



# focus

#101

L'actualité incontournable des Normes internationales

# Risques cachés

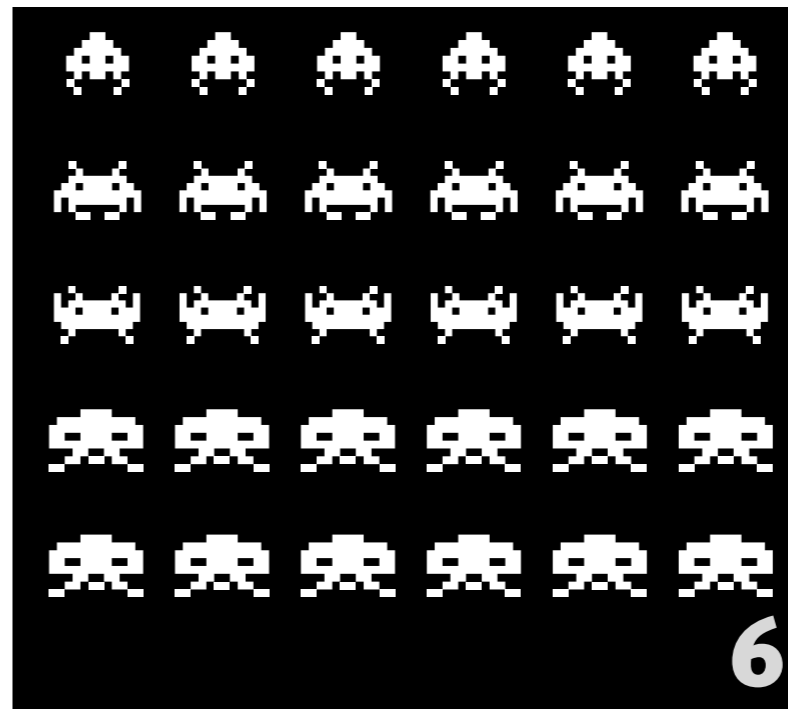
#101

# ISO focus

Novembre-Décembre 2013



26



6



20



36

ISOfocus Novembre-décembre 2013 – 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](http://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 | **Denys Crapon de Caprona, Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**  
Contributeur | **Prof. Edward J. Humphreys**

### 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](http://iso.org/isofocus) ou en écrivant à notre service à la clientèle à [ventes@iso.org](mailto:ventes@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](mailto:isofocus@iso.org).  
L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2013.  
Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur. Les demandes d'autorisation sont à adresser à [isofocus@iso.org](mailto: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.



14



46

### page 13

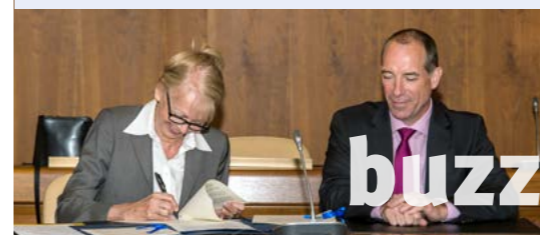
Personnalité de l'Année 2013  
La dernière Étude ISO confirme la progression des systèmes de management

### page 30

Adieu à Fabio Tobón Londoño  
L'ISO et l'OIT renforcent leur coopération  
Ouverture d'une antenne à Singapour

### page 48

La nouvelle frontière



buzz

- 4 Réseaux sociaux
- 6 La future cyberguerre
- 14 Réussir
- 18 Pour des modes de cuisson propres
- 20 Le rail a ses raisons
- 26 Bons baisers... de Russie
- 32 La formation professionnelle animée par la qualité
- 36 Une journée dans la vie de Rob Steele
- 38 Comblent le fossé entre valides et handicapés
- 40 De mère en fils
- 44 Êtes-vous un geek des #normes?
- 46 Un pluuuuus énergétique pour Costa Coffee



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.

# Les PIÈGES du cyberspace

Les nourrissons ne sont plus à l'abri des pirates : un couple de Houston, États-Unis, l'a appris à ses dépens en découvrant qu'un homme avait piraté leur écoute-bébé et s'en servait pour hurler des horreurs à leur fille endormie... Aujourd'hui, tout ce qui relève des technologies dites intelligentes peut être attaqué, pas seulement les écoute-bébé, et c'est là que le bât blesse.



Elizabeth Gasiorowski-Denis  
Rédactrice en chef d'ISOfocus

L'« Internet des objets » – le réseau formé par tous les dispositifs connectés, des applications aux voitures en passant par les équipements médicaux – promet de faciliter la vie des consommateurs. Mais ce confort a un prix : plus nous sommes dépendants de l'informatique et des communications sans fil, plus nous sommes une proie facile pour les pirates. L'expert en sécurité informatique Barnaby Jack, décédé l'été dernier, qui s'est rendu célèbre en révélant les failles des stimulateurs cardiaques, des injecteurs à insuline et des distributeurs automatiques de billets, a montré comment les objets les plus anodins pouvaient être détournés par des personnes mal intentionnées.

Si l'on en croit certains chercheurs, d'ici 2020 l'Internet reliera près de 50 milliards de dispositifs. Nombreux sont déjà les foyers équipés de plus d'une dizaine d'appareils connectés – ordinateurs, téléphones portables et tablettes, mais aussi des équipements électroménagers plus classiques, tels que réfrigérateurs, téléviseurs et systèmes de sécurité.

Que faut-il donc en conclure pour notre avenir ? Doit-on s'inquiéter que tous ces objets intelligents tissent leur Toile ? La

réponse est oui, et pour cause ! Nous ne sommes pas en 2020 et pourtant les failles de sécurité sont déjà légion – dans les webcams, les appareils photos de toutes sortes, sans oublier les yachts, les distributeurs de billets, les systèmes de contrôle utilisés dans l'industrie, les drones militaires, tout y passe.

Compte tenu de la vulnérabilité de ces produits, des limites s'imposent. Que l'on exploite leurs failles pour usurper mon identité ou débiter ma carte de crédit à mon insu, je puis le concevoir, mais que l'on en profite pour perturber mon enfant ou faire dysfonctionner l'injecteur d'insuline de mon père, c'est inacceptable.

Protéger les logiciels contre les accès non autorisés et les cyberattaques doit être une priorité, pour les gouvernements comme pour les entreprises.

Dans un tel contexte, on ne peut que s'interroger sur les producteurs des biens et services que nous consommons. Dans quelle mesure se protègent-ils des pirates ? Dans ce numéro d'ISOfocus, Edward Humphreys présente dans un article quelques-unes des solutions grâce auxquelles les entreprises peuvent protéger leurs informations et leur système informatique de toute

intrusion. Il y souligne comment la norme ISO/CEI 27001 relative aux systèmes de management de l'information (dont la deuxième édition vient de paraître) facilite la mise en place d'un programme de sécurité complet, ainsi que les mesures et les questions qui s'imposent pour éviter le pire lorsqu'une fuite de données est constatée. Qu'on le veuille ou non, l'information est devenue un bien essentiel dans le monde interconnecté et en pleine mutation qui est le nôtre. Il urgent de protéger notre cyberspace, cette question exige une attention immédiate et constante. Souvent, il suffit de prendre les bonnes mesures de sécurité pour décourager les pirates les plus zélés. La norme ISO/CEI 27001 est notre première ligne de défense. Mais les normes ne protègent que si elles sont appliquées. Alors, la prochaine fois que vous achèterez un écoute-bébé ou tout autre dispositif connecté, posez-vous les bonnes questions. Le fabricant a-t-il envisagé l'éventualité d'un piratage ? L'entreprise a-t-elle mis en œuvre la norme ISO/CEI 27001 ? Si la réponse à ces deux questions est non, vous devriez peut-être y réfléchir à deux fois. Nul n'est censé ignorer le risque.



### Concours de photos sur Facebook

La règle était simple : prenez une photo inspirée par une norme que vous aimez. Les 10 lauréats ont reçu un prix surprise.

# 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

**20 000 fans et autres bonnes nouvelles**

Ces derniers mois, les médias sociaux ISO ont connu quelques beaux succès et créé des événements stimulants. Notre page Facebook a plus de 20 000 fans, ce qui est très satisfaisant et montre que les gens aiment se connecter à l'ISO, et partager ce qu'ils apprennent avec leurs amis et leur famille.

Pour marquer ce succès et remercier ceux qui nous suivent, nous avons organisé un concours de photographies, qui a donné lieu à de belles créations. Cet exercice visait à inciter les participants à réfléchir sur les normes et leur impact sur leur vie quotidienne, mais aussi à nous relier à leur monde.

Autre événement important, notre premier « Google Hangout » – panel ou webinaire informel en ligne, que le public pouvait suivre en direct. Nous avons réuni quatre experts d'ISO 50001 (management de l'énergie) – qui a passé le cap des deux ans d'existence – et invité le public à leur poser des questions. Une trentaine de personnes ont assisté en direct, une centaine ont suivi l'événement en différé le jour même. Leur nombre a triplé les jours suivants – une invitation à organiser prochainement d'autres « hangouts »!

Suivez-nous sur :

- Facebook : [www.iso.org/facebook](http://www.iso.org/facebook)
- Twitter : [www.iso.org/twitter](http://www.iso.org/twitter)
- Google+ : [www.iso.org/google+](http://www.iso.org/google+)
- Youtube : [www.iso.org/youtube](http://www.iso.org/youtube)

### Échanges sur Twitter

@ISOstandards: Les lunettes de soleil ne jouent plus sur l'apparence grâce aux nouvelles normes ISO

@Harehraichura: Existe-t-il des normes ISO pour les brosses à dents?

@isostandards: Oui, nous avons des normes pour les brosses à dents!

@Harehraichura: Super. Nous devons renforcer -> Normes

@Harehraichura: Y a-t-il des normes ISO pour les POLITICIENS?!

@isostandards: Non, mais de nombreuses normes leur seront utiles. Comme celles sur les collectivités locales

À ses suiveurs : @Harehraichura: Suivez @isostandards et encouragez aussi beaucoup d'organismes gouvernementaux et semi-gouvernementaux à venir sur Twitter

@Shmyak13: Oui je suivrai @isostandards s'ils peuvent préparer des « normes » pour les quatre piliers de notre démocratie. L'Inde en a besoin.

## Notre premier ISO Google Hangout

Vos questions sur ISO 50001



Trente minutes de questions et réponses en compagnie des experts Deann Dessai (USA), Alberto Fossa (Brésil), Jason Knopes (USA) et Kit Oung (Royaume-Uni).

Événement excellent et bien mené sur Google+. J'ai visionné la vidéo, riche d'informations. Bon travail, bravo à tous.

Bravo à l'ISO, l'événement d'hier a été très réussi!

**Julie Wells, Chargée de communication, National Cleaner Production Centre of South Africa (CSIR) via LinkedIn**

**Mike Brogan, Fondateur et PDG, Enerit Ltd. via LinkedIn**



### Ce que VOUS dites

#### @SES\_Standards Hitchcock:

Les normes sont des outils que tout ingénieur utilisera dans toute industrie, discipline ou activité professionnelle

@LauraAsialaCSR2: @cookstoves @isostandards  
Bravo pour les réels progrès sur les fondamentaux pour un environnement propre et sain pour les femmes dans le monde entier!

#### @renebolier:

La mauvaise qualité laisse un goût amer qui efface vite la douceur du petit prix.

@ProSolveLtd: Magnifique de voir @isostandards sur Twitter. Nous suivons ces normes dans tous nos travaux. Au plaisir de lire vos futurs tweets et infos.

**@skframe:** Une mauvaise hygiène dentaire serait associée à l'Alzheimer. L'insistance d'@isostandards sur la médecine dentaire contribue à une bonne santé bucco-dentaire!



# La future cyber- guerre

Les entreprises n'ont d'autre choix que de se protéger.

Les cybercriminels demeurent un fléau pour les gouvernements et les entreprises du monde entier. Ils améliorent leur ciblage et leur savoir-faire et les menaces sont à la hausse. Le problème appelle une solution internationale.

La norme ISO/CEI 27001 apporte un cadre de gestion pour l'évaluation et le traitement des risques, cyber-orientés ou non, qui peuvent porter préjudice aux entreprises et aux gouvernements, voire endommager la trame de l'infrastructure nationale d'un pays.



