

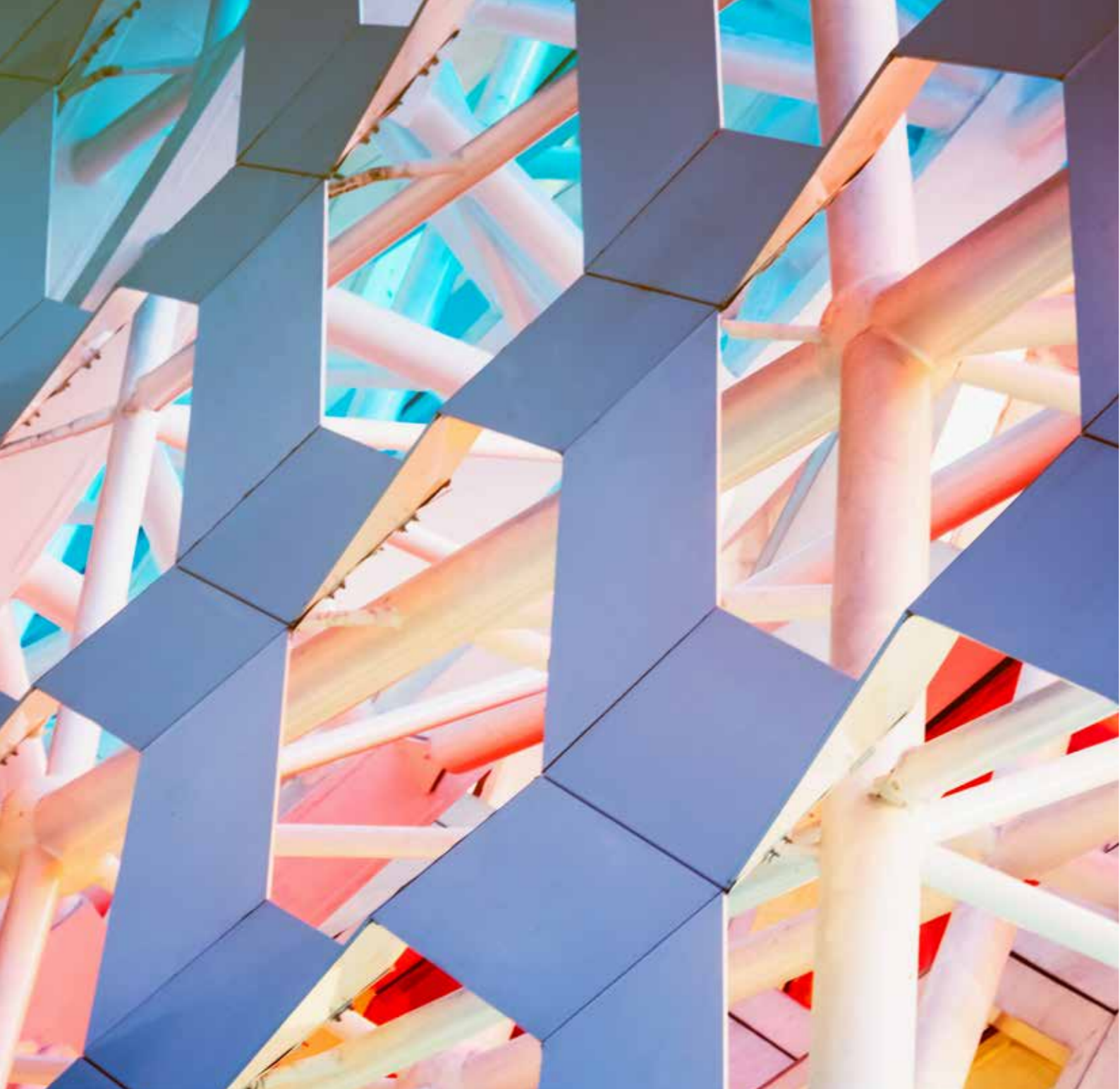


rapport annuel

2017

**CONSTRUIRE**  
un avenir meilleur





# 2017 RAPPORT ANNUEL

- 4 MESSAGE DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'ISO
- 6 NOS RÉSULTATS
- 10 NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS
- 30 NOS 70 ANS
- 34 NOS MEMBRES
- 42 NOS PARTENARIATS
- 50 NOS INITIATIVES
- 60 NOS FINANCES
- 64 MESSAGE DU PRÉSIDENT ÉLU DE L'ISO





MESSAGE DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'ISO – SERGIO MUJICA

## CONSTRUIRE ENSEMBLE NOTRE AVENIR

Riche d'une longue histoire, l'ISO, qui tire sa force de ses membres, a souvent trouvé une source d'inspiration dans le passé pour envisager l'avenir. Ainsi, plus que toutes les autres années, dans cette année 2017, qui a coïncidé avec ma nomination en qualité de Secrétaire général de l'ISO, il s'est aussi agi d'établir un socle solide pour l'avenir.

Depuis 70 ans, nous adhérons à un ensemble de valeurs ancrées dans la collaboration : notre ouverture à tous les pays, avec les mêmes droits et les mêmes devoirs. À l'ISO, chacun d'entre nous incarne ces valeurs avec passion, détermination et discipline. Elles ont résisté à l'épreuve du temps. Elles sont l'essence même de notre succès.

Dans ce monde en rapide mutation, il est plus important que jamais pour l'ISO d'être efficace, efficiente et prompte à réagir pour construire un avenir meilleur. Notre détermination constante à promouvoir le développement socio-économique et à contribuer à un monde plus juste et plus durable, profitera à tous.

Durant l'année écoulée, nous avons effectué des changements significatifs pour établir l'infrastructure mondiale nécessaire à la réalisation des objectifs de demain. En 2017, l'accent a été davantage placé sur notre solide réseau de membres ISO, soutenu par un large éventail de parties prenantes, qui aide à mieux faire connaître les normes ISO, partout dans le monde. Nous avons également investi dans les capacités de normalisation, le savoir-faire et le talent afin de continuer de créer de la valeur pour la communauté internationale.

Nous sommes fiers de ce que nous avons réalisé en 2017. L'énergie avec laquelle nous avons poursuivi l'élaboration des Normes internationales s'est traduite dans l'effort de productivité

et d'innovation dans de nouvelles directions. L'année 2017 a été marquée par un nombre record de Normes internationales et documents normatifs (1 578 au total), ce qui reflète la solidité et les ambitions du système de l'ISO.

En considérant l'année écoulée, je suis impressionné par le retentissement qu'a pu avoir notre impact en si peu de temps. C'est pour moi un réel privilège – et une véritable source de plaisir – que de travailler avec une communauté mondiale aussi passionnée, dévouée, dynamique, active et diversifiée. Jamais il n'y a eu de communauté mieux à même qu'aujourd'hui de faire évoluer le mode d'utilisation des Normes internationales à l'échelle mondiale.

Guider l'ISO en fonction de notre stratégie globale – la Stratégie de l'ISO 2016-2020 – continuera d'être l'une de mes priorités de Secrétaire général de l'ISO. C'est aussi mon rôle que de veiller à ce que toutes les différentes composantes de ce système – nos 163 membres de la famille ISO, nos experts dévoués, nos partenaires régionaux et internationaux de longue date et le Secrétariat central de l'ISO – interagissent positivement, de façon à ce que l'« utilisation universelle des normes ISO » soit définitivement une réalité.

Je tiens à adresser mes remerciements aux 163 membres de la communauté ISO pour leurs réalisations extraordinaires tout au long de l'année écoulée, ainsi que pour la confiance qu'ils m'ont accordée. J'aimerais également saisir l'occasion pour vous adresser mes vœux et remercier tous ceux qui contribuent au système de l'ISO et dont le rôle est si déterminant dans notre succès. C'est pour moi un privilège que de travailler à vos côtés dans cette famille ISO, dont nous sommes tous si profondément fiers. Je vous remercie tous du fond du cœur.





# NOS RÉSULTATS

La pertinence globale des solutions apportées par les travaux de l'ISO a été mise en avant en 2017. Nos efforts nous ont permis de mettre à disposition des normes essentielles pour suivre le rythme de notre monde en rapide évolution. Ces normes répondent aux besoins du marché et fournissent un langage commun grâce auquel il est possible de se comprendre partout sur la planète. Elles établissent une plateforme solide pour l'innovation, la connectivité et la croissance économique.

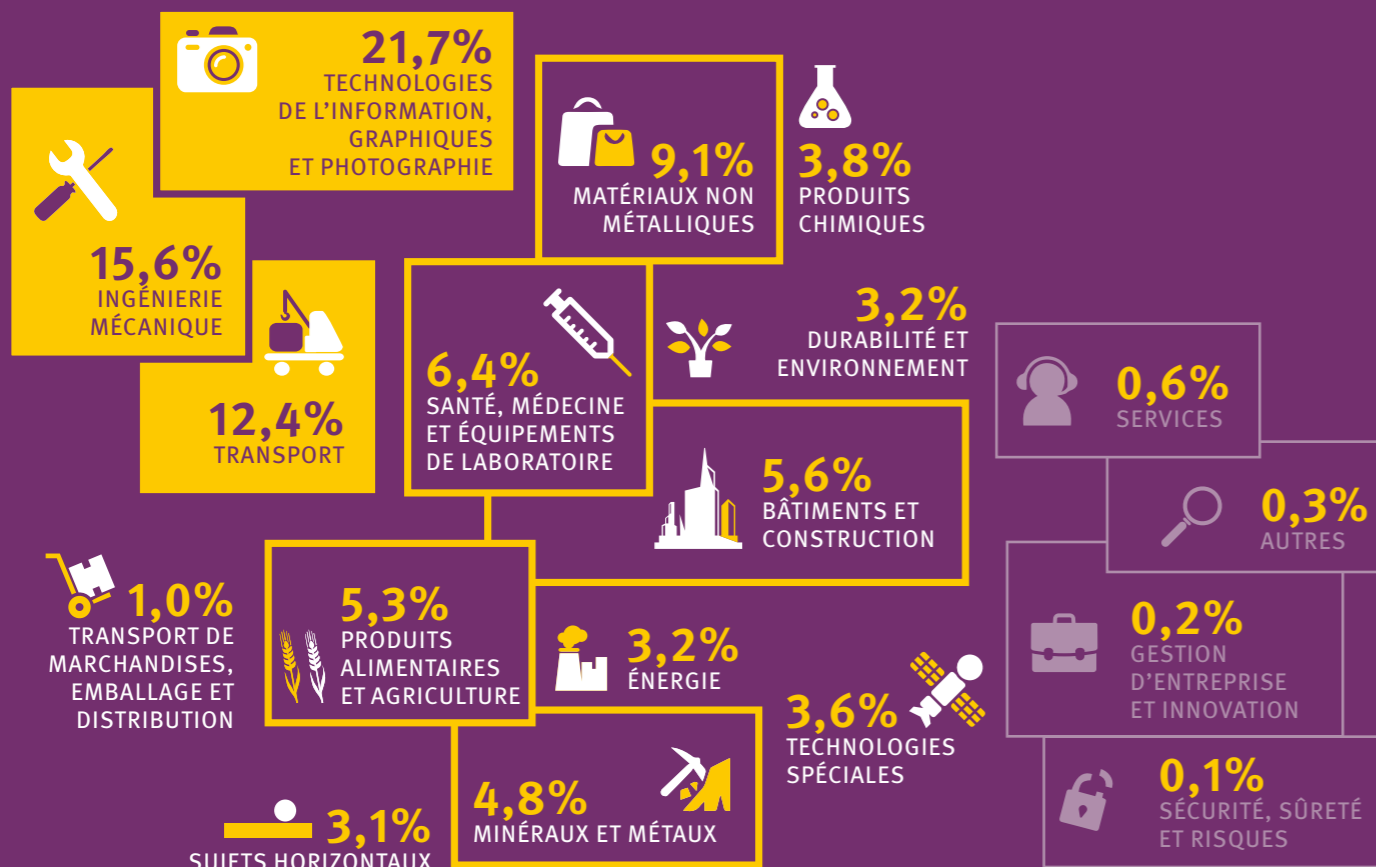
21991

NORMES INTERNATIONALES ET DOCUMENTS NORMATIFS

NOMBRE RECORD EN 2017

1578

NORMES ISO PAR SECTEUR TECHNIQUE



UNE ANNÉE RECORD

À la fin de 2017, l'ISO avait publié un total de 21 991 Normes internationales et documents normatifs. En fait, l'année 2017 a enregistré un chiffre de production jamais atteint, soit 1 578 contre 1 381 en 2016. Les chiffres de 2017 représentent une augmentation de 14 % par rapport à 2016 et une augmentation de 17 % en termes de nombre de pages par rapport à 2016.

