



#100

# focus

L'actualité incontournable des Normes internationales

**Changements  
positifs**





ISOfocus Septembre/octobre 2013  
ISSN 2226-1109

ISOfocus paraît désormais 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 KB**  
Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis EGD**  
Rédactrices | **Maria Lazarte ML**, **Sandrine Tranchard ST**  
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 | **Garry Lambert GL**

#### 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.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



#100

# ISO focus

Septembre-octobre 2013



**buzz**

**page 27**  
Plein feu sur les véhicules électriques

**page 42**  
La crème solaire fait son effet  
Les transports montréalais progressent sur la voie d'ISO 14000  
Sur les montagnes russes, on s'accroche aux normes

**page 48**  
Journée mondiale de l'alimentation 2013  
Favoriser les normes et le commerce  
Démystifier les normes sur les produits laitiers

- 4** Réseaux sociaux
- 6** Jouets plus sûrs
- 14** La beauté de bien agir
- 20** Les enjeux de l'ère numérique
- 24** L'essor de la biomimétique
- 28** Jacob Holmblad – Changement de route
- 32** 6 choses à savoir sur Alexane Rosa
- 34** L'ère de l'hydrogène
- 39** ISO 20121 gagnante à l'Eurovision
- 44** Santé
- 46** Énergie
- 47** Pack pour les PME



# *ISOfocus* fait peau neuve

Vous qui lisez ces lignes, vous avez sans doute remarqué qu'*ISOfocus* a quelque chose de « changé ».

Et pour cause !



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

Le magazine s'est lancé dans une démarche progressive de transformation au cours des derniers mois, et le numéro de septembre/octobre 2013 en est l'aboutissement.

Le changement est une constante aujourd'hui, et le monde de la normalisation doit s'adapter. Cela est encore plus vrai lorsqu'il s'agit de faire connaître notre travail. Nous nous sommes engagés dans une nouvelle aventure l'an passé, en lançant une nouvelle version « allégée » du site Web de l'ISO, avec des fonctionnalités avancées nous permettant d'adapter l'affichage du contenu aux écrans de multiples dispositifs, mais aussi en imaginant une nouvelle façon de nous adresser à vous, qui nous lisez. Rien d'étonnant, donc, à ce qu'*ISOfocus* se mette au diapason du site Web et revoie sa formule. Cela ne se fera pas en un jour, et il y aura sans doute encore de nouveaux changements et des améliorations à venir. J'espère que vous nous suivrez dans cette aventure, et que vous serez peut-être même de ceux qui contribueront à sa réussite.

Mais commençons par le commencement : pourquoi une telle transformation ?

Étant donné le contexte actuel, la portée du magazine était devenue trop restrictive et, soyons honnête, le contenu, difficilement compréhensible pour le profane qui ne participe pas directement aux travaux techniques. Le moment était venu de nous réinventer et de revoir radicalement la conception d'*ISOfocus*. Notre objectif est d'abord d'élargir le champ couvert par le magazine pour toucher un public plus large et mettre en avant les avantages des Normes internationales en des termes clairs et simples. Mais il s'agit aussi pour nous de faire en sorte que les efforts de créativité que nous déployons en ligne sur [www.iso.org](http://www.iso.org) puissent bénéficier aux lecteurs du magazine imprimé.

Fidèles lecteurs, n'ayez crainte ! Le ton du magazine restera international. Il sera seulement davantage axé sur l'information que sur l'institutionnel. Le magazine, officiellement devenu bimestriel, donnera à lire des reportages, des entretiens avec des personnalités et des histoires passionnantes en lien avec les Normes internationales. Nous ferons la part belle aux expériences des utilisateurs, aux solutions face aux grands défis et à la présentation des avantages de la normalisation.

L'une des ambitions premières de ce nouvel *ISOfocus* (dont le « + » est tombé) est de devenir la plateforme incontournable d'échanges et de dialogues de la communauté des utilisateurs de normes – un forum où ils pourront nous faire part de leurs expériences « concrètes » des normes. Le magazine phare de l'ISO entend donner aux multinationales aux prises avec des décisions majeures comme aux petites entreprises à la recherche d'idées des éclairages utiles à la planification stratégique, mais aussi les petites précisions qui peuvent faire toute la différence. Compte tenu des circonstances, le thème choisi pour cette version de lancement d'*ISOfocus* est des plus opportuns : **le changement positif** – à l'image du pas en avant que nous venons de faire, pour un magazine qui voit plus grand et fait preuve d'audace. Le moment, aussi, est bien trouvé puisqu'*ISOfocus* fête son 100<sup>e</sup> numéro !

Enfin, comme nous aimerions que notre magazine soit, à vos yeux, le plus beau, n'hésitez pas à nous donner votre avis ! Vos commentaires sont les bienvenus, comme vos critiques (voir page 5). **EGD**

## STOP & réfléchissez

Parleriez-vous ainsi?

## N'oubliez PAS de répondre

Les médias sociaux ne fonctionnent PAS en milieu fermé

Faites-les interagir avec les médias traditionnels.

Chacun exerce UNE INFLUENCE

Acceptez les remarques négatives SUR VOTRE MARQUE

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



### Tweets, gazouillis et confidences

La présence de l'ISO sur les réseaux sociaux est devenue pour beaucoup une évidence. Le phénomène des médias sociaux, «l'engagement numérique» comme certains l'appellent aujourd'hui, se fonde sur l'idée de communauté. L'idée que des personnes puissent se rassembler autour d'une passion commune. L'idée d'ouverture. Les médias sociaux permettent aux organisations d'ouvrir leurs portes et de montrer qu'elles sont composées de «personnes au service des personnes». Et une envie: celle d'inspirer, d'échanger, d'informer, de discuter... Mais aussi et surtout, d'écouter. Comme il est difficile de suivre tout ce qui se dit en ligne, voici une sélection de ce qui s'est passé sur le net au cours des derniers mois.

@MariaLazarte  
Responsable des médias sociaux à l'ISO



### Les femmes qui travaillent avec les normes

**Muhayyo Mahmudova:** Salut! J'ai travaillé comme coordinatrice ISO dans la plus grande société textile d'Asie centrale.

**Andrea Beddard:** Coucou, je suis Présidente de la British Standards Society, le groupe d'utilisateurs de normes du Royaume-Uni, ainsi que Vice-présidente de l'IFAN, qui regroupe les utilisateurs de normes à l'échelon international.

**Lillemor Harnell:** Salut! Je suis présidente du comité miroir national de l'ISO/TC 176, *Management de la qualité*, et je participe, en qualité d'experte pour la Suède, aux travaux de l'ISO sur 9001:2008-2015. Rejoignez-nous!

**Audra Elaine Shahid:** Bonjour mesdames, je suis Responsable Qualité dans une unité de décontamination certifiée ISO d'un service d'endoscopie pour ISO 9001:2008 et ISO 13485:2012, et procède également à des audits internes.

**Евгения Банишка:** Un bonjour de Bulgarie! Je travaille au sein de l'ONN de Bulgarie, où je m'occupe des adoptions de normes européennes et internationales à l'échelon national.

**Mary Jane Aduana:** Hello! Je suis chargée de la sécurité dans le domaine de la construction. Suivez les normes et n'oubliez pas: LA SÉCURITÉ PASSE AVANT TOUT!

### Ce que VOUS dites

@BSIstandards: Deux entreprises sur trois ignorent que leur sécurité informatique est défaillante.

@Standards4RDI: «La normalisation et l'interopérabilité restent une question d'actualité», remarque le @WaterJPI SRA [agenda de recherche stratégique] #Horizon2020

IL NOUS FAUT PLUS DE NORMES RELATIVES À L'EAU!

@WorldBank: Le développement durable est une question qui concerne les personnes. Une vie meilleure aujourd'hui, et une planète saine pour les générations futures.

COUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE MONDIALE DE LA SANTÉ PAR SHANNON FRAME, CHARGÉE DE PROJET À L'ISO

@skframe: L'OMS souligne l'importance de l'élaboration de procédures opérationnelles normalisées pour les communications de situation d'urgence

@RanyeeCleanCook: Les résultats des votes sont tombés! Nous avons approuvé le nouveau comité technique @isostandards pour les fourneaux et foyers de cuisson propres.

RANYEE, DE L'ALLIANCE MONDIALE POUR DES CUISINIÈRES PROPRES

IL Y EN A BIEN PLUS ENCORE, TARA!

@mcmahon\_tara:

Il y a une norme ISO pour ça! RT@isostandards: Préservatifs – Pour que la sécurité soit au rendez-vous ow.ly/kG7Jj



EXACT!

### Mini défi

@isostandards: Petite devinette... Savez-vous quelle célèbre norme ISO fête ses deux ans ce mois-ci?

@ICMAP: ISO 50001:2011 (Systèmes de management de l'énergie) a été lancée en juin 2011, elle aura donc deux ans ce mois-ci.

## Appel à nos lecteurs

Souhaiteriez-vous partager quelques-unes de vos réflexions avec *ISOfocus*? Si c'est le cas, voici une occasion en or! Nous aimerions créer une nouvelle page qui vous sera exclusivement consacrée. L'idée est de vous offrir un espace où réagir et débattre, pour favoriser l'interaction et la communication. Que vous souhaitiez rebondir sur un article d'*ISOfocus*, aborder une question qui vous tient à cœur ou partager votre passion avec d'autres, n'hésitez pas à vous manifester!

### Connectez-vous à *ISOfocus*

Si vous restez concis et clair, vous augmentez vos chances de figurer dans nos colonnes. Un conseil, donc: ne dépassez pas 200 mots et privilégiez les phrases courtes. Les meilleures lettres ne font parfois que 20 à 50 mots! Donnez libre cours à vos points de vues, vos commentaires, vos frustrations, vos arguments ou vos doléances... même vos critiques sont les bienvenues! Faites-nous part de ce qui vous passe par la tête et qui concerne (de près ou de loin) le monde des normes. Ces échanges nous aideront à réduire les malentendus et auront certainement une influence positive sur les activités de normalisation à venir. Écrivez-nous à [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org)

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

### À ne pas rater...

Si vous êtes branchés gifs, chats, jolis toutous, vidéos cultes et people, vous adorerez le blog [thenhj.tumblr.com](http://thenhj.tumblr.com) «That's a standard for that!» (Il y a une norme pour tout!)

Cacaouette, le chat de notre directeur.



# Jouets plus sûrs

L'entreprise Mattel, numéro 1 mondial du jouet, a traversé une période difficile après un scandale lié à la sécurité dans la conception et la fabrication de ses jouets en Chine. En août 2007, Mattel a été contrainte de rappeler *in extremis* certains jouets parce qu'ils contenaient des aimants mal fixés et une teneur en plomb trop élevée présentant un danger immédiat pour les enfants. Comment Mattel a-t-elle maintenu sa crédibilité et s'est-elle relevée de ce scandale, tout en gardant le premier rang sur le marché mondial ?



ISOfocus rencontre David Kosnoff, Vice-président, Qualité des produits et conformité à la réglementation à Mattel, Inc., pour évoquer les engagements de l'entreprise en matière de qualité et de sécurité, son utilisation des normes et sa conformité aux exigences réglementaires pour les produits dans le monde entier.

**ISOfocus : Mattel a rappelé 19 millions de jouets d'août à septembre 2007, le plus grand rappel dans l'histoire de l'entreprise. De nombreux médias ont félicité Mattel pour la communication rapide et efficace dont elle a fait preuve. En quoi la stratégie de sécurité et de qualité de l'entreprise a-t-elle changé depuis 2007 ? Qu'a-t-on renforcé ou amélioré ?**

**David Kosnoff :** Commençons par ce qui n'a pas changé – notre engagement sans faille pour la sécurité et la qualité des produits. La santé, la sécurité et le bien-être des enfants sont notre première priorité. Nous respecterons, voire dépasserons, les exigences légales et les normes industrielles pour la qualité et la sécurité des produits. Nous travaillons quotidiennement à gagner la confiance de nos consommateurs en nous consacrant à la sécurité, c'est-à-dire en fabriquant des produits dans lesquels les parents peuvent avoir confiance.

Depuis 2007, nous améliorons nos protocoles et procédures de conformité des produits afin que les normes de sécurité les plus rigoureuses soient observées à Mattel. L'industrie du jouet est aujourd'hui beaucoup plus réglementée, en particulier pour

## Les faits

Le plomb – métal utilisé pendant des années dans les peintures et les carburants – peut endommager le cerveau, les reins et d'autres organes de l'enfant. Une teneur élevée en plomb dans le sang peut causer des comas, des convulsions et la mort. Des teneurs plus faibles peuvent nuire aux capacités cognitives, altérer l'audition et le comportement et être source d'autres problèmes.

Source: OMS

*Barbie reste la meilleure vente mondiale après plus de 50 ans.*

Photo : Mattel



les produits chimiques. Nous avons donc considérablement accru les compétences et les capacités de nos laboratoires en investissant dans de nouvelles installations, de nouveaux équipements et un personnel hautement qualifié. Tous nos laboratoires sont maintenant agréés ISO/CEI 17025 pour la compétence des laboratoires. Toutes les usines qui fabriquent nos jouets doivent être certifiées ISO 9001 pour le management de la qualité.