À l'heure où les cybercriminels accentuent leur pression sur les petites et grandes entreprises, les incidents de sécurité de l'information augmentent. Une étude approfondie du Department for Business, Innovation & Skills du Royaume-Uni a mis en évidence l'ampleur des menaces. L'étude – Enquête 2013 sur les violations de la sécurité de l'information (*The 2013 Information Security Breaches Survey*) – révèle que les attaques contre les petites entreprises dans ce pays ont augmenté de 10% en un an, leur coûtant jusqu'à 6% de leur chiffre d'affaires.

Surpris ? On le serait à moins, mais il y a plus. Les menaces sur la sécurité dans l'environnement mobile évoluent très rapidement. Les pirates informatiques mobiles sont à l'affût, coopérant avec les cybercriminels pour transmettre des informations professionnelles et privées volées. Qui plus est, ces menaces sont de plus en plus intelligentes et ciblent les appareils mobiles. Selon les rapports de CNN Hong Kong et NQ Mobile, la croissance spectaculaire des logiciels malveillants mobiles s'intensifie, avec une augmentation estimée à 163%. Un chiffre stupéfiant.

Les voleurs d'identité ont également le vent en poupe, suggère l'enquête annuelle publiée en 2013 par la firme Javelin Strategy & Research. En 2012, le nombre des victimes de vols d'identité avait augmenté de plus d'un million et les fraudeurs avaient fait main basse sur plus de 21 milliards de dollars, le montant le plus élevé depuis 2009.

Les organisations sont toujours plus nombreuses à exploiter les possibilités qui s'offrent en ligne pour promouvoir leur entreprise et consolider leur position sur le marché grâce aux appareils mobiles et aux applications associées, sans oublier les sites de réseautage social. Ce faisant, ces entreprises amplifient le nombre et la sophistication des menaces dont elles font l'objet.



**Les attaques contre les petites entreprises ont augmenté de 10% en un an, leur coûtant jusqu'à 6% de leur chiffre d'affaires.**

Source : The 2013 Information Security Breaches Survey

Aujourd'hui, les entreprises n'ont d'autre choix que de se protéger en mettant en œuvre la norme ISO/CEI 27001.

Utilisée au niveau international depuis 2005, ISO/CEI 27001 a aidé des milliers d'organisations à renforcer leur sécurité de l'information. Cette norme de système de management très appréciée, récemment mise à jour, est maintenant disponible dans une version nouvelle et améliorée : ISO/CEI 27001:2013. Cette deuxième édition prend en compte l'expérience des utilisateurs et l'amélioration des contrôles de sécurité pour l'environnement informatique d'aujourd'hui, menacé par le vol d'identité, les risques liés aux appareils mobiles et d'autres vulnérabilités en ligne. Elle est alignée sur d'autres systèmes de management.

#### Entre boom et débâcle

La cybersécurité n'est pas seulement un défi informatique, elle est essentielle pour le fonctionnement de toute entreprise.

Selon Prinya Hom-anek, président d'ACIS (Thaïlande), on ne saurait trop souligner les avantages d'un cadre de gestion des risques : « Pour s'attaquer au problème, nous devons disposer non seulement de solutions techniques plus robustes, mais aussi de solutions de gestion pour améliorer le processus permettant de gérer les risques sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations et, surtout, pour mieux sensibiliser le personnel et les usagers et les rendre plus aptes à assurer cette protection ». Il ajoute : « ISO/CEI 27001 [...] nous a aidés à améliorer nos défenses contre les cyberattaques et donc la sécurité dans les services offerts à nos clients, qui nous font ainsi davantage confiance en tant que partenaire commercial sûr. »

Les attaques pénalisent beaucoup les marchés en ligne en compromettant les transactions électroniques et en infligeant des dégâts coûteux. Pour José Renato Hopf, de Getnet, fournisseur de solutions technologiques gérées et de services commerciaux pour les transactions électroniques en Amérique latine, il est important pour les entreprises de conserver de l'avance dans le jeu de la cybersécurité : « Getnet a décidé de mettre en œuvre un système de management de sécurité de l'information (SMSI) efficace, fondé sur la norme ISO 27001:2013, pour protéger

**En 2012,  
le nombre des  
victimes de vols  
d'identité avait  
augmenté de  
plus d'un million  
(montant le plus  
élevé depuis  
2009).**

Source : Javelin Strategy & Research

son centre de données situé à Campo Bom, Rio Grande do Sul (Brésil), contre les menaces et les vulnérabilités, et préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de ses informations. Offrant les meilleures pratiques de sécurité de l'information [...], ISO 27001:2013 augmentera la confiance de nos clients, partenaires et autres parties intéressées.»

### Service et sécurité

Pour les entreprises qui réussissent, il est essentiel d'établir et de maintenir la confiance des clients. Des organisations telles que CINDA, l'une des quatre principales sociétés de gestion d'actifs représentant le secteur financier en Chine, ont tiré parti commercialement d'une plus grande confiance des clients obtenue grâce à l'utilisation conjointe d'un SMSI fondé sur ISO/CEI 27001 et d'un système de gestion des services informatiques fondé sur ISO/CEI 20000-1.

Jioa Yuan, Directeur du département informatique de CINDA, commente : « Dans le secteur financier, CINDA été la première entreprise à obtenir les deux certifications à ces normes auprès d'organismes de certification nationaux et internationaux. Nous avons adapté en permanence notre SMSI au développement des activités et à la culture d'entreprise. Avec la mise en place du SMSI, la société n'a cessé d'améliorer la sécurité de la gestion de ses informations d'entreprise et de gagner ainsi la confiance des clients et des autorités réglementaires. »

La large applicabilité d'ISO/CEI 27001 donne maintes occasions de gérer les risques et de renforcer la confiance de la clientèle. Selon Brendan Smith, Responsable principal de la sécurité de l'information de Fujitsu, l'intégration des systèmes de gestion crée une situation gagnant-gagnant : « Fujitsu Australie utilise ISO/CEI 27001 pour la gestion de la sécurité interne, en intégrant ISO/CEI 20000 pour fournir

Les menaces sur  
la sécurité dans  
l'environnement mobile  
évoluent très rapidement.

des services sécurisés à nos clients sous contrat de gestion. Nous apprécions d'avoir un cadre de management qui couvre les deux scénarios et donne une vue d'ensemble de l'état de notre mise en œuvre de la sécurité.

Organisation mondiale, nous fournissons des services à partir de divers points géographiques. Une norme internationalement reconnue comme ISO/CEI 27001 présente l'avantage de donner à nos clients l'assurance que nous avons mis en place la gestion de la sécurité à un même niveau partout. »

Il y a plus. Fujitsu crée des communautés de professionnels de la sécurité à des niveaux de direction et de gestion au sein d'un cadre commun défini par ISO/CEI 27001. À long terme, Fujitsu Australie continuera d'améliorer la mise en œuvre de la norme ISO/CEI 27001 (et des normes connexes) dans tous ses secteurs d'activité, y compris les services d'information et l'informatique en nuage.

### Un facilitateur de marché

Les organisations qui gèrent leurs risques de sécurité de l'information à travers la certification ISO/CEI 27001 marquent des points sur le marché. Tony Plummer, de Stralfors UK (Royaume-Uni), explique comment cette norme établit la crédibilité et permet à l'entreprise de se différencier de ses concurrents.

« Pour la grande majorité des clients existants et potentiels, la certification ISO/CEI 27001 est un prérequis. Pour le dire simplement, notre qualification ISO/CEI 27001 nous confère un droit d'entrée. Nous en voulons pour preuve le fait que la certification est obligatoire pour les organisations qui, comme Stralfors, impriment ou personnalisent les chèques. Elle a manifestement amélioré notre approche de tous les aspects de la sécurité informatique et de la sécurité physique. De plus, elle facilite la sensibilisation du personnel et la sélection et la gestion des fournisseurs. »

### Une arme de choix

ISO/CEI 27001 est désormais synonyme de sécurité de l'information. Elle a connu un succès remarquable dans le monde économique, en apportant une protection et des avantages aux organisations dans tous les secteurs, indépendamment de la taille et de la nature de l'entreprise.

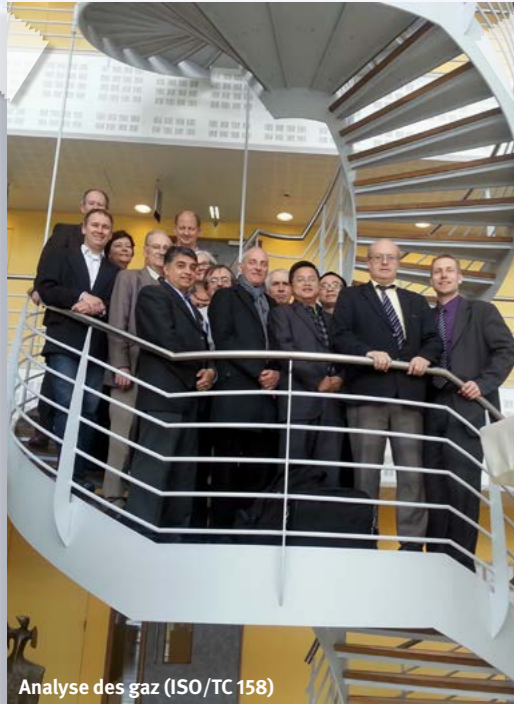
Les entreprises interrogées ci-dessus ne sont que la pointe de l'iceberg. Des milliers d'organisations dans le monde utilisent la norme ISO/CEI 27001 pour gérer leurs risques de sécurité de l'information. Dans un monde de plus en plus en proie aux cyberattaques et autres menaces, le contraire serait impensable. E|H

Pour plus d'informations  
sur ISO/CEI 27001:2013,  
connectez-vous sur [iso.org](http://iso.org)



## Experts à l'œuvre

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



Analyse des gaz (ISO/TC 158)



Achats responsables (ISO/TC 277)



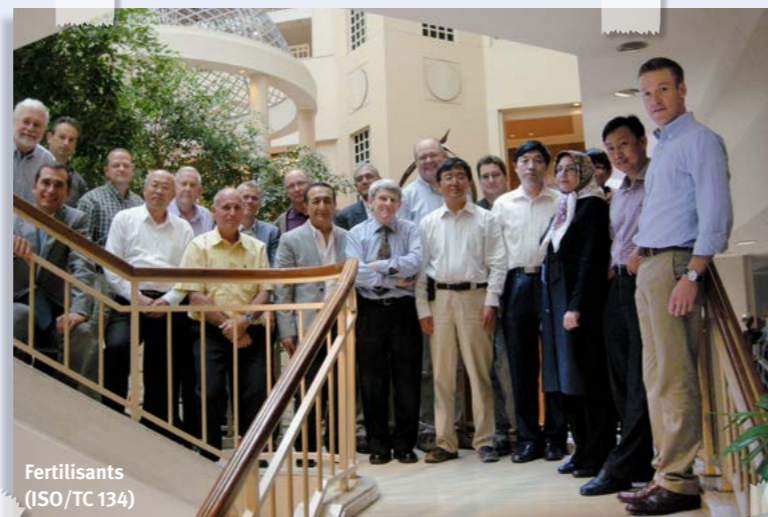
Photographie (ISO/TC 42)



Agents de surface (ISO/TC 91)



Systèmes de tailles des vêtements – Désignation des tailles, méthodes de mesure des tailles et essayage virtuel (ISO/TC 133)



Fertilisants (ISO/TC 134)

### Personnalité de l'Année 2013

Mme Anne-Marie Warris, experte de renommée internationale dans les domaines du transport durable, du changement climatique et du management environnemental, a été désignée Personnalité de l'Année 2013 par WISTA-UK, antenne britannique de l'association WISTA (Women's International Shipping & Trading Association), un réseau international de femmes qui occupent des postes à responsabilité dans le transport maritime et ses activités connexes. C'est Mme Warris qui a préparé la stratégie de l'ISO sur le changement climatique soumise à la 15<sup>e</sup> Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, sur la possibilité d'une norme de système de management pour appuyer les mesures d'atténuation nationales en termes de surveillance, de reporting et de vérification. Elle préside le sous-comité *Systèmes de management environnemental* de l'ISO/TC 207 et le Groupe mixte de coordination technique (JTCC) pour les normes de systèmes.



