lors du séminaire de formation et de discussion sur la normalisation qui s'est tenu à Guangxi, Chine. La rencontre, organisée par la Standardization Administration of China (SAC), membre de l'ISO pour le pays, a rassemblé 34 délégués provenant de la région de l'Asie du Sud-Est – notamment des pays suivants : Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Myanmar, Singapour, Thaïlande et Vietnam – et a été l'occasion pour les experts chinois de partager leur savoir-faire et leurs meilleures pratiques en matière de normalisation internationale. Les délégués ont quant à eux présenté les systèmes de normalisation respectifs ainsi que les domaines prioritaires dans leur région. Dans le cadre de cette manifestation, les délégués se sont rendus dans trois entreprises chinoises mettant à profit les meilleures pratiques découlant de la normalisation : Jinsui Banana Garden, Guangxi Botanical Garden of Medicinal Plants et Tsingtao Beer Limited.

Ce séminaire de formation et de discussion sur la normalisation Chine-ANASE s'inscrit dans le cadre des efforts déployés par la SAC pour accroître sa contribution à la normalisation internationale. L'objectif est de renforcer la compréhension mutuelle, d'échanger de bonnes pratiques et d'accroître la coopération sur le plan normatif.



Visite à Nanning, Chine, du site de Tsingtao Beer Limited, une entreprise mettant en œuvre les meilleures pratiques en normalisation.

Faire un pas en avant

Situées au Nord de la mer des Caraïbes, les Bahamas figurent parmi les pays les plus riches des Antilles avec une économie essentiellement dominée par le tourisme et les services financiers. Fondé il y a quelques années, le Bahamas Bureau of Standards (BBS) est devenu membre correspondant de l'ISO en juillet 2013. Nous lui avons demandé quelles étaient les attentes de son adhésion.

Pourquoi le BBS a-t-il décidé de devenir membre de l'ISO ?

Notre affiliation à l'ISO nous aidera à renforcer la sécurité des biens et des services des Bahamas pour les consommateurs, ainsi que leur compétitivité. En adoptant et en mettant en œuvre des normes ISO, nous espérons gagner du temps et économiser de l'argent.



Un pas vers la prospérité

Vingt ans après avoir rejoint l'ISO en tant que membre correspondant, le Nepal Bureau of Standards and Metrology (NBSM) passera, à compter du 1^{er} janvier 2014, à la catégorie de membre de l'ISO à part entière.

Avec ce changement de statut, le NBSM peut entrer dans l'arène de l'élaboration des normes et des politiques de normalisation, où il fera entendre la voix du Népal dans les décisions d'ordre technique et stratégique de l'ISO. Pour les pays comme le Népal, les normes ISO sont une source importante de savoir-faire technique lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre de nouvelles technologies, car elles fournissent les bases scientifiques indispensables à une démarche de développement durable et à un usage rationnel des ressources limitées du pays.

Le commerce est en pleine croissance, tant à l'échelon national qu'international, dans cette république d'Asie du Sud qui figure dans la liste des Nations Unies des pays les moins avancés. Le Népal est conscient qu'il ne peut y avoir de progrès sur le plan économique, sociétal et environnemental sans le solide programme de normalisation qu'offre une participation active aux travaux de l'ISO.

Quelle influence le BBS exerce-t-il sur l'économie des Bahamas ?

Nous avons pour mission de créer des emplois pour nos ressortissants, et d'augmenter le volume des ventes et des exportations en aidant les principaux secteurs économiques du pays à gagner en efficacité et à se diversifier. Nous encourageons par ailleurs l'élaboration de normes et la création de partenariats entre les parties prenantes.

Comment le BBS envisage-t-il, à long terme, sa participation au système ISO ?

Le BBS souhaite préparer les Bahamas ainsi que ses principaux secteurs économiques aux marchés mondiaux actuels en facilitant une collaboration solide aux échelons régional et international. Mais nous aspirons avant tout à l'élaboration et à la mise en œuvre de normes qui préservent la qualité de vie à laquelle les habitants des Bahamas sont attachés.

Sécurité routière

État des lieux

Mais quel bilan peut-on faire, un an après la publication d'ISO 39001 ? *ISOfocus* a demandé à des membres de l'ISO/TC 241, le comité technique qui l'a élaborée, comment la norme a été accueillie dans leur pays. Voici ce qu'ils ont rapporté :



Dans le monde, près de 3 500¹⁾ personnes meurent chaque jour sur les routes. En un an, cela représente près de 1,3 million de vies brisées. Et les chiffres sont en progression. Une lueur d'espoir, cependant : l'ISO s'emploie à inverser la tendance.