**Vous fabriquez et vendez vos jouets dans le monde entier. Les jouets sont fabriqués dans vos usines et par des sous-traitants. Ce cycle de production et de diffusion étant mondial, comment pouvez-vous garantir la qualité et la sécurité de vos produits sur l'ensemble de la chaîne logistique ?**

Mattel utilise un certain nombre de méthodes pour aider à garantir la réussite de son système de management de la qualité. La qualité et la sécurité commencent par une bonne conception. Nous concevons nos jouets conformément à des normes comme ISO 8124, ASTM F963 et EN 71 sur la sécurité des jouets. Puis nous nous servons de divers outils pour évaluer et valider ces conceptions.

Nos produits proviennent de fabricants de bonne réputation. Nos usines, les nôtres et celles des sous-traitants, sont certifiées ISO 9001. Beaucoup sont certifiées ISO 14001 et OSHAS 18000. Les conceptions et processus sont en outre validés par notre programme pilote, qui implique des essais selon des normes de fiabilité internes et des normes de sécurité externes. La plupart de nos grandes usines disposent de leurs propres laboratoires pour faciliter nos programmes très poussés d'assurance et de contrôle de la qualité, les essais des matières premières, les travaux en cours et la validation des produits finis. Ces laboratoires augmentent les capacités et la vitesse de travail. Pour s'assurer de leur compétence, Mattel demande qu'ils soient certifiés ISO/CEI 17025. Tous les produits sont certifiés pour répondre aux exigences et normes applicables. Alors seulement peut commencer la production.

Nous associons les systèmes de management de la qualité de nos usines et l'expertise de notre équipe d'ingénieurs afin que les niveaux initiaux de qualité soient maintenus sur l'ensemble du cycle de production. En plus des activités quotidiennes d'assurance et de contrôle de la qualité, nous prélevons périodiquement des échantillons de la production et requalifions nos produits de façon à avoir l'assurance que nos jouets satisfont en permanence à toutes nos exigences.

**Des enfants à leurs grands-parents, les utilisateurs de vos produits sont très nombreux. Comment les Normes internationales facilitent-elles les relations de Mattel avec ses clients et appuient-elles la stratégie de rappel des produits de l'entreprise ?**

La sécurité des consommateurs est la priorité absolue de Mattel. Nous avons donc conçu et mis en œuvre une infrastructure complète pour garantir la sécurité de nos produits et fabriquer ainsi des jouets pour s'amuser en toute sécurité. Les



Photo : Mattel

*Examinez le contenu du coffre à jouets de la plupart des enfants dans le monde, vous y trouverez plusieurs marques bien connues de Mattel.*

Depuis 2007,  
nous améliorons  
nos protocoles et  
procédures de conformité  
des produits afin que  
les normes de sécurité  
les plus rigoureuses soient  
observées à Mattel.



Parmi les jouets Mattel, d'autres marques bien connues comme les jouets Fisher-Price pour nourrissons et bébés et les voitures Hot Wheels, Matchbox et Tyco.



Normes internationales donnent le cadre du programme rigoureux de Mattel pour la sécurité et la qualité.

Les normes sont incorporées à toutes les phases du développement des produits : de l'introduction d'un concept et d'une conception (qui intègre la manière dont les enfants imaginent, créent et improvisent lorsqu'ils jouent, et en quoi un jouet peut susciter l'imagination ou des formes de jeu que les normes n'ont pas forcément anticipées) à la salle de jeu familiale en passant par la sélection des matériaux, la fabrication et l'entreposage.

Les normes ISO sont les éléments constitutifs du programme mondial de Mattel pour la sécurité et la qualité. Elles permettent de construire des relations avec nos clients de tous âges et de les fidéliser.

**Les jouets sont le plus souvent en plastique, un matériau qui n'est pas réputé pour ses vertus écologiques. Comment le développement durable a-t-il été intégré dans la stratégie de l'entreprise ?**

Pour Mattel, en tant que numéro 1 du jouet dans le monde, la durabilité est un investissement dans l'avenir, pour les générations actuelles et futures dont notre entreprise dépend. À ses débuts, bien avant que le « développement durable » et la « production allégée » ne deviennent des termes courants de l'économie, Mattel appliquait quantité de programmes, projets et stratégies qui s'attachaient à répondre aux préoccupations d'ordre environnemental.

Ces dernières années, nous avons consacré des ressources considérables à comprendre les impacts de notre entreprise et à la positionner pour aborder les enjeux et les opportunités d'une manière mesurable. Nous avons ainsi défini des objectifs et cibles mesurables qui cadrent avec nos activités et animent notre recherche de la durabilité au niveau mondial : réduire l'impact de nos produits et

emballages, diminuer nos émissions de carbone et promouvoir une culture de la croissance durable.

Lorsqu'elle diminue l'empreinte carbone de sa chaîne d'approvisionnement, étudie des matériaux innovants ou encourage son personnel à promouvoir un avenir durable, Mattel s'attache à développer les produits les plus ludiques tout en prenant en considération l'impact sur la planète et sa population.

## 17% des rappels de produits dans le monde concernent les jouets

Source : US Consumer Product Safety Commission

Mattel participe activement à certains comités techniques de l'ISO, en particulier l'ISO/TC 181, *Sécurité des jouets*. Quels sont les progrès que vous attendez dans la normalisation internationale en général et les normes relatives aux jouets en particulier ?

Nous vivons, nous travaillons et nous jouons dans une économie mondiale. Pour Mattel, la sécurité des enfants et des familles partout dans le monde est importante. Les jouets, quels que soient leur lieu de production et les personnes qui les fabriquent, doivent satisfaire à des Normes internationales pour la sécurité comme ISO 8124, *Sécurité des jouets*. Ce souci de sécurité nous amène à participer activement aux travaux de normalisation de l'ISO/TC 181 et d'autres comités. Nous encourageons des normes communes pour tous les jouets dans le monde. En tant qu'entreprise citoyenne, nous avons toujours privilégié la collaboration, ainsi que le partage des connaissances et des expériences sur la sécurité des produits.

Un des problèmes de l'économie mondiale est toutefois que les marchés n'adoptent et ne reconnaissent pas tous les normes ISO. Parfois,



Photo : Mattel

Mattel conçoit ses jouets conformément à des normes comme ISO 8124 sur la sécurité des jouets.





un pays ou une région établit ses propres exigences, qui ne sont pas cohérentes avec des normes existantes ou les concurrencent. Il est alors plus difficile et coûteux de vendre dans les divers marchés. Lorsque les normes adoptées ne sont pas conformes à des critères internationaux, la protection des consommateurs est potentiellement menacée.

Mattel encourage les pays à adopter des normes unifiées pour la sécurité des jouets. Elles doivent incorporer les technologies et les développements les plus récents et contribuer à la protection des consommateurs partout dans le monde. La sécurité des enfants, où qu'ils vivent, est un objectif que nous partageons tous. **EGD/ST**

### À propos de Mattel

Mattel est le chef de file mondial pour la conception, la fabrication et la commercialisation de jouets et de produits pour les enfants et les familles, avec des ventes de l'ordre de plus de USD 7 milliards.

Son siège mondial est à El Segundo, Californie. Mattel emploie environ 30 000 personnes dans 40 pays et territoires, et vend ses produits dans plus de 150 pays. En 2013, pour la sixième année consécutive, le magazine *Fortune* a classé Mattel dans les « 100 meilleures entreprises pour lesquelles travailler ». Mattel figure également parmi les « 100 meilleures entreprises citoyennes » du magazine *Corporate Responsibility*.



*David Kosnoff est Vice-président, Qualité des produits et conformité à la réglementation chez Mattel, Inc. Il est responsable de la qualité et de la sécurité de tous les nouveaux produits Mattel, de l'élaboration des nouvelles normes en matière de sécurité des jouets et de la conformité aux réglementations sur les produits en vigueur dans le monde.*

## buzz



*Franz Gilbert, membre du comité technique consultatif de l'ISO/TC 260.*

### Affiner les ressources humaines

Les travaux que l'ISO consacre aux normes relatives aux ressources humaines (RH) ont été présentés lors du sommet consacré aux services partagés et à l'externalisation dans le secteur des ressources humaines (HR Shared Services & Outsourcing Summit), qui s'est tenu à Chicago, États-Unis, et a réuni plus de 8 000 professionnels.

L'ISO/TC 260, *Management des ressources humaines*, étudie les pratiques RH dans le monde afin d'adopter des normes uniformes sur des questions comme la terminologie, les mesures et la gouvernance. Franz Gilbert, membre du comité technique consultatif, aux États-Unis, de l'ISO/TC 260 a présenté les activités du comité.

En moins de deux ans, l'ISO/TC 260 a créé un cadre de référence RH sur la base duquel il démarre à présent les travaux sur des normes spécifiques. Le comité accentue ses efforts de communication pour solliciter des appuis et s'ouvrir à davantage de professionnels RH (notamment dans le domaine du recrutement). Les pays participants à l'ISO/TC 260 sont actuellement au nombre de 38.

### Appuyer l'engagement des parties prenantes

La National Standardization Agency of Indonesia (BSN) a récemment accueilli un atelier sur l'engagement des parties prenantes à Lombok, Indonésie, en juin 2013.

Quelque 28 participants représentant 14 pays d'Asie méridionale et d'Asie du Sud-Est ont assisté à l'événement, qui a été marqué par une forte présence de parties prenantes représentant l'industrie, les pouvoirs publics, les consommateurs, l'enseignement, et les organisations non gouvernementales. La formule interactive de l'atelier a donné l'opportunité aux délégués d'échanger leurs expériences respectives et d'identifier les meilleures pratiques à mettre en œuvre dans leur pays.

L'atelier s'inscrit dans le cadre d'un programme de formation et s'appuie sur du matériel pédagogique conçu pour aider les membres de l'ISO à identifier les parties prenantes pertinentes et à les encourager à participer à l'élaboration des normes et à s'engager dans des domaines de normalisation qui revêtent un intérêt particulier pour eux.



*Participants de l'atelier sur l'engagement des parties prenantes, à Lombok, Indonésie.*





# La beauté de bien agir

L'industrie pharmaceutique cherche à améliorer son image en misant sur une série d'initiatives en matière de responsabilité sociétale et de développement durable. On reproche souvent aux groupes pharmaceutiques leurs pratiques peu soucieuses de l'éthique et de l'environnement, notamment leurs essais sur les animaux, leurs sources d'approvisionnement non durables et la pollution chimique qu'ils génèrent.

La pression des consommateurs, des médias et des distributeurs amène les producteurs de produits et ingrédients pharmaceutiques à vouloir devenir de « bonnes entreprises citoyennes ». Au moment de son lancement en 2010, ISO 26000, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale* – l'une des normes les plus attendues de l'ISO – a été présentée comme ayant le « potentiel de changer le monde » et la faculté d'inscrire la notion de comportement socialement responsable dans les obligations fondamentales de toute organisation. Depuis lors, des organisations de tous types et de toutes tailles l'ont mise en œuvre dans le monde entier, dans le souci de démontrer leur engagement en faveur du développement durable et d'assumer la responsabilité des impacts environnementaux, sociaux et économiques de leurs activités.

## Relever le défi de la responsabilité sociétale

Les Laboratoires Expanscience, dont le siège social est à Courbevoie en France, offrent l'exemple d'une organisation qui a adopté, dans l'ensemble de ses activités, les lignes directrices en matière de responsabilité sociétale établies par ISO 26000. Ce laboratoire est spécialisé dans les produits pharmaceutiques pour la rhumatologie, la dermatologie, les soins dentaires, et la commercialisation d'actifs cosmétiques, développés et fabriqués sur son site de recherche et développement (R&D) en Eure-et-Loir. Que vous envisagiez une démarche de responsabilité sociétale ou ayez déjà adopté un programme fiable en matière de développement durable, ISO 26000 fournit un excellent cadre de référence pour vérifier que vous prenez en compte tous les aspects importants.



## ISO 26000 est-elle facile à appliquer ?

Pour Expanscience, en un sens « oui », dès lors que la philosophie et l'approche sont bien comprises et bien interprétées. Mais il ne suffit pas de bien suivre les concepts, les termes et les définitions d'ISO 26000. Il s'agit de savoir « comment adapter les lignes directrices » aux spécificités des activités d'Expanscience et aux impacts qu'elles peuvent générer, conclut Alex Saunois.



Photo : Expanscience



Photo : Expanscience



Photo : Expanscience

Parmi ses actions de juste retour au Burkina Faso, Expanscience a concédé à l'Union des Femmes Artisanes des avances sur récoltes et un microcrédit destiné à l'acquisition d'une parcelle de terrain, sur laquelle a été construit un bâtiment de stockage pour les récoltes bio.