Mme Anne-Marie Warris a été nommée Personnalité de l'Année 2013 par WISTA-UK, qui fait partie de la Women's International Shipping & Trading Association.

### Feu vert pour les travaux sur la santé et la sécurité au travail (SST)

La sécurité devrait être une priorité sur tous les lieux de travail. Or, selon les statistiques de l'Organisation Internationale du Travail, chaque jour, 6 300 personnes perdent la vie en raison d'un accident du travail ou d'une maladie liée au travail – soit plus de 2,3 millions de décès par an. En outre, la plupart des 317 millions d'accidents qui se produisent chaque année entraînent des absences prolongées du travail.



Chaque jour, 6 300 personnes perdent la vie en raison d'un accident du travail ou d'une maladie liée au travail.

Il est pourtant possible de prévenir les accidents, et une future norme ISO se propose d'établir, pour la première fois, un cadre international de référence pour les meilleures pratiques en matière de SST, afin de réduire ainsi les accidents, les blessures et les maladies liés au travail, dans le monde entier.

Les travaux sur cette norme tant attendue seront menés sous la houlette du comité de projet de l'ISO, ISO/PC 283, *Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail – Exigences*, qui a tenu sa première réunion en octobre 2013 à Londres, au Royaume-Uni. L'ISO/PC 283 sera chargé de convertir en norme ISO la norme OHSAS 18001 qui traite des exigences applicables aux systèmes de management SST.

### La dernière Étude ISO confirme la progression des systèmes de management

Les chiffres sont là ! La certification de conformité aux normes de systèmes de management ISO progresse. C'est ce qu'attestent les statistiques publiées dans l'Étude ISO sur la certification.

Cette étude annuelle, qui en est à sa 20<sup>e</sup> édition, présente un panorama mondial de la certification aux normes de systèmes de management ISO. Selon cette dernière édition, à la fin de l'année 2012, les chiffres pour l'ensemble des certifications ont marqué une croissance soutenue, avec un total de 1504 213 certificats délivrés dans 191 pays.

Avec cette augmentation record du nombre des certifications, l'étude met également en exergue toute l'utilité des systèmes de management ISO pour le marché dans l'économie mondiale. Elle montre en effet que, par rapport aux chiffres de 2011, le nombre des certifications de conformité à chacune des sept normes de systèmes de management ISO a progressé. Prenons un seul exemple : deux ans seulement après sa parution, ISO 50001 sur le management de l'énergie a connu une progression fulgurante (332%) du fait de l'intérêt tout particulier qu'elle a suscité en Europe et dans le Sud-Est asiatique. On s'attend à une progression de la certification dans ce domaine au cours de ces prochaines années, car en matière d'efficacité énergétique les résultats sont déjà perceptibles à court terme. Dans l'ensemble, l'Asie enregistre encore cette année les meilleurs scores. Stimulée par une croissance économique soutenue et une forte production industrielle et manufacturière, la Chine figure parmi les 10 pays en tête pour six des sept normes de certification répertoriées dans cette Étude.

Aller sur [iso.org](http://iso.org) pour lire le sommaire des principaux résultats.







# Réussir

William Amwayi Omukhweso vient d'un milieu modeste d'une région rurale du Kenya. Avec beaucoup de travail et de détermination, il a bravé les obstacles et s'est hissé au sommet, sans fléchir sous l'effort.

Aujourd'hui, à l'âge de 30 ans, William est Responsable, Assurance de la qualité, au Kenya Bureau of Standards (KEBS) et le lauréat du Concours d'essais ISO/DIN pour les jeunes normalisateurs dans les pays en développement.

William nous livre ici le témoignage de son parcours.




Lorsque William passe me voir dans mon bureau pour une entrevue informelle, c'est avec une décontraction apparente qu'il me salue amicalement, un iPad à la main. Il a un costume taillé pour le succès et porte une chemise stricte à manches longues qui sied bien à sa fonction de Responsable, Assurance de la qualité, au Kenya Bureau of Standards (KEBS), le membre de l'ISO pour le pays. William me dit son immense fierté de contribuer à l'économie de son pays. « C'est pour moi une source de satisfaction que de voir à quel point les fabricants kenyans reconnaissent l'utilité des normes dans le contexte économique actuel, comme un moyen de rendre leurs produits plus compétitifs, non seulement au niveau local, mais également au niveau international. »

William est le lauréat du Concours d'essais ISO/DIN 2012 pour les jeunes normalisateurs dans les pays en développement. Son essai sur le rôle des normes dans l'économie kenyane a, selon M. Torsten Bahke, Directeur du DIN, très bien établi le lien entre les objectifs de développement que le Kenya a énoncés dans son programme économique national « Vision 2030 » et la nécessité de mettre en œuvre des Normes internationales dans les secteurs qui présentent des perspectives de croissance, en particulier sur les marchés d'exportation.

Au fil de notre conversation, entrecoupée d'évocations de son enfance, William fait preuve d'aisance et de pondération. Il est né le 6 février 1983 dans l'ouest du Kenya et a appris très tôt la valeur du travail. Sa mère s'occupait du foyer et son père était instituteur. La localité dans laquelle vivait la famille, le district de Khwisero, était connue pour être très pauvre. Selon le rapport sur l'inégalité de la Société internationale pour le développement (SID), 64 % de la population du Khwisero vit en dessous du seuil de pauvreté. Les habitants de cette région vivent essentiellement d'une agriculture de subsistance fondée sur la culture du maïs, des haricots et des bananes destinée à leur consommation personnelle. Le simple fait de gagner sa vie peut être difficile et les personnes qui ont la chance d'avoir un « travail régulier » doivent elles aussi souvent effectuer de longs trajets, tard dans la nuit, pour rentrer chez elles et soutenir leur famille. William fut l'une de ces personnes.

L'adolescence fut un moment intense dans l'existence de William. Il se heurta souvent à sa mère, qu'il jugeait un peu trop autoritaire. Au collège, les exigences scolaires et la discipline stricte furent également une source de stress. Ce fut, comme l'on peut s'y attendre, une période



Ne dit-on pas que  
seul le travail paie ?

émaillée de sentiments contradictoires, chargée d'espoirs et de craintes, remplie de joies et de tourments, de découvertes et de confusion, de ruptures avec le passé et de transitions vers l'avenir. Je demande à William d'imaginer le conseil qu'il se donnerait, s'il redevenait un enfant. Il répond sans hésiter : « faire de l'excellence une habitude (pour reprendre la devise du British Standards Institution), et valoriser le travail. Ne dit-on pas que seul le travail paie ? »

À 30 ans seulement, William est confiant. Il est reconnaissant envers sa mère et son père pour le soutien qu'ils lui ont apporté, même si, pendant son enfance, ils se sont montrés « fermes » pour son bien. Ils lui ont transmis le sens des responsabilités et l'aptitude à travailler avec les autres. Ainsi épaulé, William a persévéré et ses efforts sans relâche ont finalement été récompensés. L'obtention de son diplôme universitaire en 2007 a marqué pour lui un nouveau départ. Il a alors pu saisir sa chance. Les portes ont commencé à s'ouvrir et les normes n'ont pas tardé à l'appeler. Lorsque je demande à William comment il en est venu à la normalisation, il joint les mains et s'exclame en riant : « Pure coïncidence ! Après l'obtention de mon diplôme, le KEBS avait fait paraître une annonce pour un Spécialiste en production animale. J'ai postulé, été invité à un entretien et obtenu le poste. Je n'avais alors qu'une idée vague des normes. »

Aujourd'hui, William est intarissable sur la question. Il explique comment les normes permettent aux entreprises d'améliorer leur efficacité, d'augmenter leur productivité et d'accéder à de nouveaux marchés. Il souligne que la nourriture que nous consommons doit se conformer à des normes, qu'il en va de même des médicaments que nous prenons, des véhicules que nous conduisons – voitures ou vélos – dont les pièces sont normalisées et par conséquent interchangeables, ou encore des téléphones qui doivent se conformer à des interfaces normalisées. « Pour n'importe quel exemple, nous avons une norme. Même les draps dans lesquels nous dormons doivent être normalisés afin de s'adapter aux tailles de nos matelas. »

Alors que notre entretien touche à sa fin, je demande à William quelles sont ses ambitions futures : la normalisation est-elle un tremplin vers une autre carrière ou une fin en soi ?

« Il faut avoir des buts dans l'existence, me dit-il. Vivre sans but, c'est comme errer dans l'obscurité. Les normes me passionnent. Dans les pays en développement, elles passent généralement inaperçues. Elles y sont essentiellement vues comme des forces silencieuses et invisibles. La question de savoir d'où elles viennent reste un mystère pour le plus grand nombre. »

William aimerait, avant l'âge de 40 ans, avoir marqué le monde de la normalisation dans le seul but de faire entendre l'appel à l'action, avec force, insistance, constance et clarté. Pour le jeune Kenyan, les pays en développement doivent certes jouer un rôle de premier plan pour l'élaboration des Normes internationales, mais ils doivent aussi assumer une plus grande responsabilité lorsqu'il s'agit d'influer sur le processus de normalisation.

« La normalisation a beaucoup à offrir. C'est le seul secteur ouvert à tous, quelle que soit la profession que l'on exerce. J'aimerais encourager les jeunes à se plonger dans l'univers des normes. C'est une immersion qu'ils ne regretteront pas. »

Je demande à William quelle est la clé de son succès. Il se tait et regarde un instant par la fenêtre qui donne sur son bureau. « Le succès n'est pas dans les « gènes ». Il se gagne. L'une de mes citations favorites vient de Thomas Edison. Elle résume parfaitement cette idée : « Le succès, c'est un pourcent d'inspiration, 99 % de transpiration. » C'est en apportant tous les jours sa petite pierre à l'édifice que nous bâtissons le succès. »

Cette considération nous ramène à la question du premier salaire de William : l'a-t-il dépensé pour s'offrir quelque futilité ? Ou bien a-t-il judicieusement utilisé cette somme pour rembourser par exemple ses emprunts ? La réponse de William est assez surprenante, et témoigne une fois encore de l'éducation humble et rigoureuse qu'il a reçue : « Nous avons une tradition intéressante dans notre famille, le premier salaire revient aux parents ! »

J'aimerais demander à William de développer mais je m'en abstiens, bien consciente qu'il est préférable parfois de faire preuve de discrétion. Alors que nous nous serrons la main, William se penche et me regarde en souriant. Il s'apprête à dire quelque chose, mais s'arrête. EGD

# Pour des modes de cuisson propres

Près de la moitié de la population mondiale utilise, pour la cuisine quotidienne, des feux ouverts ou des foyers traditionnels dégageant des fumées toxiques.

Résultat: quatre millions de morts par an.

Avec la création d'un nouveau comité technique ISO chargé d'établir des normes pour les dispositifs de cuisson, des millions de familles pourront bientôt adopter des moyens de cuisson sûrs et écologiques.

Environ **3 milliards de personnes**

cuisinent régulièrement sur des feux ouverts et des poêles rudimentaires polluants utilisant de la biomasse comme combustibles



En brûlant, ces combustibles dégagent des fumées nocives chargées de particules toxiques qui se déposent à l'intérieur des habitations et encrassent les poumons...

la pollution est parfois jusqu'à

**100 fois supérieure** au niveau acceptable

Les maladies imputables à ces cuisinières traditionnelles touchent principalement les voies respiratoires (pneumonie et cancer du poumon)

Dans le monde, ces maladies font

**1 décès toutes les 8 secondes**



Certaines des populations les plus pauvres du monde, en Chine, en Inde, et dans les pays de l'Afrique subsaharienne, sont aussi les plus touchées

**100 millions de foyers**

seront équipés de moyens de cuisson propres d'ici 2020

Avec des moyens de cuisson propres, le risque de pneumonie chez les enfants diminuera

**de 50 %**

**CO<sub>2</sub> ≤ 0.42 mg/min**  
**PM<sub>2.5</sub> < 2 mg/min**

Réduction des émissions en vue d'atteindre les objectifs des Lignes directrices sur la qualité de l'air intérieur résidentiel de l'OMS



Sources:  
[www.airfilters.com](http://www.airfilters.com)  
[www.worldpneumoniaday.org](http://www.worldpneumoniaday.org)  
Département d'État américain: [www.state.gov](http://www.state.gov)

A high-speed train platform with a blurred train and a person waiting. The platform has a curved, perforated ceiling and a tiled floor. The train is moving quickly, creating a motion blur effect. A person is standing on the platform, looking towards the train. The overall scene is brightly lit with warm tones.