Les normes ISO constituent une base de référence solide pour répondre aux besoins des utilisateurs auxquels elles s'adressent dans le monde entier. C'est pour cette raison que de nouveaux secteurs se tournent vers l'ISO pour obtenir les Normes internationales dont ils ont besoin pour faciliter la diffusion de technologies innovantes et aider à structurer les marchés. En 2017, l'ISO a créé plusieurs nouveaux comités techniques (TC) et un comité de projet (PC) afin de produire des normes pour de nouveaux secteurs. Les comités ainsi créés sont les suivants :

- ISO/PC 311, *Consommateurs vulnérables*
- ISO/TC 312, *Excellence de service*
- ISO/TC 313, *Machines d'emballage*
- ISO/TC 314, *Vieillesse de la population*

NOTRE PERTINENCE AU NIVEAU MONDIAL

Cette année, nous sommes restés focalisés sur la pertinence mondiale en continuant d'élaborer des normes pour répondre à bon nombre des enjeux actuels, en visant notamment différents objectifs :

- Faciliter le commerce international
- Diffuser les connaissances, assurer le transfert des technologies et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité
- Promouvoir la sûreté et la sécurité
- Aider à la protection de l'environnement et de la santé
- Faciliter le déploiement d'innovations dans les technologies de l'information et les nouvelles technologies
- Contribuer à une bonne gouvernance publique

DÉCLARATION DU G7

En 2017, lors de la réunion des Chefs d'État et de gouvernement du G7 tenue à Turin, en Italie, la contribution positive des Normes internationales en tant qu'outils de progrès a été reconnue avec plus d'acuité au plus haut niveau.

Selon la Déclaration des Ministres des TIC et de l'industrie des pays du G7 intitulée « Pour une prochaine révolution de la production inclusive, ouverte et sécurisée », la promotion de la coopération internationale sur les normes est « essentielle pour progresser vers un univers numérique connecté. Les normes sont un moyen de promouvoir la croissance économique, l'innovation, la productivité et la compétitivité, ainsi que l'interopérabilité, la confiance et la sécurité dans l'utilisation des TIC. »

Rédigée au cours de la rencontre du G7, qui est une enceinte de dialogue au plus haut niveau pour les démocraties les plus industriellement avancées du monde, cette Déclaration met également en avant les avantages du processus d'élaboration des normes auquel participent les parties prenantes d'un large éventail de domaines, et avance que « les gouvernements devraient favoriser un environnement inclusif pour l'élaboration des normes [...] afin que les solutions techniques reflètent les priorités de toutes les parties prenantes, y compris les PME et les consommateurs. »

Sergio Mujica, Secrétaire général de l'ISO, s'est félicité de cette Déclaration, en faisant valoir que « dans le monde numérique, les Normes internationales constituent la base de l'interopérabilité qui est essentielle pour le bon fonctionnement des technologies. Ainsi, pour que les appareils puissent communiquer entre eux et assurer l'échange des données, la compréhension des protocoles de communication et des méthodes est indispensable pour assurer la compatibilité requise. C'est là que les normes jouent un rôle décisif. Nous sommes ravis de voir que les dirigeants du G7 ont compris que les normes sont un moyen de stimuler l'innovation et le progrès ».



# NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS

Pour l'ISO – plus grand producteur de Normes internationales au monde – constituer une solide communauté de clients satisfaits est un objectif central depuis sa création il y a 70 ans.

Les ingénieurs du monde entier reconnaissent depuis des décennies toute la valeur de la contribution des normes ISO à la résolution des problèmes techniques. Ces dernières années, ce sont plus largement les entreprises, les gouvernements et les organisations internationales qui ont pris conscience avec plus d'acuité de tout ce que le vaste monde des normes ISO peut apporter.

Aujourd'hui, la collection ISO de Normes internationales pertinentes au niveau mondial continue de soutenir la croissance dans les marchés du monde entier.

Cette section examine comment nous nous attachons à construire l'avenir – pour les 70 années à venir et au-delà – essentiellement à l'aide de quelques exemples puisés dans les 1 578 Normes internationales et documents normatifs que nous avons publiés en 2017.





*Les services occupent une place prépondérante dans l'économie mondiale. Selon les données de la Banque mondiale, ils représentent près de 75 % du PIB des pays développés et environ 50 % du PIB des pays en développement. Dans ce contexte, il est manifeste que le besoin de Normes internationales dans le secteur des services ne cesse de croître.*

## SERVICES

La bonne nouvelle, c'est que nous sommes prêts. L'ISO a déjà publié plus de 700 normes relatives aux services et, au cours de l'année écoulée, nous avons publié une gamme de nouveaux livrables pour aider à stimuler encore davantage ce secteur. Voici quelques exemples :

- ISO 50007, *Services énergétiques – Lignes directrices pour l'évaluation et l'amélioration du service énergétique aux utilisateurs*
- ISO 12812, *Opérations bancaires de base – Services financiers mobiles*
- ISO 18295-1, *Centres de contact clients – Partie 1 : Exigences relatives aux centres de contact clients*
- ISO 18295-2, *Centres de contact clients – Partie 2 : Exigences relatives aux donneurs d'ordre faisant appel aux services de centres de contact clients*

Cette année nous avons également organisé à Vancouver, Canada, un atelier sur les services, en coopération avec le Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité (ISO/CASCO). La manifestation a réuni 140 représentants de parties prenantes pour discuter des enjeux, des lacunes et des opportunités en termes de normalisation dans le secteur des services.

Les participants ont examiné l'opportunité d'établir des règles plus flexibles pour les normes de service (et notamment comment aborder au mieux les systèmes de management) et se sont demandé si les programmes d'évaluation de la conformité existants permettaient de répondre de façon adéquate aux besoins du secteur des services. Les résultats de l'atelier influenceront sur l'orientation future de la stratégie de l'ISO pour la normalisation des services.



*Selon un récent rapport de l'Organisation météorologique mondiale, avec les changements climatiques, la planète avance maintenant « en territoire inconnu ». La hausse du niveau des mers, la fonte des glaces de l'Arctique et les températures très élevées enregistrées en sont quelques-uns des phénomènes symptomatiques.*

## CHANGEMENTS CLIMATIQUES

C'est dans cette optique que nous avons organisé avec l'IAF (Forum international de l'accréditation) une manifestation en marge de la COP23 (23<sup>e</sup> Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (CCNUCC) à Bonn, en Allemagne, pour montrer quelques-unes des réponses apportées par les Normes internationales ISO pour aider les organisations à lutter contre le changement climatique. Nous avons eu l'occasion de promouvoir une partie du travail que l'ISO fait dans des domaines tels que l'environnement (ISO 14001) et le management de l'énergie (ISO 50001), l'adaptation aux changements climatiques (ISO 14090), les activités de financement au regard du changement climatique (ISO 14097) et les mesures en faveur du climat (ISO 14080), ainsi que le rôle que jouent les Normes internationales en appui aux acteurs non étatiques dans le cadre de l'Accord de Paris sur le changement climatique, adopté par consensus mondial lors de la COP21 en décembre 2015.

À cet égard, dans le cadre de la lutte contre le changement climatique, il est

de plus en plus important, pour l'élaboration de normes ISO, d'accroître l'intérêt et la participation d'acteurs non étatiques ou non Parties, de manière à prendre des décisions plus rapidement et sur une échelle suffisamment grande pour construire un avenir meilleur.

En 2017, lors de la Conférence ministérielle sur l'énergie propre (CEM), forum mondial de haut niveau destiné à faire progresser les énergies propres à l'échelon international, la norme ISO 50001 a bénéficié d'un sérieux coup de pouce. En effet, en marge de la Conférence étaient organisés divers forums, ateliers et manifestations, dont un Atelier international pour une consommation plus responsable mettant en avant les avantages d'ISO 50001.

Selon une analyse de la CEM, la mise en œuvre d'ISO 50001 à l'échelon mondial, dans les secteurs commerciaux et industriels, permettrait des économies d'énergie cumulées de l'ordre de 62 exajoules d'ici 2030, soit une diminution des coûts énergétiques de près de USD 600 milliards et une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 6 500 millions de tonnes métriques.







*Selon l'enquête annuelle du Forum économique mondial (WEF) sur la perception des risques dans le monde, les cybermenaces gagnent en importance, les cyberattaques à grande échelle occupant désormais la troisième place en termes de probabilité, tandis que la cybergépendance est considérée comme le deuxième facteur déterminant le paysage des risques mondiaux au cours des dix prochaines années.*

## ACTIVITÉS COMMERCIALES

C'est à ce niveau que les Normes internationales, telles que celles de la famille ISO/IEC 27000, interviennent en aidant les organisations à gérer la sécurité d'actifs comme les informations financières, la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confiées par des tiers.

Pour toute personne chargée de l'audit d'une entreprise donnée, ce processus peut s'avérer complexe. C'est précisément dans ce but qu'ISO/IEC 27007, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la sécurité de l'information*, a été élaborée. Elle a pour objet d'aider les deux parties à se préparer soigneusement grâce à des lignes directrices claires.



Mais ce n'est pas tout. La gamme des normes ISO destinées aux entreprises soucieuses de prospérer dans un monde en constante évolution a continué de s'élargir. En plus de celles relatives à la sécurité de l'information, nous avons également publié en 2017 des normes supplémentaires pour aider les entreprises à naviguer dans ces temps de changement sans précédent. Il s'agit notamment des normes suivantes :

- ISO 22316, *Sécurité et résilience – Résilience organisationnelle – Principes et attributs*
- ISO 44001, *Systèmes de management collaboratif d'une relation d'affaire – Exigences et cadre de travail*
- ISO 20700, *Lignes directrices relatives aux services de conseil en management*
- ISO 20400, *Achats responsables – Lignes directrices*
- IWA<sup>1)</sup> 26, *Utilisation de la norme ISO 26000:2010 dans les systèmes de management*

1) Un Accord international d'atelier (IWA) est un document élaboré hors du système des comités de l'ISO, pour permettre aux acteurs du marché de négocier dans un environnement d'« atelier ouvert ». Après une durée de vie maximale de six ans, le document est soit transformé en un autre livrable ISO soit annulé.





*D'après des données de l'Agence internationale de l'énergie (AIE), les bâtiments et la construction produisent actuellement près de 40 % des émissions de gaz à effet de serre. Telle est la situation aujourd'hui, mais d'ici 2060, la surface de plancher des bâtiments aura doublé.*

## **BÂTIMENTS DURABLES**

Face à des chiffres aussi inquiétants, nos activités destinées à pousser constamment en avant la démarche de la construction écoresponsable sont fondamentales. Dans ce but, nous avons publié la famille de normes ISO 52000 visant à promouvoir l'efficacité énergétique sur le marché mondial de la construction. Qu'il s'agisse du chauffage, du refroidissement, de la ventilation, des commandes intelligentes ou des appareils consommant ou produisant de l'énergie, les différentes parties d'ISO 52000 aideront les architectes, les ingénieurs et les autorités de réglementation à évaluer de manière globale la performance énergétique des bâtiments neufs et existants, sans entraîner de surchauffe budgétaire, dans un contexte de hausse des températures.

