



#107

focus

L'actualité incontournable des Normes internationales



le facteur **confiance**



ISOfocus Novembre-décembre 2014 – ISSN 2226-1109

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



Directeur, Marketing, communication et information | **Nicolas Fleury**

Responsable, Stratégies de communication et de contenu | **Katie Bird**

Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**

Rédactrices | **Maria Lazarte, Sandrine Tranchard**

Éditrice et lectrice d'épreuves | **Vivienne Rojas**

Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**

Traducteurs | **Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**

Abonnements et anciens numéros

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

Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine: si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à isofocus@iso.org

L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2014.

Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur.

Les demandes d'autorisation sont à adresser à isofocus@iso.org.

Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



#107



ISO focus

Novembre-décembre 2014



12-13

En voiture... sans chauffeur!
Objectif Lune
Joyeux anniversaire aux codes à
barres!

30-31

Pour faciliter la vie des
personnes handicapées
Forum des CEO au Kazakhstan

4

Réseaux sociaux

Recette d'un Google Hangout réussi

6

Nouvel outil de lutte contre
la corruption

Une norme pour couper court
à la corruption.

14

Internautes sous influence

Que vaut votre réputation en ligne ?

20

Un monde d'obstacles

Malvoyante de naissance,
Rania Python sait que les normes
comptent pour sa qualité de vie.

24

En levant les barrières

Comment faciliter la vie des handicapés ?

26

Ouvrir les portes
à l'accessibilité

La marche à suivre pour les rédacteurs
de normes.

32

L'union fait la force

Le Directeur général de l'ONUG,
Michael Møller, et le Secrétaire général de
l'ISO, Rob Steele, s'unissent pour peser plus.

38

Les messages de la SGX
reçus 5 sur 5 avec ISO 20022

Une norme sans faute pour le secteur
financier.

42

Des solutions ISO
pour l'après Kyoto

Le dérèglement climatique appelle
un système de normalisation solide.

46

La semaine ISO au Brésil !

Les moments forts de l'Assemblée
générale à Rio.

Pour une
réputation
en béton

Devinette : Il faut 20 ans pour me bâtir et cinq minutes pour me détruire, qui suis-je ?

Réponse ? La réputation. C'est du moins ce qu'en pense Warren Buffet, l'une des plus grandes fortunes mondiales.

d'entreprise

Pour les entreprises, c'est certain, une solide réputation est leur meilleur atout. C'est pourquoi elles travaillent activement à instaurer un climat de bienveillance dans les relations commerciales.

Car une bonne image de marque comporte les avantages suivants :

- Elle fait de l'entreprise le choix de prédilection du client
- Elle assure le soutien des parties prenantes en cas de crise d'image
- Elle accroît la valeur de l'organisation sur les marchés financiers

Seulement voilà : la notion de réputation est impalpable ; pourtant des études menées aux quatre coins du monde prouvent bien qu'une image positive accroît sensiblement la valeur d'une entreprise et lui confère un avantage concurrentiel durable. Une entreprise atteindra plus aisément ses objectifs en instaurant un climat de confiance auprès de ses parties prenantes, notamment certains acteurs clés tels que ses principaux clients, les grands chefs d'entreprise, ses fournisseurs ainsi que ses employés actuels et futurs.

Cela dit, une réputation ne tient pas à grand-chose, et il suffit d'un seul petit faux pas pour ternir durablement une image de marque. D'après une enquête réalisée auprès d'entrepreneurs et parue récemment dans la revue *Insurance Journal*, il n'y a rien de plus difficile à contrôler que la réputation. L'enquête montre que 81% des entrepreneurs interrogés considèrent leur image de marque comme leur actif le plus précieux mais ont du mal à savoir comment la protéger.

Certaines marques bien connues – de Malaysian Airlines à McDonald's – voient aujourd'hui leur réputation sérieusement entachée. Et ces problèmes ne font que s'amplifier avec les médias sociaux. La compagnie aérienne US Airways en fait quelque chose. Elle s'est fait elle-même, en avril, avec un seul

tweet scabreux, ce que le magazine *Entrepreneur* a qualifié de « pire publicité en un tweet de tous les temps », preuve que les médias numériques peuvent en quelques secondes faire le tour de la planète.