Les accidents de la route constituent la huitième cause de décès dans le monde et, plus choquant encore, la première chez les 15–29 ans. La réalité est brutale : le nombre de victimes d'accidents de la route est en augmentation, en particulier dans les pays à revenu faible et intermédiaire. Si rien n'est fait pour contrer cette évolution, le nombre de morts sur les routes pourrait, selon les experts, atteindre d'ici 2020 1,9 million par an et le nombre de blessés augmenter de plusieurs millions. Heureusement, une avancée majeure est à portée de main avec ISO 39001.

L'union fait la force pour la sécurité des routes

D'importants efforts sont déployés pour réduire le nombre de tués sur la route, dans le cadre de la Décennie d'action pour la

sécurité routière 2011–2020 proclamée par voie de résolution par les Nations Unies. L'objectif de cette initiative, lancée le 11 mai 2011 dans plus d'une centaine de pays, est clair : sauver cinq millions de vies d'ici 2020.

Avec ISO 39001, la nouvelle norme de système de management de la sécurité routière (RTMS) publiée en 2012, l'ISO contribue dans une large mesure aux efforts pour atteindre l'objectif ambitieux de l'ONU. Cette Norme internationale devrait à l'avenir avoir une incidence importante sur l'approche de la sécurité routière, en établissant des exigences de pointe pour différents aspects touchant à la sécurité, notamment la vitesse, l'état du véhicule et la vigilance du conducteur.

1) Données tirées du Rapport de situation sur la sécurité routière dans le monde 2013 publié par l'Organisation mondiale de la santé.

D'importants efforts
sont déployés pour
réduire le nombre
de tués sur la route.

Suède : Une vocation pour la normalisation

De nombreuses initiatives montrent à quel point la norme ISO 39001 et ses exigences sont prises au sérieux par les autorités suédoises en charge des infrastructures et des transports. Peter Hartzell du Swedish Standards Institute, Secrétaire de l'ISO/TC 241, indique que, en août 2013, 41 organisations affiliées à l'Association suédoise des transports routiers étaient certifiées ISO 39001 – et elles pourraient bien être une centaine d'ici 2014.

L'entreprise de transport suédoise Närkefrakt est, semble-t-il, la première entreprise au monde à avoir obtenu la certification à la norme. À présent, l'Association suédoise des transports routiers a décidé d'appliquer la norme sur la sécurité routière et prévoit de procéder à une mise en œuvre pilote dans la ville de Gothenburg avant d'appliquer le modèle dans d'autres villes. Mais cela ne s'arrête pas là : l'entreprise de transport Trivector prévoit elle aussi d'intégrer les exigences d'ISO 39001 à son processus d'audit de la sécurité routière.

France : Favoriser une participation active

AFNOR, l'Association française de normalisation, a adopté la norme ISO 39001. Comme l'explique Guilhem Cuny, Chef de projet normalisation, « AFNOR a organisé une séance d'information l'an dernier afin de présenter cette norme aux parties prenantes et les encourager à se mobiliser pour sa mise en œuvre. Nous prévoyons notamment la création d'un système d'accréditation au travers d'AFNOR et d'organisations de certification locales. »

Royaume-Uni : Rendre la route plus sûre

Le Groupe BSI, l'organisme national de normalisation du Royaume-Uni, a adopté la norme sous la désignation BS ISO 39001. Comme nous l'a confié Sara Walton, Gestionnaire sectoriel de contenu à la BSI, le groupe propose actuellement des services de conseil et de certification, ainsi que des formations pour la mise en œuvre de la norme.

Les internautes qui consulteront la page Web consacrée à la sécurité routière, sur le site de la BSI, trouveront en quatre rubriques des informations claires sur BS ISO 39001, qu'il s'agisse d'une première approche de la norme, de sa mise en œuvre, de la certification ou de la mise à jour du système de management de la sécurité routière.

Nouvelle-Zélande : Norme à l'essai

La NZ Transport Agency (NZTA) étudie en ce moment la possibilité de mettre ISO 39001 à l'épreuve du contexte néo-zélandais, explique Lisa Rossiter, Conseillère principale, Direction Sécurité, NZTA. « Dans le cadre de la stratégie *Safer Journeys* de renforcement de la sécurité routière de la Nouvelle-Zélande, nous cherchons à mettre en place des projets clés qui présentent une approche systémique de la sécurité et affrontent les problèmes majeurs de sécurité routière », poursuit-elle. NZTA examine actuellement si la norme peut s'appliquer à des grandes entreprises de l'Est de la Baie de l'Abondance, une étude qui devrait être riche d'enseignements.

Espagne : Un grand enthousiasme

En avril 2013, lors de son adoption comme norme nationale, ISO 39001 (devenue UNE-ISO 39001) a suscité un grand enthousiasme en Espagne, déclare Aitor Aragón Basabe, Ingénieur technique, Division Normalisation, à l'AENOR, l'organisme national de normalisation (ONN) et de certification du pays.