## Une approche holistique

Dans l'optique d'instaurer une politique interne propice au développement durable, les Laboratoires Expanscience ont adhéré au Pacte mondial des Nations Unies en 2004 et se sont engagés dans une démarche volontaire de Responsabilité sociale d'entreprise (RSE) applicable à l'ensemble de leurs activités. L'un des objectifs essentiels de cette démarche a consisté à réduire les impacts sociaux, économiques et environnementaux associés aux chaînes d'approvisionnement du site de production, dans une approche holistique visant à confirmer l'engagement de l'entreprise en faveur de la responsabilité sociale et d'un comportement éthique.

Concrètement, les activités de RSE d'Expanscience s'articulent autour d'un certain nombre de domaines stratégiques qui impliquent tous les activités externes de l'entreprise avec ses parties prenantes.

- **Choix des ingrédients :** privilégier le respect de la nature tout au long de la chaîne d'approvisionnement, du producteur de végétaux au consommateur

- **Transparence :** soumettre ses pratiques en matière d'approvisionnement (*sourcing*) à une évaluation régulière et améliorer la traçabilité des ingrédients
- **Facteur humain :** consolider le lien avec les fournisseurs (producteurs et récoltants) pour renforcer leur savoir-faire technique, leur niveau de vie et leur indépendance
- **Éthique :** mettre en place une politique d'achats responsables dans le but d'établir des transactions plus équitables pour toutes les parties prenantes
- **Attentes du consommateur :** améliorer les relations de l'entreprise avec ses consommateurs et ses patients

Alex Saunois, Responsable R&D Lipochimie et Extraction Végétale à Expanscience, nous explique ce que la mise en œuvre d'ISO 26000 a changé pour l'entreprise.

« La mise en place d'une stratégie de RSE appuyée sur ISO 26000 est un moyen d'adapter notre perspective industrielle et d'adopter, pour nous et nos partenaires, la meilleure approche pour faire face aux enjeux de durabilité, souligne-t-il. De cette manière, nous pouvons sélectionner des parties prenantes sensibles à notre stratégie de durabilité et qui suivent ces principes. »



Alex Saunois, Responsable R&D Lipochimie et Extraction Végétale, Laboratoires Expanscience.

## Solutions pour la chaîne d'approvisionnement

Consciente de la responsabilité qui est la sienne pour sa chaîne d'approvisionnement, Expanscience a mis au point une stratégie spécifique en matière de développement durable qui prend concrètement la forme d'un référentiel de « Chaîne d'approvisionnement responsable », conforme aux définitions et pratiques spécifiées par la norme ISO 26000 et au référentiel de l'Union pour le BioCommerce éthique (UEBT).

Pour le Responsable R&D d'Expanscience, la démarche de responsabilité sociale a impliqué deux importantes étapes. La première étape a consisté à mettre au point la stratégie de RSE d'Expanscience en s'appuyant sur ISO 26000, et à formaliser des engagements. Après avoir décidé de soumettre l'ensemble des ingrédients et produits développés par le laboratoire à cette stratégie, la seconde étape a consisté à passer au crible chaque source de la chaîne d'approvisionnement afin d'identifier les impacts positifs et négatifs de ses activités.

Des actions de RSE ont ensuite été examinées, décidées et mises en œuvre en fonction de ces engagements et de ces impacts. ISO 26000 offre, selon Expanscience, la meilleure approche et les meilleures orientations pour définir une stratégie de durabilité et de gestion responsable.





# Expanscience en chiffres

## 871 collaborateurs

- 711 en France et 160 dans les filiales
- 60% de femmes
- 41,3 ans de moyenne d'âge

## 56,8 millions de produits fabriqués

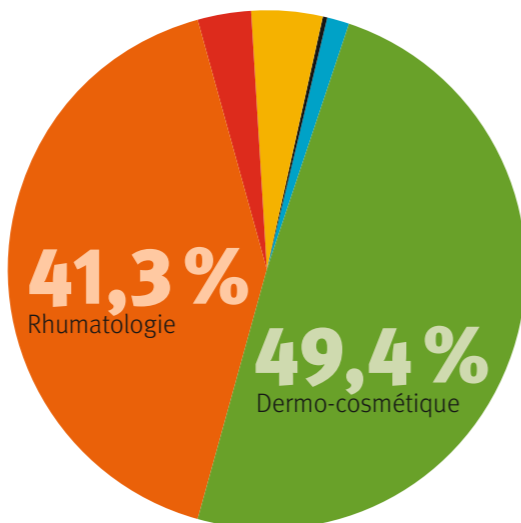
- EUR 240,5 millions de chiffre d'affaires, dont 41 % réalisés à l'international
- 4,3% du chiffre d'affaires investis chaque année en recherche et développement

## 76 brevets

- déposés entre 1997 et 2012
- 10 filiales et 84 pays distributeurs

## Répartition du chiffre d'affaires par activité (%)

**3,2%** Dermatologie    **4,5%** Dentaire    **0,3%** Façonnage    **1,3%** Actifs cosmétiques



Le laboratoire de biologie cellulaire d'Expanscience.



Photo : Expanscience

Toutes les activités du centre de recherche et développement d'Expanscience suivent des pratiques responsables conformes aux lignes directrices d'ISO 26000.

### Mobilisation de l'entreprise

Comment ISO 26000 a-t-elle donc été accueillie au sein de l'entreprise ? Pour M. Saunois, ISO 26000 est un outil idéal de sensibilisation à la responsabilité sociétale et Expanscience a pris plusieurs dispositions pour réaliser cet objectif :

- Réunions d'information régulières à l'intention de l'ensemble des membres du personnel pour expliquer la ligne stratégique et les engagements de l'entreprise
- Réunions par groupes de travail sur le thème du développement durable au sein de chaque département
- Développement des ingrédients et produits dans le cadre de groupes de travail appliquant les critères RSE

Chaque salarié, de l'unité de recherche et développement jusqu'à l'unité marketing, est formé à cette stratégie – l'objectif étant de faire progresser, d'adapter ou de modifier leurs pratiques de travail responsables.

### Retombées positives pour l'entreprise

Comme la plupart des organisations qui mettent en œuvre ISO 26000, les Laboratoires Expanscience intègrent les enjeux sociétaux dans leur stratégie économique afin de mieux se préparer et agir pour le monde de demain.

Pour Alex Saunois, « la mise en œuvre d'ISO 26000 dans le cadre de nos projets de développement d'ingrédients et de produits nous a permis d'obtenir une vision plus complète et plus intégrée des impacts générés par nos activités. Le principal objectif d'Expanscience était d'assurer son approvisionnement en ingrédients tout en améliorant ses pratiques en matière de développement durable ». « L'application de cette norme, qui ne se prête pas à la certification\*, est une véritable opportunité pour une entreprise comme la nôtre d'évoluer sur le plan des pratiques responsables, de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, de l'anticipation des crises (en interne comme chez nos parties prenantes) et de renforcer notre crédibilité en tant que véritable acteur du développement durable, avec des actes concrets. » **EGD/GL**

\* ISO 26000 n'est pas une norme de système de management. Elle n'est pas destinée à des fins de certification ou à un usage réglementaire ou contractuel.





Photo : Ken Banks, www.kiwanja.net

# Les enjeux de l'ère numérique



Photo : Jason Tester Guerrilla Futures

Avec l'élargissement de l'offre en ligne, les consommateurs bénéficient d'un plus grand choix de produits fabriqués dans le monde entier. Mais, il est plus difficile de les protéger contre des pratiques commerciales déloyales, ce qui montre que de solides systèmes de surveillance du marché au niveau mondial doivent encore être mis en place.

Le commerce électronique gagne du terrain. D'après les données recueillies par l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) auprès de ses pays membres, le pourcentage de consommateurs faisant des achats en ligne est passé de près de 25 % en 2007 à 32 % en 2011. Dans d'autres pays, comme le Brésil ou la Chine, la progression est encore plus marquée : au Brésil, de 2010 à 2011, les ventes en ligne ont augmenté de 26 %, et en Chine, entre 2008 et 2011, une hausse fulgurante de 500 % a été enregistrée. Le secteur des achats via mobile est, lui aussi, florissant, de même que celui des services bancaires mobiles. Or, si ces nouveaux schémas de consommation facilitent effectivement la vie de chacun, ils soulèvent des inquiétudes quant à la protection des consommateurs et à la sécurité des produits.

Les Normes internationales jouent un rôle essentiel dans la protection des consommateurs. Elles servent de base à l'établissement de politiques publiques, lesquelles sont souvent en retard sur les évolutions du marché.

## Des mesures juridiques insuffisantes

Une enquête de Consumers International (CI) menée par des groupements de consommateurs dans une soixantaine de pays dresse un état des lieux de la protection des consommateurs dans le monde ([www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)). Le rapport révèle qu'à peine la moitié des pays étudiés (52 %) ont une politique nationale de protection des consommateurs et moins d'un tiers des gouvernements (29 %) ont mis en place

des mécanismes adéquats pour régler à l'amiable les litiges du commerce en ligne.

Lors d'un atelier ISO tenu récemment sur la sécurité des produits (voir page 23), Luke Upchurch, responsable de la communication pour CI a déclaré, « les mesures juridiques se multiplient, mais la mise en œuvre est faible, de sorte que des normes sont nécessaires pour étayer la législation. » (Découvrez l'interview audio de Luke Upchurch avec la version en ligne de cet article).

ISO 10008:2013, *Management de la qualité – Satisfaction client – Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur*, est un exemple parfait de norme de nature à amorcer un changement. Publiée en mai 2013, cette nouvelle norme contribue à mettre en place une plateforme de commerce électronique équitable et transparent qui permettra d'améliorer la confiance des consommateurs dans les transactions en ligne. Grâce à la contribution de l'ISO/COPOLCO, le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation, les droits des consommateurs ont bien été pris en compte.

## Opérations bancaires et paiements par téléphonie mobile

Dans le marché financier hautement incertain d'aujourd'hui, la sécurité des services bancaires et des paiements mobiles est un autre sujet de préoccupation réelle pour les consommateurs et les prestataires de services financiers.

Selon la société Gartner, leader mondial de conseil et de recherche dans le domaine des technologies de l'information, d'ici la fin



de l'année 2013, les paiements par téléphonie mobile dans le monde atteindront USD 235,4 milliards, soit une augmentation de 44% par rapport à 2012 où elles s'élevaient à USD 163,1 milliards. Parallèlement, le nombre des utilisateurs de ce mode de paiement atteindra le chiffre de 245,2 millions, contre 200,8 millions en 2012.

Dans ce contexte, les institutions bancaires et les vendeurs en ligne sont confrontés à un gigantesque défi : veiller à la sécurité des applications et des technologies afin de minimiser le risque de failles dans la sécurité informatique et le vol de données.

Les travaux sur les normes à venir (ISO 12812, parties 1 à 6) pour les services financiers mobiles (sous l'égide du sous-comité SC 7, *Opérations bancaires de base*, de l'ISO/TC 68, *Services financiers*) contribueront, avec la participation de représentants des consommateurs, à éliminer certains des risques qui pèsent sur les consommateurs et les entreprises lors de l'achat et de la vente en ligne.

Les Normes internationales  
jouent un rôle essentiel  
pour la protection  
des consommateurs.