Mais il n'y a pas que les clichés choquants circulant sur les médias sociaux (le cas US Airways) qui peuvent faire perdre à une entreprise la maîtrise de son image. Elle peut également être la cible d'accusations de pots-de-vin ou de corruption (fondées ou non), qui peuvent ruiner sa réputation.

Dès lors, les questions fusent : quelle aide les normes peuvent-elles apporter ? Que retirerait-on si elles étaient plus largement utilisées ? La réponse est claire : beaucoup. Car les normes changent beaucoup de choses.

La lutte contre la corruption et la réputation en ligne sont deux nouvelles questions que l'ISO étudie, et ses travaux commencent à porter leurs fruits. Ainsi, la future norme ISO 37001 présentera les bonnes pratiques internationales en matière de lutte contre la corruption. Cette norme pourra être mise en œuvre par toutes les organisations, quels que soit leur nature, leur taille et leur domaine d'activité, qu'elles évoluent dans les secteurs public ou privé, qu'elles soient à but lucratif ou non.

Une norme relative à la réputation en ligne est également en cours d'élaboration (sous la houlette du nouveau comité technique ISO/TC 290) pour aider les entreprises à ne pas se laisser traîner dans la boue par des détracteurs, lesquels peuvent aussi bien être des entreprises, des éternels insatisfaits, d'anciens employés ou tout simplement des clients mécontents. Si vous ne pouvez pas les battre, faites-vous-en des alliés : nombreuses sont les entreprises qui ont appris à tirer parti des appréciations, positives ou négatives, de leurs clients.

Ne me méprenez pas. Le bon mot de Warren Buffet est peut-être juste. Je dis bien « peut-être », parce que, sans vouloir l'offenser, je doute qu'il ait pensé au potentiel des normes. ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Recette

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



@MariaLazarte

Responsable des médias sociaux ISO

lazarte@iso.org

d'un Google Hangout réussi

Nous sommes de plus en plus nombreux à explorer les possibilités qu'offrent les Google Hangouts, que ce soit pour l'organisation de séminaires, des échanges informels, une séance de questions et réponses ou d'autres formes de discussions virtuelles. Cette plateforme populaire est conviviale et accessible: tous les internautes peuvent l'utiliser. À l'ISO, nous apprécions particulièrement la fonction « On Air », qui nous permet de diffuser en direct nos Hangouts sur YouTube. En plus, rater un Hangout n'a rien de dramatique, puisque vous pouvez le revoir grâce aux enregistrements automatiques.

Convaincus? Si vous souhaitez tenter l'expérience, nous vous avons dressé une liste pratique qui vous guidera pas à pas dans la préparation. Ces conseils s'adressent à tous, même aux moins expérimentés.

**Avez-vous déjà vu
nos derniers Hangouts?**

Événements
durables

Révision
d'ISO 14001





MA CHECKLIST POUR MES GOOGLE HANGOUTS

DU CÔTÉ DE L'ORGANISATEUR – PRÉPARATIFS

- Créez et programmez suffisamment à l'avance un Hangout on Air sur Google+
- Une page ad hoc est générée automatiquement : personnalisez-la en y ajoutant une illustration, une présentation et un lancement
- Partagez le lien de l'événement le plus largement possible
- Faites un Hangout avec chaque intervenant quelques jours avant pour veiller à ce que tout fonctionne parfaitement !
- Vérifiez bien que tous les intervenants savent ce que vous attendez d'eux
- Le jour J, demandez-leur de se connecter au Hangout une heure avant le direct pour faire le point et les derniers contrôles

DU CÔTÉ DES PARTICIPANTS (CEUX QUI S'EXPRIMERONT) – PRÉPARATIFS

- Ouvrez un compte Google+ ou, si vous en avez déjà un, identifiez-vous : ***plus.google.com***
- Ajoutez l'organisateur du Hangout (moi) à vos cercles (allez par exemple sur la page ***google.com/+iso*** et cliquez « Suivre »)
- Confirmez votre participation sur la page de l'événement

CHAQUE PARTICIPANT :

DOIT AVOIR...