L'ONN espagnol a récemment accueilli à Madrid un atelier pour présenter la nouvelle norme, durant lequel ALSA, la première entreprise ibérique de transport certifiée ISO 39001 y a fait part de son expérience.

Le lendemain de cet atelier, les pages consacrées à ISO 39001 sur le site de l'AENOR ont reçu, d'après Aitor Aragón Basabe, plus de 2000 visites, ce qui montre l'enthousiasme autour de la nouvelle norme. Enfin, la presse économique et généraliste et les médias en ligne ont bien complété cette campagne de lancement.

Avec ISO 39001,
l'ISO joue un rôle clé.

Camion renversé sur une route de campagne au Malawi.



Photo : Paul Nordengen

Afrique du Sud : Gagner des parts de marché

Les nouvelles sont bonnes également du côté de l'Afrique du Sud : Paul Nordengen, Chef du groupe Recherche, au Conseil pour la recherche scientifique et industrielle, a annoncé le lancement imminent de la norme nationale SANS 39001, adoption nationale d'ISO 39001. Les premiers audits et certifications sont attendus pour 2014.

Le comité national du système de management de la sécurité routière (RTMS) a déjà organisé plusieurs ateliers pour faire connaître le domaine d'application et les objectifs de la norme auprès du secteur des transports, et il compte en organiser d'autres. Il prévoit qu'au moins 72 flottes (soit quelque 46 000 poids lourds et bus de transport) déjà certifiées à la norme de RTMS adopteront ISO 39001.

Pour démontrer tout l'intérêt des normes, Adrian van Tonder, Président du Comité de pilotage RTMS, a mis en avant les avantages non négligeables qu'apporte l'application de normes de pointe : « Notre accréditation RTMS nous fait gagner des parts de marché, cela grâce aux normes que nous mettons en œuvre et à la réputation d'entreprise durable dont nous bénéficions », conclut-il.

Norvège : La norme vient d'être lancée !

La Norvège a récemment lancé la version nationale d'ISO 39001, traduite en norvégien. L'organisme national de normalisation espère voir cette année les premières certifications.

Par ailleurs, les gouvernements, les autorités routières, les associations de promotion de la sécurité routière et les entreprises privées concernées par la sécurité routière seront invitées à participer au comité miroir norvégien de l'ISO/TC 241.

Malaisie : Aller de l'avant

Nous avons demandé à Rabihah Ilyas, Chargé de recherche pour MIROS et membre du comité de pilotage ISO 39001 en Malaisie, où en était la mise en œuvre d'ISO 39001 dans son pays. À cet égard, il a indiqué que la norme malaisienne MS ISO 39001 a été approuvée en octobre 2013 par le Ministère des sciences, des technologies et de l'innovation, et que le lancement serait effectif au travers d'un séminaire organisé en novembre pour sensibiliser le public.

Dans l'intervalle, quatre organisations pilotent déjà la mise en œuvre d'ISO 39001 – la police royale malaisienne, l'organisme de contrôle des véhicules Puspakom, Century Total Logistics, et Shell Malaysia Trading. Leurs retours ont été plus que positifs jusqu'à présent. Une entreprise a dit mieux saisir les risques encourus par son personnel sur la route depuis qu'elle a mis en œuvre les exigences d'ISO 39001. GL



Photo : Paul Nordengen

Cet accident aurait été causé par un excès de vitesse et/ou une défaillance des freins.

En bref

Titre complet

ISO 39001:2012, *Systèmes de management de la sécurité routière – Exigences et recommandations de bonnes pratiques*

Objectif

Apporter une approche structurée et holistique de la sécurité routière afin d'aider les pouvoirs publics, les exploitants de parcs automobiles et les organisations dans le monde à faire cesser les accidents mortels et graves de la circulation.

Date de publication

2012

Un professeur qui s'engage

Professeur en relations internationales à l'Université de Lausanne, Jean-Christophe Graz se passionne depuis longtemps pour le domaine des normes, mais ce n'est que récemment, en prenant les rênes du projet INTERNORM, qu'il a vu comment en influencer le développement. Il lève ici le voile sur la capacité d'agir du monde universitaire.

Je suis entré un peu par hasard dans l'univers de la normalisation il y a 15 ans, en revenant à l'un de mes anciens domaines de prédilection, la politique commerciale contemporaine. Je venais de terminer ma thèse de doctorat en science politique : cinq ans de recherches intensives sur la Charte de La Havane, un accord destiné à fixer les règles du commerce international après la Seconde Guerre mondiale, mais qui s'est, en définitive, soldé par un échec. Par la suite, les délibérations qui ont mené à l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les obstacles techniques au commerce et les litiges largement médiatisés comme la guerre du bœuf aux hormones ont permis à un plus large public de mesurer l'importance des normes techniques dans la politique commerciale et leur utilité pour mieux cerner les enjeux à partir desquels faire des choix de société. J'ai donc entrepris une nouvelle recherche, intitulée « La gouvernance du commerce mondial : entre pouvoirs publics et autorité privée », dans laquelle une section traitait de l'impact des normes pour la régulation du commerce international. Plus tard, je me suis plongé dans un projet de plus grande ampleur, axé plus précisément sur le rôle de la normalisation dans la sous-traitance internationale des services.