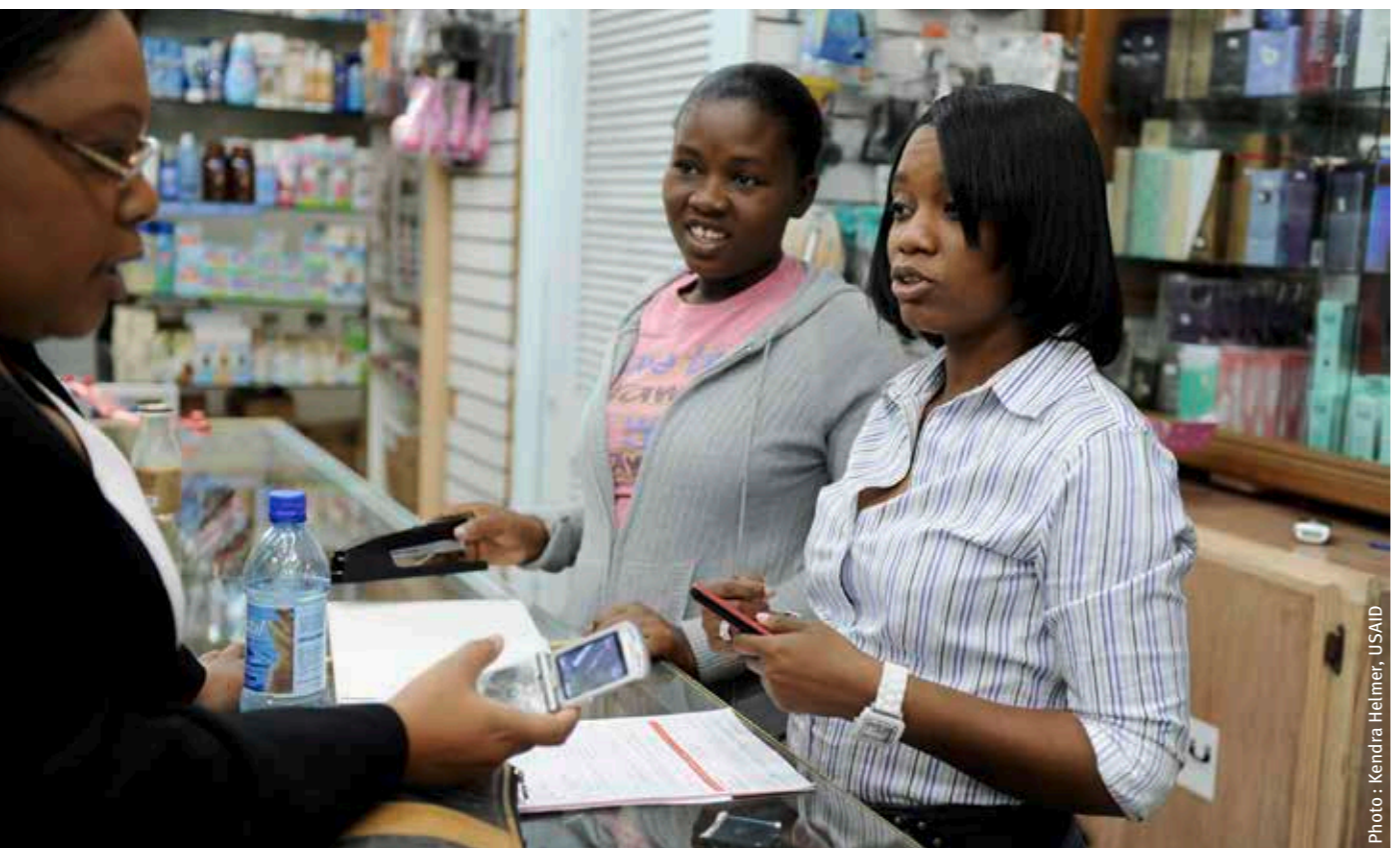


Photo : Kendra Helmer, USAID

### La surveillance du marché et l'importance des normes

Avec l'essor du marché en ligne, les consommateurs sont sans cesse sollicités pour des produits nouveaux et des innovations qui ne sont pas nécessairement conformes aux normes établies. C'est là que la surveillance du marché entre en jeu.

La surveillance du marché est l'activité réalisée par les autorités publiques pour s'assurer de la conformité des produits aux exigences énoncées dans la législation.

Comme l'a souligné Noel Toledo, Consultant spécialisé en surveillance du marché, lors de l'atelier de l'ISO/COPOLCO : « La surveillance du marché a pour objet de prévenir les problèmes et les accidents, y compris les accidents mortels. En conséquence, l'inefficacité de la

surveillance des marchés se répercute au niveau du nombre des accidents mortels ». (Une interview de Noel Toledo est disponible avec la version en ligne de cet article.)

Le recueil des données est l'élément fondamental de la surveillance du marché. En octobre 2012, l'OCDE a lancé le portail GlobalRecalls (Portail global sur les rappels de produits), qui recense sur une même plateforme les rappels de produits publiés dans le monde entier. Les consommateurs peuvent ainsi accéder à toutes les informations sur les produits vendus dans le monde. Cette nouvelle plateforme, qui renseigne actuellement sur les produits retirés du marché en Australie, au Canada, en Europe et aux États-Unis, devrait à l'avenir être élargie et inclure d'autres pays. Grâce à ce portail GlobalRecalls (voir [globalrecalls.oecd.org](http://globalrecalls.oecd.org)), il est plus facile de prendre connaissance des rappels de produits et, surtout, d'obtenir cette vision d'ensemble qui est désormais indispensable dans le marché international d'aujourd'hui.

Deux des normes ISO les plus récentes, qui concernent les essais de produits et les rappels de produits, contribuent à améliorer l'efficacité de la surveillance du marché.

Lors de la réunion de l'ISO/COPOLCO, Mme Ratna Devi Nadarajan, Secrétaire de l'ISO/TC 240, *Rappel de produits*, a évoqué ces deux normes : « Les normes ISO 10377:2013, *Sécurité des produits de consommation – Lignes directrices pour les fournisseurs*, et ISO 10393:2013, *Rappel de produits de consommation – Lignes directrices pour les fournisseurs*, qui ont été publiées il y a peu, permettront aux fournisseurs, en particulier les PME, de mettre en place des mécanismes efficaces de rappel de produits et d'actions correctives pour protéger leurs activités et les consommateurs ». La norme ISO 10393 (voir article dans le numéro d'ISOFocus+ de mai/juin 2013) donne des conseils sur le rappel des produits défectueux commercialisés à l'étranger, la gestion des risques juridiques, et la fidélisation de la clientèle, et ISO 10377 permet aux fabricants d'évaluer le risque que représente un produit de consommation tout au long de son cycle de vie. Les recommandations relatives aux mécanismes de rappel et activités correctives permettront d'améliorer la sécurité des produits et, partant, la protection des consommateurs. **ST**

### Atelier ISO sur la sécurité des produits

Les différents éléments qui entrent en jeu dans la protection des consommateurs ont été examinés lors de la 35<sup>e</sup> réunion de l'ISO/COPOLCO accueillie par la Malta Competition and Consumer Affairs Authority, qui s'est tenue à Malte. La Journée d'étude consacrée aux produits agro-alimentaires innovants et au rôle des Normes internationales en matière de protection des consommateurs a attiré plus d'une centaine de participants de plus de 30 pays.

Le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO) organise chaque année des journées d'étude sur des questions ayant trait aux consommateurs. Ces journées d'étude, qui réunissent des représentants des consommateurs du monde entier, sont des sources d'informations précieuses pour la communauté de la normalisation sur les besoins des consommateurs et sur la façon dont les normes peuvent y répondre. Le programme détaillé et les présentations sont disponibles sur [www.iso.org](http://www.iso.org)



Les participants de plus d'une trentaine de pays ont pris part à la 35<sup>e</sup> réunion de l'ISO/COPOLCO à Malte.







# L'essor de la biomimétique

La « biomimétique » ou « bionique » est l'application scientifique de conceptions inspirées du vivant à des systèmes et technologies créés par l'homme. Les matériaux et conceptions d'inspiration biologique intéressent de plus en plus de nombreux domaines, y compris les technologies aérospatiales, le bâtiment et le génie civil, les technologies médicales et les équipements sportifs.

*ISOfocus* rencontre Ljuba Woppowa, Secrétaire générale de la société VDI Technologies des sciences de la vie, et sa collègue Heike Seitz, toutes deux membres du comité technique ISO/TC 266, *Biomimétiques*, pour examiner l'importance de ce secteur industriel en pleine croissance et l'utilité des normes.

**ISOfocus :** En quoi la biomimétique diffère-t-elle de la science et de l'ingénierie traditionnelles ?



**Ljuba :** La biomimétique a pour principe que l'on peut apprendre de la nature. Cette discipline ne se limite à aucun domaine de recherche. Il ne suffit pas de simplement imiter la nature et de copier les constructions naturelles, car les innovations et les solutions à des problèmes pratiques peuvent être

apportées en appliquant les connaissances acquises de systèmes biologiques à travers une coopération interdisciplinaire.

**Quelle a été l'évolution de la biomimétique ces dernières années ?**



**Heike :** La biomimétique a considérablement évolué. Des exemples tout à fait étonnants et bien connus de solutions biomimétiques sont la bande Velcro, le Lotus-Effect, la peau de requin artificielle ou le mécanisme Flectofin, récompensé

par le Prix international de bionique 2012, et la liste ne s'arrête pas là.

Les applications biomimétiques sont complexes. Elles exigent d'importants efforts de recherche et développement, mais elles ont en puissance tout pour favoriser de nouvelles industries qui auront un impact positif sur l'économie.

**Peut-on normaliser une approche d'inspiration biologique hautement interdisciplinaire et créative ?**

**Ljuba :** Des Normes internationales favoriseraient l'adoption de processus biomimétiques. L'ISO/TC 266 a été établi en 2012 pour étudier la question et établir les premières Normes internationales pour l'industrie. Quatre groupes de travail ont été créés :

- Terminologie et méthodologie
- Structures et matériaux
- Optimisation biomimétique
- Infrastructure des connaissances en biomimétique

**De nouvelles réunions sont-elles prévues ? Comment peut-on y assister ?**

**Heike :** La prochaine réunion de l'ISO/TC 266 aura lieu les 29 et 30 octobre 2013 à Prague, République tchèque. Les personnes intéressées à participer devraient contacter leur organisme national de normalisation. **EGD**



*Le Velcro est allé sur la lune presque aussi souvent que les hommes. Ce matériau adhésif polyvalent s'inspire d'une plante, la grande bardane.*

Photo : NASA

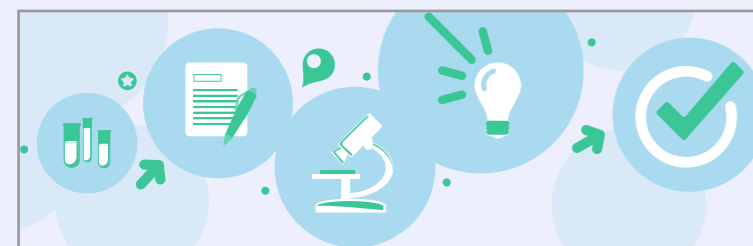




Quatorzième semaine des Secrétaires de l'ISO, du 3 au 7 juin à Genève, Suisse.

## Semaine des Secrétaires de l'ISO

Javier Valencia, qui est membre de l'équipe d'appui du secrétaire de l'ISO/TC 160, *Verre dans la construction*, Responsable de comité au sein de son institut, a fait observer : « Grâce aux hautes compétences des personnalités dirigeantes de l'ISO, j'ai eu la chance cette semaine d'approfondir les connaissances nécessaires pour l'appui au Secrétariat. Je mettrai certainement en œuvre ce que j'ai appris cette semaine, en soignant et en optimisant les échanges entre les membres, tout en travaillant pour résoudre les problèmes auxquels ils font face. J'ai hâte de mettre tout cela en pratique ! »



## Bienvenue dans le monde de l'évaluation de la conformité

Le Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité (ISO/CASCO) poursuit son avancée. Le comité a récemment entrepris l'examen systématique de ses deux normes clés, ISO/CEI 17011, qui spécifie les exigences relatives aux organismes d'accréditation, et ISO/CEI 17000, qui établit la terminologie et les principes généraux de l'évaluation de la conformité. Les révisions qui seront apportées à ces normes importantes renforceront la cohérence et la clarté du marché de l'évaluation de la conformité.

L'ISO/CASCO favorise également la coopération avec les autorités de réglementation en organisant un atelier intitulé « Impact de la mondialisation économique, de la réglementation et de la sécurité des consommateurs sur l'évaluation de la conformité », qui se tiendra le 11 octobre 2013, à Pékin, Chine. Accueilli par la SAC (Standardization Administration of China) membre de l'ISO pour la Chine et la CNCA (Certification and Accreditation Administration of China), l'événement viendra clore la semaine plénière de l'ISO/CASCO. Pour en savoir plus, consultez : [www.iso.org/casco2013](http://www.iso.org/casco2013).

## Normes et innovations durables

Un atelier intitulé « La normalisation et le transfert international des technologies durables » a récemment été accueilli par l'ISO à Genève, Suisse.

Des experts de différentes organisations internationales, telles que l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE), l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), l'Office européen des brevets (EPO), l'Organisation mondiale du commerce (OMC), le Centre international pour le commerce et le développement durable (ICTSD) et la Commission européenne, se sont entretenus sur les interactions entre différents systèmes dans la diffusion internationale des innovations durables.

L'atelier a souligné la nécessité d'une coordination politique internationale.

Le transfert international des technologies durables est une question sensible et les Normes internationales ont un rôle important à jouer non seulement dans l'harmonisation des technologies, mais aussi dans la protection du libre-échange, de la propriété intellectuelle et de l'environnement.

L'atelier a souligné la nécessité d'une coordination politique internationale. La contribution des initiatives portées par des entreprises, notamment les normes privées relatives aux denrées alimentaires, dans la promotion d'innovations durables efficaces et efficaces a également été reconnue. L'événement a été organisé par le Président, Économie de l'innovation, de l'Institut technologique de Berlin.

Pour Daniele Gerundino, Conseiller stratégique auprès du Secrétaire général de l'ISO, « l'ISO, qui est consciente de la relation entre normes et innovation, travaille pour la promotion de plusieurs initiatives destinées à mieux mettre en lumière et à renforcer cette relation. Nous nous réjouissons de poursuivre notre interaction avec les organisations participantes. »

## Plein feu sur les véhicules électriques

Les experts de l'industrie automobile du monde entier se sont donnés rendez-vous à Göteborg, en Suède, pour assister à la réunion plénière de l'ISO/TC 22, *Véhicules routiers*. Ce comité technique, l'un des plus actifs de l'ISO, avec ses 700 normes, dont plus de 120 établies en 18 mois, reste en phase avec les impératifs de ce secteur en pleine évolution, en mettant de plus en plus l'accent sur les normes pour les véhicules électriques et les véhicules alimentés par pile à combustible.