# Le rail a ses raisons

Avec les trains à grande vitesse, nous pouvons parcourir de grandes distances en un rien de temps et relier le centre des principales métropoles mondiales. En France ou au Japon, par exemple, où les lignes rapides existent depuis plus de 30 ans, le nombre de trajets effectués à grande vitesse se chiffre déjà à plusieurs milliards.

Les trains ultrarapides transportent les passagers d'un centre-ville à l'autre à des vitesses de 320 km/h, voire plus – toujours plus. Et leurs capacités de vitesse ne cessent d'augmenter ! En Espagne, l'accident tragique d'un train à grande vitesse dans lequel 80 personnes ont trouvé la mort, et qui est survenu peu après le déraillement d'un train de marchandises laissé sans conducteur qui a lui-même tué une quarantaine de personnes au Canada, a relancé cette année le débat sur la sécurité ferroviaire.

Quelles sont les répercussions de ces événements sur le secteur du rail ? Quelles sont les implications pour son avenir ? Les Normes internationales peuvent-elles contribuer à la sûreté et à la croissance mondiale des transports ferroviaires ? *ISOfocus* a rencontré Yuji Nishie, le Président du nouveau comité technique de l'ISO consacré aux applications ferroviaires (ISO/TC 269), pour faire le point sur les derniers enjeux relatifs à la sécurité, les priorités du secteur ferroviaire et les défis de normalisation les plus urgents.

***ISOfocus* :** Avec ses lignes à grande vitesse et la forte fréquentation sur ses liaisons interurbaines, le réseau ferroviaire japonais est l'un des plus denses de la planète. Comment expliquez-vous le besoin de normes dans le secteur ferroviaire ? Et pourquoi est-ce particulièrement le cas aujourd'hui ?

**Yuji Nishie :** Le système ferroviaire du Japon, avec ses lignes à grande vitesse Shinkansen, ses lignes interrégionales, ses trains de banlieue, ses métros, ses monorails, etc., transporte près de 23 milliards de passagers par an. Rien que dans la zone métropolitaine de Tokyo, 13 milliards de personnes prennent le train ou le métro pour se rendre à leur travail, ce qui représente près de 58 % de la demande. Toutes les heures, rien de moins que 14 TGV Shinkansen quittent la gare de Tokyo. Ces trains transportent chaque année 292 millions de voyageurs. Et aucun accident mortel n'a été déploré en l'espace de 50 ans, ce qui est remarquable.

Malgré les récents accidents ferroviaires qu'ont connus le Canada et l'Espagne, le train reste le moyen de transport le plus sûr, pour les passagers comme pour les marchandises. Étant donné son bilan excellent en termes de sécurité et sa faible empreinte écologique, le secteur ferroviaire a encore de longues années devant lui. À force de développer et d'optimiser les technologies pour répondre aux besoins locaux, nous avons conçu des systèmes ferroviaires qui ont fait leurs preuves dans le monde entier.

Nous gagnerions beaucoup si nous réussissions, au travers des Normes internationales, à avoir une approche commune des systèmes ferroviaires dans le monde. Lorsque ces normes seront élaborées, le secteur pourra bénéficier des meilleures pratiques et des savoir-faire acquis dans ce domaine et les utiliser pour développer de nouveaux systèmes ou améliorer les infrastructures déjà en place.



*Yuji Nishie, Président du nouveau comité technique de l'ISO consacré aux applications ferroviaires (ISO/TC 269).*



Séries N700A. Copyright: JR Central

Chaque année,  
le réseau ferré  
japonais  
transporte  
23 milliards de  
passagers.

**Quelles sont vos ambitions en matière de Normes internationales ? Que pourrait en retirer le secteur et à quels défis particuliers vous attendez-vous ?**

Depuis le début de leur exploitation commerciale, au début du XIX<sup>e</sup> siècle, les chemins de fer ont élargi notre horizon et ont contribué au développement des sociétés et des économies. Les avantages du train, y compris du point de vue écologique, sont désormais vus sous un nouvel angle avec la lutte contre les changements climatiques.

Depuis la mise en circulation, il y a 50 ans, des premiers trains Shinkansen (considérés comme la première gamme de trains à grande vitesse), nous assistons à l'extension rapide des réseaux ferrés dans le monde. Dans les pays en développement, en particulier, le rail, avec ses capacités de transport collectif rapide, est de plus en plus perçu comme un facteur de développement économique. En outre, de nombreux chantiers ferroviaires, impliquant notamment la construction de lignes à grande vitesse, de réseaux ferrés urbains et de transport de marchandises, sont planifiés actuellement dans le monde.

Mais cela n'est pas sans défi : bon nombre des pays en développement ont encore des lacunes sur le plan de la sécurité, de l'impact sur l'environnement, de la commodité et de la rentabilité des réseaux ferrés. Si l'on veut que l'extension des réseaux ferrés soit rapide et efficace, et que tous les pays jouissent de services ferroviaires bien gérés, le secteur doit absolument s'appuyer sur la normalisation internationale.

Nous devons répondre au besoin croissant de mondialisation des réseaux ferrés à travers nos activités de normalisation, en rendant le vaste domaine des technologies ferroviaires plus exhaustif et cohérent.

Le secteur ferroviaire doit absolument s'appuyer sur la normalisation internationale.



**Le secteur ferroviaire japonais a un excellent bilan en matière de sécurité. En quoi la mise en application de Normes internationales contribuerait-elle à renforcer la sécurité dans le monde ?**

Il faudrait que la sécurité des trains soit assurée à chaque étape du cycle de vie – la planification, la conception, la production, le montage, la mise en circulation et la maintenance, et le renouvellement et l'élimination. Même si, sur le plan pratique, chaque pays ou région développe ses propres stratégies de renforcement de la sécurité, l'approche fondamentale, sur le plan scientifique, reste la même.

Il faudrait mettre en place une stratégie de sécurité ferroviaire qui tienne compte du contexte et de l'environnement, mais aussi de la capacité et de la fréquence nécessaires des trains, de la demande (applications spécifiques ou multiples), du risque de catastrophes naturelles ou créées par l'homme, ainsi que des facteurs sociaux, économiques et environnementaux. Appliquer des Normes internationales à chaque étape du cycle de vie des infrastructures permettra de renforcer la sécurité dans chaque pays ou région.

**Comment votre intérêt pour les trains s'est-il développé ? Quelles sont vos motivations dans votre travail ?**

Les technologies des transports m'ont toujours fasciné, dans les secteurs ferroviaire, automobile, maritime ou aérien. Mais les trains ont pris le dessus et j'ai rejoint, en 1979, les chemins de fer nationaux du Japon : Japanese National Railways (JNR).

À l'époque, JNR traversait une période difficile, avec un endettement croissant, des grèves récurrentes et des tensions entre direction et syndicats. Mais cela n'a pas empêché l'exploitation des trains Shinkansen en temps voulu et sans incidents.

Au début de ma carrière professionnelle, je voulais apporter un renouveau dans les réseaux ferrés japonais – et, peut-être, dans une certaine mesure, aider à résoudre certains des problèmes de JNR. Après la privatisation de JNR et sa séparation, en 1987, en plusieurs entités dont Japan Railways (JR), la situation, pour chaque branche du groupe, s'est considérablement améliorée.

Aujourd'hui, mon objectif premier est de collaborer au sein d'un groupe formé de collègues et d'experts venus du monde entier pour livrer au secteur ferroviaire un ensemble harmonisé de Normes internationales. J'aimerais pouvoir me consacrer pleinement aux activités de l'ISO/TC 269 pour que les attentes de toutes les parties prenantes – des conducteurs de locomotives aux responsables des infrastructures en passant par les entreprises impliquées dans la production de trains et les chantiers ferroviaires, sans oublier, bien sûr, les autorités gouvernementales – soient satisfaites. EGD

**Le Shinkansen en bref**

**Recettes**

L'exploitation des trains Shinkansen génère chaque année USD 19 milliards de recettes

**Sécurité**

Depuis le lancement des trains Shinkansen en 1964, aucun accident mortel n'est à déplorer

**Passagers**

Au total, près de 9,2 milliards de passagers ont été transportés entre 1964 et 2009

**Retards moyens**

Moins d'une minute, c'est le retard moyen par trajet – et cette moyenne tient compte des retards liés à la météo

Séries E6 « Super KOMACHI ». Copyright: JR East



# Bons baisers... de Russie

De gauche à droite : le Secrétaire général de l'ISO, Rob Steele, le Président de l'ISO, Terry Hill, le Vice-ministre russe de l'industrie et du commerce, Gleb Nikitin, le Président de GOST R, Grigory Elkin

« La participation à l'ISO est capitale. Donneriez-vous carte blanche à vos concurrents pour les laisser décider des règles ? » **Rob Steele, Secrétaire général de l'ISO**

« La normalisation peut être vue comme une forme de « jeu d'influence » au niveau international, dans l'intérêt de l'industrie nationale. »  
**Grigory Elkin, Président de GOST R**

« Ma première passion est la bière, ma deuxième la qualité. »  
**Isaac Sheps, PDG de Baltika Breweries**



De gauche à droite : la Vice-présidente de l'ISO (gestion technique), Elisabeth Stampfi-Blaha, la Secrétaire de l'ISO/TC 68, Cindy Fuller, la Présidente de l'ISO/TC 68, Karla McKenna, le Président de l'ISO, Terry Hill.

Vous avez manqué l'Assemblée générale de l'ISO à Saint-Pétersbourg ? Rassurez-vous, rappel des 6 points phares.

- 1 « La non-conformité aux normes peut mettre en danger la vie des personnes », écrit le Premier Ministre russe, Dmitry Medvedev, dans un message lu à l'ouverture de la manifestation par le Vice-ministre de l'industrie et du commerce, Gleb Nikitin. Maintenant que la Russie est entrée à l'Organisation mondiale du commerce (OMC), les Normes internationales gagnent du terrain dans le pays !
- 2 L'importance des normes est soulignée lors d'une conférence de presse organisée dans l'opulent théâtre Mikhaïlovski. Les délégués y ont ensuite le plaisir d'assister à un magnifique ballet.
- 3 L'ISO/TC 68, Services financiers, est lauréat du prix LDE de cette année pour l'excellence de ses travaux. « Sans normes, la surveillance des marchés financiers mondiaux serait extrêmement difficile », relève Karla McKenna, la Présidente du comité technique.
- 4 Formule inédite dans l'histoire de l'ISO, la séance publique est l'occasion de voir les normes en action en visitant quelques-unes des plus importantes organisations du pays, parmi lesquelles un service de distribution d'eau, une brasserie ou une université ! Baltika, l'une des plus grandes brasseries d'Europe, indique que les économies réalisées grâce au recours aux normes représentent 3,4 % des recettes annuelles des ventes.
- 5 Célébration du passage de cinq membres de l'ISO, dont le Rwanda et El Salvador, à une catégorie de membre supérieure.
- 6 Les membres de l'OMC comptent sur l'ISO, déclare Devin McDaniels, analyste à l'OMC, lors d'une table ronde sur la coopération avec des représentants de l'ISO, de la CEI et de l'UIT. ml

« La planification en amont, la confiance mutuelle et la reconnaissance de nos compétences respectives sont essentielles pour trouver les solutions pour le marché. »  
**Frans Vreeswijk, Secrétaire général de la CEI**

« Être membre à part entière de l'ISO nous aidera à réaliser notre vision 2020 : devenir une économie à revenu intermédiaire. »  
**Mark Bagabe, Directeur Général, Rwanda Bureau of Standards**

« Nous voulons donner à notre pays les moyens d'agir et faire de la région un leader qualité. » **Yanira Colindres, Organismo Salvadoreño de Normalización**

Plus ?