- Une Webcam de bonne qualité
- Un casque avec micro (pour éviter l'écho)
- Une connexion à large bande (le Wifi peut ralentir la vidéo ou vous faire perdre la connexion)
- Un ordinateur rapide (si votre ordinateur est trop lent, il aura du mal à lire la vidéo ; regardez si vous pouvez gagner en vitesse en fermant les programmes superflus)

EXIGENCES TECHNIQUES

- Téléchargez et installez la toute dernière version du plugin ***tools.google.com/dlpage/hangoutplugin***
- Vérifiez le bon fonctionnement des Webcams, des casques et des microphones

LIEU D'ENREGISTREMENT

- Choisissez une pièce silencieuse
- Assurez-vous qu'il n'y a pas de fenêtres ou de sources de lumière derrière vous (autrement, vous serez à contre-jour)
- Si vous avez une source de lumière/lampe, placez-la derrière la Webcam, dans votre direction – cela améliorera l'image
- Comme il n'y a rien de plus ennuyant que des murs blancs pour un spectateur, disposez quelque chose d'intéressant derrière vous

Nouvel outil de lutte contre la corruption



La corruption est un risque économique important dans de nombreux pays et secteurs. Elle peut être relativement insignifiante (soudoyer un agent de police pour un excès de vitesse), ou nettement plus grave (verser des pots-de-vin pour décrocher un contrat important). Érigée en système, elle freine la croissance économique et dissuade l'investissement, avec pour corollaire la pauvreté et les inégalités sociales. Elle est surtout très difficile à éradiquer.

La corruption est une pratique occulte. Si beaucoup de gens s'en cachent et n'aiment pas en parler ouvertement pour dire ce qu'ils font, avec qui et à quelle fréquence, elle est pourtant monnaie courante sur une bonne partie de la planète. Dans beaucoup d'endroits, elle est ancrée dans les mœurs, en particulier dans les cercles du pouvoir et des autorités. On connaît tous la phrase « tout s'achète et tout se vend » et s'il arrive qu'une tentative de corruption soit un acte ponctuel spontané, c'est plus souvent l'affaire de fonctionnaires sans scrupule qui obligent les entreprises à verser des pots-de-vin. En refusant de céder au chantage, elles savent qu'elles perdent toute chance d'obtenir les contrats ou les permis visés. Ainsi, sur le terrain, les entreprises éthiques ne jouent pas partout à armes égales.

À tous les niveaux

Au début de l'année, une grande multinationale de l'informatique a été condamnée aux États-Unis à payer une amende de USD 108 millions pour une affaire de corruption mettant en cause des employés de trois de ses filiales à l'étranger reconnus coupables d'avoir versé des commissions illégales à des fonctionnaires dans le but d'obtenir ou de conserver de gros contrats publics. Les faits de corruption ainsi mis au jour portaient sur des contrats avoisinant les USD 40 millions pour le renouvellement de systèmes informatiques au siège de la police nationale, la fourniture de logiciels pour le bureau

d'une haute autorité de justice et la livraison de matériel à un groupe pétrolier public.

Cette affaire est la dernière d'une longue série de cas très médiatisés qui sont en train de faire évoluer les mentalités face à la corruption. Mais il reste beaucoup de travail à faire. Alain Casanovas, associé chez KPMG Espagne, l'un des plus grands cabinets d'audit, fiscalité et conseil, reste mesuré quant à l'impact de ces affaires. Après tout, les pouvoirs publics et les milieux d'affaires ont encore beaucoup de chemin à parcourir avant d'éradiquer ce fléau, et il faudra encore déployer de gros efforts pour l'éliminer progressivement.

Le jugement des autorités américaines soulève cependant des questions plus générales sur la façon dont les entreprises multinationales abordent les marchés étrangers. Ce type d'attitude est-il finalement plus courant dans les multinationales qu'on ne veut bien l'admettre ? La corruption n'est-elle jamais sans conséquences ? À côté des conventions internationales et des législations nationales anti-corruption, quelles sont les autres solutions pour lutter contre la corruption ?

« Petite » corruption

La corruption est une pratique immorale, tout le monde en convient; pourtant, la Banque mondiale estime à plus de mille milliards de dollars (soit 3% du PIB mondial) le montant annuel des sommes versées en pots-de-vin dans les pays développés et les pays en développement. Dans de nombreux cas, elle est

tolérée comme un passage obligé pour « mener des activités » ou pour « contourner les lenteurs administratives ».