Avec plusieurs nouveaux projets en cours, la collaboration étroite avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) demeure une priorité absolue. La publication récente d'une norme sur l'interface de communication entre véhicule et réseau électrique est un exemple de la coordination entre les deux organisations. Après avoir publié une collection sur CD de normes ISO relatives aux véhicules routiers électriques, l'ISO travaille maintenant, en collaboration avec la CEI, à la préparation d'un compendium des normes pour les véhicules électriques élaborées par les deux organisations.

L'impact des normes établies par l'ISO/TC 22 pour le secteur automobile a été amplement mis en évidence lors d'une visite de l'usine d'assemblage de camions Volvo à Tüve près de Göteborg. Quelque 70 pays s'intéressent aux activités de l'ISO/TC 22 en qualité de membres participants ou observateurs.



Les organismes nationaux de normalisation des Caraïbes, d'Amérique Centrale et d'Amérique du Sud aux prises avec les bonnes pratiques de normalisation, La Paz, Bolivie, mai 2013.



Experts mondiaux de l'automobile à l'usine Volvo de Göteborg, en Suède.





# Jacob Holmblad

## Changement de route

Ancien Vice-président (gestion technique) de l'ISO, Jacob Holmblad connaît parfaitement de l'intérieur la normalisation internationale et l'ISO, mais ses nouvelles responsabilités à l'extérieur de ce milieu lui ont ouvert les yeux pour la première fois sur la manière dont le monde nous voit – ou plutôt ne nous voit pas.

Ce langage  
s'emploie  
couramment  
en dehors  
du cercle de la  
normalisation  
tel que nous le  
connaissons.

J'ai eu le bonheur d'avoir une carrière longue et stable, jalonnée de deux nominations principales seulement, chacune couvrant deux décennies. Ces deux expériences, très différentes, m'ont donné des perspectives intéressantes sur ces mondes professionnels, dont je puis voir aujourd'hui, de l'extérieur, les forces et les faiblesses.

Pendant 20 ans, j'ai maîtrisé les tenants et les aboutissants de la normalisation internationale à l'ISO. Il y a tout juste deux ans, j'ai décidé de franchir une nouvelle étape en acceptant un poste tout à fait différent au sein du plus grand fonds de pension du Danemark – à titre de contributeur, permettez-moi de le préciser, car je n'ai pas encore l'âge d'en être bénéficiaire! Pourtant, le monde de la normalisation reste présent dans mon quotidien, professionnel et personnel, et la vie me rappelle constamment tout ce qui serait impossible sans l'ISO et ses membres.

### Simplifier la complexité

Prenons l'exemple du secteur financier. Son universalité et les réglementations rigoureuses auxquelles il doit adhérer en font un secteur d'une très grande complexité, dont le bon fonctionnement exige des outils avancés de management. Il s'appuie également sur un ensemble de valeurs centrales dont l'une a immédiatement attiré mon attention : la simplification. Or, je ne puis m'empêcher de penser que c'est là l'objet fondamental de la normalisation.

L'entreprise pour laquelle je travaille, PFA, comme de nombreuses autres, s'efforce d'être aussi efficace que possible dans ses opérations, processus et produits. Dans ce contexte, les mots « simplicité » et « normalisation » font souvent office de synonymes. Nous parlons d'« adopter des solutions normalisées », « appliquer des concepts simples », « créer une norme pour telle ou telle raison » et « apporter la preuve d'une amélioration continue ». Ce qui me frappe, c'est que ce langage s'emploie couramment en dehors du cercle de la normalisation tel que nous le connaissons.

Nous avons beaucoup d'outils intéressants à disposition dans notre entreprise, mais je n'y ai pas encore rencontré de normes au sens où l'entend l'ISO. Bien entendu, le monde dans lequel nous vivons n'est pas dépourvu de normes, mais ces dernières sont, en général, sectorielles et hors de nos domaines spécialisés, sont inconnues du grand public. Cela s'explique par deux facteurs : un manque de connaissances générales sur la normalisation et l'approche profondément ancrée selon laquelle « nous voulons et savons tout faire par nous-même ». Pourtant, cette approche peut être coûteuse : réinventer la roue, c'est un incroyable gaspillage de temps et d'énergie. Notre entreprise connaît l'utilité des normes mais nous devons aller plus loin, nous écarter de notre approche sectorielle pour adopter une approche internationale.

### Une image parfaite

L'organisme suédois de normalisation, SIS, a saisi l'essence de la normalisation dans une représentation d'un noyau familial – père, mère, fille et fils – profitant du soleil par une belle journée d'été dans la campagne suédoise. Dans cette image idyllique étaient disposés au bord d'un lac une tondeuse à gazon, des jouets, une maison et un bateau, chacun accompagné d'une bulle indiquant les nombreuses normes





### «On revient toujours à ses premières amours»

Ainsi dit le proverbe, et il en ira de même pour moi avec les normes. Dans ma nouvelle vie, les souvenirs, la clairvoyance et le savoir associés à ce domaine refont surface de temps à autre et j'aime bien entretenir la flamme – c'est pourquoi je suis un fervent admirateur d'*ISOfocus*! Je dois avouer que tous les mois, je me réjouis de m'immerger dans le nouveau numéro de ce magazine et de m'enrichir de connaissances nouvelles sur des sujets qui sont aujourd'hui le plus souvent étrangers à mes activités quotidiennes. À tel point que je puis aujourd'hui me tourner vers mon épouse et lui parler, tout en ouvrant déjà d'un doigt l'enveloppe en plastique du magazine pour me plonger bientôt dans la lecture. Pour moi, c'est un moment privilégié!

qui le sous-tendent. Pourtant, cette famille heureuse semblait loin de se douter que des normes permettent cette existence somme toute assez confortable.

Voilà une réalité bien connue de la communauté de la normalisation! En considérant cet instantané avec un peu de recul, je m'aperçois qu'il saisit la mission de la normalisation, mais également ses failles. Le «manque de prise de conscience» montre à l'évidence que nous sommes trop nombreux à n'avoir pas compris le vrai sens et l'importance des normes.

Je n'ai pas interrogé mes 1200 collègues, mais je pense que la plupart correspondraient à ce profil. Lors des réunions, j'essaie de changer cet état de choses en leur parlant des normes, en leur montrant comment elles changent la donne. Une vieille astuce est de mentionner ISO 9001... pour obtenir un : « ah oui, bien sûr! ». Malheureusement, la prise de conscience s'arrête à cette exclamation. Cela montre bien la méconnaissance fondamentale de la valeur et du rôle des Normes internationales, un état de fait qui n'évoluera pas en incitant simplement mes collègues à acheter une norme.

#### Choisir les facteurs de réussite

Maintenant que je suis un «utilisateur» des normes, je suis beaucoup plus conscient de l'aptitude de l'ISO à détecter, saisir et développer des tendances durables pour le monde de l'entreprise et la société. La norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale (RS) est un excellent exemple de la capacité de l'ISO à repérer et choisir les facteurs de réussite. En dépit de la crise économique actuelle et des conditions commerciales défavorables, un nombre considérable d'entreprises danoises, y compris la nôtre, s'efforcent systématiquement de

Nous sommes trop nombreux à n'avoir pas compris l'importance des normes.

documenter la responsabilité sociétale. Ces efforts s'appuient sur la ferme conviction qu'une valeur ajoutée sera créée pour nos clients et que notre position sur le marché en sera améliorée. Lorsque nous avons abordé la question de la responsabilité sociétale, je tenais à être impliqué et à aborder la RS sous un angle concret. Quelle n'a pas été ma surprise lorsque j'ai découvert que tout le monde était animé par des considérations et objectifs généraux, sans s'inspirer des lignes directrices de la norme ISO 26000, dont personne n'avait entendu parler.

La norme a été un révélateur pour mes collègues! Je leur en ai remis un exemplaire et me suis attaché à la mettre en pratique pour stimuler, faciliter et systématiser notre tâche. Côté positif, la norme s'est avérée très utile. Côté négatif, nous ne nous étions pas tournés assez tôt vers cette norme, ce qui nous aurait permis d'épargner beaucoup d'énergie.

L'ISO a du chemin à faire pour que ses travaux soient plus visibles et accessibles, en particulier au niveau opérationnel et au niveau des utilisateurs. Ce n'est pas faute d'avoir essayé, car l'ISO a déployé de nombreuses ressources et une grande énergie pour développer son image de marque. Il n'est tout simplement pas

facile de communiquer sur les normes, parce qu'elles sont abstraites et techniques et couvrent de nombreux domaines. J'avais l'habitude de dire : « il suffit de demander quelque chose – nous l'avons! ». Comme si tout cela n'était pas assez compliqué, la réussite de la communication passe par une coordination entre le Secrétariat central de l'ISO au niveau international et les comités membres de l'ISO au niveau national.

En conclusion, j'aimerais vous soumettre cette réflexion : je sais toute la quantité et la qualité de votre travail, mais ne vous reposez pas sur vos lauriers! Continuez et accélérez le rythme, car le chemin est encore long. Si vous ne vous adaptez pas et ne vous développez pas, vous risquez l'échec. Le monde a besoin des efforts soutenus de l'ISO pour aider les clients à récolter tous les avantages des normes. La continuité des activités en particulier est un domaine où l'ISO peut avoir un impact significatif. Une fois que les entreprises se seront relevées de la tourmente qui fait rage depuis 2008, elles tireront les enseignements de cette expérience amère : une vigilance, une transparence constantes sont des prérequis pour faire face aux changements rapides, souvent inattendus du monde globalisé d'aujourd'hui.





# 6 choses à savoir sur Alexane Rosa

Jeune graphiste de 24 ans, Alexane n'aurait jamais imaginé travailler pour la normalisation.



Photo: Jo Simoes



C'est son premier emploi depuis l'obtention de son diplôme.



Elle crée des illustrations.



Elle est la plus jeune de tout le personnel du Secrétariat central de l'ISO.

Au départ, un simple stage au secrétariat central de l'ISO a débouché sur un véritable engagement professionnel. Alexane nous dévoile six choses à savoir sur elle et ses activités.



Elle fait partie de l'équipe qui crée la nouvelle mise en page d'ISOfocus.



Son travail a été présenté à la Télévision Suisse.



Elle joue dans une troupe de théâtre amateur.





# L'ère de l'hydrogène

L'hydrogène est une source d'énergie importante. Sa combustion permet de produire de l'électricité sans impact négatif sur l'environnement, contrairement à celle des combustibles fossiles. Et il est relativement facile de produire de l'hydrogène gazeux en dissociant les éléments constituants de l'eau – l'hydrogène et l'oxygène.

Dans un article paru dans le journal *Nature Chemistry* en début d'année, des scientifiques de l'Université de Glasgow montrent comment ils ont reproduit, en des temps et des lieux différents, la manière dont les plantes utilisent l'énergie solaire pour dissocier l'hydrogène et l'oxygène des molécules d'eau.

Les spécialistes ont salué l'importance de cette découverte, déclarant qu'elle pourrait faire de l'hydrogène une énergie plus facile à produire.

Quelles sont les conséquences pour le secteur de l'hydrogène ? Sommes-nous enfin entrés dans l'ère de l'hydrogène ? *ISOfocus* rencontre Andrei Tchouvelev, le nouveau Président de l'ISO/TC 197, *Technologies de l'hydrogène*, pour examiner des idées novatrices sur l'avenir de l'hydrogène et les enjeux les plus urgents qui se présentent à la normalisation.

**ISOfocus :** Que faire pour que les technologies de l'hydrogène soient plus largement utilisées ?

**Andrei Tchouvelev :** La rapidité d'apparition de l'« ère de l'hydrogène », pour reprendre le terme de David Sanborn Scott, scientifique et ingénieur spécialiste de l'hydrogène, dépendra très largement des politiques énergétiques et environnementales adoptées aux niveaux national, régional et international.

Certains, dont je suis, estiment que l'hydrogène et les autres sources d'énergie ne sont pas sur un pied d'égalité. Les hydrocarbures bénéficient toujours d'importantes subventions gouvernementales, ouvertes ou cachées. L'hydrogène, notamment grâce aux piles à combustible à l'hydrogène (voir page 38), représente une solution évidente à des problèmes à la



Les possibilités remarquables  
de l'hydrogène m'ont  
d'emblée fasciné.



*Andrei Tchouvelev, le nouveau Président de l'ISO/TC 197, Technologies de l'hydrogène.*

fois économiques et environnementaux. Mais dans le difficile contexte économique actuel, l'environnement n'est pas une priorité.