Pour tout savoir sur la manifestation et voir les vidéos, rendez-vous sur notre « storify » :



# Et le premier Prix ISO revient à...

## Hulda Oliveira Giesbrecht

L'ancien Président de l'ISO, Boris Aleshin, remet à Hulda Oliveira Giesbrecht le tout premier Prix ISO lors de l'Assemblée générale de l'ISO à Saint-Petersbourg.

Le premier Prix ISO, qui récompense, à titre individuel, les personnes en dehors de la communauté ISO pour leur contribution à la normalisation, a été décerné à Hulda Oliveira pour son extraordinaire travail.

Hulda est analyste technique chez Sebrae, Service brésilien de soutien aux micro- et petites entreprises (MPE), qui a pour mission de contribuer à améliorer la compétitivité des MPE et d'encourager l'esprit d'entreprise. Il a pour but de renforcer l'économie nationale où 99% des entreprises sont des petites entreprises dont la part représente 25% du PIB du pays. L'organisme à but non lucratif apporte un soutien à plusieurs niveaux, notamment en facilitant l'accès au crédit et aux technologies de l'information. Le projet piloté par Hulda ces dernières années est axé sur l'accès à la technologie et à l'innovation, au travers des normes.

### Accès au savoir technique

Pour Hulda, l'un des plus grands défis pour les micro- et petites entreprises (MPE) brésiliennes est l'accès aux connaissances techniques. Et c'est précisément ici, estime-t-elle, que les normes peuvent apporter leur aide. «Les normes capitalisent les connaissances techniques de pointe. Si les MPE ont la possibilité d'accéder à ces documents et savent comment les utiliser, elles peuvent mettre ces connaissances à profit dans leurs activités», m'a-t-elle expliqué, à l'issue de la cérémonie officielle de remise du Prix, en observant que les normes ne répondent pas toujours exactement aux besoins spécifiques des MPE, qui peinent à s'impliquer dans le processus pour l'orienter.

C'est dans cette perspective que Sebrae (en collaboration avec ABNT, membre brésilien de l'ISO) a mis en place, voilà cinq ans, un projet pour aider les MPE à mieux comprendre l'intérêt de recourir aux normes, à identifier leurs besoins dans ce domaine et à s'impliquer dans le processus d'élaboration des normes. Ce projet a abouti à l'identification de nouveaux domaines de travail et à la création, au sein de l'ABNT, de 10 nouveaux comités de projet chargés d'élaborer des normes pour répondre aux besoins spécifiques des MPE.

«Par exemple, explique Hulda, en parlant avec les gens du secteur apicole, nous avons pu noter qu'il y avait de très nombreuses questions autour de la fabrication des ruches, notamment sur la forme, les dimensions et le type de bois à utiliser.» «En travaillant ensemble, nous avons pu définir le mode de construction le plus efficace et ce savoir-faire est désormais à la disposition de tous les apiculteurs du pays sous la forme d'une norme. Depuis l'introduction de la norme, la production de miel a augmenté de manière significative.»

### Soutien à la mise en œuvre

Hulda a aussi cherché des moyens d'aider les MPE à appréhender les normes, sachant que, pour les petites structures, l'exercice peut parfois être délicat. «En ce moment, nous travaillons dans le secteur de l'hôtellerie pour aider à mettre en place des systèmes de management de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires, en prévision de la Coupe du Monde 2014, qui aura lieu au Brésil.» À ce propos, elle a signalé que «ISO 22000 peut être difficile à mettre en œuvre pour les très petites entreprises. Nous travaillons donc avec des hôtels, des bars et des restaurants pour les aider et rendre la norme plus accessible.»

### Reprendre la démarche au niveau international

Dans le cadre du Prix ISO, Hulda recevra une somme de 20 000 francs suisses pour financer un autre projet destiné aux MPE. Elle compte exploiter à l'échelon international les fruits du travail réalisé au Brésil avec Sebrae. L'an prochain, elle prévoit de mener une recherche sur les initiatives analogues dans d'autres pays, et de dresser des lignes directrices pour soutenir les petites entreprises dans la mise au point et l'utilisation des normes.

Les résultats de ce projet et les éventuelles recommandations seront présentés l'année prochaine à l'Assemblée générale, qui se tiendra à Rio de Janeiro, au Brésil. <sup>KB</sup>

### À propos du Prix ISO

Le Prix ISO a été créé pour récompenser, à titre individuel, des personnes qui encouragent le recours aux normes ISO et en font comprendre tout l'intérêt. Cette nouvelle distinction est unique car elle vise à reconnaître les efforts de personnes qui ne travaillent pas pour l'ISO, ses comités membres ou ses comités techniques.

L'idée a été suggérée par Boris Aleshin, ancien Président de l'ISO, en gage de remerciement pour celles et ceux qui aident à faire avancer la cause des normes, sans pour autant recevoir les signes de reconnaissance qui leur sont dus.





## L'ISO et l'OIT renforcent leur coopération



Le Secrétaire général adjoint de l'ISO, **Kevin McKinley**, et la Directrice générale adjointe pour les politiques du BIT, **Sandra Polaski**, signent un protocole d'accord (MoU) pour renforcer leur coopération.

L'ISO et l'Organisation internationale du travail (OIT), institution spécialisée des Nations Unies basée à Genève qui traite des questions relatives au travail, ont signé un protocole d'accord (MoU) pour renforcer leur coopération. Ce MoU a été signé par Kevin McKinley, Secrétaire général adjoint de l'ISO, et Sandra Polaski, Directrice générale adjointe pour les politiques du BIT. À ce jour, la collaboration entre l'OIT et l'ISO s'est établie au cas par cas, notamment au travers du protocole d'accord (MoU) sur la responsabilité sociétale, dans le contexte de l'élaboration d'ISO 26000, et d'accords de liaison avec des comités de l'ISO.

Dans le cadre de ce nouvel accord, l'OIT et l'ISO se concerteront lorsque l'une ou l'autre des organisations identifiera toute éventuelle Norme internationale de l'ISO ou tout éventuel domaine d'activité proposé au sein de l'ISO ayant trait à des domaines d'action de l'OIT, afin d'éviter que ces propositions n'aillent à l'encontre ou ne soient en contradiction avec des normes internationales du travail. Les deux organisations échangeront des informations et des documents concernant les sujets d'intérêt commun.

Pour de plus amples informations sur le protocole d'accord, contactez le groupe Politique technique (TECH/POL) au Secrétariat central de l'ISO ([tmb@iso.org](mailto:tmb@iso.org)).



**Fabio Tobón Londoño** (1944-2013).

## Adieu à Fabio Tobón Londoño

C'est avec une profonde tristesse que l'ISO et ses membres ont appris le décès de Fabio Tobón Londoño, Directeur exécutif de l'ICONTEC (membre de l'ISO pour la Colombie) jusqu'en 2011.

Fabio restera dans les mémoires pour avoir fait de l'ICONTEC l'organisme de normalisation et de certification dynamique qu'il est aujourd'hui.

Il a aidé la Colombie à acquérir un poids important dans la normalisation internationale, en représentant son pays pendant 20 ans auprès de l'ISO, de la Commission électrotechnique internationale (CEI), de la Commission panaméricaine de normalisation (COPANT), du Pacific Area Standards Congress (PASC) et du réseau international de certification IQNet. Il a laissé une influence particulièrement forte dans ses travaux avec le Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement (ISO/DEVCO), où il a dirigé différents projets axés sur les moyens de renforcer la participation des pays en développement à la normalisation internationale.

Mais nous garderons également de Fabio le souvenir d'un homme dont le charisme, l'énergie, la passion et la gentillesse étaient doublés d'un solide sens de l'humour. La communauté de l'ISO dans son ensemble perd avec lui un ami. Nous sommes tous en pensée avec sa famille.

## Ouverture d'une antenne à Singapour

Le Secrétariat central de l'ISO crée une antenne régionale à Singapour pour une période pilote initiale de deux ans. Ce sera le premier bureau de l'Organisation en dehors du siège de Genève.

Cette antenne aura pour fonction de mieux soutenir les membres de l'ISO dans la région et de renforcer les liens de l'Organisation avec les principales parties prenantes de toute l'Asie.

Le Secrétaire général de l'ISO, Rob Steele, a déclaré à cet égard : « L'excellente infrastructure de Singapour et sa facilité de connexion avec la région, de même que la stabilité économique et politique et le bassin de talents à disposition ont représenté des facteurs forts. » Il a ajouté : « La présence de sociétés multinationales, d'autres organisations internationales et d'organismes régionaux importants a également pesé dans la décision. »

L'annonce a été faite par M. S. Iswaran, Ministre du cabinet du Premier ministre et Vice-ministre de l'intérieur, du commerce et de l'industrie, lors de la Conférence intitulée *Standards eXchange on Resource Efficiency* en juillet 2013.

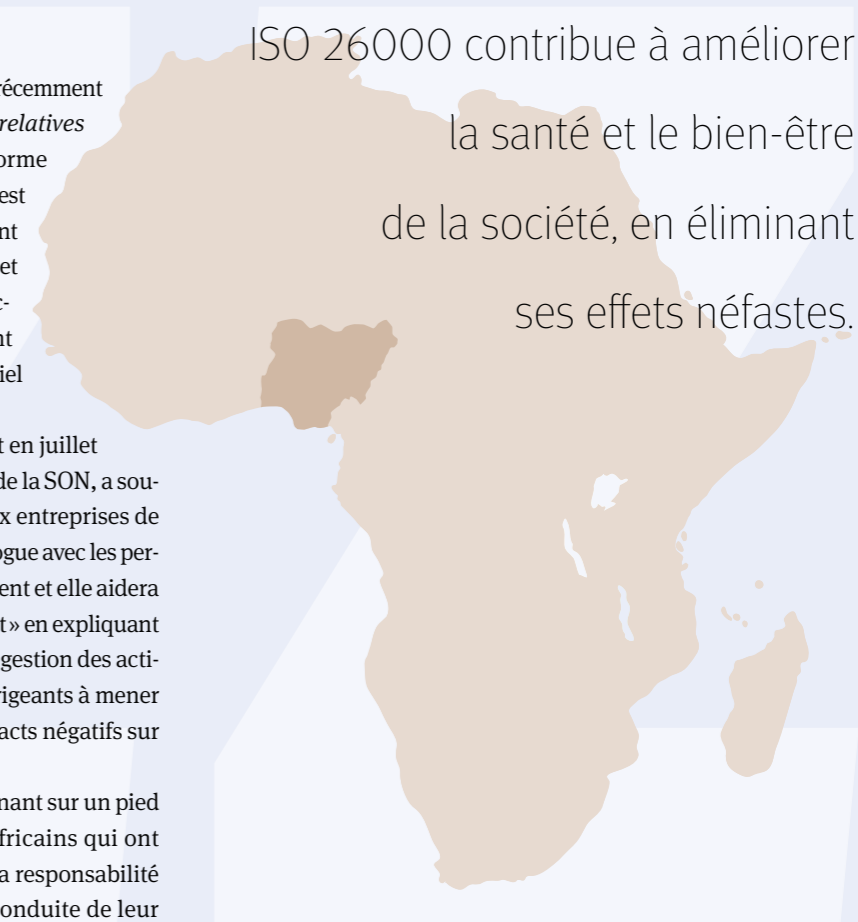
## Le Nigeria adopte ISO 26000

La SON (Standards Organisation of Nigeria) a récemment adopté ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, en tant que norme nationale NIS:ISO 26000. L'objectif ainsi visé est d'améliorer la santé et le bien-être, en éliminant les effets de la pollution de l'environnement et de la pauvreté dans le pays tout entier. L'objectif est également de soutenir le développement durable et de donner un avantage concurrentiel aux entreprises du pays.

Lors de la cérémonie officielle de lancement en juillet 2013, Joseph I. Odumodu, Directeur général de la SON, a souligné que « la nouvelle norme permettra aux entreprises de disposer d'éléments de référence pour le dialogue avec les personnes qui travaillent dans leur environnement et elle aidera aussi pour la surveillance des études d'impact » en expliquant à cet égard que « la norme traite du mode de gestion des activités [...], elle concerne l'engagement des dirigeants à mener les opérations en veillant à prévenir les impacts négatifs sur l'environnement ».