Cette année, notre collection de normes pour un secteur du bâtiment écoresponsable s'est encore élargie pour répondre à des exigences de fonctionnalité, de confort et de conception, mais aussi de durabilité environnementale et d'efficacité énergétique. Nous avons publié les normes suivantes :

- ISO 16745-1, *Développement durable dans les bâtiments et les ouvrages de génie civil – Métrique du carbone des bâtiments existants pendant la phase opérationnelle – Partie 1 : Calculs, rapports et communication*
- ISO 16745-2, *Développement durable dans les bâtiments et les ouvrages de génie civil – Métrique du carbone des bâtiments existants pendant la phase opérationnelle – Partie 2 : Vérification*
- ISO 21930, *Développement durable dans les bâtiments et les ouvrages de génie civil – Règles principales pour les déclarations environnementales des produits de construction et des services*

Nous savons que ces normes sont essentielles pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris sur le changement climatique et les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, tout en jetant les bases indispensables pour aborder les enjeux de la construction de demain.





*En 2017, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus dans le monde a plus que doublé par rapport à 1980. Selon les prévisions, il devrait encore doubler d'ici 2050 pour atteindre près de 2,1 milliards. Si cette évolution démographique est pour nos sociétés une source de pressions et de défis dans tous les domaines, des soins de santé aux transports locaux, elle offre aussi de multiples opportunités.*

## **VIEILLISSEMENT DES SOCIÉTÉS**

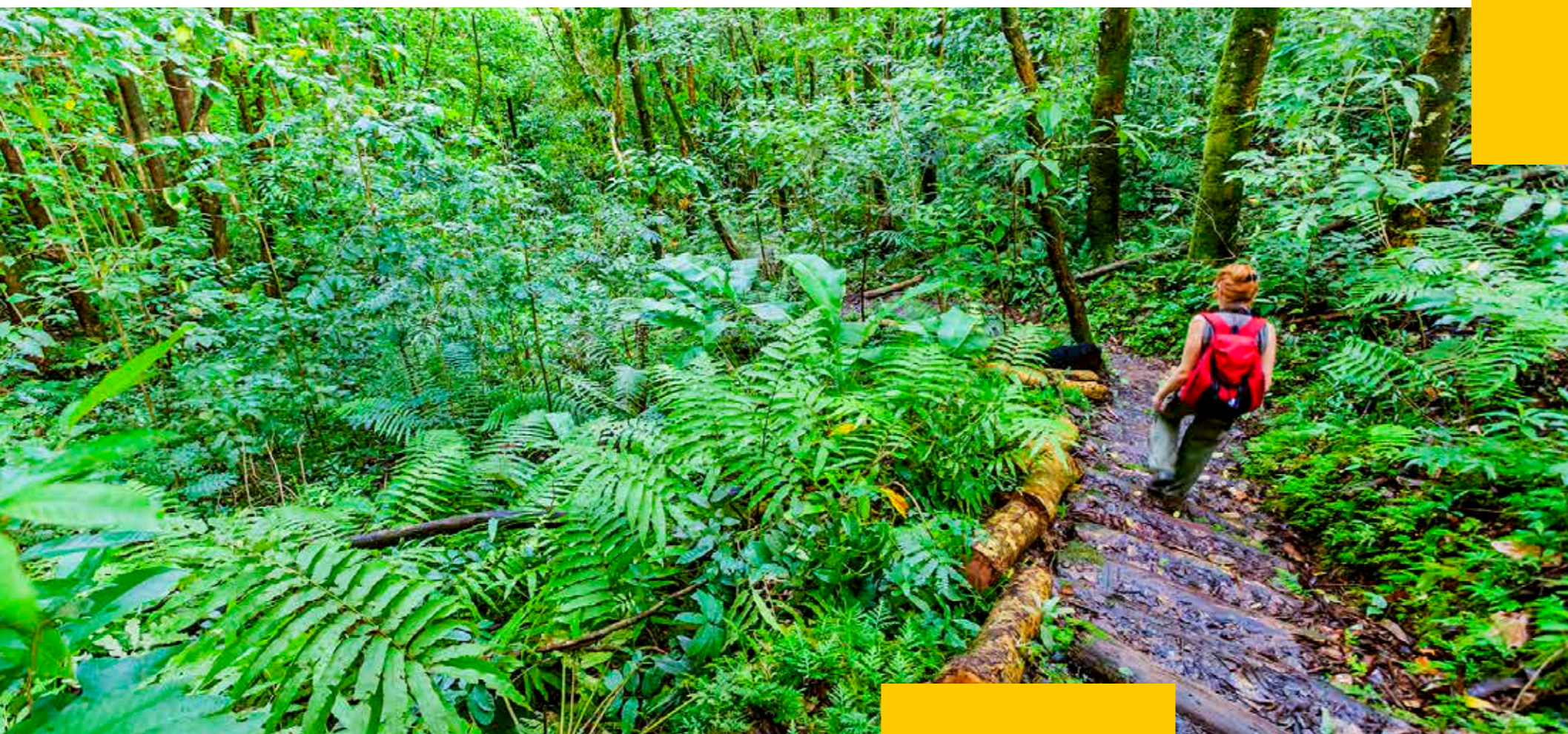
De nombreuses initiatives ont vu le jour cette année en ce qui concerne la question du vieillissement des populations, avec, notamment, la création du comité technique ISO/TC 314, *Vieillesse de la population*. Ce nouveau TC a pour vocation d'élaborer des normes et des solutions dans un large éventail de domaines, afin de répondre aux défis que pose le vieillissement des populations, tout en saisissant les opportunités qui s'y rattachent.

L'ISO/TC 314 est l'aboutissement d'activités soutenues menées par l'ISO sur cette question et comprenant, notamment, l'élaboration de l'Accord international d'atelier IWA 18, *Cadre de travail pour les services de santé et de soins communautaires à vie intégrés dans les sociétés âgées*, qui ont conduit à la création du Groupe consultatif stratégique (SAG) de l'ISO sur les sociétés vieillissantes. Reconnaisant l'ampleur du sujet, le SAG a été mis en place pour

établir la réalité du besoin dans le domaine et définir l'orientation stratégique et la portée des futurs travaux de normalisation sur cette question.

Parallèlement au numéro de mars/avril 2017 du magazine de l'ISO sur la normalisation internationale, *ISOfocus*, et à la Journée internationale des personnes âgées instituée par les Nations Unies, l'ISO a lancé sur les médias sociaux une campagne de sensibilisation pour rappeler à quel point il est important de répondre efficacement aux besoins de ces populations au fur et à mesure de leur avancement en âge, dans l'intérêt de la société. La campagne a mobilisé différentes parties prenantes, au sein de la communauté de la normalisation et au-delà, y compris des membres et partenaires de l'ISO, pour mettre en avant l'importance des Normes internationales dans le domaine du vieillissement des populations.





*Aujourd'hui, le tourisme est l'un des secteurs qui se développent le plus rapidement à l'échelon mondial, et l'on s'attend à ce qu'il continue de progresser dans les années à venir. Pour la seule année 2016, 1 235 millions de voyageurs ont franchi des frontières internationales et, selon l'édition 2017 des Faits saillants OMT du tourisme, publiée par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) des Nations Unies, ce chiffre devrait augmenter, pour atteindre 1,8 milliard d'ici 2030.*

## **TOURISME**

Comment les Normes internationales peuvent-elles apporter plus de clarté et contribuer à l'évolution de ce secteur ? Le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*, – sous la conduite de l'organisme national de normalisation espagnol, UNE, membre de l'ISO pour l'Espagne, en collaboration avec un autre membre de l'ISO, l'INNORPI (Tunisie) – cherche le consensus sur la meilleure manière d'assurer les prestations de services touristiques. Résultat : plus de 20 normes destinées à aider les organismes du secteur public et du secteur privé à améliorer leurs services aux touristes, dans des domaines comme la plongée, la thalassothérapie, les espaces naturels protégés, le tourisme d'aventure ou les ports de plaisance.

Les réussites de l'ISO/TC 228, qui a su aider le secteur du tourisme à construire un avenir meilleur pour les personnes et la planète, ont été saluées par l'attribution d'un prix soulignant l'excellence et la performance remarquable, remis le 20 septembre 2017, lors de la 40<sup>e</sup> Assemblée générale de l'ISO à Berlin, en Allemagne.

En annonçant le lauréat, le Président de l'ISO, M. Zhang, a indiqué que l'ISO/TC 228 a pris de l'ampleur – à la fois en termes de nombre de membres et de couverture géographique – et compte désormais des représentants des cinq continents, ainsi que des pays à économies en transition.



*Les hautes technologies sont en train de transformer les entreprises, les économies, les emplois, et même la société, et selon un livre blanc publié récemment par le Forum économique mondial, elles devraient générer jusqu'à USD 3 700 milliards d'ici 2025. Cette nouvelle ère ouvre de grandes opportunités, mais présente aussi de nouveaux risques.*

## NOUVELLES TECHNOLOGIES

De nouveaux modèles de consommation sont appelés à prendre de l'ampleur, notamment l'économie du partage. Pour relever les défis que présente ce modèle économique, le Conseil canadien des normes (CCN), membre de l'ISO pour le Canada, a organisé, en mars 2017, un atelier qui a permis l'élaboration de l'Accord international d'atelier ISO IWA 27, *Principes directeurs et cadre de travail pour l'économie du partage*, qui apporte des solutions pour une économie du partage efficace et efficiente.

L'IWA 27 offre un cadre pour la prise de décision et l'action, qui permet d'apporter une réponse aux conséquences et aux opportunités sociales, environnementales et économiques majeures de l'économie du partage. Ce document aidera les pouvoirs publics à suivre le rythme du changement, à soutenir l'élaboration des politiques et à mieux protéger les consommateurs et l'industrie.

Cette année a également été marquée par la réunion inaugurale de notre nouveau comité technique sur les chaînes de blocs. Les chaînes de blocs, une forme de technologie de registre distribué, utilisent des ordinateurs indépendants – appelés nœuds – pour enregistrer des transactions dans leurs registres distribués respectifs, plutôt que de centraliser les données dans un registre traditionnel. Cette architecture ouvre la voie à une nouvelle forme de flexibilité grâce à un système d'enregistrement qui va au-delà de la simple base de données.

Cette manifestation, tenue à Sydney, en Australie, a réuni des experts internationaux d'une trentaine de pays pour établir le programme des travaux de normalisation à effectuer dans ce domaine, à travers la constitution de cinq groupes d'étude clés: architecture de référence, taxonomie et ontologie; cas d'utilisation; sécurité et confidentialité; identité; et contrats automatiques. Les domaines de normalisation à couvrir étant établis, le comité technique ISO/TC 307, *Technologies des chaînes de blocs et technologies de registre distribué*, devrait permettre à cette technologie de franchir une nouvelle étape.

En 2017, le comité technique mixte ISO/IEC/JTC 1, *Technologies de l'information*, fruit d'un effort de collaboration entre l'ISO et la Commission électrotechnique internationale (IEC), a célébré 30 années de réalisations remarquables en matière de normalisation dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce comité, dont les travaux portent sur des développements novateurs comme les villes intelligentes, la cybersécurité, la compression vidéo, la biométrie, l'informatique en nuage (cloud computing) et l'Internet des objets (IoT), continuera de se développer de manière fulgurante dans les années à venir. Les domaines prioritaires pour ses travaux futurs incluent, entre autres, l'impression et la numérisation 3D (ou fabrication additive), le calcul en périphérie de réseau (edge computing) et l'intelligence artificielle.