De plus, on voit bien les avantages à gagner sur la concurrence en cédant à la corruption. De fait, une recherche de la Harvard Business School montre que les entreprises qui engageant des démarches anti-corruption développent leurs activités plus lentement que les autres, en particulier dans les contextes où la corruption est la norme usuelle.

Le montant du pot-de-vin n'a pas, semble-t-il, une importance fondamentale. Selon les chiffres de l'étude de la Harvard Business School, que les montants des pots-de-vins soient inférieurs à USD 100 000 (soit 35% des cas) ou supérieurs à USD 500 000 (16% des cas), les effets sur la compétitivité des entreprises qui les versent sont comparables.

Des chiffres en progression

Selon le rapport annuel le plus récent de Transparency International (TI), malgré le nombre croissant des poursuites à l'encontre des entreprises et des particuliers, la corruption de fonctionnaires reste une pratique trop courante dans de nombreux pays. L'indice de perception de la corruption 2013 établi par TI montre que de nombreux gouvernements en Asie, en Amérique latine et au Moyen-Orient ne parviennent toujours pas à protéger leurs citoyens contre les abus de pouvoir, les transactions secrètes et les commissions occultes. Parmi les dix pays où la corruption et d'autres formes d'échange de services monnayés en sous-main sont les plus fréquents figurent la Somalie, la Corée du Nord et l'Afghanistan.

Un fléau économique

Cacher la preuve n'est pas une option viable pour résoudre le problème et maintenir la confiance du public lorsque des coûts économiques sont en jeu. Selon une étude de TI, 27% des 3000 acteurs économiques interrogés ont déclaré avoir perdu des contrats parce que leurs concurrents avaient versé des pots-de-vin. De fait, les répercussions de la corruption sur les pays, les organisations et les individus sont dommageables à différents titres :

- Ralentissement de la croissance économique
- Effet dissuasif pour l'investissement
- Marginalisation et restriction des marchés
- Érosion de l'appui financier au titre de l'aide économique
- Lourd fardeau économique sur les plus démunis
- Baisse du niveau de vie

Ces risques économiques ont-ils débouché sur une action anti-corruption efficace ? La réponse est oui. Les mesures sont-elles suffisantes ? Probablement pas autant qu'elles le pourraient ou le devraient.

Engager la lutte

Transparency International est une organisation internationale sans but lucratif basée à Berlin, en Allemagne. Forte de plus de 100 antennes dans le monde, elle a travaillé avec des entreprises et des groupements d'entreprises à promouvoir des comportements anti-corruption plus fermes. Susan Côté-Freeman, Directrice du Programme secteur privé de TI, en explique la démarche : « Grâce à nos Principes de conduite des

montants
des
pots-de-vin

35 %

sont inférieurs à **USD 100 000**

et

16 %

sont supérieurs **USD 500 000**

les effets
sur la compétitivité
des entreprises
qui les versent
sont comparables

Source : Étude de la Harvard Business School

**Le montant annuel
des sommes versées
en pots-de-vin
dépasse mille
milliards de dollars
(soit 3% du PIB
mondial).**



Il faudra du temps pour savoir comment se déploiera la future norme ISO.

affaires pour contrer la corruption et d'autres outils, nous nous efforçons d'établir la norme pour définir et mettre en place des programmes anti-corruption.»

«Nous plaidons pour une plus grande transparence des entreprises et nous avons établi un classement qui permet d'évaluer la performance des plus grands groupes mondiaux au regard des informations qu'ils publient sur trois dimensions de la transparence : programmes anti-corruption, transparence organisationnelle et reporting pays-par-pays. Ainsi, les entreprises sont tenues de rendre compte de leurs activités auprès des citoyens, des investisseurs, des salariés et d'autres parties prenantes.»

Sur le plan juridique, les différentes conventions internationales adoptées exigent des pays signataires qu'ils s'engagent à criminaliser la corruption et à prendre des mesures efficaces pour la prévenir et la traiter. Les textes les plus importants au plan international sont la Convention des Nations Unies contre la corruption et la Convention de l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE) sur la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales.

La plupart des pays ont adopté ou renforcé des lois anti-corruption qui qualifient d'infraction toute réception ou tout versement de pots-de-vin par une organisation ou un individu. Tous les pays de l'OCDE reconnaissent ainsi coupables les organisations et les individus qui se livrent à des activités de corruption de fonctionnaires dans les pays membres.