Pourtant, tout évolue. Le récent recours au gaz naturel, comme technologie passerelle (vers l'hydrogène) pour répondre aux besoins énergétiques, est un signe que des changements positifs sont à l'horizon. En outre, de grands progrès ont été réalisés récemment dans le domaine des piles à combustible à l'hydrogène pour les engins de manutention. Les constructeurs automobiles et les sociétés industrielles de gaz et d'énergie progressent aussi régulièrement et prévoient de lancer sur le marché des véhicules utilisant ces piles à l'horizon 2015-2020. Tous ces éléments suggèrent que nous pourrions entrer de notre vivant dans « l'ère de l'hydrogène » !

**Vous êtes le nouveau Président de l'ISO/TC 197. Quels sont vos domaines d'intérêt privilégiés ? Souhaitez-vous que les Normes internationales couvrent des aspects nouveaux ou différents ?**

En tant que nouveau Président, j'ai la grande chance d'avoir à mes côtés Jim Ferrero du BNQ, qui est le Secrétaire de notre comité. Jim et moi-même avons travaillé ensemble pendant neuf ans dans des rôles comparables pour le comité miroir national canadien de l'ISO/TC 197. Je suis donc très heureux que nous poursuivions maintenant notre collaboration au niveau international.

En septembre 2012, lorsque Jim et moi-même avons repris le comité, nous avons très vite compris que nous devons mettre l'accent sur deux aspects essentiels :

- L'aspect social : pour améliorer la collaboration, le travail d'équipe et l'expertise technique
- L'aspect technique : pour améliorer la qualité technique des produits de notre comité

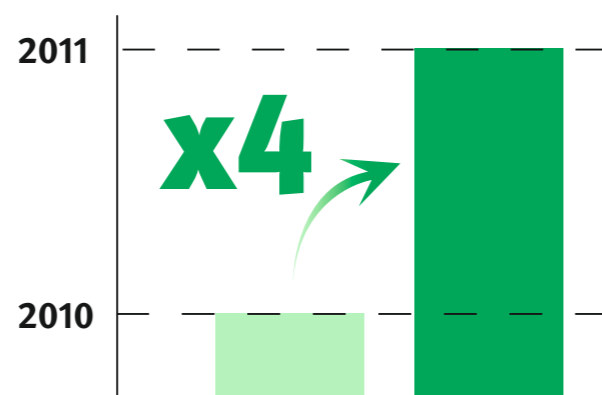
Avec un fort soutien des participants du comité, nous avons maintenant mis en œuvre une nouvelle structure qui prend en charge ces dimensions essentielles. Collaboration, travail d'équipe, approche factuelle et meilleures pratiques, tels sont les quatre mots d'ordre de notre travail. Ces mesures nous

Les expéditions de piles à combustible  
dans le monde ont augmenté de

**214 %**  
entre 2008 et 2011

Source : US Department of Energy, rapport publié en juillet 2012

**Investissements en capital et capital-risque  
dans l'hydrogène et les piles à combustible**



Source : US Department of Energy, rapport publié en juillet 2012

permettent d'améliorer la collaboration interne, mais également la participation des parties prenantes en créant de nouvelles liaisons et en cultivant les anciennes.

La normalisation est un outil puissant. C'est également une épée à double tranchant. Elle peut favoriser l'innovation, mais également entraver le progrès si elle est mal utilisée. Ce que de nombreuses personnes ne réalisent pas, c'est que la normalisation est dans une situation comparable à celle du secteur des véhicules à hydrogène, qui est confronté à un dilemme « de la poule et de l'œuf » : faut-il d'abord construire les véhicules puis mettre en œuvre l'infrastructure, ou l'inverse ?

Par exemple, l'élaboration prématurée d'une norme prescriptive fondée sur des pratiques en pleine évolution et des connaissances limitées peut entraver le progrès et l'innovation, en particulier dans les nouvelles technologies. L'hydrogène ne fait pas exception à la règle. Utilisé par l'industrie pendant plus d'une centaine d'années, l'hydrogène a de nouvelles perspectives aujourd'hui, bénéficiant de nouvelles opportunités commerciales et d'une plus large base d'utilisateurs. Cette situation nouvelle exige une approche innovante pour s'assurer que les technologies de l'hydrogène atteignent leurs performances maximales sans compromettre la sécurité.

À mon avis, nous devrions maintenant nous concentrer sur les normes relatives aux composants, dont les exigences sont largement indépendantes des conditions locales. Lorsqu'il s'agira d'aborder le soutien à la mise en œuvre de l'infrastructure, il serait intéressant de publier en temps opportun des lignes directrices associant connaissances et meilleures pratiques. Elles seraient utiles tant à l'industrie qu'aux organismes de réglementation. Cela donnerait du temps pour tester ces recommandations sur le terrain et promouvoir les meilleures pratiques, sans trop restreindre l'innovation et l'expérimentation. Les meilleures solutions pourraient ensuite être formalisées dans une Norme internationale.





## L'atout hydrogène

Les véhicules électriques à pile à combustible présentent de nombreux avantages par rapport aux véhicules à carburants classiques et aux véhicules électriques à batterie. Ils n'ont pas d'émissions d'échappement et, si l'hydrogène est produit à partir de sources d'énergie renouvelable, peuvent fournir une mobilité entièrement exempte d'émissions. Contrairement aux véhicules à batterie, leur autonomie est comparable à celle des véhicules à essence et ils peuvent être rechargés en quelques minutes. Ils sont coûteux et ne sont disponibles que sur des marchés limités, mais plusieurs grands constructeurs automobiles s'engagent à en produire dans des quantités commerciales d'ici 2015.

Source : [www.fuelcells.org](http://www.fuelcells.org)

### Comment est né votre intérêt pour les technologies de l'hydrogène ? Quelles sont les possibilités de cette technologie qui vous enthousiasment le plus ?

Je pense que j'ai eu tout simplement de la chance. Il y a 30 ans, j'ai été engagé comme assistant en sciences par l'un des « pères internationaux » de l'économie de l'hydrogène, le professeur Valery Legasov. Pour être admis, j'ai rédigé deux essais, l'un sur la production d'hydrogène par électrolyse de l'eau, l'autre sur la sécurité dans le secteur de l'hydrogène. Or, ces deux domaines ont été au centre de mon activité professionnelle.

Les possibilités remarquables de l'hydrogène en tant que vecteur énergétique universel m'ont d'emblée fasciné. Le modèle classique de l'économie de l'hydrogène développé dans les années 1970 consistait à associer l'énergie nucléaire et l'électrolyse de l'eau pour produire de l'hydrogène dans les heures de la journée où la demande en électricité est faible. L'hydrogène était ensuite utilisé pour générer de l'électricité aux heures de pointe, lorsque les coûts sont les plus élevés. Ce modèle, également appelé « écrêtement des pointes de consommation », nous évite de mobiliser les centrales nucléaires et nous aide à remplacer les hydrocarbures (pétrole et gaz) dans la production d'électricité pour les heures de pointe.

La beauté et la résilience de ce concept tiennent au fait qu'il s'applique également aux énergies renouvelables. Le recours à l'hydrogène est un moyen parfait et intelligent de stocker une énergie renouvelable qui peut ensuite être distribuée et/ou utilisée sur site en tant que de besoin. Aucune autre solution n'associe à ce point capacités de stockage et possibilités d'un vecteur énergétique. **EGD**



# ISO 20121 gagnante à l'Eurovision

Personne n'aurait dit qu'il était facile de faire du Concours Eurovision de la chanson 2013, qui a attiré quelque 100 000 personnes à Malmö (Suède), un événement éco-responsable.



Transformer l'Eurovision en événement éco-responsable n'était pas une mince affaire. Une telle démarche supposait la prise en compte de multiples aspects : repas et boissons, transports, énergie, traitement des déchets, etc. Susanna Winblad, Chef de projet pour la Ville de Malmö, a relevé le défi, avec pour seules armes la norme ISO 20121 et sa conviction que faire ce qui est juste devrait être élémentaire – une expérience enrichissante et positive qu'elle partage avec nous. Elle nous fait part ici de ses trucs et astuces, mais aussi des enseignements qu'elle a tirés de son aventure.

#### ISOfocus : Pourquoi avoir choisi ISO 20121 ?

**Susanna Winblad :** Nous avions le sentiment que cette norme était un bon moyen pour la ville de Malmö de faire connaître sa réputation de destination « verte ». La norme nous a servi d'outil pour identifier les enjeux liés à la durabilité dans nos échanges avec nos partenaires et les prestataires qui ont répondu à nos appels d'offre.





Susanna Winblad, Chef de projet pour la Ville de Malmö, Suède.

### Initiatives prises

À Malmö, nous sommes d'avis qu'il doit être facile de faire les choses qui sont justes ; c'est pourquoi nous avons proposé des « solutions douces » aux participants et au personnel pour les encourager à adopter un comportement éco-responsable, à travers les initiatives suivantes :

- **Un réseau de transport efficace** – nous avons veillé à ce que tous les délégués et la presse disposent gratuitement et facilement des transports publics, et avons incité les visiteurs à se rendre en train sur le lieu de la manifestation
- **Des repas succulents et écolos à la fois** – nous avons servi, conseillé et promu des produits locaux, respectueux de l'environnement
- **L'eau du robinet en bouteille** – nous avons distribué des bouteilles réutilisables aux services de presse et aux délégués en veillant à ce que les participants puissent accéder facilement à des robinets pour les remplir dans les lieux clés
- **Recyclage** – nous avons facilité le recyclage aux participants
- **Sensibilisation** – nous avons expliqué à nos 550 bénévoles ce qu'était le management responsable et le développement durable, et comment agir pour montrer l'exemple

### Le plus grand défi

Le plus dur a été de penser en termes d'objectifs mesurables afin de définir la durabilité sur les plans social et économique.

### Ressources mobilisées

J'ai travaillé à temps plein pendant la réalisation du projet et un assistant a travaillé à 20 % à mes côtés sur la mise en œuvre.

### Résultats et impacts

Je ne connais pas encore les résultats définitifs, mais je peux vous donner quelques exemples :

- La mise en œuvre d'un nouveau système de vente de billets qui permet d'éviter les longues files d'attente
- La mise en place d'un nouveau système de recyclage que nous réutiliserons par la suite
- 80 000 tasses de café bio issu du commerce équitable ont été servies
- Les bouteilles réutilisables, dont l'impact sur l'environnement est mille fois moins dommageable que la consommation d'eau en bouteille, ont été un succès

### Conseils pour les utilisateurs d'ISO 20121

Il est très important de bien communiquer avec toutes les personnes qui participent à l'événement et de suivre les tâches organisationnelles que vous avez déléguées à d'autres, car la durabilité doit rester la valeur fondamentale du projet. Surtout, ne visez pas trop haut, et fêtez chaque réussite! **ML**

## ISO 20121 – En bref

### Titre complet

ISO 20121:2012, *Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle – Exigences et recommandations de mise en œuvre*

### Objectif

Guide et appuie les organisateurs d'événements désireux d'intégrer les principes de management responsable dans leurs activités.

### Quand la norme a-t-elle été publiée?

2012

### Parmi les premiers à avoir adopté la norme...

Les Jeux olympiques de Londres 2012 (LOCOG), la Présidence danoise du Conseil de l'UE, Manchester United Ltd., le stade Croke Park (4<sup>e</sup> plus grand stade d'Europe), le Concours Eurovision de la chanson 2013



Visiteurs incités à emprunter les transports publics et délaisser la voiture.



Remplissez votre bouteille à cette fontaine.





### La crème solaire fait son effet

D'après une étude récente, l'application quotidienne de crème solaire ralentit le vieillissement de la peau. Même si les dermatologues conseillent depuis longtemps d'utiliser la crème solaire pour lutter contre le vieillissement cutané, c'est la première fois que des chercheurs confirment l'effet de la crème solaire sur l'apparence de la peau.

Selon l'étude, parue dans *The Annals of Internal Medicine* ([www.annals.org](http://www.annals.org)), révèle que les personnes à qui il a été demandé de mettre quotidiennement de la crème solaire avaient une peau visiblement plus souple et plus lisse que celles qui n'ont pas dû changer leurs habitudes.

Dans cette étude, il a été demandé à 900 sujets australiens à peau claire – âgés de 25 à 55 ans – d'utiliser une crème présentant un indice de protection SPF 15. La plupart de ces personnes étaient sujettes aux coups de soleil et utilisaient au moins occasionnellement de la crème solaire, et deux tiers d'entre elles se couvraient la tête au soleil.

L'évaluation de l'efficacité des produits solaires est reconnue comme un important enjeu de santé publique. Et grâce aux Normes internationales ISO, les consommateurs peuvent avoir la certitude que l'indice de protection indiqué sur les produits solaires est le même dans le monde entier – ce qui facilite les vacances au soleil et évite bien des tracas!

**90%**  
des cancers de la peau hors mélanome sont associés à une exposition aux rayons ultraviolets (UV)

Source: Environmental Protection Agency, États-Unis



### Les transports montréalais progressent sur la voie d'ISO 14000

La Société de transport de Montréal (STM), qui exploite le réseau de bus et de métro de la ville, compte améliorer son système de management environnemental, fondé sur ISO 14001, dans le cadre du Plan de développement durable qu'elle a dévoilé dernièrement.