Ouvrir plus largement les portes de l'Université

À l'Université, j'observe que les professeurs ont manifestement plus de mal que les organismes nationaux de normalisation à « vendre » les normes à un public de non-initiés. La grande

majorité de mes étudiants et de mes collègues n'en ont jamais entendu parler, ou seulement en termes négatifs pour souligner les lourdeurs administratives ou la surcharge de travail qu'impliquent des labels peu clairs et toutes sortes de systèmes applicables à la responsabilité sociétale ou à l'environnement. Qui plus est, les normes sont généralement vues comme les outils privés du monde économique, qui les applique de manière volontaire, et il n'est pas facile, dans le cadre d'un programme d'enseignement en science politique, de démontrer leur pertinence en termes de pouvoir et de réglementation (étatiques).

Heureusement, pour dissiper ces a priori, il suffit en règle générale d'une documentation bien choisie, de sujets d'actualité et de cours pratiques avec des études de cas concrets. J'ai procédé ainsi une fois avec mes étudiants de master en science politique. Après quelques cours généraux pour présenter la normalisation dans les grandes lignes et des explications plus détaillées d'ordre technique, je leur ai demandé de constituer des dossiers sur des enjeux actuels de la normalisation, par exemple la formation et l'éducation, la « diplomatie » Microsoft sur les formats de fichiers ouverts (Open XML/ODF), ou les normes relatives à la qualité, la sécurité et les performances utilisées dans les centres d'appel et les services clients délocalisés. L'opération a été concluante, même avec les étudiants qui ne savaient strictement rien des normes.

Malgré son succès, l'exercice est demeuré essentiellement une étude de cas exploratoire pour examiner l'émergence d'acteurs non étatiques dans les relations internationales et interroger leur légitimité dans la gouvernance privée transnationale.

Ce qui m'amène à l'une des difficultés que pose l'enseignement de la normalisation : de mon point de vue, la normalisation ne peut pas être considérée comme une discipline à part entière, car elle touche à une multitude d'autres domaines.

Comblent le déficit démocratique de la normalisation

En tant qu'universitaire, l'un des projets dans lequel je me suis profondément engagé est INTERNORM, un projet pilote sur quatre ans (2010–2014) financé par l'Université de Lausanne pour favoriser la participation de la société civile aux comités techniques de l'ISO. Ce projet s'inscrit dans un programme de plus grande ampleur qui vise à trouver de nouvelles formules pour mutualiser les savoirs et renforcer les liens entre le monde académique et la société. Dans cette optique, INTERNORM entend combler le « déficit démocratique » de la normalisation. Dans les faits, bien que formellement ouvert à la participation des acteurs de la société civile, le champ de la normalisation internationale



est toujours largement dominé par les experts de l'industrie et les acteurs économiques clés.

De nombreuses normes internationales ont une incidence directe sur chacun d'entre nous et sur la société dans son ensemble, mais, dans les arènes de délibération, les associations de consommateurs et de protection de l'environnement et les syndicats sont gravement minoritaires, quand ils sont représentés. Pour tenter de corriger ce déséquilibre, INTERNORM entend agir comme un « pôle interactif de savoirs », fondé sur la mise en commun des compétences académiques et des expériences accumulées par les acteurs de la société civile sur des questions spécifiques de la normalisation internationale.

INTERNORM est membre de l'Association suisse de normalisation (SNV), qui est le membre de l'ISO pour la Suisse. À ce titre, sa participation est autorisée dans deux comités techniques de l'ISO. Au départ de l'étude, le comité de pilotage a sélectionné différents sujets d'intérêt général, parmi lesquels nos partenaires ont retenu les services touristiques (ISO/TC 228) et les nanotechnologies (ISO/TC 229). Nous organisons des réunions pour débattre de questions techniques précises, puis sur la base de délibérations successives, nos avis sont relayés aux niveaux national et international sous forme de commentaires écrits et de votes.