Avec ce nouveau jalon, le Nigeria est maintenant sur un pied d'égalité avec de nombreux autres pays africains qui ont déjà adopté la norme pour mieux intégrer la responsabilité sociétale dans leurs stratégies et dans la conduite de leur activité économique.

ISO 26000 contribue à améliorer la santé et le bien-être de la société, en éliminant ses effets néfastes.



## Le Rwanda mise sur l'ISO

L'ISO accueille depuis juillet 2013, en qualité de membre à part entière, le Rwanda Bureau of Standards (RBS). Ce changement de catégorie de membre s'inscrit dans le prolongement des réformes structurelles internes entreprises par le RBS et de sa décision de s'engager plus activement dans la création de normes véritablement adaptées aux besoins du pays. Avec ce nouveau statut, le Rwanda peut désormais jouer un rôle influent dans le développement et la stratégie de normalisation, en participant – et en votant – lors des réunions techniques et politiques.

Le Rwanda pourra ainsi tirer pleinement parti des avantages économiques et sociaux du système de la normalisation internationale, ce qui stimulera l'épanouissement de son économie. Le pays compte ainsi stimuler la compétitivité des industries locales, en particulier les PME, qui constituent la base du tissu économique du Rwanda, grâce à des produits et des services plus sûrs et plus fiables, des possibilités d'exportation élargies et une baisse des coûts de production.

Le Rwanda a en effet une vision. Le pays s'est fixé l'objectif ambitieux de devenir d'ici à 2020 une économie à forte intensité de connaissances, ce qui implique, pour y parvenir, l'adoption de Normes internationales dans tous les secteurs de l'industrie – agro-alimentaire, construction, ingénierie, santé, technologies de l'information et environnement.

Déjà présent au sein de deux comités techniques – ISO/TC 207, management environnemental, et ISO/TC 248, bioénergies – le RBS est impatient de participer davantage aux travaux des comités.



**Mark Bagabe**, Directeur général du Rwanda Bureau of Standards.

Pourquoi n'être qu'utilisateur quand on peut être créateur de normes ?



# La formation professionnelle animée par la qualité

Certains prestataires de formation ont décidé d'afficher leur qualité comme une différence.

C'est le cas d'IT Training Academy, une entreprise basée en Suisse et spécialisée dans la formation aux technologies de l'information.

Elle a choisi la norme ISO 29990:2010 destinée à la formation professionnelle en vue d'améliorer durablement la qualité de ses services et de satisfaire au mieux ses clients.

## ISO 29990 – En bref

### Titre complet

ISO 29990:2010, *Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles – Exigences de base pour les prestataires de services*

### Objectif

Elle aide les organismes et les individus à choisir un prestataire de formation qui réponde à leurs besoins et attentes en matière de développement des compétences et des capacités.

### Date de publication

2010

Dans un monde économique en perpétuelle évolution et un marché de l'emploi fluctuant, le développement des compétences tout au long de la vie est plus que jamais indispensable pour mettre à jour ses connaissances et adapter ses pratiques professionnelles. Cela est d'autant plus vrai dans le domaine des technologies de l'information où le matériel et les logiciels évoluent rapidement.

Or, pour un service de ressources humaines, un dirigeant d'entreprise ou un collaborateur, trouver un prestataire de formation de qualité qui réponde vraiment à ses besoins et ses attentes n'est pas une mince affaire.

ISOfocus a rencontré Valérie Ravinet, Managing Director, et Philippe Brunet, Business and Operations Manager, d'IT Training Academy qui nous expliquent leur engouement pour la norme ISO 29990.

### ISOfocus : Quelle a été la motivation première pour votre investissement dans la norme ISO 29990 ?

Nous avons déjà adopté la norme EduQua\* qui est la référence en Suisse pour travailler avec le secteur public. Mais elle manquait un peu de substance; c'est pourquoi nous avons cherché une Norme internationale qui soit plus en adéquation avec notre domaine d'activité, la formation. C'est la norme ISO 29990 qui s'en rapprochait le plus.

Nous avons aussi la volonté de nous différencier de la concurrence et de fédérer l'ensemble de nos collaborateurs. Contrairement à d'autres entreprises du domaine, chez nous, les collaborateurs sont en contrat fixe et par conséquent parties prenantes de la norme. Cette norme orientée «entreprise» a permis de formaliser l'engagement de toute l'équipe et a facilité l'adhésion à l'ensemble des processus mis en place.

### Les entreprises et organisations publiques et privées doivent être toujours plus performantes. L'utilisation de cette norme fait-elle partie d'une politique qualité plus générale ? Si oui, comment s'intègre-t-elle ?

ISO 29990 est venue appuyer notre démarche qualité initiale. Dans notre métier, chaque domaine technologique est accrédité, ce qui nous oblige à nous porter garants de la qualité de nos prestations et à respecter certains critères. ISO 29990 offre au client l'assurance que le prestataire a mis en place des critères qualité. La norme nous a permis de conforter notre organisation et de faire passer des projets en interne. Elle nous a aidés, par exemple, à mieux formaliser nos réunions de travail, qu'il s'agisse des réunions de Direction ou des rencontres de l'équipe Formation.

\*EduQua est un label suisse spécialement conçu pour les prestataires de formation continue en Suisse.

# 85 % des cours sont délivrés par des formateurs d'IT Training Academy



## Comment avez-vous appliqué la norme ISO 29990 ?

Nous nous sommes fixés des objectifs de départ et avons eu recours à un organisme de certification reconnu, SQS. Ensuite, nous avons respecté, étape par étape, un calendrier établi en collaboration avec SQS. Ce qui est intéressant, c'est que la norme définit des objectifs, mais nous offre la possibilité de les atteindre de différentes manières. Au travers de séances consensuelles et d'un échange riche et ouvert, nous avons validé les exigences de la norme.

## Avez-vous rencontré des difficultés particulières ?

Non, nous n'avons pas vraiment rencontré de difficultés, car nous avons déjà une base et avons préparé en amont la transition entre EduQua et ISO 29990. Nous avons simplement complété les procédures déjà mises en place dans l'entreprise. Cela a été un plaisir de mettre en place cette norme.

## Après plusieurs mois, quels avantages en retirez-vous ? La certification a-t-elle changé la relation avec votre clientèle ?

ISO 29990 est un vecteur de performance visible pour nos clients. Elle nous donne un avantage par rapport à la concurrence, car nous pouvons dire : « Voilà, nous sommes certifiés. »

L'obtention de la certification en février 2013 a eu un impact positif sur les preuves de confiance que nous témoignent nos partenaires et clients. Elle a influé principalement sur notre relation avec les entreprises publiques et nous n'avons pour l'instant pas constaté de retentissement significatif auprès des entreprises privées.

ISO 29990 est un vecteur de performance visible pour nos clients.



*Valérie Ravinet, Managing Director, et Philippe Brunet, Business and Operations Manager, chez IT Training Academy.*

## L'implémentation de la norme a-t-elle un impact économique sur votre activité de prestataire de formation ? Les avantages de la mise en œuvre l'emportent-ils sur les coûts ?

Pas pour le moment. Nous ne sommes pas encore en mesure d'observer un impact économique significatif. Nous sommes en période de crise et la norme ISO 29990 est très « jeune ». Le marché suisse n'y est pas encore réceptif, mais nous partons du principe que notre investissement actuel nous permettra d'être prêts quand le marché sera plus actif.

## Expliquez-nous dans les grandes lignes quels sont les défis qualité auxquels doit faire face un prestataire de service dans le secteur de la formation ?

Il y a un défi majeur qui est relativement simple : allier expertise, connaissance technique du produit et pédagogie. Vulgariser des connaissances et les transmettre avec des qualités pédagogique est de toute façon un objectif compliqué à atteindre.

## Pourquoi est-il important d'utiliser des Normes internationales dans le domaine de la formation ?

Avoir recours aux Normes internationales permet de garantir aux multinationales, qui sont nos clientes, une qualité de prestations fondée sur des standards internationaux. Les normes permettent de faire face à des acteurs économiques internationaux en adoptant le même langage de communication qu'eux. Le marché suisse romand est microscopique. Il y a un effet de bouche à oreille et si notre certification selon cette norme peut avoir un effet déclencheur, c'est bien.

## Quels conseils donneriez-vous aux autres prestataires de formation qui voudraient utiliser cette norme ?

Tout d'abord, il est indispensable de s'entourer d'un organisme de certification. Il ne faut pas faire cavalier seul ! Nous avons pour notre part été bien appuyés dans notre démarche de certification. Il est primordial d'évaluer très précisément le travail à effectuer et de savoir pourquoi on veut mettre en place cette norme. Il ne faut pas juste vouloir un tampon sur un papier. 57

## IT Training Academy en chiffres

- Leader dans la formation aux technologies de l'information en Suisse romande
- 2 sites en Suisse : Genève et Lausanne
- 310 cours
- 12 salles de formations
- 400 clients
- 60 % des formateurs ont plus de 10 ans d'expérience

# Une journée dans la vie de Rob Steele

Nom : Robert (Rob) Steele

Profession : Secrétaire général de l'ISO

Nationalité : Néo-Zélandais / Canadien

État civil : Marié depuis 34 ans à Susie, deux enfants, son fils Allan (26) et sa fille Alex (25)

Photos : Lionel Egger

**05:45** | En route pour le bureau, je m'accorde du temps pour moi. Je profite du trajet en voiture pour écouter ma musique préférée, Pink Floyd ou Eric Clapton, ou les toutes dernières informations. En anglais, le dicton « l'avenir appartient à ceux qui se lèvent tôt » se dit « *the early bird catches the worm* », l'oiseau qui se lève tôt attrape le ver... Mais j'ai beau essayer depuis des années, je n'en ai toujours pas attrapé un seul.

**06:30** | Arrivé au bureau, je consulte mes e-mails et passe quelques coups de fil (en particulier aux membres de l'ISO qui sont dans d'autres fuseaux horaires). C'est aussi le meilleur moment pour rédiger mes discours et mes présentations. Si j'en ai le temps, j'essaie de passer dans les bureaux pour saluer les autres lève-tôt.

**08:15** | C'est l'heure à laquelle j'organise un petit-déjeuner de travail avec le personnel. Toutes les deux semaines, j'invite dans la mesure du possible cinq membres du personnel du Secrétariat central de l'ISO pour discuter avec eux et répondre directement à toutes leurs questions. C'est également l'occasion pour moi de mieux connaître mon équipe et de mieux comprendre le travail, les attentes et les préoccupations de chacun.

**09:30** | En plus des petits-déjeuners de travail, j'ai mis en place des réunions trimestrielles pour informer l'ensemble du personnel des évolutions au sein de l'organisation. Ils peuvent ainsi avoir une idée plus précise du point où nous en sommes, de la direction que nous prenons et donc du chemin qu'il nous reste à parcourir, des choses sur lesquelles nous devons nous concentrer et de nos priorités.

**10:30** | Réunion avec le Secrétaire général de la Commission électrotechnique internationale (CEI), Frans Vreeswijk, pour faire le point sur la coopération entre nos deux organisations. Cette habitude nous a permis de tisser les bonnes relations de travail que nous entretenons aujourd'hui. Bien entendu, Elisabeth Stampfl-Blaha, notre Vice-présidente (gestion technique), et le secrétariat du TMB s'occupent des relations entre nos comités techniques.

**12:00** | Je prends part à une réunion du Groupe consultatif des TI (ITAG) par Webex (téléconférence). À l'ordre du jour figurent les excellents progrès de la mise en œuvre des ISolutions – un ensemble de solutions logicielles conçues pour les membres afin de leur faciliter l'élaboration des normes, le vote et la vente des publications. Le projet XML de numérisation de l'ensemble du Catalogue des normes ISO est également bien avancé. Pour ceux qui ne connaissent pas, le XML est un langage de balisage qui permet à l'ISO et à ses membres de partager les informations contenues dans les normes ISO avec les utilisateurs de normes sous des formes nouvelles plus pratiques. Ces projets sont le fruit d'un travail d'équipe orchestré par les responsables TI, publication et marketing de l'ISO/CS.