Ce Plan de développement durable, qui s'achèvera en 2020, prévoit une série de mesures visant à réduire l'empreinte écologique de la STM, d'abord en améliorant le système de gestion environnementale en se référant à la norme ISO 14001, mais également en faisant passer le taux de récupération des matières résiduelles de 63% à 80%, conformément aux objectifs fixés par le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal.

Source: Société de transport de Montréal

### Sur les montagnes russes, on s'accroche aux normes

Les attractions à sensations déclenchent toujours une poussée d'adrénaline, que vous soyez du genre à hurler de terreur ou à serrer les dents sans broncher. Mais vous n'avez encore rien vu: d'après la chaîne CNN, la saison 2013 s'annonce haute en émotions avec les nouvelles attractions proposées.

Des attractions vraiment innovantes font actuellement leur apparition dans les parcs de divertissement! Chaque année, nous sommes des centaines de millions de personnes dans le monde à nous élaner sur les montagnes russes – la sécurité des manèges et des dispositifs est donc capitale. Le comité technique de l'ISO, ISO/TC 254, *Sécurité des manèges et des dispositifs de divertissement*, s'attache à relever cet enjeu en élaborant des normes sur:

- Les effets biomécaniques sur les passagers
- La conception, fabrication et construction
- Le fonctionnement et l'utilisation des manèges

Bonne nouvelle pour les amateurs de grand huit! Les courses de manèges à sensations fortes blessent cent fois moins que les trajets effectués en avion et mille fois moins que ceux effectués en voiture.

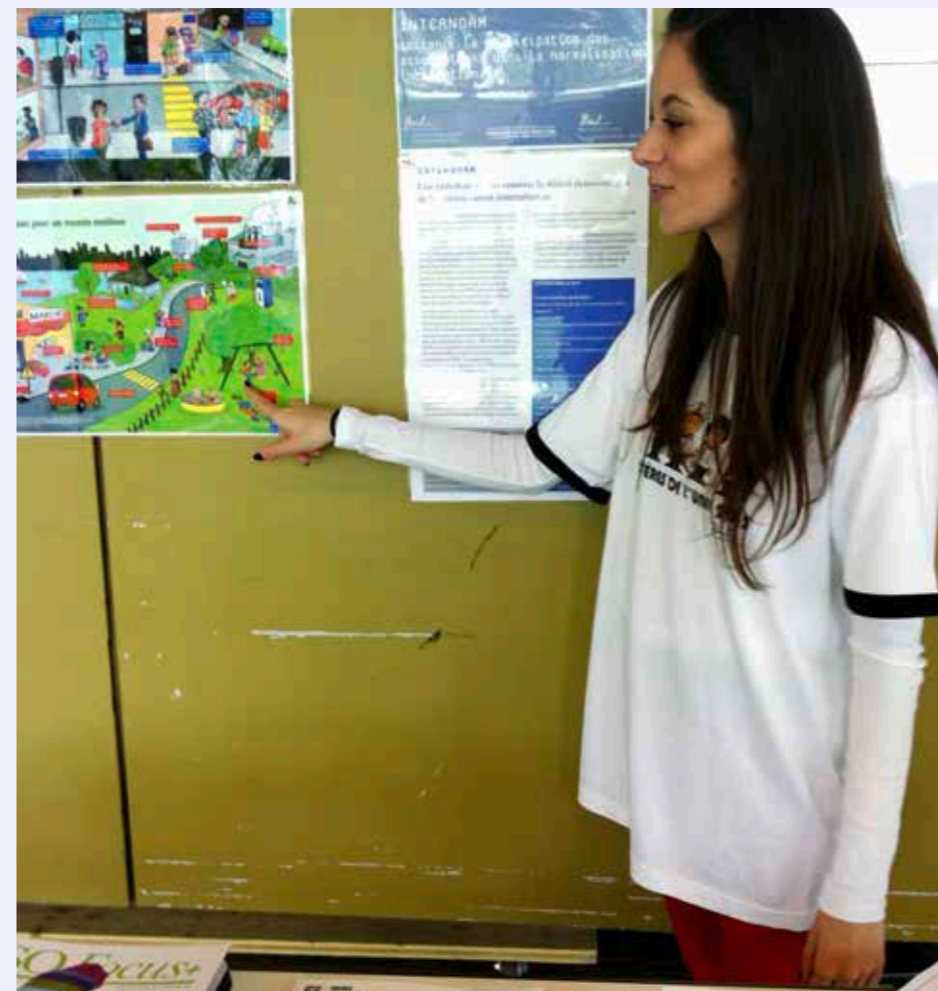
### Un jeu d'enfant

Comment expliquer les normes aux enfants? En s'amusant, pardi! Le groupe à l'origine du projet Internorm s'est prêté au jeu avec 1500 enfants venus participer aux portes ouvertes de l'Université de Lausanne (UNIL), Suisse. Dans le cadre d'un jeu sur le thème de la navigation, les enfants ont été amenés à jouer le rôle des membres de l'équipage ou des passagers d'un bateau en plein naufrage.

L'équipage avait pour mission de fermer à clé une grande écoutille afin d'empêcher l'eau d'entrer. Les enfants ont très vite compris que les poignées et les verrous de la porte n'étaient pas normalisés et qu'il fallait quatre types de clé différents pour pouvoir la fermer. Une boîte à outils était à leur disposition, mais, là aussi, faute de normalisation, aucune des clés n'était à la bonne place. Après avoir couru dans tous les sens pour les retrouver, les enfants ont réalisé à quel point les normes sont précieuses pour se sortir d'une situation d'urgence.

Les enfants qui avaient le rôle des passagers du bateau en naufrage ont quant à eux appris l'importance des mesures de sécurité et de la gestion des risques. Financé par l'UNIL, le projet Internorm vise à renforcer la compréhension et la participation de la société civile au processus de normalisation. «Le projet a pour objectif de créer un pôle interactif de savoirs mettant en commun les compétences académiques et les expériences accumulées par les acteurs de la société civile, en particulier les associations de consommateurs, de protection de l'environnement et les syndicats» explique Jean-Christophe Graz, responsable de ce projet.

Pour en savoir plus sur Internorm: [www.unil.ch/vei/internorm](http://www.unil.ch/vei/internorm)



### La parole aux enfants!

Lors de la journée portes ouvertes de l'UNIL, nous avons donné la parole aux enfants. Petit florilège:

#### Quelle norme inventerais-tu?

- « Une norme pour le respect des normes. » Daphina, 12 ans
- « Ne pas jeter de cigarettes par terre. » Daniel, 12 ans
- « Une norme pour le respect de la loi. N'insulter ou ne critiquer personne. » Elma, 12 ans

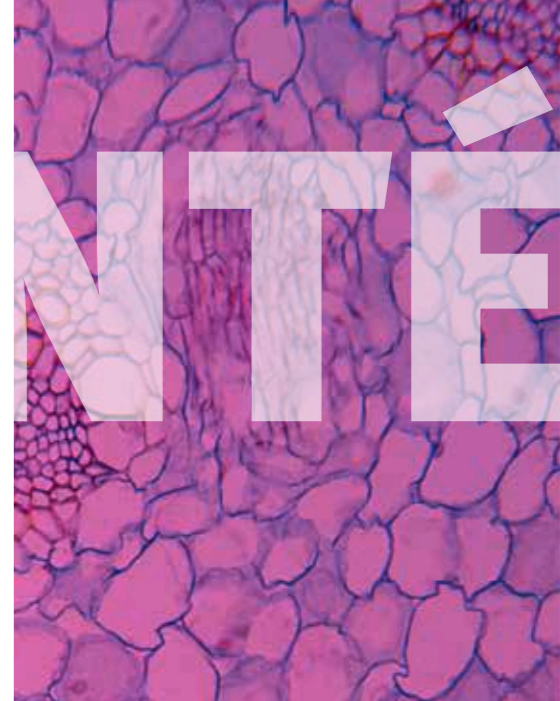
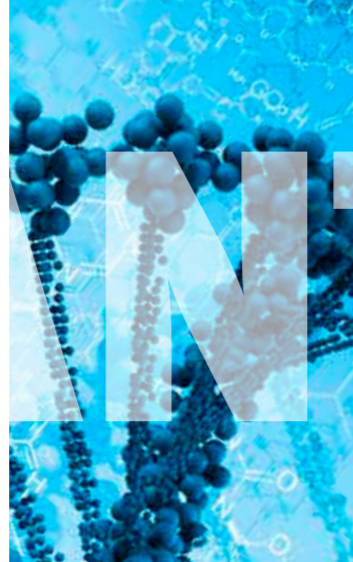
#### Que saviez-vous des normes avant de venir ici?

- « Qu'elles avaient un lien avec la sécurité. » Elinor, 12 ans
- « Rien. » Adrian, 12 ans
- « Je connaissais les signaux de sortie et plein d'autres symboles. » Daniel, 12 ans

#### Qu'avez-vous appris aujourd'hui?

- « Qu'il faut respecter les normes, qu'on le veuille ou non, car cela peut être dangereux de ne pas le faire. » Aurelia, 12 ans
- « Utiliser des normes, c'est bien. Elles sont utiles et nous facilitent beaucoup le travail. » Daniel, 12 ans
- « Les normes sont des références connues de tout le monde, dans tous les pays. » Adrien, 12 ans





## Le bon remède

L'ISO propose plus de 1200 normes sur les soins de santé, qui couvrent notamment la médecine bucco-dentaire, les dispositifs médicaux, l'informatique de santé, les médecines traditionnelles, et bien d'autres sujets encore.

Les normes nous aident de multiples façons :

- Elles promeuvent l'harmonisation globale des pratiques médicales – pour que les soins médicaux soient les mêmes partout
- Elles protègent la santé et la sécurité des patients et des prestataires de services de santé
- Elles favorisent l'efficacité de l'échange des informations et de la protection des données
- Elles améliorent la qualité des soins

Lisez notre nouvelle brochure pour en savoir plus sur les normes sur la santé qui vous tiennent à cœur !

[www.iso.org/iso/health](http://www.iso.org/iso/health)

## Avis aux médecins et aux chirurgiens !

### Avez-vous déjà entendu parler de ces normes pointues ?

- ISO 6009 établit un code de couleurs pour l'identification des aiguilles hypodermiques non réutilisables
- ISO 7864 fixe les prescriptions des aiguilles hypodermiques stériles non réutilisables – notamment : composants, couleurs, protecteur de l'aiguille, tube de l'aiguille, stockage, transport, emballage, etc.
- ISO 7886 spécifie les exigences relatives aux seringues hypodermiques stériles non réutilisables, destinées à l'aspiration ou à l'injection de liquides – notamment : propreté, lubrifiant, performance, emballage, étiquetage, etc.

« Aide-soignante dans un service hospitalier, j'apprécie les normes comme ISO 8537 (seringues à insuline stériles) et ISO 23907 (protection contre les blessures par perforants), car elles permettent de s'assurer que des produits qui ont un impact considérable sur notre profession sont sûrs et efficaces. Je m'inquiète de voir que les normes sont peu connues dans le milieu médical; cela n'aide pas les médecins à comprendre ce que nous pouvons exiger des produits et à veiller à ce que ces derniers soient conformes aux normes. »

Eva Nilsson, Aide-soignante, Service Hématologie/néphrologie, Suède

## Je suis infirmière...

### ...quelles normes clés devrais-je connaître ?

- Exigences et méthodes d'essai pour systèmes d'injection à aiguille (série ISO 11608)
- Spécifications relatives aux cathéters intravasculaires (série ISO 10555)
- Directives générales pour l'évaluation des aides pour l'absorption d'urine (ISO 15621)



## Pour des mesures d'autosurveillance glycémique plus exactes

### Le saviez-vous ?

Si vous êtes diabétique, peut-être serez-vous rassuré en sachant que votre stylo injecteur est conforme à la série de normes ISO 11608.

La nouvelle version, tout récemment publiée, d'une norme ISO traitant des dispositifs d'autosurveillance glycémique exige des fabricants qu'ils garantissent une plus grande fiabilité des diagnostics. Avec des mesures plus précises de leur taux de glycémie, les patients pourront ainsi mieux contrôler leur diabète, et modifier en conséquence le schéma thérapeutique adopté, par exemple au niveau de l'apport alimentaire et du dosage de la prise de médicaments, l'insuline en particulier.