Notre budget est limité pour assister aux réunions internationales, mais nous avons souvent été surpris de voir avec quelle facilité les commentaires d'INTERNORM étaient acceptés – pas toujours, bien sûr – et de l'impact considérable qu'ils pouvaient avoir. Par exemple, l'expertise de nos partenaires – dont un toxicologue de renom – nous a amenés à formuler un commentaire technique qui a conduit à la révision des valeurs seuils utilisées pour établir les fiches techniques de données de sécurité pour les nanomatériaux. Et en ce qui concerne l'industrie du tourisme, l'introduction d'une nouvelle section, dans un projet de comité sur le traitement des plaintes, a été approuvé sur la base des commentaires d'INTERNORM.

Surmonter une méfiance

Avant d'en arriver là, il nous a fallu convaincre nos partenaires potentiels de l'intérêt de participer aux activités de normalisation. L'affaire n'a pas été simple. Nous avons dû surmonter une méfiance générale envers les normes, réputées ajouter des contraintes supplémentaires sans aucun avantage visible pour les organisations de la société civile, dont les objectifs stratégiques et le domaine d'action sont souvent aux antipodes des activités de l'ISO. Heureusement, certains étaient déjà convaincus, en particulier une grande organisation de consommateurs qui prend part aux travaux des comités de l'ISO depuis des décennies. D'autres se sont laissés facilement influencer. Faisant valoir l'impact considérable des normes sur le lieu de travail, l'un de nos partenaires – un syndicat – estime indispensable de mieux comprendre le monde de la normalisation pour se positionner différemment à cet égard et s'engager à participer à l'élaboration des normes plutôt que de se contenter de les utiliser.



Photo: Zoé Graz

En bref

Nom : Jean-Christophe Graz

Nationalité : Suisse

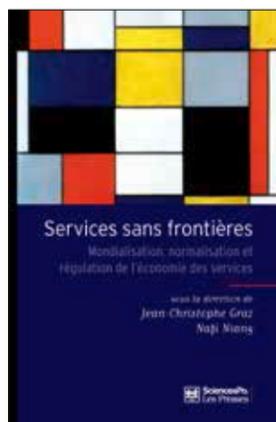
Âge : 47 ans

Profession : Professeur de relations internationales à l'Institut d'études politiques et internationales de l'Université de Lausanne

Hobbies : Cyclisme en été et ski en hiver

(ce qui n'est pas très original pour un Suisse)

Trait caractéristique : N'est jamais parvenu à prendre longtemps ses distances du monde académique depuis la fin de ses études



« *Services sans frontières, Mondialisation, normalisation et régulation de l'économie des services* » par **Jean-Christophe Graz et Nafi Niang**.

État des lieux

Il y a quelques leçons faciles à tirer de cette autre façon de combler le déficit démocratique de la normalisation internationale. La plateforme de discussion fonctionne en mettant en commun les connaissances des experts en normalisation avec celles de spécialistes de sujets particuliers et l'expérience de professionnels de la société civile non spécialistes. Avec le recul, trois éléments ressortent nettement. Tout d'abord, nous savons maintenant que les organisations de la société civile prendront plus volontiers le train en marche une fois qu'elles auront découvert comment la normalisation peut servir leurs objectifs stratégiques. Deuxièmement, il est essentiel de maintenir une veille sur les activités de l'ISO, de nous familiariser avec les procédures complexes et le langage de la normalisation, et de tendre la main d'égal à égal aux partenaires de la société civile, si l'on veut conserver leur adhésion et leur concours à long terme. Et enfin, il est beaucoup plus stimulant de participer directement avec les experts des comités techniques impliqués dans la rédaction des normes, que de s'en tenir au statut consultatif qu'offrent les comités miroirs du Comité de l'ISO sur la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO), car vous avez de grandes chances de pouvoir influencer le processus.

Prochaine étape

Toutes les associations impliquées dans INTERNORM – y compris la SNV, le Bureau fédéral de la consommation et l'ISO/COPOLCO qui bénéficient du statut d'observateur – ont reconnu l'importance de ce projet pour promouvoir la participation des acteurs de la société civile dans l'élaboration des Normes internationales.

Quelles sont les prochaines étapes ? Pour éviter de perdre le terrain que nous avons gagné jusqu'à présent, il est essentiel que nous établissions une structure permanente pour veiller à ce que les organisations de la société civile soient représentées dans l'arène de la normalisation. Il faudrait peut-être – en particulier dans le contexte du récent Règlement (UE) 1025/2012 relatif à la normalisation européenne – procéder à une réforme du cadre existant au niveau régional, dont le rôle vis-à-vis des organisations parties prenantes reste consultatif. Mais nous devons aussi toucher la base de la société, en mobilisant l'intérêt au niveau national, et nous y travaillons avec nos partenaires. En fait, ce type de projet représente un enjeu de taille avec l'importance croissante des Normes internationales dans la société contemporaine. ML



Photo: Nicole Chuard ©UNIL

Une partie de l'équipe directrice INTERNORM : **Christophe Hauert**, Chargé de projet (à gauche) et **Jean-Christophe Graz**, Responsable du projet.