**14:00** | Deux à trois fois par jour (ou plus, selon le nombre de réunions organisées), je fais le point avec mes assistantes, Carole et Constanze. Cela m'aide à mieux organiser mon emploi du temps, en particulier mes nombreux déplacements professionnels. Je me demande parfois comment je ferais sans elles (désolé, Susie)!

**15:00** | Le reste de l'après-midi, en règle générale, j'enchaîne les réunions, ce qui m'amène souvent à finir très tard dans la soirée. Aujourd'hui, je vais régler avec José, notre Chef, Gouvernance, les derniers détails de la préparation de l'Assemblée générale de l'ISO, à Saint-Petersbourg, Russie, en septembre 2013.

**19:00** | Aujourd'hui, je prends l'avion pour l'Inde, où je rencontrerai le nouveau Directeur général du Bureau of Indian Standards (BIS), le membre de l'ISO pour le pays. Cette visite, comme toutes les autres visites d'ailleurs, est une occasion unique de prendre la mesure de ce qu'apporte le travail que nous faisons au Secrétariat central et de ce que nous pouvons encore réaliser pour répondre aux besoins et aux attentes de nos membres.



# 53%

des hommes handicapés et 20% des femmes handicapées sont employés. Ce taux d'emploi est plus faible que chez les hommes non handicapés (65%) et les femmes non handicapées (30%).

# 1 milliard de personnes

c'est-à-dire environ 15% de la population mondiale, présentent une forme ou une autre de handicap.

# 70 millions de personnes

ont besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer, mais seules 5% à 15% d'entre elles en sont équipées.

# 50%

des personnes handicapées ne peuvent accéder financièrement aux soins de santé, contre un tiers des personnes dépourvues de handicap.

# 4x

Par rapport aux enfants n'ayant pas de handicap, les enfants handicapés ont une probabilité presque quatre fois plus grande d'être confrontés à la violence.

## Journée internationale des personnes handicapées

Bon nombre de normes ISO servent les objectifs de la Journée internationale des personnes handicapées qu'organise chaque année, le 3 décembre, les Nations Unies. Cet événement est l'occasion de faire prendre conscience des enjeux et de la situation du handicap, et de mobiliser des soutiens pour des actions concrètes à tous les niveaux, menées en partenariat avec les personnes handicapées, pour les personnes handicapées.

## Convention relative aux droits des personnes handicapées

Cette année marque le cinquième anniversaire de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Cette Convention reconnaît l'existence de barrières comme une composante essentielle de l'invalidité. Les normes ISO peuvent nous aider à briser ces barrières en donnant aux fournisseurs de services et produits des lignes directrices en matière de conception accessible.

# Comblant les lacunes des normes ISO et handicapés

## Pourquoi les normes ISO comptent

L'important portefeuille de normes ISO sur l'accessibilité a pour ambition d'améliorer la sécurité et la qualité de vie de tous. Il comprend des normes sur l'environnement physique, les technologies de l'information et de la communication, mais aussi des normes spécifiques à certains produits comme les fauteuils roulants ou d'autres dispositifs visant à faciliter la mobilité.

Le Guide ISO/CEI 71:2001, *Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités*, aide les normalisateurs à élaborer des normes dans lesquelles les besoins des personnes handicapées sont pris en compte. Une nouvelle édition du Guide paraîtra à la fin de l'année 2014.

## Pourquoi les normes doivent affronter l'accessibilité

- **Tendances démographiques mondiales :** Le nombre de personnes situées dans les groupes d'âges les plus élevés augmente, et cette tendance se poursuivra dans les prochaines décennies.
- **Évolution du handicap :** De plus en plus de personnes connaissent une situation de handicap au cours de leur vie.
- **Meilleure conception des produits :** Les exigences en matière d'utilisabilité des produits se sont accrues, ce qui a conduit les fabricants à améliorer le rapport des utilisateurs aux produits, systèmes et environnements.
- **Politiques publiques et réglementation :** Sur les marchés publics, les donneurs d'ordre se soucient de plus en plus de l'accessibilité des produits et services, et l'exigent comme condition dans leurs appels d'offres.
- **Considérations financières :** Il est bien moins coûteux d'intégrer les exigences d'accessibilité au moment de la conception des produits, systèmes et environnements que de s'y conformer une fois que ceux-ci ont été réalisés. Si l'on prend l'exemple des établissements publics, observer les normes d'accessibilité au moment de la construction entraîne un surcoût de 1% seulement, tandis que moderniser un bâtiment déjà existant revient bien plus cher.

Sources : OMS/Banque mondiale (2011), Rapport mondial sur le handicap, p. 173  
The Lancet, juillet 2012.



De  
**mère**

**en fils**

Quand sa mère s'est engagée dans la normalisation internationale, Pedram Honari, encore très jeune, s'est soudain senti abandonné. Des années plus tard, c'est à la faveur d'un exposé pour son école qu'il a compris et mesuré toute l'importance de ce travail.

J'avais trois ans quand ma mère, Mojdeh R. Tabari, s'est vu confier la charge du secrétariat du comité technique ISO/TC 217, qui établit des normes pour l'industrie des cosmétiques. Très impliquée, ma mère était souvent amenée à se déplacer à l'étranger pour assister à des réunions ISO. J'étais tout petit, ma mère me manquait – elle était parfois absente pendant plusieurs jours – et je la réclamais sans arrêt en demandant où elle était. La réponse était toujours la même : « elle est à l'étranger pour une réunion ISO ». Les mots « ISO » et « normes » ont été parmi les premiers que j'aie entendus, et ils sont à jamais marqués dans ma mémoire. Il y avait beaucoup de papier à en-tête qui traînait à la maison et avant même de savoir lire et d'aller à l'école, je savais reconnaître les logos de l'ISO et de l'ISIRI. Je posais des questions et apprenais vite. Je me souviens que les gens de ma famille étaient impressionnés et surpris que je sache ce que représentaient ces logos.

## Caprice du destin

Par un étrange concours de circonstances, en 2008, l'année de mes 12 ans, à la suite d'une suggestion de ma mère, notre école, Allameh Tabatabaei Middle School, organisa une journée de conférences sur les sciences. Les élèves devaient choisir un sujet d'exposé dans une liste de 23 propositions parmi lesquelles : les nouvelles énergies, la pollution, les colloïdes, les vitamines, l'Institut Pasteur d'Iran, l'application de la science à l'administration locale, et l'organisme national de normalisation, membre de l'ISO, l'Institute of Standard and Industrial Research of Iran (ISIRI). Comme j'étais curieux d'en savoir plus sur les normes, de comprendre à quoi elles servaient, et surtout d'éclaircir ce qui passionnait tant ma mère pour qu'elle y consacre autant de temps et d'énergie, j'ai, tout naturellement, choisi l'ISIRI.

Mes parents m'ont aidé à aller sur le site Web de l'ISIRI et j'y ai trouvé largement assez de matière pour mon exposé.

## Tout s'articule

Au fur et à mesure de l'avancement de mes recherches, j'ai vu un monde nouveau s'ouvrir. J'ai appris énormément de choses sur l'ISIRI et sur l'ISO, et j'ai enfin compris pourquoi ma mère y accordait autant d'importance et ce qu'il y avait là d'essentiel pour nous tous. En parcourant les pages du site, je suis tombé sur le message de la Journée mondiale de la normalisation 2007, co-signé par les dirigeants des trois principales organisations internationales de normalisation, l'ISO, la Commission électrotechnique internationale (CEI) et l'Union internationale des télécommunications (UIT). Le thème était, cette année-là, « Des normes pour les citoyens : une contribution à la société ». Tout le monde était concerné. Les aspects les plus fondamentalement utiles de la normalisation étaient si bien mis en avant que j'en ai finalement repris ça et là quelques phrases dans ma présentation pour démontrer que « un monde privé de normes serait rapidement immobilisé. Les transports et le commerce seraient paralysés. L'Internet ne fonctionnerait tout simplement pas. Dysfonctionnements et pannes affecteraient des centaines de milliers de systèmes dépendant des technologies de l'information et de la communication [...] ».

Au fil de ma présentation, j'ai expliqué, dans les grandes lignes, la normalisation, sa raison d'être et en quoi les normes nationales et internationales sont absolument indispensables. J'ai montré à mes camarades la marque des normes nationales iraniennes, le label iranien pour les produits certifiés, en les encourageant à n'acheter et à n'utiliser que des produits portant ce label. À la fin de mon exposé, en guise de conclusion, j'ai émis une proposition.



Avant même de savoir lire  
et d'aller à l'école, je savais  
reconnaître les logos  
de l'ISO et de l'ISIRI.



## Une proposition originale

Mon idée : créer dans l'école un « comité de normalisation » pour faire connaître aux élèves l'importance des normes et de la marque nationale de normalisation et les encourager à élaborer et appliquer leurs propres normes pour la protection de la santé et de la sécurité dans les écoles. J'ai fait valoir, en même temps, que ce comité, servirait à préparer les experts dont la société aura tant besoin dans les années à venir.

Cette première conférence, pour laquelle 38 affiches avaient été préparées et 28 exposés présentés, a fait date. Ma présentation et celles de certains de mes camarades ont trouvé écho auprès de la direction de l'école, dont les encouragements ne se sont pas fait attendre.

La Journée de conférences sur les sciences de Allameh Tabatabaei Middle School en est maintenant à sa sixième édition et, à ma grande joie, l'école a effectivement instauré un « comité de normalisation ». Qui plus est, au vu du nombre de disciplines scientifiques auxquelles elles se rapportent et du rôle fondamental qu'elles jouent dans nos vies, les normes seront en 2014 l'objet d'une nouvelle journée de conférences inédite et je profite de cette occasion pour remercier la direction de l'école et tous ceux qui ont appuyé ces initiatives. J'espère que l'expérience dans notre école incitera d'autres établissements à travers le monde à suivre notre exemple.

## À la recherche de mentors

J'ai aujourd'hui 17 ans et je me prépare à entrer l'an prochain à l'université. Dans le prolongement de ce que nous avons réussi à établir dans l'école, j'aimerais maintenant élargir cette coopération avec les experts des normes au niveau universitaire. Les étudiants sont, j'en ai la conviction profonde, à la fois ceux qui établiront et qui utiliseront les normes de demain ; il leur faut donc accéder dès aujourd'hui aux informations précieuses sur les normes. Mais j'aurais besoin d'aide, aussi je vous serais reconnaissant de me donner des conseils et des idées pour réaliser mon objectif. ML/VR

# Êtes-vous un geek des #normes ?

Vous a-t-on déjà fait remarquer que vous vous enflammez un peu trop lorsque vous parlez des normes ? Qu'elles soient pour vous des outils de travail ou simplement une belle invention, les normes ne vous laissent pas indifférents. Mais êtes-vous vraiment mordu ?

## Vous pensez bien connaître les normes ?

Testez vos connaissances avec ce quiz préparé par @ISOConsumers <http://fb.me/WPX8GW4j>

### Dites-le tout haut !

Lorsque nous avons posté ces illustrations sur nos médias sociaux, vous avez été nombreux à nous faire part de votre amour pour les normes. Alors, êtes-vous un geek des normes ?

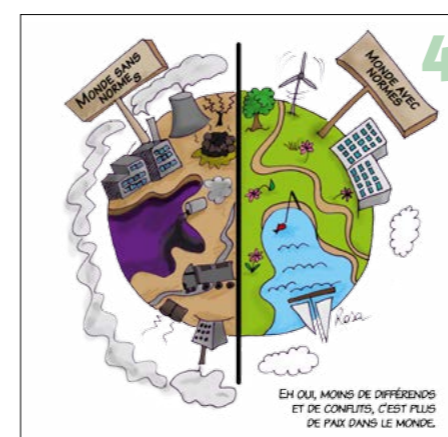
**f Joel Saldanha :** Je commence à développer les symptômes... bientôt...