De fait, ISO 15197:2013 (exigences relatives aux systèmes d'autosurveillance de la glycémie destinés à la prise en charge du diabète sucré) se distingue de la version précédente publiée en 2003 sur les points suivants :

- Exigences d'exactitude plus strictes pour les lecteurs de glycémie, en particulier pour les glycémies supérieures à 75 mg/dl (4,2 mmol/l)
- Pour les fabricants de lecteurs de glycémie, une exactitude des dispositifs plus rigoureuse, passant de +20% à +15%
- Nouveaux critères exigeant une conformité des résultats à 99% et non plus à 95%, comme dans la norme précédente
- Introduction de critères d'exactitude admissibles en matière d'autosurveillance par les patients et l'évaluation des éléments interférents (y compris le taux d'hématocrite)

## Je suis physiothérapeute...

### ... quelles normes clés devrais-je connaître ?

Saviez-vous que tout un comité de l'ISO travaille à l'élaboration de normes relatives aux appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées ? Si ce secteur est le vôtre, nous vous conseillons de jeter un œil aux normes qui spécifient les exigences et les méthodes d'essai relatives aux aides à la marche manipulées avec les deux bras, notamment :

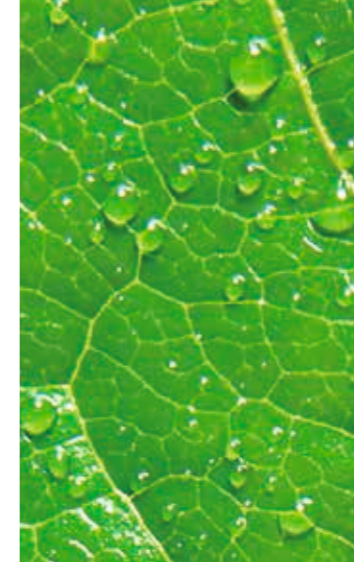
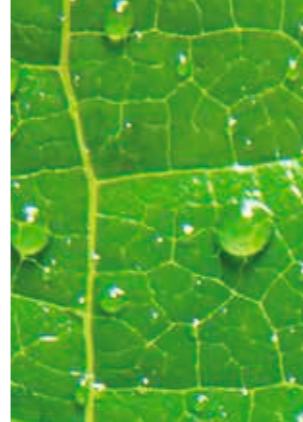
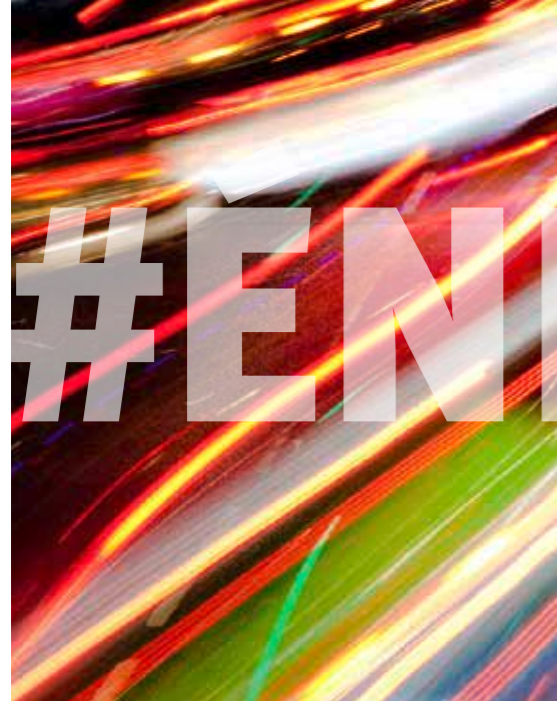
- Les cadres de marche (ISO 11199-1)
- Les déambulateurs (ISO 11199-2)
- Les tables de marche (ISO 11199-3)

Pour trouver une norme, consultez le catalogue de l'ISO ou adressez-vous au membre de l'ISO pour votre pays :

[www.iso.org/catalogue](http://www.iso.org/catalogue)  
[www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers)







### Avez-vous vu notre nouvelle vidéo ?



Kirsi, la mère de Suvi, vient de Finlande. Elle travaille à l'ISO sur les questions d'énergie en qualité de responsable de programmes techniques. Dans cette vidéo, Kirsi et sa fille parlent des normes dont nous avons besoin pour inventer un futur moins énergivore. Pour visionner ce petit film, scannez le code QR ou rendez-vous sur [www.iso.org/youtube](http://www.iso.org/youtube). Et si la vidéo vous plaît, pourquoi ne pas la partager ?

### De quelles normes sur l'énergie avez-vous besoin ?

Plus de 150 normes ISO abordent les questions relatives à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables – de la norme de système de management ISO 50001, qui peut être utilisée par toutes sortes d'organisations, quel que soit le secteur, aux normes sectorielles, qui traitent notamment des constructions, des transports, de l'industrie, des technologies de l'information et de bien d'autres choses encore.

Pour trouver les normes ISO qui aideront votre activité à s'inscrire dans une démarche plus durable sur le plan énergétique, lisez notre nouvelle brochure : [www.iso.org/iso/fr/energy](http://www.iso.org/iso/fr/energy).



### ISO 50001 a deux ans

Nous n'avons pas vu le temps passer, tellement c'était passionnant : la norme ISO 50001 relative au système de management de l'énergie a fêté ses deux ans en juin. Six mois après sa publication, une centaine d'organisations l'avaient déjà adoptée. Aujourd'hui, nous ne pouvons qu'être confiants. D'après Reinhard Peglau, Responsable scientifique chargé des questions de management environnemental, Agence fédérale allemande de l'environnement, en juin 2013, plus de 3 000 organisations de 60 pays différents récoltent les fruits de la mise en œuvre d'ISO 50001 – efficacité énergétique accrue, réduction des coûts et meilleure performance énergétique. Si cette tendance se confirme, la norme pourrait avoir un impact sur près de 60% de la consommation mondiale d'énergie.

## Pack pour les PME

Pour la première fois, vous pouvez acheter ces deux publications en achat groupé.



Mettre en œuvre deux de nos normes les plus populaires, ISO 9001 (management de la qualité) et ISO 14001 (management environnemental), relève souvent du casse-tête pour les petites et moyennes entreprises (PME), qui ont peu de temps et de ressources à disposition. Heureusement, l'ISO a créé le pack ISO 9001 et ISO 14001 pour les PME, contenant deux publications, *ISO 9001 pour les PME – Comment procéder* et *ISO 14001 – Liste de contrôle à l'usage des PME*, qui aideront à rendre plus digeste le système de management.

*ISO 14001 – Liste de contrôle à l'usage des PME* propose une série de questions appelant une réponse par Oui ou par Non, qui balisent la marche à suivre pour mettre en œuvre un système de management environnemental. Vous y trouverez notamment des conseils utiles sur ce que vous pouvez faire lorsque certaines informations clés font défaut.

*ISO 9001 pour les PME – Comment procéder* propose un certain nombre de conseils dispensés par les experts qui ont élaboré la norme. Le manuel suit la structure de la norme en expliquant chaque étape et la manière de procéder.

Pour la première fois, vous pouvez acheter ces deux publications en achat groupé au prix économique de 69 francs suisses (au lieu de 88 francs suisses si vous les achetez séparément).

Pour avoir un aperçu du contenu de ces publications, rendez-vous sur le site Web de l'ISO.





# 870 millions

## de personnes dans le monde souffrent de sous-alimentation chronique

Source: FAO

### Journée mondiale de l'alimentation 2013

Les Normes internationales qu'élabore l'ISO fournissent des outils pratiques pour atteindre les objectifs fixés par la Journée mondiale de l'alimentation, qui se tiendra le 16 octobre 2013, sur le thème: « Des systèmes alimentaires durables au service de la sécurité alimentaire et de la nutrition ». Organisée par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), la Journée mondiale de l'alimentation 2013 a pour ambition de faire connaître les problèmes et solutions autour de la lutte contre la faim.

### Produits alimentaires : favoriser les normes et le commerce

Quelque 70 participants représentant 26 pays des Caraïbes, d'Amérique Centrale et d'Amérique du Sud ont participé à un atelier régional sur les normes et le commerce de produits alimentaires à La Havane, Cuba, en mai 2013.

Des représentants du Codex Alimentarius et de l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE) ont présenté leurs travaux respectifs et ont animé un échange d'expérience entre tous les participants. L'atelier s'est conclu par la proposition d'un plan d'action visant à améliorer le commerce des produits alimentaires régionalement et mondialement. Les aspects relatifs à la qualité et à la sécurité sanitaire des aliments figurent également dans ce plan, ainsi que d'éventuelles solutions pour coordonner et harmoniser les travaux des diverses organisations impliquées.

L'atelier a été organisé par l'ISO avec le soutien de l'*Oficina Nacional de Normalización* (NC) et l'aide financière de l'Agence suédoise de coopération pour le développement international (Sida).



Participants à l'atelier sur les normes et le commerce de produits alimentaires à La Havane, Cuba.

### Démystifier les normes sur les produits laitiers

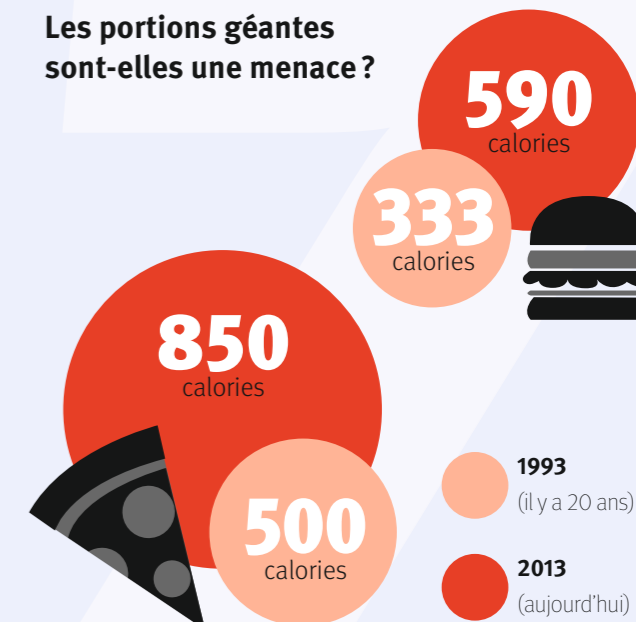
Quelque 200 participants représentant 24 pays se sont réunis à Rotterdam, Pays-Bas, à l'occasion de la Semaine analytique annuelle organisée par la Fédération internationale de laiterie (FIL) et l'ISO. L'union des forces, le partage des ressources et la chasse aux redondances dans les travaux pour obtenir de meilleurs résultats – tels sont les principes directeurs des travaux analytiques autour desquels les discussions de cette semaine se sont articulées.

Les discussions ont souligné les importants progrès réalisés par le projet FIL/ISO sur la détermination des acides gras dans les produits laitiers et les formules infantiles. Des avancées prometteuses en ce qui concerne l'énumération des bactéries lactiques mésophiles dans les levains lactiques utilisés dans les produits laitiers fermentés donneront lieu, au troisième trimestre 2013, à un examen collaboratif complet.

À l'occasion d'un symposium d'une journée, des intervenants de haute volée ont discuté du rôle de la normalisation dans le commerce, soulignant la contribution des normes à la sécurité des denrées alimentaires et à la qualité, ainsi qu'au commerce international équitable. Tous ont convenu qu'une harmonisation globale nécessite une collaboration entre experts et organisations créatrices de normes, ainsi que l'implication des parties prenantes, dont la participation doit être promue davantage, en particulier dans les pays en développement.

La prochaine Semaine analytique FIL/ISO, qui se tiendra du 15 au 20 mai 2014, sera organisée en Allemagne, à Berlin.

### Les portions géantes sont-elles une menace ?



Source: NHLBI, fév. 2013

### La collection ISO 22000 maintenant en ligne

La collection de normes ISO 22000 sur la sécurité des chaînes d'approvisionnement en denrées alimentaires est maintenant disponible sur la Plateforme de navigation en ligne (OBP).

Destinée à aider les entreprises impliquées dans la chaîne d'approvisionnement à mettre en œuvre des systèmes de management de la sécurité, cette nouvelle collection permet d'accéder aux huit normes et rapports techniques qui composent aujourd'hui la famille ISO 22000. Elle vous aidera à maîtriser les dangers relatifs à la sécurité sanitaire des aliments, et à fournir des produits finals sûrs, qui satisfont aux exigences du client et répondent aux besoins du secteur.

Pour la somme forfaitaire de 375 francs suisses, vous pouvez accéder pendant un an à cette collection de normes sur n'importe quel dispositif connecté à Internet, qu'il s'agisse d'un ordinateur ou d'une tablette. ISO 22000 est la dernière collection mise à disposition sur l'OBP de l'ISO, qui compte déjà les célèbres familles de normes ISO 9000 et ISO 14000. Pour en savoir plus : [www.iso.org/obp](http://www.iso.org/obp)

### Valeur ajoutée

Avec l'OBP, outil unique de consultation des normes et publications de l'ISO, vous pouvez :

- Visualiser et consulter en ligne, directement dans votre bibliothèque, l'intégralité de la collection de normes sur le management de la qualité et le management environnemental
- Recevoir dans votre collection, sans frais additionnels, les nouvelles normes et les mises à jour en temps réel
- Profiter des filtres et des options de recherche pour consulter et trouver plus rapidement les informations utiles pour vos activités.



JOURNÉE MONDIALE DE LA NORMALISATION



LES NORMES INTERNATIONALES GARANTISSENT  
DES CHANGEMENTS POSITIFS

14 OCTOBRE 2013