Le Forum CEO au Costa Rica, sur Instagram

Nicolas Fleury
Director of Marketing,
Communication and Information

 [instagram.com/flryn](https://www.instagram.com/flryn)

 twitter.com/nicolasfleury



Je vous invite à m'accompagner au Forum CEO de l'ISO au Costa Rica, qui a rassemblé des directeurs généraux des pays d'Amérique latine membres de l'ISO.

1. Je voyage léger. Faire ses bagages, ce n'est pas une science exacte, mais j'essaie de prendre avec moi le strict minimum – des vêtements pour la semaine et de quoi parer aux éventuels imprévus... comme les taches de sauce tomate. « La vie, c'est comme une boîte de chocolats, on ne sait jamais sur quoi on va tomber » – et parfois, c'est de la sauce tomate!

2. À bord de l'avion avec Rob. Vingt heures de vol jusqu'à San José, voyager ensemble nous permet de revoir, d'améliorer et, si besoin est, d'apporter quelques retouches au contenu du cours que nous allons donner ensemble pendant trois jours... mais, soyons honnêtes, c'est aussi un bon moyen de faire passer le temps.

3. Nous voilà à San José. Une semaine chargée nous attend. Notre première journée démarre sur les chapeaux de roues avec des exposés à présenter devant des groupes de parties prenantes, une réunion avec le vice-ministre de l'économie, de l'industrie et du commerce, des entretiens avec la presse et une visite des bureaux d'INTECO, membre de l'ISO pour le Costa Rica, qui accueille ce Forum CEO de l'ISO.

4. Chambre de l'industrie du Costa Rica. C'est pour nous une occasion formidable de rencontrer les principaux acteurs politiques et économiques du pays et de voir les choses de l'intérieur. Le décalage horaire ne semble pas un problème pour Rob. Il est midi à Genève et nous, nous venons de... petit-déjeuner? Heureusement, je peux compter sur le café costaricien!

5. Première journée du Forum CEO de l'ISO. Plus de 20 membres actifs d'Amérique centrale et d'Amérique latine sont là. Beaucoup de discussions constructives, d'expériences échangées et d'idées, mais aussi, et surtout, beaucoup de bonne humeur! Un moment idéal pour élargir son réseau et resserrer des liens.

6. La fatigue commence à se faire sentir après ces quatre jours intenses. INTECO nous invite dans un magnifique restaurant de spécialités locales, à l'extérieur de San José – une pause bien méritée après cette semaine trépidante. L'ambiance est excellente; les musiques et danses costariciennes traditionnelles nous redonnent de l'énergie. Nous voilà bien requinqués.

7. Retour à Genève. Je fais cavalier seul, Rob reste un jour de plus au Costa Rica, où une série de réunions l'attend avant sa visite officielle à la Barbade. Mon avion survole la Grande Pomme et j'immortalise une vue à couper le souffle de Manhattan, où le soleil vient de se coucher. Que le monde est beau!

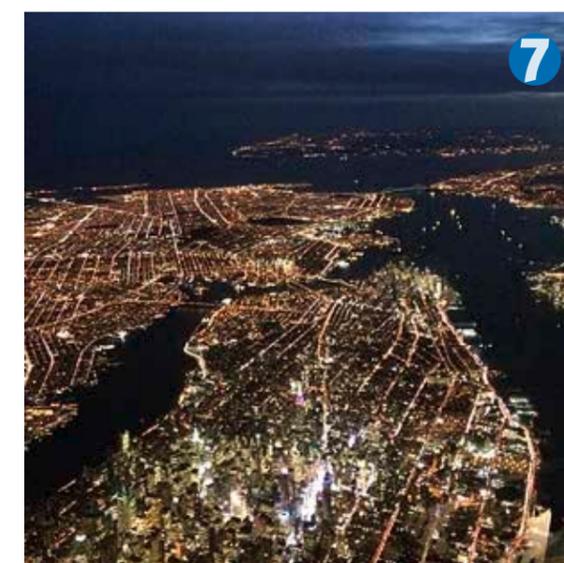




Photo : TSK

22301

gage de survie
de l'entreprise

Quand pèse brusquement sur une entreprise la menace de graves perturbations, l'aptitude à réagir rapidement et efficacement est une question de survie. Tan Seng Kee Foods Pte Ltd., entreprise de fabrication de nouilles chinoises implantée à Singapour, n'a pas attendu la catastrophe. Elle s'est employée à mettre en application la norme ISO 22301 pour la gestion de la continuité des activités. Aujourd'hui, la société est prête – même à affronter le pire.