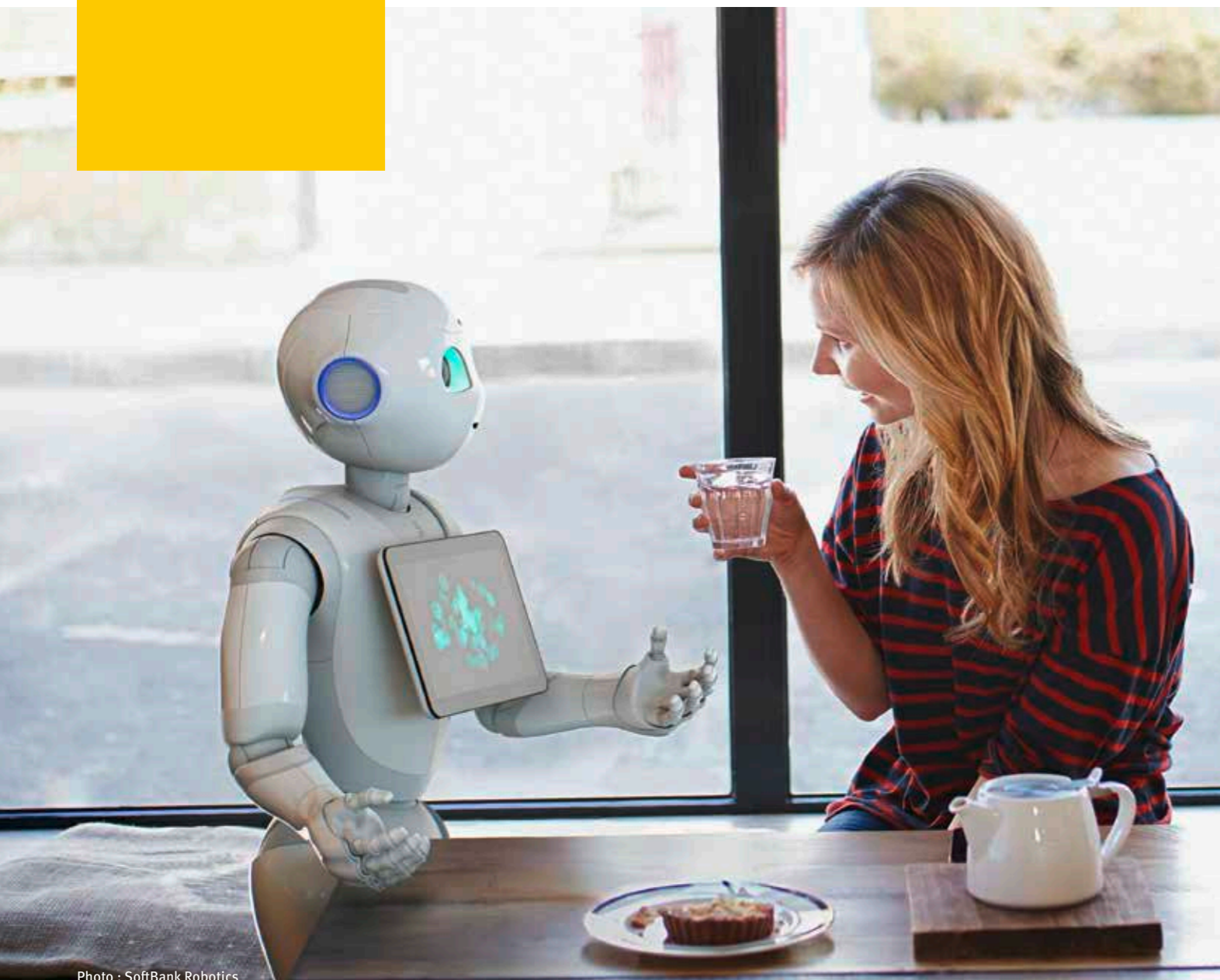


Photo : SoftBank Robotics



*Avec des chaînes de valeur mondiales qui occupent une place de plus en plus importante dans la création des revenus au niveau mondial, il est indispensable de disposer de services d'essais, d'inspection et de certification efficaces, rentables et reconnus au plan international, conformes aux accords de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), pour répondre aux exigences des marchés extérieurs.*

### **ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ**

L'année 2017 a été particulièrement fructueuse en ce qui concerne notre collection pour l'évaluation de la conformité. Le point fort de l'année a été la publication d'ISO/IEC 17025 sur la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Il s'agit de la troisième édition de la norme publiée pour la première fois en 1999, qui est devenue la référence internationale pour établir la preuve de la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais.

La norme ISO/IEC 17025 contribue également à faciliter la coopération entre les laboratoires et d'autres organismes en assurant une meilleure acceptation des résultats d'un pays à l'autre. Les certificats et rapports d'essai peuvent être reconnus dans différents pays sans impliquer de nouveaux essais, facilitant ainsi le commerce international.

Parallèlement à la publication de cette norme phare, nous avons préparé une vidéo sur les avantages de la nouvelle norme ISO/IEC 17025. Cette vidéo, ainsi que d'autres vidéos ISO, sont accessibles sur la chaîne vidéo de l'ISO sur YouTube : [www.iso.org/youtube](http://www.iso.org/youtube).

Chaque année, nous effectuons une étude globale des certifications de conformité à nos normes de systèmes de management. Selon l'Étude ISO 2016, les normes de systèmes de management ISO les plus connues sont largement plébiscitées, avec un total combiné de 1 644 357 certificats délivrés dans le monde. Les normes de systèmes de management de l'ISO les plus largement utilisées, ISO 9001 sur le management de la qualité et ISO 14001 sur le management environnemental, connaissent toujours le même engouement, avec un nombre total respectif de 1 106 356 et 346 189 certificats.



Partout dans le monde, l'évolution du comportement des consommateurs est rapide et significative. Selon eMarketer, un cabinet d'étude spécialisé dans le numérique, entre 2015 et 2019, les ventes en ligne feront plus que doubler, et d'ici 2019, elles représenteront plus de 12 % des ventes à l'échelon mondial.

## CONSOMMATEURS

L'ISO a continué de travailler dur pour les consommateurs au travers de son Comité pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO). Des représentants des membres du COPOLCO ont notamment participé au Sommet des consommateurs du G20 – intitulé « Building a digital world consumers can trust (Construire un monde numérique digne de confiance pour le consommateur) » – co-organisé par Consumers International (CI), la fédération mondiale des organisations de consommateurs, et le gouvernement allemand, avec le soutien du DIN, membre de l'ISO pour l'Allemagne.

Cet événement prestigieux marquant la Journée mondiale des droits des consommateurs a offert à l'ISO et à différents représentants de CI une précieuse tribune pour expliquer à de nombreuses personnes influentes tout l'intérêt des normes pour les consommateurs. Ce premier Sommet pour la Présidence du G20 a abordé différents thèmes tels que le cadre réglementaire, l'équité, la confiance, la protection des données, l'accès aux produits, aux services et à l'information, les méthodes d'achat sûres, et la sûreté des produits et des services. Ses conclusions ont contribué à l'établissement d'une proposition d'étude nouvelle du COPOLCO en faveur d'une norme pour la prise en compte du respect de la vie privée dès la conception.

Au cours de l'année écoulée, l'ISO/COPOLCO a également agi sur plusieurs axes – faisant valoir une nouvelle fois encore que, depuis longtemps, l'ISO montre sa détermination à faire entendre la voix du consommateur dans la normalisation internationale – y compris avec la publication du Guide ISO/IEC 46, *Essais comparatifs des produits de consommation et de leurs services – Principes généraux*. Ce guide succinct fournit des conseils précis aux laboratoires d'essais et aux organisations de consommateurs sur la façon de présenter les résultats d'essais de façon précise et aisément compréhensible. Ce document aidera les consommateurs à exercer leur droit de choisir en connaissance de cause.

L'atelier ISO/COPOLCO organisé le 17 mai 2017 sur le thème de la sécurité routière « Road Safety by Design » a été un élément phare de l'année. Selon l'Organisation mondiale de la santé, plus de 3 000 personnes décèdent chaque jour dans des accidents de la circulation, qui font aussi, chaque année dans le monde, des millions de blessés ou d'invalides. Des experts de la communauté technique de l'ISO, d'instituts de recherche et d'institutions internationales, comme la Commission économique pour l'Europe des Nations Unies (CEE-ONU) et le Programme mondial d'évaluation des nouveaux modèles de voitures (NCAP), ont apporté des éclairages utiles pour s'attaquer à ce problème.





# NOS 70 ANS

Nos célébrations du 70<sup>e</sup> anniversaire ont été l'occasion de rendre hommage au grand projet de nos fondateurs : un monde meilleur grâce à la normalisation. Cet élan d'enthousiasme pour la normalisation trouve aujourd'hui son écho dans les activités de nos comités techniques, qui œuvrent, avec nos membres, à produire des Normes internationales pertinentes pour le monde entier et utilisées partout.



1947  
2017





Depuis la naissance de l'ISO en 1947, nous avons parcouru un long chemin.

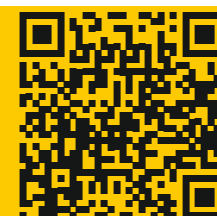
Grâce au rôle de premier plan que nous avons joué avec nos travaux, nous sommes parvenus à stimuler le commerce mondial et à mettre en place une culture de la qualité. Nous avons permis aux entreprises de se spécialiser et de faire face à la concurrence à l'échelon mondial grâce à l'interopérabilité, tout en garantissant la sécurité des consommateurs. Les normes ISO, nous le voyons bien, sont déjà omniprésentes, mais ce n'est pas fini. La demande de normes ne cesse de croître et notre mission s'élargit pour aborder les nouveaux enjeux auxquels le monde est aujourd'hui confronté.

Pour fêter cet anniversaire, l'ISO a organisé sur les médias sociaux, tout au long de l'année 2017, une campagne intitulée **#ISO70years**. L'initiative, la première en son genre à l'échelle mondiale dans notre Organisation, reflète notre détermination à renforcer le système ISO et à travailler ensemble pour assurer le succès futur.

Afin de remercier nos membres de leur contribution essentielle à l'ISO, nous avons partagé sur les médias sociaux leurs photos et leurs messages montrant ce que représente l'appartenance à l'ISO. Nous avons également évoqué l'impact des activités des comités techniques ISO dans le monde, en proposant tout au long de l'année le jeudi, de courtes rétrospectives de l'histoire de l'Organisation (**#throwbackthursday/#tbt**).

Une vidéo retraçant quelques-uns de ces moments emblématiques et montrant comment la communauté ISO a célébré notre 70<sup>e</sup> anniversaire a également été produite en 2017. Ces célébrations ont conforté et réaffirmé la mission de l'ISO et ses objectifs stratégiques, et nous ont permis de revenir sur notre histoire tout en lançant les activités de demain.

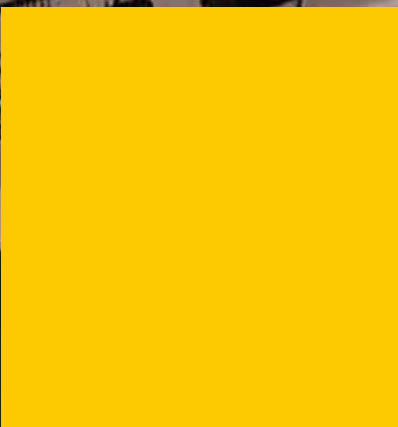
Au travers d'une série de photos et de tweets, elle montre comment les membres de l'ISO et les comités techniques ISO ont commémoré 70 années de normalisation internationale au sein de l'ISO. Cette vidéo, d'une durée d'une minute, rend aussi hommage à tous ceux qui ont participé à ces activités, dont l'implication, le dévouement et l'engagement ont été fort appréciés. Sincères remerciements à tous!





# NOS MEMBRES

La solidité de l'ISO se mesure à celle de ses membres, c'est pourquoi nous faisons tout pour nous développer et soutenir chacun de nos membres. Nous continuons de les aider à progresser et de les encourager pour qu'ils aient le plus fort impact et l'influence la plus positive possibles.







## L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'ISO

En septembre de cette année, nous avons eu le plaisir de réunir des représentants des membres de l'ISO du monde entier pour examiner les perspectives de la normalisation et la meilleure manière de la promouvoir. Le thème retenu pour cette occasion, « Ouverts d'esprit. Ouverts au changement », invitait la communauté ISO à se projeter vers l'avenir autour de quatre grands axes : établissement de perspectives quant aux besoins en normalisation, utilisation des nouvelles technologies, collaboration avec d'autres organisations, et mobilisation d'une nouvelle génération de normalisateurs.