Les individus peuvent alors être passibles d'emprisonnement, d'amendes et de licenciement, et les organisations, d'amendes, de radiation et de résiliation des contrats. Dans le monde entier, des organismes commencent à enquêter et à poursuivre les entreprises et les particuliers pour corruption.

Une question d'éthique

Ces efforts de lutte contre la corruption permettent-ils d'inverser la tendance ? Il est prématuré de l'affirmer, mais dans de nombreux pays, il semble bien que les entreprises réagissent à l'évolution dans ce domaine en intégrant l'éthique dans leurs valeurs fondamentales. Pour Neill Stansbury, président du comité de projet ISO/CP 278 sur les systèmes de management anti-corruption, il ne suffit pas d'établir de bonnes lois et de bons systèmes de poursuite, il apparaît de plus en plus essentiel de bien gérer ses affaires face à la corruption. « Une bonne gestion au sein des pouvoirs publics, des entreprises et au niveau des projets peut concrètement réduire la corruption. Elle doit être traitée avec le même soin que le management de la qualité et de la sécurité. »

Comme le souligne M. Stansbury, de nombreuses entreprises manifestent un intérêt pour la nouvelle tendance. « Un nombre important d'entreprises à l'échelle internationale ont répondu au changement de l'environnement juridique et éthique en mettant en œuvre des systèmes de management anti-corruption au sein de leurs organisations, en partie parce que c'est la bonne chose à faire, et en partie pour garantir que l'organisation et ses employés ne tombent pas sous le coup des lois anti-corruption ».

Il ne suffit pas que l'entreprise mette en œuvre des contrôles dans sa propre structure. Les entreprises éthiques doivent également s'assurer que leurs partenaires et tous les maillons de leur chaîne d'approvisionnement adoptent eux aussi des mesures anti-corruption.

Systèmes de management anti-corruption

L'établissement d'une Norme internationale de système de management anti-corruption prend alors tout son sens. Un nouveau sujet est en train de prendre forme à l'ISO : la future norme ISO 37001 tiendra compte des bonnes pratiques internationalement reconnues de lutte contre la corruption. Elle sera applicable à toutes les organisations, quel qu'en soit le type, la taille et la nature ou l'activité, et dans les secteurs public, privé et associatif sans but lucratif.

La norme aidera à établir que l'organisation a mis en place des mesures raisonnables et proportionnées visant à prévenir la corruption. Ces mesures incluent la direction au plus haut niveau, la formation, l'évaluation des risques, la diligence raisonnable, les contrôles financiers et commerciaux, les rapports, les audits et les enquêtes. La future norme ISO 37001 est élaborée sur le même format que d'autres normes de systèmes de management comme ISO 9001 et ISO 14001.

Elle sera, on l'espère, facilement identifiable par de nombreuses entreprises et mise en œuvre de la même façon que les autres systèmes de management.

« Ce projet représente une étape importante dans la lutte contre la corruption à l'échelle mondiale », explique Alain Casanovas. « Le cadre actuel de lutte contre la corruption sera considérablement renforcé avec cette première véritable Norme internationale établissant les exigences applicables à la mise en place d'un système de management anti-corruption complet. Une fois que l'ISO 37001 sera prête, sous forme de compilation des meilleures pratiques internationales de lutte contre la corruption, les entreprises seront en mesure d'appliquer des mesures uniformes pour prévenir et détecter la corruption, quel que soit le pays dans lequel elles opèrent. »

La conformité à la norme sera-t-elle une garantie permettant d'écarter tout soupçon de corruption ? Il ne peut y avoir de garantie absolue, de la même façon qu'un système de management de la sécurité ne peut pas absolument garantir qu'il n'y aura pas d'accident. Cependant, comme l'explique M. Stansbury, la conformité à la nouvelle norme proposée aidera les organisations éthiques à s'assurer qu'elles ont mis en place les mesures appropriées pour prévenir les actes de corruption perpétrés en leur nom ou à leur rencontre.

Il y a donc de réels progrès ? Peut-être, mais il faudra du temps pour savoir comment se déploiera la future norme ISO et si les entreprises lui réserveront un bon accueil et la mettront en œuvre. Néanmoins, l'élaboration de la norme est en soi une indication. Elle confirme qu'il n'est plus acceptable de considérer la corruption comme une pratique commerciale normale. ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Journée internationale anti-corruption

Les attitudes face à la corruption sont en train de changer. Il y a dix ans à peine, on en parlait à mots couverts. Aujourd'hui, la tolérance pour ces pratiques ne cesse de diminuer, comme le montre la multiplication des jugements et des condamnations de politiciens et de chefs d'entreprise.