Qu'il s'agisse de catastrophes naturelles de grande ampleur, d'attentats terroristes, d'accidents liés à la technologie ou d'incidents environnementaux, les bouleversements peuvent frapper à tout moment. Leurs causes sont variables – négligence humaine, acte de malveillance ou cataclysmes – mais leur probabilité (et leur gravité) n'en est pas moins réelle.

Face à des menaces aussi impossibles à prévoir que potentiellement dévastatrices, Tan Seng Kee Foods Pte Ltd. (TSK) a décidé d'appliquer un Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA) fondé sur la norme ISO 22301. Le Directeur exécutif de TSK, Raymond Tan, est maintenant en mesure d'identifier les menaces auxquelles peut se trouver exposée l'entreprise, d'assurer le maintien de ses activités et de sa réputation, et de sauvegarder les intérêts des parties prenantes en cas de catastrophe. Il partage avec nous ses conseils, les leçons de l'expérience acquise et d'autres recommandations utiles à connaître.



ISOfocus : Pour quelles raisons vous êtes-vous engagé dans une démarche ISO 22301 ?

Raymond Tan : Nous voulions que notre entreprise soit dotée d'un SMCA pour que tout notre personnel sache réagir face aux éventuelles situations d'urgence (pannes ou interruptions de la production, des systèmes logistiques ou informatiques, ou catastrophes naturelles). Notre conviction est que notre entreprise gagnera en compétitivité et que, grâce à la confiance ainsi établie dans l'esprit des clients en relation d'affaires avec nous, nous aurons la préférence sur d'autres fournisseurs.

Prenez l'exemple tout récent d'un brusque pic de pollution de l'air enregistré en ville. En quelques heures, nous avons réagi et pris des mesures pour protéger la santé et le bien-être de notre personnel, en distribuant des masques médicaux de protection aux personnes responsables de la logistique. La situation nous a servi d'épreuve de vérité décisive pour tester notre réactivité opérationnelle en cas de situations imprévues.



Quels ont été les principaux jalons du programme ISO 22301 ?

L'entreprise a identifié ses fonctions critiques et établi une stratégie pour que, même en cas d'incident majeur, l'activité puisse suivre son cours. Nous avons responsabilisé le personnel en le dotant des compétences indispensables pour augmenter la résilience des processus et solidifier les rapports de confiance entre les différents départements. Cette démarche nous a permis d'améliorer en continu l'aptitude de notre entreprise (et de notre personnel) à réagir et à intervenir face à des incidents majeurs pour assurer la reprise des activités critiques de l'entreprise et mobiliser tous les efforts pour accélérer le retour à la normale.

Parmi les autres éléments du programme, nous avons aussi mis en place un plan d'urgence incendie complet et de nombreuses mesures ingénieuses et rentables pour réagir correctement face aux situations catastrophiques.

Quelles difficultés avez-vous principalement rencontrées ?

Les nouilles sont un produit alimentaire de base et le marché doit être approvisionné en continu – toute interruption de nos activités de fabrication nuirait gravement à notre réputation, perturberait le fonctionnement de nos services et mettrait notre situation financière en péril.

Les règlements imposés en matière de manutention et de préparation des produits alimentaires et de gestion des risques (sécurité et santé au travail) représentent d'autres enjeux à respecter. C'est pourquoi nous avons voulu mettre en place un cadre de gestion de crise conforme aux meilleures pratiques de notre secteur et adaptable aux divers objectifs commerciaux de nos différentes divisions.

À propos de TSK

Tan Seng Kee Foods Pte Ltd. (TSK), petite entreprise familiale créée en 1936, était au départ spécialisée dans la fabrication artisanale de nouilles chinoises fraîches comme les *kway teow*, ces nouilles de riz plates et épaisses dont étaient friands les immigrants du Sud de la Chine.

En sept décennies, la petite entreprise familiale a changé deux fois de forme juridique : entreprise unipersonnelle en 1978, elle s'est transformée en société à responsabilité limitée en 2006.

À Singapour, TSK a été la première entreprise de ce secteur à obtenir la certification HACCP pour son système d'analyse des dangers, ce qui lui a permis de renforcer sa crédibilité auprès de sa clientèle et de se démarquer de ses concurrents.



Quelles recommandations donneriez-vous à d'autres entreprises prêtes à s'engager dans la même démarche ?

Chaque entreprise est unique, chacune poursuit un ensemble d'objectifs spécifiques. Mais, dans tous les cas, il faut que ceux qui sont aux commandes soient très clairs sur leur motivation et s'engagent jusqu'au bout à mener à bien la démarche.

En ce qui nous concerne, nous avons consacré beaucoup de temps et d'efforts à l'analyse d'impact sur nos activités et à l'évaluation des risques, en particulier pour faire comprendre, dans les départements, à quel point il est utile et important d'établir un processus de préparation opérationnelle aux situations d'urgence. Il s'est avéré utile de désigner, dans chaque division, une personne de référence dans le domaine.