« Il faut faire preuve de générosité et de clairvoyance pour comprendre que la perspective d'ensemble prime sur les différents éléments qui la constituent, considérés individuellement. Nous devons être prêts à faire des concessions pour que cette perspective d'ensemble l'emporte. Nous devons rester ouverts d'esprit, et être prêts à embrasser le changement », a fait valoir le Secrétaire général de l'ISO, Sergio Mujica, en s'adressant aux délégués du monde entier lors de la 40<sup>e</sup> Assemblée générale de l'ISO organisée à Berlin, en Allemagne.

« Nous devons poursuivre nos efforts pour dépasser le cadre de la famille ISO et établir le dialogue avec d'autres organisations de normalisation et partenaires clés, afin de garantir la pertinence et la cohérence de notre approche » a-t-il déclaré. Des paroles percutantes qui ont bien représenté l'esprit de la Semaine ISO en Allemagne, une semaine de réunions, dont l'Assemblée générale de l'ISO, qui a eu lieu cette année du 18 au 22 septembre.

Dans cette optique, il était nécessaire de mettre en parallèle différentes perspectives de la communauté ISO et d'ailleurs, pour donner de la matière aux débats et aux discussions sur les besoins actuels et futurs de la normalisation.



*Sergio Mujica, Secrétaire général de l'ISO, lors de la 40<sup>e</sup> Assemblée générale de l'ISO à Berlin, en Allemagne.*



*Participants à la Semaine des Secrétaires ISO à Singapour en novembre 2017.*

## DÉMULTIPLIER NOS FORCES

La sensibilisation et le renforcement des capacités sont primordiaux pour que les efforts de développement engagés par les pays en développement soient couronnés de succès. Étant donné que plus de deux-tiers des membres de l'ISO sont issus de pays en développement, le renforcement de leur infrastructure de normalisation et de leur capacité à participer aux travaux de normalisation internationale pour mieux en tirer parti est un de nos objectifs stratégiques inscrits dans le *Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement 2016-2020*.

En 2017, nous nous sommes attachés à renforcer les capacités stratégiques et opérationnelles des membres de l'ISO et à les rapprocher de leurs parties prenantes nationales, qui sont des acteurs essentiels du processus de la normalisation internationale. L'assistance technique offerte à nos membres a porté sur de multiples aspects visant notamment à :

- Renforcer la collaboration avec les décideurs politiques et les organismes de réglementation

- Établir les priorités en matière de normalisation à l'échelon national
- Identifier les moyens d'accroître l'engagement des parties prenantes dans les travaux de normalisation
- Aborder la question de la viabilité financière des organismes membres de l'ISO
- Appliquer de bonnes pratiques de normalisation
- Mettre en œuvre les principes du Code de pratique figurant dans l'Accord OTC de l'OMC<sup>1)</sup>
- Appliquer une approche de pointe dans la gestion de projets pour l'élaboration des normes

1) L'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les obstacles techniques au commerce (OTC) vise à faire en sorte que les règlements techniques, les normes et les procédures d'évaluation de la conformité soient non discriminatoires et ne créent pas d'obstacles non nécessaires au commerce.



## ACTIVITÉS DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Au cours de l'année écoulée, plus de 3 800 participants de 114 membres de l'ISO issus de pays en développement ont bénéficié de nos programmes sur mesure. Ces chiffres attestent du dévouement avec lequel nous mettons en œuvre nos activités et donnent une indication de leur succès.

En 2017, nous avons également mis en place différents programmes de parrainage afin d'assurer la contribution des experts de pays en développement au processus de normalisation dans des domaines hautement prioritaires pour leur économie nationale. Ainsi, 82 participants de 44 pays ont bénéficié de ces programmes. Toutes ces activités, qui aident nos membres à tirer le meilleur parti des Normes internationales et à participer plus pleinement au commerce mondial, sont aussi une indication de la confiance qu'accordent à l'ISO nos donateurs (par exemple, l'Agence suédoise de

coopération internationale au développement – Sida, les organisations internationales, les organisations régionales de normalisation et les membres de l'ISO engagés dans l'aide au développement).

Lors de sa réunion tenue durant la semaine de l'Assemblée générale, le Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement (DEVCO), qui est chargé de suivre la mise en œuvre du Plan d'action de l'ISO, a examiné comment les normes ISO pourraient mieux répondre aux besoins des membres des pays en développement et offrir un moyen de soutenir des questions d'actualité telles que l'agriculture durable et les technologies utilisées dans l'irrigation au goutte-à-goutte, la sécurité et la résilience face au changement climatique, ou les systèmes d'assainissement non collectifs visant à améliorer la situation sanitaire dans les pays en développement.



Participants à l'Atelier régional Marketing et Communication de l'ISO à Bangkok, en Thaïlande.



## MARKETING ET COMMUNICATION

Cette année, nous avons continué de nous focaliser sur la sensibilisation à l'efficacité des stratégies de marketing et de communication de nos membres lors de l'Atelier régional organisé à Bangkok, en Thaïlande. Cette manifestation, accueillie par le TISI, membre de l'ISO pour la Thaïlande, a réuni une trentaine de professionnels des organismes membres de l'ISO afin de discuter des meilleures pratiques, de partager leurs expériences en la matière et d'analyser les dernières tendances.

L'Atelier régional de deux jours a été suivi par le Forum Marketing et Communication de l'ISO. Une soixantaine de professionnels des organismes membres de l'ISO ont partagé certaines des initiatives les plus intéressantes sur lesquelles ont travaillé l'ISO et ses membres. Parmi les exemples présentés figuraient notamment une campagne norvégienne de promotion de l'image employeur, où les salariés apparaissaient en super-héros, et une campagne américaine multimédia associant des partenariats avec des entreprises, des administrations publiques et d'autres parties prenantes.

Des approches innovantes pour répondre aux besoins des clients ont également été examinées. Parmi les sujets abordés figuraient notamment l'expérimentation de nouveaux modes d'accès aux normes, la transformation d'organismes orientés produit en prestataires de services, les bases de données en ligne, la coopération entre les membres, etc. Un représentant de Facebook a proposé aux membres de l'ISO quelques conseils sur la façon d'utiliser au mieux cet outil, et nous avons également appris comment certains organismes de normalisation utilisent profitablement Instagram et ce qu'il faut faire en cas de crise en matière de communication. De nombreux membres ont par ailleurs partagé avec nous des astuces pour tirer le meilleur d'un site Web, et bien plus encore.

Pour la toute première fois, cette année, l'ISO a transmis en direct certains des événements marquants par le biais d'un groupe dédié sur Workplace, pour que les membres de l'ISO dans l'incapacité de participer puissent les voir, et ceux qui le désirent, les revoir.



Lena Dargham, Présidente du DEVCO, lors de la 40<sup>e</sup> Assemblée générale de l'ISO à Berlin, en Allemagne.



## MEMBRES DE L'ISO

En 2017, l'ISO était composée des organismes nationaux de 163 pays avec 120 comités membres, 40 membres correspondants et 3 membres abonnés.

## COMITÉS MEMBRES

AFGHANISTAN (ANSA); AFRIQUE DU SUD (SABS); ALGÉRIE (IANOR); ALLEMAGNE (DIN); ARABIE SAOUDITE (SASO); ARGENTINE (IRAM); ARMÉNIE (SARM); AUSTRALIE (SA); AUTRICHE (ASI); AZERBAÏDJAN (AZSTAND); BAHRÉÏN (BSMD); BANGLADESH (BSTI); BARBADE (BNSI); BÉLARUS (BELST); BELGIQUE (NBN); BÉNIN (ANM); BOSNIE-HERZÉGOVINE (BAS); BOTSWANA (BOBS); BRÉSIL (ABNT); BULGARIE (BDS); BURKINA FASO (ABNORM); CAMEROUN (ANOR); CANADA (SCC); CHILI (INN); CHINE (SAC); CHYPRE (CYS); COLOMBIE (ICONTEC); CONGO, RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU (OCC); CORÉE, RÉPUBLIQUE DE (KATS); CORÉE, RÉPUBLIQUE POPULAIRE DÉMOCRATIQUE DE (CSK); COSTA RICA (INTECO); CÔTE D'IVOIRE (CODINORM); CROATIE (HZN); CUBA (NC); DANEMARK (DS); DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE (INDOCAL); ÉGYPTE (EOS); EL SALVADOR (OSN); ÉMIRATS ARABES UNIS (ESMA); ÉQUATEUR (INEN); ESPAGNE (UNE); ESTONIE (EVS); ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE (ANSI); ÉTHIOPIE (ESA); FIDJI (DNTMS); FINLANDE (SFS); FRANCE (AFNOR); GABON (AGANOR); GHANA (GSA); GRÈCE (NQIS-ELOT); HONGRIE (MSZT); INDE (BIS); INDONÉSIE (BSN); IRAN, RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D' (ISIRI); IRAQ (COSQC); IRLANDE (NSAI); ISLANDE (IST); ISRAËL (SII); ITALIE (UNI); JAMAÏQUE (BSI); JAPON (JISC); JORDANIE (JSMO); KAZAKHSTAN (KAZMEMST); KENYA (KEBS); KOWÉÏT (KOWSMD); LETTONIE (LVS); LIBAN (LIBNOR); LITUANIE (LST); LUXEMBOURG (ILNAS); MACÉDOINE, EX-RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE (SRM); MALAISIE (DSM); MALAWI (MBS); MALI (AMANORM); MALTE (MCCAA); MAROC (IMANOR); MAURICE (MSB); MEXIQUE (DGN); MONGOLIE (MASM); NAMIBIE (NSI); NÉPAL (NBSM); NIGÉRIA (SON); NORVÈGE (SN); NOUVELLE-ZÉLANDE (NZSO); OMAN (DGSM); OUGANDA (UNBS); OUZBÉKISTAN (UZSTANDARD); PAKISTAN (PSQCA); PANAMA (COPANIT); PAYS-BAS (NEN); PÉROU (INACAL); PHILIPPINES (BPS); POLOGNE (PKN); PORTUGAL (IPQ); QATAR (QS); RÉPUBLIQUE ARABE SYRIENNE (SASMO); ROUMANIE (ASRO); ROYAUME-UNI DE GRANDE-BRETAGNE ET D'IRLANDE DU NORD (BSI); RUSSIE, FÉDÉRATION DE (GOST R); RWANDA (RSB); SAINTE-LUCIE (SLBS); SÉNÉGAL (ASN); SERBIE (ISS); SINGAPOUR (SPRING SG); SLOVAQUIE (SOSMT); SLOVÉNIE (SIST); SOUDAN (SSMO); SRI LANKA (SLSI); SUÈDE (SIS); SUISSE (SNV); TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE (TBS); TCHÉQUIE (UNMZ); THAÏLANDE (TISI); TRINITÉ-ET-TOBAGO (TTBS); TUNISIE (INNORPI); TURQUIE (TSE); UKRAINE (DSTU); URUGUAY (UNIT); VIET NAM (STAMEQ); YÉMEN (YSMO); ZIMBABWE (SAZ)



## MEMBRES CORRESPONDANTS

ALBANIE (DPS); ANGOLA (IANORQ); BAHAMAS (BBSQ); BHOUTAN (BSB); BOLIVIE, ÉTAT PLURINATIONAL DE (IBNORCA); BRUNEI DARUSSALAM (ABCI); BURUNDI (BBN); CAMBODGE (ISC); DOMINIQUE (DBOS); ÉRYTHRÉE (ESI); GAMBIE (TGSB); GÉORGIE (GEOSTM); GUATEMALA (COGUANOR); GUINÉE (IGNM); GUYANA (GNBS); HAÏTI (BHN); HONDURAS (OHN); HONG KONG, CHINE (ITCHKSAR); KIRGHIZISTAN (KYRGYZST); LAO, RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE POPULAIRE (DOSM); MACAO, CHINE (CPTTM); MADAGASCAR (BNM); MAURITANIE (DNPQ); MOLDOVA, RÉPUBLIQUE DE (ISM); MONTÉNÉGRE (ISME); MOZAMBIQUE (INNOQ); MYANMAR (DRI); NICARAGUA (DNM); NIGER (DNPQM); PALESTINE, ÉTAT DE (PSI); PAPOUASIE-NOUVELLE-GUINÉE (NISIT); PARAGUAY (INTN); SAINT-KITTS-ET-NEVIS (SKNBS); SEYHELLES (SBS); SIERRA LEONE (SLSB); SURINAME (SSB); SWAZILAND (SWASA); TADJIKISTAN (TJKSTN); TURKMÉNISTAN (MSST); ZAMBIE (ZABS)

## MEMBRES ABONNÉS

ANTIGUA-ET-BARBUDA (ABBS); BELIZE (BZBS); SAINT-VINCENT-ET-LES-GRENADINES (SVGBS)



# NOS PARTENARIATS

Nos défis ne connaissent ni frontières ni limites institutionnelles. Aucun pays, aucune organisation ni aucun groupe ne peut les relever seul. Notre interdépendance est toujours plus forte et nous nous devons d'adapter nos instruments et nos institutions pour rester en phase, en optimisant nos atouts collectifs et en utilisant nos ressources à bon escient.