La Journée internationale contre la corruption, organisée le 9 décembre 2014, est l'occasion pour les Nations Unies de maintenir la dynamique dans la lutte contre la corruption, notamment par la sensibilisation, en réunissant différentes parties prenantes pour célébrer cette journée et engager un dialogue et des consultations au niveau national. L'événement est célébré chaque année depuis l'adoption, le 31 octobre 2003, de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les gouvernements, le secteur privé, les organisations non gouvernementales, les médias et les citoyens du monde entier s'unissent pour lutter contre ce crime. Qu'attendez-vous pour rejoindre cette initiative avec votre entreprise ?



EN VOITURE... **SANS CHAUFFEUR!**

Une fois saisie votre destination, vous n'avez plus qu'à regarder défiler le paysage! Google Inc. a fait savoir récemment qu'il comptait produire une centaine de voitures électriques sans chauffeur – projet qui s'inscrit dans le cadre d'un programme de soutien aux systèmes innovants de transports intelligents.

Avec cette nouvelle génération de véhicules révolutionnaires pilotés informatiquement, les passagers pourront tous se laisser conduire.

Pour que ces véhicules accèdent à des informations fiables pour déterminer leur position et choisir les meilleurs itinéraires, les ingénieurs de Google peuvent compter sur la norme ISO 14825:2011, *Systèmes intelligents de transport – Fichiers de données géographiques (GDF)*.

Élaborée par le comité technique ISO/TC 204 relatif aux systèmes de transport intelligents, cette norme fournit des spécifications pour le modèle conceptuel de données et le modèle logique, et les formats physiques d'encodage pour bases de données d'informations géospatiales. Le futur sans conducteur, c'est maintenant!



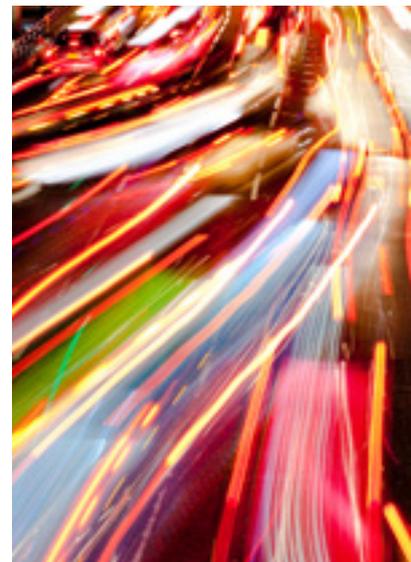
LE NEC PLUS ULTRA DES AUDITS ÉNERGÉTIQUES

Les dépenses énergétiques pèsent lourd dans le budget de la plupart des entreprises. Ainsi, l'amélioration de leur efficacité énergétique peut être un élément de poids pour leur compétitivité.

Les entreprises et organisations qui ont déjà adopté un système de management de l'énergie pour réduire leur facture énergétique peuvent aller plus loin encore, avec la nouvelle norme ISO 50002:2014, qui présente des exigences et lignes directrices pour tirer le meilleur parti des audits énergétiques.

Pour Kit Oung, responsable du projet ISO 50002, « Les audits énergétiques sont un outil pour réduire la consommation énergétique et trouver une solution à long terme. Ils aident à identifier et à établir des priorités pour améliorer la performance énergétique, réduire le gaspillage énergétique et obtenir des retombées positives pour l'environnement. »

Les résultats des audits concernent des informations essentielles sur l'utilisation de l'énergie et la performance énergétique d'une entreprise, avec des recommandations quant aux améliorations à apporter dans un large éventail de domaines, notamment les contrôles opérationnels, les mesures de contrôle de la maintenance, les modifications et les projets de construction/rénovation. Ainsi, les entreprises peuvent désormais améliorer leur performance énergétique tout en dégagant des avantages financiers.



OBJECTIF LUNE

« Un petit pas pour l'homme, un grand pas pour l'humanité ». Lorsque Neil Armstrong prononça ces mots, au moment où il posait le premier pied sur la lune, il y a 45 ans, une nouvelle ère s'ouvrait. Nous étions alors en 1969.