Autre objectif fondamental : renforcer, dans l'entreprise, la culture du risque et de la préparation à réagir. Dans la communication interne, nous nous sommes attachés à convaincre tout le personnel de l'entreprise, du haut de l'échelle jusqu'au dernier échelon.

Conseilleriez-vous à d'autres entreprises – grandes ou petites – de faire comme vous ?

Oui ! Évidemment, pour une entreprise aussi petite que la nôtre, un tel projet n'est pas chose facile. Nous y gagnons cependant un avantage concurrentiel. Le projet peut contribuer à améliorer la résilience et la manière de réagir en cas de perturbations des activités, y compris face aux risques de pandémie. Cela vaut pour toutes les entreprises, qu'il s'agisse d'une PME ou d'une grande multinationale. EGD

ISO 22301
peut représenter
un avantage concurrentiel.

Rallier tous les consommateurs

On parle souvent de l'importance des normes pour les consommateurs. Elles aident en effet à faire en sorte que les produits soient sûrs, écologiques et fonctionnent bien. Mais la relation réciproque – l'importance des consommateurs pour les normes – n'est pas toujours mesurée à sa juste valeur.

Dans l'optique d'impliquer davantage de représentants des consommateurs dans le processus d'élaboration des normes, le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO) a mis à jour son didacticiel d'introduction en ligne, *Les consommateurs et les normes : un partenariat pour un monde meilleur*.

Les normes définissent les caractéristiques et spécifications de produits. Par conséquent, plus les consommateurs s'investissent dans leur élaboration, plus il est probable que le produit final répondra à leurs attentes. Les Normes internationales de l'ISO sont élaborées par les représentants d'un large éventail de parties intéressées : principaux experts de l'industrie, ONG, milieux universitaires et autres groupes de consommateurs et de parties prenantes. Toute personne peut prendre part à ce processus en devenant représentant des consommateurs.

S'impliquer dans l'élaboration des normes peut paraître intimidant pour le néophyte. C'est pourquoi, il y a quelques années, l'ISO/COPOLCO a mis au point, en partenariat avec l'organisation de consommateurs Consumers International, un didacticiel d'introduction en ligne. Ce cours d'une demi-journée explique l'intérêt des normes consensuelles pour les consommateurs et l'appui que

représentent les contributions des représentants des consommateurs pour le système de la normalisation internationale.

Cette année, l'ISO/COPOLCO étoffe son didacticiel en introduisant une nouvelle section comportant des indications pour une représentation efficace des consommateurs. Cette ressource offre des suggestions et des conseils pratiques pour faire valoir les points de vue des consommateurs lors des réunions consacrées à l'élaboration de normes et établir des comptes rendus efficaces – afin que les consommateurs puissent contribuer utilement aux normes de demain. KB



Protégez vos informations avec la nouvelle collection de normes sur la sécurité

Les violations de la sécurité de l'information ne cessent d'augmenter à l'heure où se multiplient les cyber-attaques à l'encontre des organisations de toutes tailles.

Dans ce contexte de plus en plus difficile, les entreprises n'ont d'autre choix que de se protéger. La nouvelle collection en ligne de l'ISO relative aux systèmes de management de la sécurité de l'information (SMSI) constitue notre première ligne de défense. Cette nouvelle collection comprend la célèbre ISO/CEI 27001 qui aide les organisations à gérer la sécurité de leurs actifs, notamment les informations financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données qui leur sont confiées par des tiers. Les normes de systèmes de management de la sécurité de l'information (SMSI) sont la toute dernière collection mise à disposition sur la Plateforme de consultation en ligne (OBP), qui contient déjà les familles de normes relatives au management de la qualité, au management environnemental et à la gestion de la sécurité des denrées alimentaires.

Des avantages en temps réel

Avec une collection ISO en ligne, vous avez la certitude de toujours pouvoir :

- Disposer du contenu le plus à jour : lorsqu'une norme d'une collection est modifiée, votre bibliothèque de normes est automatiquement mise à jour
- Naviguer facilement d'une norme à l'autre : grâce aux liens intégrés, il suffit d'un clic pour passer d'une norme à l'autre
- Consulter le contenu où que vous soyez : vous pouvez accéder à votre bibliothèque de normes sur n'importe quel ordinateur ou tablette, à condition que vous soyez connecté à Internet

Vingt-quatre normes sont disponibles pour un abonnement annuel au prix de 375 francs suisses.



Découvrez notre plateforme de consultation en ligne:

www.iso.org/obp



Découvrez

le nouveau

calendrier

ISO 2014

Avec 12 superbes photos
sélectionnées pour l'illustrer,
2014 sera forcément une année
lumineuse et haute en couleurs.

Ouvrez-le sur
www.iso.org/cal2014