*« Une coopération étroite avec l'ISO est essentielle [...] pour un alignement et une interconnexion appropriée au profit des gouvernements, des entreprises et des négociants partout dans le monde. »*



**Michael Møller**, Directeur général de l'Office des Nations Unies à Genève.

## UNE COMMUNAUTÉ INTERNATIONALE

Depuis sa création en 1947, l'ISO s'est activement engagée auprès de l'Organisation des Nations Unies (ONU). Au cours des sept dernières décennies, la relation avec l'ONU a connu de profonds changements, tant en termes de diversité des acteurs que d'évolution des priorités. Cependant, la collaboration de longue date entre nos deux organisations s'est avérée fondamentale pour relever certains des grands défis mondiaux et elle continuera à l'avenir de constituer une force de transformation, alors que nous poursuivons la mise en œuvre des Objectifs de développement durable des Nations Unies, la feuille de route mondiale qui guidera nos efforts collectifs jusqu'en 2030.

En outre, plus de 700 organisations internationales et régionales entretiennent aujourd'hui des liaisons formelles avec des comités techniques ISO. La véritable valeur de ces partenariats réside non seulement dans l'expertise technique, mais aussi dans les relations mutuelles que les institutions ont nouées au fil des ans. De la sécurité des denrées alimentaires, à l'aviation civile et à l'environnement, les organisations onusiennes apportent leur concours de bien des manières aux travaux de l'ISO. La participation active des experts de l'ONU à l'élaboration des normes ISO et à leur soutien au stade de leur mise en œuvre est essentielle pour garantir leur succès mondial.

Dans un souci constant d'accroître la cohérence de ses travaux à l'échelle du système, l'ISO entretient des liens étroits avec la famille des Nations Unies au sens large, et s'attache à en faciliter les efforts.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Stratégie de l'ISO 2016-2020 concerne la mission primordiale de l'ISO, qui est d'apporter des solutions mondiales aux enjeux mondiaux. Un certain nombre de ces enjeux est également au centre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et de ses 17 Objectifs de développement durable (ODD). Tout au long de l'année 2017, l'ISO a continué de défendre la coopération et l'établissement de partenariats à Genève et au-delà, afin, notamment, de faciliter la mise en œuvre efficace des ODD. Les activités principales dans ce domaine ont été les suivantes :

- L'ISO a participé aux efforts conjoints de communication par le biais du Projet de changement de perception, une entreprise collective visant à mettre en avant la pertinence et l'impact du travail accompli par les organisations internationales basées à Genève.
- Pour la première fois, des institutions spécialisées des Nations Unies, des organisations internationales et non gouvernementales (y compris l'ISO) et des universités ont réuni leurs données dans un répertoire collectif – le portail **GVADATA** qui se veut un guide actualisé et évolutif destiné à aider les utilisateurs à accéder aux innombrables informations générées par les différents acteurs de la Genève internationale. Ce portail est accessible en ligne à l'adresse **gvadata.ch**.
- L'ISO, qui est au nombre des multiples organisations représentant la Genève internationale, a participé à la Journée Portes ouvertes des Nations Unies, au Palais des Nations à Genève, en Suisse. Elle a ainsi eu l'occasion de présenter plusieurs de ses normes qui contribuent à promouvoir la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies – fil conducteur de toute cette manifestation.
- La communauté mondiale s'est retrouvée dans le cadre de l'EXPO 2017, à Astana, au Kazakhstan, pour étudier la question de l'« Énergie du futur ». L'ISO était représentée par le KAZMEMST, membre de l'Organisation pour le pays, dont le délégué, Zhassulan Kenzhegaliev, a présenté une vue d'ensemble des normes ISO pour les villes intelligentes en se servant de la ville d'Astana à titre d'exemple.





*« La collaboration sera incontournable à l'avenir, aussi bien pour les entreprises que pour les organisations élaboratrices de normes. Il ne s'agit pas d'un jeu à somme nulle... mais d'une situation gagnant-gagnant pour tous. »*



**Frans Vreeswijk,**  
Secrétaire général de l'IEC.

### **RENFORCER LA COLLABORATION AVEC L'IEC ET L'UIT**

En matière de collaboration, l'ISO encourage la coopération avec d'autres organisations élaboratrices de normes. Travailler ensemble nous permet de mieux répondre aux besoins de nos clients, qui bénéficient ainsi d'une approche coordonnée en matière de normalisation internationale. En outre, les activités redondantes sont ainsi éliminées et le paysage des normes internationales est moins complexe et moins coûteux pour l'ensemble des parties prenantes.

La Coopération mondiale de la normalisation (WSC), qui favorise la collaboration entre l'ISO, la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT), en est un exemple. Établie en 2001, la WSC a pour objectif de renforcer et de promouvoir la normalisation internationale par le biais de politiques et d'initiatives spécifiques. De la célébration de la Journée mondiale de la normalisation à l'organisation conjointe de manifestations internationales, la collaboration entre les trois organisations est porteuse de solutions innovantes dont tout le monde est bénéficiaire.

### **JOURNÉE MONDIALE DE LA NORMALISATION 2017**

Les partenaires de la WSC diffusent également chaque année ensemble un message commun pour marquer la Journée mondiale de la normalisation. En 2017, le thème était « Les normes rendent les villes plus intelligentes », une occasion pour l'IEC, l'ISO et l'UIT de rappeler la constance de leur engagement.

La Journée mondiale de la normalisation est aussi l'occasion de saluer le travail des milliers d'experts qui donnent de leur temps et de leur énergie pour élaborer des normes internationales, avec le concours des organismes nationaux de normalisation et des organisations partenaires, sous l'égide de l'IEC, de l'ISO et de l'UIT.

En amont de cette manifestation, l'IEC, l'ISO et l'UIT ont organisé un concours permettant de gagner jusqu'à 1 500 francs suisses avec une vidéo ou une affiche montrant comment les normes internationales peuvent rendre les villes plus intelligentes. Cette année, le gagnant a été un Iranien, Reza Rahimian, dont le poster, associant l'intelligence (matérialisée sous la forme d'un cerveau) au plan d'une ville, a été utilisé dans le monde entier pour marquer cette journée.

*« La cohésion de nos travaux est essentielle, et nous assurons un leadership dans la promotion de la collaboration des nombreux organismes qui constituent l'écosystème de la normalisation. »*



**Chaesub Lee,** Directeur du  
Bureau de la normalisation des  
télécommunications de l'UIT.





*« Il s'agit d'un effort de collaboration entre l'industrie, les investisseurs, les normalisateurs, les villes et toutes les parties prenantes concernées qui s'emploient à créer des villes plus intelligentes et plus durables. »*



**Sergio Mujica**, Secrétaire général de l'ISO.

### FORUM MONDIAL SUR LES VILLES INTELLIGENTES

Cette année, nous avons aussi fait équipe avec nos partenaires de la WSC pour organiser le Forum mondial sur les villes intelligentes, tenu le 15 novembre 2017 à l'occasion du Smart City Expo World Congress à Barcelone, en Espagne. Ce Forum avait pour thème les « Villes du futur – Solutions pour les défis communs – Comment les normes internationales peuvent-elles appuyer le développement de villes intelligentes et durables ».

Plus de 200 leaders d'opinion des plus innovants et influents sur la question des villes intelligentes se sont réunis pour mettre en commun leurs connaissances, exposer leurs visions et proposer des solutions pour édifier des villes efficaces, économiquement viables et durables.

Pour donner le plus d'impact possible à l'événement, nous avons organisé, avant la tenue du Forum, la campagne **#worldsmartcity**, tirant parti de différents médias sociaux pour lancer simultanément dans le monde entier un appel à l'action. Cette campagne, qui a suscité plus de 2 300 réactions, commentaires et partages sur Facebook, a été suivie par plus de 460 000 utilisateurs uniques sur Twitter, et nos posts ont été vus plus de 409 000 fois sur LinkedIn.

Cette campagne, qui s'est déroulée sur quatre semaines, abordait tous les mardis un sujet spécifique, dont l'énergie, les villes connectées, la mobilité et la résilience. Nous avons même proposé chaque semaine des quizz pour tester les connaissances de notre public sur chacun de ces sujets.



### ET L'EMMY AWARD EST DÉCERNÉ À...

En 2017, l'Academy of Television Arts & Sciences des États-Unis a décerné, pour l'excellence de leurs travaux, un Emmy Award aux experts de l'ISO et ses partenaires, l'IEC et l'UIT, qui ont établi le codage vidéo à haute efficacité (HEVC), la norme relative à la compression de l'image vidéo devenue le principal format de codage pour la TV ultra-haute définition (UHD).

Ce prix prestigieux honore les réalisations du Groupe des experts de l'image animée de l'ISO/IEC JTC 1, sous-comité 29, et de l'Équipe conjointe de collaboration sur le codage vidéo du Groupe d'étude 16 de l'UIT-T.

Cette collaboration vise à offrir d'ici 2020 une nouvelle norme de codage vidéo, qui remplacera la norme HEVC et viendra à nouveau doubler la capacité de compression de la précédente.



# NOS INITIATIVES

Le consensus et l'adoption volontaire étant des éléments cardinaux de l'ISO, on ne s'étonnera pas qu'une part fondamentale de nos activités ait trait aux initiatives de sensibilisation et à la recherche d'une compréhension commune. Voici quelques exemples de ces activités pour l'année 2017.



## INTERAGIR AVEC NOTRE PUBLIC

# 1,5 million

DE VISITES SUR ISO.ORG CHAQUE MOIS

15% DES INTERNAUTES CONSULTENT NOTRE SITE SUR UN APPAREIL MOBILE



# 41 000

ABONNÉS SUR TWITTER

# 214 000

ABONNÉS SUR FACEBOOK



# in

# 64 000

ABONNÉS SUR LINKEDIN



## INTERAGIR EN LIGNE

Au cours de l'année 2017, la conception du site Web de l'ISO a été largement modifiée. Le site reprend la nouvelle identité visuelle de l'ISO et reflète mieux la formule qui nous définit : « quand le monde s'accorde pour aller loin ». Les internautes constateront probablement la simplification de la navigation avec une approche plus intuitive et mieux adaptée aux appareils mobiles. Nous avons ajouté une nouvelle fonction de recherche plus performante, qui représente une amélioration essentielle, car les utilisateurs ont de plus en plus recours à des mots-clés plutôt que de parcourir des listes de liens.

Cette flexibilité intégrée permet de mieux répondre aux attentes des internautes qui consultent chaque mois ISO.org, qu'ils souhaitent se renseigner sur l'ISO, sur la façon de s'impliquer dans l'élaboration des normes, ou simplement obtenir des informations sur les normes ISO qui interviennent dans pratiquement tous les aspects du quotidien.

Depuis la fondation de notre Organisation, il y a 70 ans, nous réunissons une multitude de personnes pour élaborer des Normes internationales qui contribuent à créer un monde meilleur. Voilà pourquoi l'ISO compte trois langues officielles – l'anglais, le français et le russe – pour nous aider à atteindre un public aussi large que possible.