**in Paulo Ramos :** Peut-être pas geek... mais séduit, oui ! Où est le mal ?!

**in Maria Christina Rousson :** Je suis une geekette de 9001, définitivement !

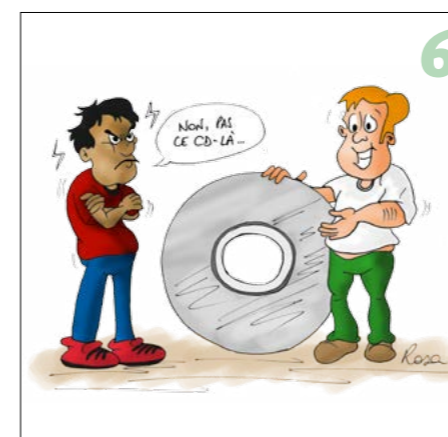
**in Carl-Magnus Fahlcrantz :** J'avoue. J'ai essayé d'arrêter, mais c'est plus fort que moi.

**f Donna Bromfield :** Lorsque l'on vous demande votre avis, vous répondez en citant le paragraphe exact de la norme ISO !



### Voici neuf signes qui ne trompent pas :

- 1 Vous ne cessez de dire à vos amis : « Tu sais qu'il y a une norme pour ça ?! »
- 2 Vous vous surprenez à parler en langage codé.
- 3 Les gens ouvrent de grands yeux lorsque (c'est plus fort que vous) vous leur demandez les normes qu'ils utilisent.
- 4 Vous êtes convaincu que le monde se porterait bien mieux si tout le monde respectait les normes.
- 5 Vous fourmillez d'idées de normes et êtes convaincu de leur utilité pour la Terre entière.
- 6 Vous savez ce que TC veut dire, et vous faites la différence entre un CD et un DIS. (jargon interne ISO!).
- 7 Vous sautez de joie lorsque vous apprenez que la toute dernière édition d'ISO 9001 va bientôt sortir.
- 8 Devant la perplexité de votre interlocuteur, auquel vous venez de dire que vous travaillez avec des normes, vous ressentez souvent la nécessité de faire un exposé expliquant leur importance.
- 9 Vous pourriez nommer une norme qui vous tient particulièrement à cœur.





# Un pluuuuuuuuus énergétique pour Costa Coffee

Après avoir appliqué ISO 50001 (systèmes de management de l'énergie) à son site le plus énergivore – à Lambeth, au sud de Londres – Costa Coffee, premier producteur de café au Royaume-Uni, a réussi à réduire sa consommation d'énergie de 16 % tout en augmentant sa production.



Des machines de torréfaction au matériel de conditionnement et jusqu'à la bouilloire de la salle du personnel, ISO 50001 a aidé Costa à saisir toutes les occasions d'économiser de l'énergie et d'avoir un impact positif. Oliver Rosevear, Responsable Environnement et énergie de Costa, nous explique le pourquoi et le comment de cette réussite.

## Pourquoi ISO 50001 ?

Notre production de café torréfié a augmenté significativement ces dernières années (elle a triplé depuis 2009). Le gaz et l'électricité étant limités à Londres, il est apparu nécessaire de développer nos activités sans augmenter notre consommation d'énergie. ISO 50001 a donné un cadre à notre programme de réduction de la consommation.

## Les initiatives

- Une nouvelle machine à torréfier, plus moderne
- La mise à niveau des compresseurs d'air en adoptant des modèles à meilleur rendement
- Le remplacement progressif des lampes défaillantes par des lampes LED
- La mise en application d'un programme de participation du personnel
- Une analyse du processus de torréfaction pour identifier les possibilités d'améliorer le rendement énergétique

## Défis et solutions

Le principal défi était d'implanter une culture de l'efficacité énergétique sur le site. Les premiers résultats ont montré à l'équipe de direction les avantages d'une application du programme. Cette approche « descendante » a permis d'obtenir une véritable adhésion dans toutes les activités.

Un autre enjeu était de maintenir la documentation papier dans les limites fixées par les exigences de la norme ISO. Grâce à notre Responsable Qualité, qui avait une expérience des normes ISO de management de la qualité, nous avons pu répondre à tous les critères ISO.

## Exigences pour le personnel

Les responsables de la qualité et de la maintenance ont la responsabilité du système ISO sur site. Toutefois, l'assistance du chef de l'équipe Énergie et environnement du siège de Costa a été sollicitée. L'équipe de gestion de la torréfaction s'est également engagée à participer à la revue de direction et à s'assurer que les changements étaient appliqués en temps voulu.

## Principaux résultats

- Réduction de 32% de l'énergie utilisée pour torréfier une tonne de café par comparaison avec 2009
- Audit indépendant du programme de réduction de la consommation d'énergie de Costa
- Éviter les coûts d'une mise à niveau de la sous-station locale
- Ne pas avoir à déplacer une partie de la production hors de Londres, loin du centre de production de Costa

## Astuces et conseils

- Assurez-vous de l'engagement de la direction.
- Désignez les bonnes personnes pour appliquer et maintenir le programme au quotidien.
- Reconnaissez le rôle des membres de l'équipe dans la réduction de l'énergie consommée dans les opérations.

Et n'oubliez pas qu'il est plus facile et moins cher de changer votre comportement que de changer votre matériel. [ML](#)

ISO 50001 a donné  
un cadre à notre programme  
de réduction de  
la consommation d'énergie.

**La nouvelle frontière**

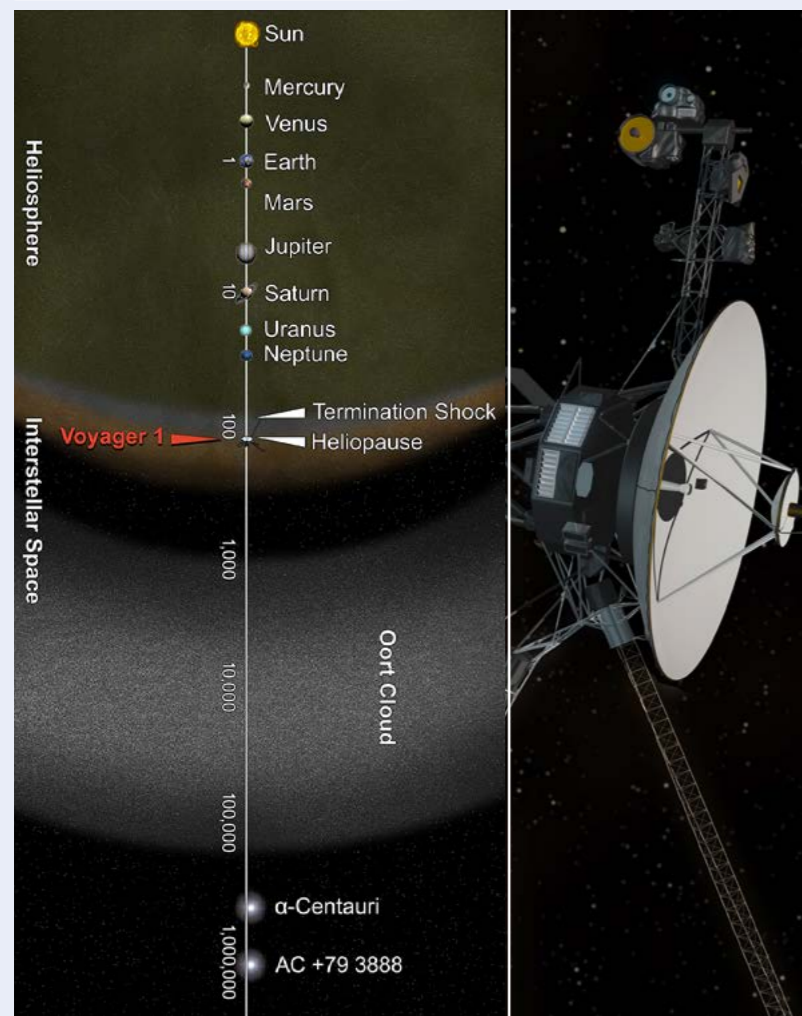
Si la planète Mars représente la nouvelle frontière pour beaucoup de gens, une autre frontière de l'espace vient pourtant d'être franchie. La NASA a récemment annoncé que la sonde Voyager 1 a quitté le système solaire pour entrer dans l'espace interstellaire.

Il aura fallu 36 ans (de 1977 à 2013) à Voyager 1 pour parvenir aux confins du système solaire, situés à plus de 17 milliards de kilomètres du soleil.

Pour gérer des projets à si long terme et lancer des engins spatiaux aussi résistants, la NASA s'appuie sur de nombreuses normes ISO, ISO 9001 (management de la qualité) et ISO 14001 (management environnemental), ainsi que sur des normes ISO propres au domaine spatial, en particulier en matière d'étalonnage et de réduction des débris spatiaux.

Les Normes internationales sont essentielles pour garantir l'intégration fiable et économique de tels programmes, et les experts de la NASA participent activement aux travaux d'élaboration des normes ISO, notamment au sein de l'ISO/TC 20, *Aéronautique et espace*.

La demande internationale de coopération dans l'exploration de l'espace extra-atmosphérique avec le développement des capacités de télécommunication, météorologie, navigation, etc., favorise l'expansion d'un marché de l'espace avec une base clients internationale pour les produits aérospatiaux. Il est important pour les acteurs de ce secteur de l'industrie, les gouvernements, les utilisateurs, les groupes d'intérêt public, les fournisseurs, les fabricants et les autres parties prenantes de contribuer aux Normes internationales pour faciliter ce marché mondial.



Source : NASA/JPL-Caltech



**Précision accrue pour les produits laitiers**

La collaboration entre l'ISO et la Fédération internationale du lait (FIL) a abouti à une importante mise à jour d'une norme essentielle pour les méthodes d'analyse dans le secteur laitier mondial.

ISO 9622|FIL 141 contient des lignes directrices pour l'essai du lait et des produits laitiers à l'aide de spectromètres dans le moyen infrarouge. Ces appareils sont très utilisés dans les laboratoires et les usines laitières dans le monde. Pour Paul Sauvé, expert à la FIL, la nouvelle version intègre aussi complètement la spectrométrie infrarouge à transformée de Fourier (ITFR), qui permet d'améliorer l'analyse de routine de la composition du lait.

« La nouvelle méthodologie exploite tout le spectre du moyen infrarouge (MIR) alors que l'ancienne méthode se limitait aux longueurs d'onde traditionnelles », explique-t-il. « Ainsi, nos mesures des teneurs en matière grasse et en protéines sont plus exactes et nous pouvons mettre à l'essai d'autres composants comme l'urée ou l'eau ajoutée. »

La FIL et l'ISO collaborent depuis de nombreuses années pour développer et publier des méthodes d'analyse et d'échantillonnage normalisées pour le lait et les produits laitiers.

# Naviguez parmi plus de **4 000 symboles graphiques ISO** en ligne

Des signaux de sécurité pour la baignade aux signaux pour l'information du public en passant par les symboles pour les automobiles et les équipements, vous pouvez naviguer parmi plus de 4 000 symboles graphiques ISO sur la Plateforme de navigation en ligne de l'ISO (OBP).

Faites votre choix dans les symboles ou collections disponibles, ou achetez le portefeuille complet des symboles graphiques de l'ISO, à un prix spécial avantageux. Un plus : vous pouvez prévisualiser les symboles sous forme de vignettes avant de faire votre achat.

Que vous soyez une petite ou une grande entreprise, l'OBP sera pour vous un « guichet unique » vous donnant un accès rapide et facile à la plus grande collection existante de symboles graphiques. Tout est à portée de main ! Il suffit d'un clic pour trouver le symbole que vous cherchez.

**Valeur ajoutée**

Les abonnés pourront :

- Obtenir des symboles nouveaux ou mis à jour pour leur collection sans coût supplémentaire
- Télécharger les symboles à leur gré dans les formats haute résolution comme EPS et AI
- Effectuer les recherches par numéro de référence, catégorie ou mot-clé

Pour un prix forfaitaire annuel, vous disposez de ces collections de symboles graphiques accessibles sur n'importe quel ordinateur ou tablette avec une connexion Internet. Vous n'avez pas besoin d'une collection complète ? Vous pouvez aussi acquérir des symboles à l'unité en tant que de besoin.



Découvrez notre collection de symboles en ligne :

[www.iso.org/iso/graphical\\_symbols](http://www.iso.org/iso/graphical_symbols)



Risquer  
...**ou pas**

**ISO/CEI 27001**  
est la réponse