Nous sommes toujours plus présents et actifs sur les médias sociaux, ce qui nous permet de générer davantage de trafic sur notre nouveau site Web et de nous connecter avec de nombreuses personnes. Actuellement, nous sommes suivis par près de 41 000 personnes sur Twitter, 64 000 personnes sur LinkedIn et 214 000 personnes sur notre page Facebook.





## GAGNER EN EFFICIENCE ET EN EFFICACITÉ

En 2017, l'ISO a atteint des records avec la publication de 1 578 Normes internationales et documents normatifs, portant le nombre total à 21 991. Nous avons cette année encore connu une forte hausse du nombre de nouveaux projets enregistrés, soit une augmentation de 16 % par rapport à 2016.

Au cours de l'année écoulée, nous sommes restés focalisés sur l'excellence et nous avons continué d'élaborer et de livrer rapidement les normes dont le marché a besoin. Si l'on compare les données de 2017 à celles des années précédentes, il est clair que nous parvenons à maintenir un niveau de qualité optimal – 99,6 % des normes publiées sont exemptes d'erreurs.

Tout au long de l'année, nous avons également pris un certain nombre de mesures pour accroître l'efficacité et l'efficacité de nos processus d'élaboration des normes en apportant un meilleur soutien aux plus de 50 000 experts qui participent aux travaux de l'ISO, ainsi qu'aux milliers d'experts qui y contribuent au travers des comités miroirs nationaux. Parmi ces mesures figure la Stratégie TI 2017-2020, qui vise un partage plus efficace des données, contenus et connaissances dans un environnement sécurisé et fiable. L'édification du consensus et la prise de décision sont ainsi accélérées, et la production de Normes internationales pertinentes, utilisées partout dans le monde, est facilitée.

ISOlutions, une composante clé de la Stratégie TI 2017-2020, fournit des solutions de pointe à l'appui des activités de normalisation menées par les membres de l'ISO au niveau national. ISOlutions sera transformée de manière à mieux répondre au contexte économique en constante évolution de l'élaboration des normes. Les utilisateurs disposeront à l'avenir d'un outil permettant une meilleure collaboration entre experts et responsables de comités, une navigation fluide d'un document à l'autre, une plus grande efficacité pour le vote et une expérience utilisateur adaptée aux besoins.

## LES TRAVAUX DE L'ISO EN 2017

### TRAVAUX EN COURS

# 4757

PROJETS INSCRITS DANS LES PROGRAMMES  
DES COMITÉS TECHNIQUES

# 1642

NOUVEAUX PROJETS (SUJETS  
D'ÉTUDE) INSCRITS

PROJETS RÉPARTIS COMME SUIV :

**1 664** PROJETS DE TRAVAIL AU STADE PRÉPARATOIRE

**620** PROJETS DE COMITÉ

**2 473** PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES (DIS)

ET PROJETS FINALS DE NORMES INTERNATIONALES (FDIS)

### LIAISONS

# 724

ORGANISATIONS  
INTERNATIONALES  
EN LIAISON AVEC LES  
COMITÉS TECHNIQUES ET  
SOUS-COMITÉS DE L'ISO

### STRUCTURE DES COMITÉS TECHNIQUES DE L'ISO

**3 493** ORGANES TECHNIQUES, SOIT :

**243**  
COMITÉS TECHNIQUES

**505**  
SOUS-COMITÉS

**2 682**  
GROUPES DE TRAVAIL

**63**  
GROUPES D'ÉTUDE AD HOC

### RÉUNIONS

# 21

RÉUNIONS TECHNIQUES,  
EN MOYENNE, PAR JOUR  
OUVRABLE DANS LE MONDE

# 2784

RÉUNIONS TECHNIQUES ORGANISÉES DANS

**56** PAYS...

**205** RÉUNIONS DE COMITÉS  
TECHNIQUES

**407** RÉUNIONS DE SOUS-COMITÉS

**2 115** RÉUNIONS DE GROUPES  
DE TRAVAIL OU GROUPES AD HOC

# 307

RÉUNIONS  
VIRTUELLES ONT  
ÉTÉ ORGANISÉES  
EN 2017

... SOIT UNE  
AUGMENTATION DE

# 184%

ENTRE 2016  
ET 2017



## À PROPOS DU SECRÉTARIAT CENTRAL DE L'ISO

# 144

EMPLOYÉS TEMPS PLEIN DE



55 %  
DE FEMMES



45 %  
D'HOMMES

# 22

PAYS COORDONNENT  
LES ACTIVITÉS  
MONDIALES DE L'ISO

LE SECRÉTARIAT CENTRAL DE  
L'ISO EST BASÉ À GENÈVE,  
SUISSE, DEPUIS

# 1949



Notre équipe de direction (de gauche à droite) : **Julie Chamay**, Directrice, Ressources humaines ; **José Baltar**, Senior Leader, Gouvernance ; **Stéphane Châtelet**, Directeur, Technologies de l'information ; **Sophie Clivio**, Directrice, Normalisation et Politique technique ; **Sari Rajakoski**, Senior Leader, Renforcement des capacités ; **Sergio Mujica**, Secrétaire général ; **Sean MacCurtain**, Directeur, Évaluation de la conformité et questions relatives aux consommateurs ; et **Nicolas Fleury**, Secrétaire général adjoint.

### NEUTRALITÉ CARBONE FIÈREMENT AFFICHÉE

Dans le cadre de notre engagement de longue date à contribuer à la lutte contre le changement climatique, l'ISO est parvenue, fin 2017, à établir la neutralité carbone de ses activités.

### RE-CERTIFICATION ISO 9001:2015 ET ISO 14001:2015

En 2017, le Secrétariat central de l'ISO a obtenu la re-certification de ses systèmes de management qualité et de management environnemental intégrés. Une formule qui permet d'offrir une gamme complète de services aux membres de l'Organisation et aux normalisateurs, ainsi que des services d'information au grand public. Ces services incluent les suivants : coordination du programme de normalisation ; gestion des votes sur les projets de normes ; mise au point rédactionnelle et publication des normes ; information, communication et relations publiques ; et fonctionnement 365 jours par an, sept jours sur sept, 24 heures sur 24 de l'infrastructure TI et des services d'information basés sur le Web.





## PERSONNALITÉS DIRIGEANTES DE L'ISO



**ZHANG XIAOGANG**  
PRÉSIDENT  
DE L'ISO

### ZHANG XIAOGANG

PRÉSIDENT DE L'ISO – CHINE

M. Zhang Xiaogang a achevé son mandat de trois ans (2015-2017) en qualité de Président de l'ISO en décembre 2017. Actuel Vice-président du Groupe Ansteel, classé parmi les 500 premières entreprises mondiales, M. Zhang s'est illustré dans diverses fonctions de haut niveau à la tête de différentes entreprises sidérurgiques tout au long de ses 35 années de carrière. Titulaire d'un Doctorat en Métallurgie et Traitement thermique, M. Zhang est très impliqué dans le secteur de la sidérurgie.



**JOHN WALTER**  
PRÉSIDENT ÉLU  
DE L'ISO

### JOHN WALTER

PRÉSIDENT ÉLU DE L'ISO – CANADA

En 2017, John Walter a siégé un an en qualité de Président élu de l'ISO, avant d'effectuer, à partir de janvier 2018, un mandat de deux ans en tant que Président de l'ISO. John a siégé auparavant en qualité de Vice-président de l'ISO (questions de politique) pour la période 2014-2016 durant laquelle ses fonctions ont notamment consisté à diriger le Comité de l'ISO sur la stratégie et la politique, à appuyer les réalisations du Plan stratégique de l'ISO, et à assurer une communication efficace sur les dossiers stratégiques qui concernent l'ISO et ses parties prenantes. De 2009 à 2018, John a été Directeur général du Conseil canadien des normes (CCN). Au cours de sa carrière, John a contribué à l'utilisation des normes et à leur élaboration sous l'angle de l'industrie et de la réglementation. Il a été Vice-président, Élaboration des normes, à l'Association canadienne de normalisation (Groupe CSA) ; Président et Président-directeur général de la Technical Standards and Safety Authority (TSSA) ; et Sous-ministre adjoint au Ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario.



**SCOTT STEEDMAN**  
VICE-PRÉSIDENT  
DE L'ISO (QUESTIONS  
DE POLITIQUE)

### SCOTT STEEDMAN

VICE-PRÉSIDENT DE L'ISO (QUESTIONS DE POLITIQUE) – ROYAUME-UNI

Scott Steedman a été nommé Vice-président de l'ISO (questions de politique) pour l'année 2017. Directeur de la normalisation à la British Standards Institution (BSI) depuis 2012, il est également membre du Conseil d'administration du Groupe BSI. Ingénieur de formation, Scott a travaillé durant 20 ans dans l'industrie pour des sociétés de conseil et des entreprises de sous-traitance dans le cadre de projets d'infrastructures et de construction majeurs dans le monde entier. Au niveau européen, Scott a été Vice-président Politique du Comité européen de normalisation (CEN) de 2013 à 2016. Titulaire d'un doctorat en ingénierie de l'Université de Cambridge, Scott a été nommé Commandeur de l'Ordre de l'Empire britannique en 2010 en reconnaissance de sa contribution au domaine de l'ingénierie.



**PIET-HEIN DAVERVELDT**  
VICE-PRÉSIDENT  
DE L'ISO (GESTION  
TECHNIQUE)



**BRONWYN EVANS**  
VICE-PRÉSIDENTE  
DE L'ISO  
(FINANCES)



**DOMINIQUE CHRISTIN**  
TRÉSORIER DE L'ISO

### DOMINIQUE CHRISTIN

TRÉSORIER DE L'ISO – SUISSE

Dominique Christin a été nommé Trésorier de l'ISO jusqu'à la fin 2018. Dominique est co-fondateur et associé au sein du cabinet BianchiSchwald (anciennement BCCC, cabinet d'avocats d'affaires indépendant fondé en Suisse en 2001), où il exerce depuis 2016 en qualité de Conseil. Au cours de sa carrière, il a également pratiqué au sein de deux cabinets d'avocats d'affaires suisses de premier plan, de 1991 à 2001, ainsi qu'en qualité de Conseil juridique au Luxembourg au sein de Pictet (banque privée suisse) de 1995 à 1996. Dominique est un expert reconnu en droit des sociétés, en fiscalité, ainsi qu'en droit contractuel et bancaire. Il conseille les entreprises et leurs actionnaires, et assiste également les organisations à but non lucratif dans leur création et leur gestion. Dominique siège au conseil d'administration de plusieurs sociétés suisses, ainsi qu'au conseil d'une fondation philanthropique.



### PIET-HEIN DAVERVELDT

VICE-PRÉSIDENT DE L'ISO (GESTION TECHNIQUE) – PAYS-BAS

Piet-Hein Daverveldt a été nommé Vice-président de l'ISO (gestion technique) pour la période 2017-2018. Il a occupé le poste de Directeur exécutif de l'Institut Royal de normalisation des Pays-Bas (NEN) pendant cinq ans avant de quitter l'Organisation en novembre 2017. Au cours de cette période, il a représenté le NEN au Conseil de l'ISO de 2012 à 2013 et a siégé au Comité de l'ISO sur la stratégie et la politique. Piet-Hein a également travaillé pendant 25 ans pour la société Royal Dutch Shell, où il a exercé plusieurs fonctions de direction. Au niveau européen, Piet-Hein a été Vice-président Finances du Comité européen de normalisation (CEN) en 2015 et 2016, et membre du Conseil d'administration du CEN de 2012 à 2016. Piet-Hein est titulaire d'un doctorat en physique théorique de l'Université de Leiden.

### BRONWYN EVANS

VICE-PRÉSIDENTE DE L'ISO (FINANCES) – AUSTRALIE

Bronwyn Evans a été nommée Vice-présidente de l'ISO (finances) pour la période 2017-2018. Directrice générale de Standards Australia (SA) depuis octobre 2013, elle compte plus de 30 ans d'expérience en tant que cadre supérieur de premier plan dans des domaines ayant trait aux dispositifs médicaux, à l'enseignement de l'ingénierie, à la normalisation et à la production d'énergie, dans le secteur privé comme dans le secteur public. Elle a également une vaste expérience des conseils, et siège notamment au Conseil de la Fondation Australie-Japon. Bronwyn est membre d'honneur de l'Institution of Engineers Australia, membre de l'Australian Academy of Technological Sciences and Engineering, membre d'honneur de l'Université de Wollongong, et diplômée de l'Australian Institute of Company Directors. Elle est titulaire d'une licence en génie et d'un doctorat en génie électrique dans le domaine de l'automatisation industrielle.

### SERGIO MUJICA

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'ISO

Sergio Mujica a rejoint l'ISO en tant que Secrétaire général en juillet 2017, après avoir occupé pendant sept ans le poste de Secrétaire général adjoint au sein de l'Organisation mondiale des douanes (OMD). À ce titre, il était responsable de la mise en œuvre du plan stratégique de l'OMD, qui impliquait notamment la simplification, l'harmonisation et la normalisation des procédures douanières, ainsi que des initiatives pour le renforcement des capacités des membres de l'OMD. Avant de rejoindre l'OMD, Sergio a travaillé pendant 15 ans pour le gouvernement chilien au sein du ministère de l'Agriculture et du ministère des Affaires économiques, ainsi qu'en tant que Directeur général des douanes chiliennes. De nationalité chilienne, il est titulaire d'un diplôme en droit de l'Université pontificale catholique du Chili et d'un master en droit international de l'Université américaine de Washington D.C.

**SERGIO MUJICA**  
SECRÉTAIRE  
GÉNÉRAL DE  
L'ISO





# NOS FINANCES



## SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE (EN KCHF)

	2017	2016
<b>ACTIF</b>		
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>		
Liquidités et placements à court terme	34 649	35 605
Débiteurs, charges payées d'avance et produits à recevoir	3 160	2 676
<b>Total actifs circulants</b>	<b>37 809</b>	<b>38 281</b>
<b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>		
Garantie de loyer des bureaux du Secrétariat central de l'ISO	2 167	2 167
Immobilisations	345	352
<b>Total actifs immobilisés</b>	<b>2 512</b>	<b>2 519</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>40 321</b>	<b>40 800</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>ENGAGEMENTS À COURT TERME</b>		
Créanciers, charges à payer et provisions	2 175	2 300
Rétrocessions dues aux membres	3 171	3 977
Produits reçus d'avance	1 442	2 105
<b>Total engagements à court terme</b>	<b>6 788</b>	<b>8 382</b>
<b>FONDS</b>		
Fonds affectés	6 789	7 575
Fonds libres	26 744	24 843
<b>Total fonds</b>	<b>33 533</b>	<b>32 418</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>40 321</b>	<b>40 800</b>

## RÉSUMÉ DE LA PERFORMANCE FINANCIÈRE (EN KCHF)

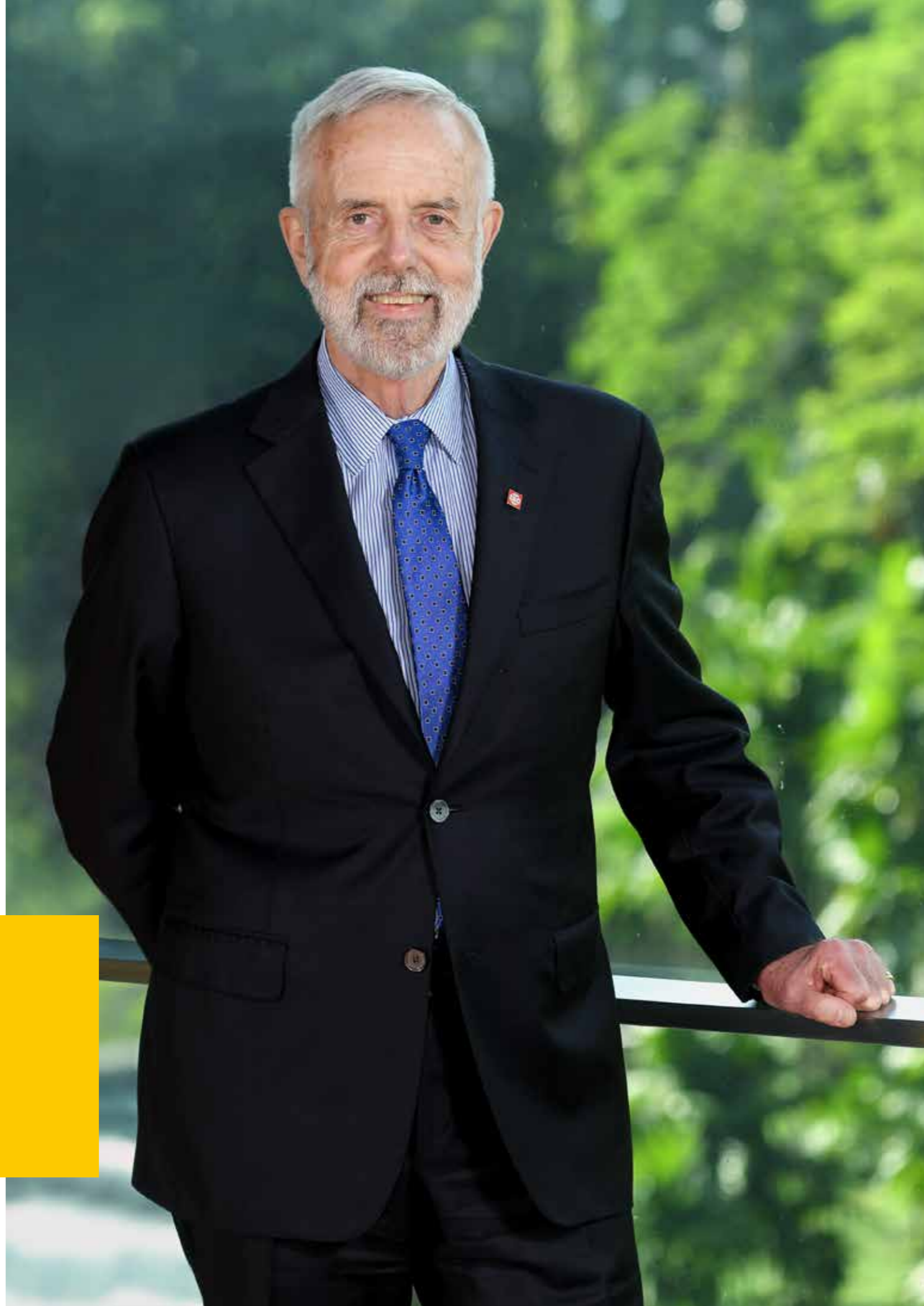
	2017	2016
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>		
Cotisations	21 110	21 149
Droits de reproduction reçus des membres vendant des normes ISO	10 676	10 505
<b>Produits reçus des membres</b>	<b>31 786</b>	<b>31 654</b>
<b>Revenus – ventes nettes et services</b>	<b>7 220</b>	<b>6 075</b>
Fonds pour les pays en développement	2 736	2 035
Fonds pour la promotion du système ISO	69	-
<b>Fonds pour les projets ISO</b>	<b>2 805</b>	<b>2 035</b>
<b>Revenus nets financiers</b>	<b>46</b>	<b>62</b>
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>41 857</b>	<b>39 826</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>		
<b>Opérations</b>	<b>34 466</b>	<b>31 629</b>
Projets pour les pays en développement	2 736	2 035
Projets pour la promotion du système ISO	69	-
<b>Projets ISO</b>	<b>2 805</b>	<b>2 035</b>
<b>Amortissements des immobilisations</b>	<b>238</b>	<b>294</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>37 509</b>	<b>33 958</b>
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>4 348</b>	<b>5 868</b>
Variations des fonds affectés	-	(3 629)
Variations des fonds libres	(4 348)*	(2 239)
<b>Attribution aux fonds affectés et aux fonds libres</b>	<b>(4 348)</b>	<b>(5 868)</b>
<b>Résultat net non attribué</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## RÉSUMÉ DES TABLEAUX DE FINANCEMENT (EN KCHF)

	2017	2016
Flux de fonds nets provenant de / (utilisés pour) l'activité d'exploitation	(8)	5 665
Flux de fonds nets provenant des / (utilisés pour les) projets pour les pays en développement	(717)	32
Flux de fonds nets utilisés pour l'activité d'investissement	(231)	(64)
<b>Augmentation / (diminution) nette des liquidités et placements à court terme</b>	<b>(956)</b>	<b>5 633</b>
<b>CONTRÔLE</b>		
Liquidités et placements à court terme en début d'exercice	35 605	29 972
Liquidités et placements à court terme en fin d'exercice	34 649	35 605
<b>Augmentation / (diminution)</b>	<b>(956)</b>	<b>5 633</b>

\*Affectation soumise à l'approbation du Conseil de l'ISO en juin 2018.





MESSAGE DU PRÉSIDENT ÉLU DE L'ISO – JOHN WALTER

## TABLER SUR LES ENSEIGNEMENTS DU PASSÉ POUR UN AVENIR MEILLEUR

L'année 2017 a été exceptionnelle, dans un contexte exceptionnel. Ce 70<sup>e</sup> anniversaire est un jalon important qui marque une belle réussite et nous permet de célébrer sept décennies d'élaboration de Normes internationales. Ce beau bilan est dressé au moment où nous accueillons, dans la famille ISO, notre nouveau Secrétaire général, Sergio Mujica, qui a rapidement saisi les enjeux qui se profilent pour l'ISO et la communauté de la normalisation internationale. Nous sommes maintenant prêts à préparer les fondations de notre organisation pour les années à venir.

Et il nous faut effectivement nous préparer. Au cours de l'année écoulée, nous avons entrepris un certain nombre de changements pour créer l'infrastructure mondiale nécessaire pour demeurer le principal producteur mondial de Normes internationales. Nous avons renforcé notre structure de gouvernance, une opération indispensable pour accroître la supervision, la responsabilité et la redevabilité du Conseil et de l'Assemblée générale. Et, ce qui est important, nos Lignes directrices régionales nouvellement adoptées poseront les bases d'un impact encore plus grand auprès des organisations régionales et sous-régionales à l'avenir. Nous sommes particulièrement fiers d'être une organisation portée par ses membres, et maintenant nous sommes mieux outillés que jamais pour les servir.

Nos réalisations s'inscrivent pourtant dans un contexte où l'activité de production des normes est à la croisée des chemins. Les attentes de l'ISO changent sensiblement, car la compétitivité extrême du contexte dans lequel nous évoluons aujourd'hui ne cesse de croître. Nous assistons à une transformation de l'environnement concurrentiel d'autres entités de normalisation dans le monde.

Ainsi, tout en continuant à nous occuper du court terme, nous construisons et investissons pour le long terme. Les anciennes formules ne nous seront plus utiles dans l'avenir. Nous misons donc sur plus de souplesse et d'agilité pour aborder la réalité omniprésente des défis mondiaux. Nous sommes également attentifs aux besoins des gouvernements, des industries et des consommateurs du monde entier, et nous leur apportons les solutions qui sont attendues de nous pour traiter leurs difficultés et leurs problèmes – l'approche que nous suivons avec succès depuis 70 ans.

Il faut constamment veiller à ce que l'ISO devance les besoins du marché et demeure une organisation puissante et réactive à l'avenir. Nous sommes en passe d'accomplir de grandes choses. En effet, nous sommes convaincus que nous allons faire encore mieux quant au mode d'utilisation des Normes internationales dans le monde, dans le dessein d'apporter des avantages directs et mesurables à l'humanité toute entière.

Nous espérons que vous aurez eu du plaisir à lire, dans ce Rapport annuel, le bilan de notre impact collectif, qui, nous en sommes convaincus, aidera à fournir des normes pertinentes à l'échelle planétaire et utiles pour tout le monde, partout dans le monde.



**Organisation internationale  
de normalisation**

Secrétariat central de l'ISO  
Chemin de Blandonnet 8  
Case Postale 401  
CH – 1214 Vernier, Genève  
Suisse

**iso.org**

© ISO, 2018  
Tous droits réservés  
ISBN 978-92-67-20791-9