En 2014, l'astre de la nuit n'a rien perdu de son attrait. En juillet dernier, nous avons célébré le 45^e anniversaire du vol épique

d'Apollo 11 et le premier alunissage de l'humanité. D'autres vols ont suivi, mais plus aucun explorateur n'a, depuis, remis le pied sur la lune.

L'ISO a publié il y a peu la norme ISO 10788:2014, *Systèmes spatiaux – Simulation de la poussière lunaire*. Élaborée par le comité technique ISO/TC 20, *Aéronautique et espace*, sous-comité SC 14, *Systèmes spatiaux, développement et mise en œuvre*, cette norme fournit aux développeurs et aux utilisateurs de systèmes lunaires une mesure quantitative spécifique pour la poussière lunaire synthétique en comparaison à d'autres simulants et sur la base d'échantillons de matières lunaires rapportés des missions Apollo et Lunakhod. De là à nous rapprocher un peu plus de la Lune, il n'y a qu'un pas.



JOYEUX ANNIVERSAIRE AUX CODES À BARRES!

Cette année, l'invention qui a révolutionné la vente au détail fête ses 40 ans. Bien que ce dispositif de lecture automatique ait été proposé pour la première fois en 1932 et qu'un premier lecteur de symboles ait été breveté en 1949, ce n'est qu'en 1974 que George Laurer a inventé le code à barres que nous utilisons aujourd'hui. Cette année-là, les principales associations américaines du secteur de l'alimentaire ont établi un système normalisé d'identification numérique des produits – l'ancêtre du Code universel des produits (CUP).

L'adoption du CUP ne se fit pas en un jour. Cela demandait au préalable d'élaborer des normes et de mettre en place un processus très coûteux, mais son utilisation

finit par se généraliser, s'étendant à d'autres tâches que l'on rassemble aujourd'hui sous le terme: « techniques automatiques d'identification et de saisie de données (AIDC) ».

Bien évidemment, l'ISO n'est pas étrangère à cette révolution. En effet, qui s'occupe de vérifier les vérificateurs de codes à barres, sinon l'ISO? Les vérificateurs de codes à barres doivent satisfaire aux exigences des normes ISO/IEC 15416:2000, pour la qualité d'impression des codes à barres linéaires, et ISO/IEC 15426-2:2005, pour la conformité des vérificateurs de codes à barres linéaires et bidimensionnels. C'est grâce à ces normes qu'est assurée l'aptitude à l'emploi des codes à barres.

CRAIG K. HARMON NOUS A QUITTÉS

C'est avec une profonde tristesse que nous avons appris le décès soudain, le 3 juillet 2014, de Craig K. Harmon, Président-Directeur général de Q.E.C. Systems, Inc., membre de longue date de la communauté de la normalisation.

Personnalité brillante, Craig a joué un rôle essentiel dans l'élaboration des normes liées aux codes à barres et aux technologies d'identification par radiofréquence (RFID), et a été un acteur important de l'industrie de l'identification et de la capture automatiques des données (AIDC).

Connu pour son enthousiasme et sa finesse de jugement, Craig était l'un des membres fondateurs du comité technique mixte JTC1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 31, *Identification et capture automatiques des données*, au sein duquel il joua un rôle moteur et participa à l'élaboration de certaines des normes les plus pointues sur le plan technique. Il fut également à l'origine de la plupart des travaux de l'ISO/TC 122 pour l'utilisation de l'AIDC sur les emballages.

Constamment tourné vers l'action, Craig avait créé par ses propres moyens le site Web **autoid.org**, qui est devenu une ressource précieuse pour la communauté de l'AIDC. On lui doit également *Reading between the lines* (Lire entre les lignes) – une référence dans le domaine des codes à barres.

Le Secrétariat central de l'ISO et ses collaborateurs adressent à la famille de M. Harmon, à ses proches et collègues ses plus sincères condoléances.



Internautes sous influence

Que serait le monde sans réseaux sociaux ? Pour les entreprises qui vendent leurs produits et services en ligne, ces plateformes sont une aubaine pour fidéliser le consommateur et valoriser son image de marque. Cependant, conserver une réputation en ligne irréprochable n'est pas de tout repos.

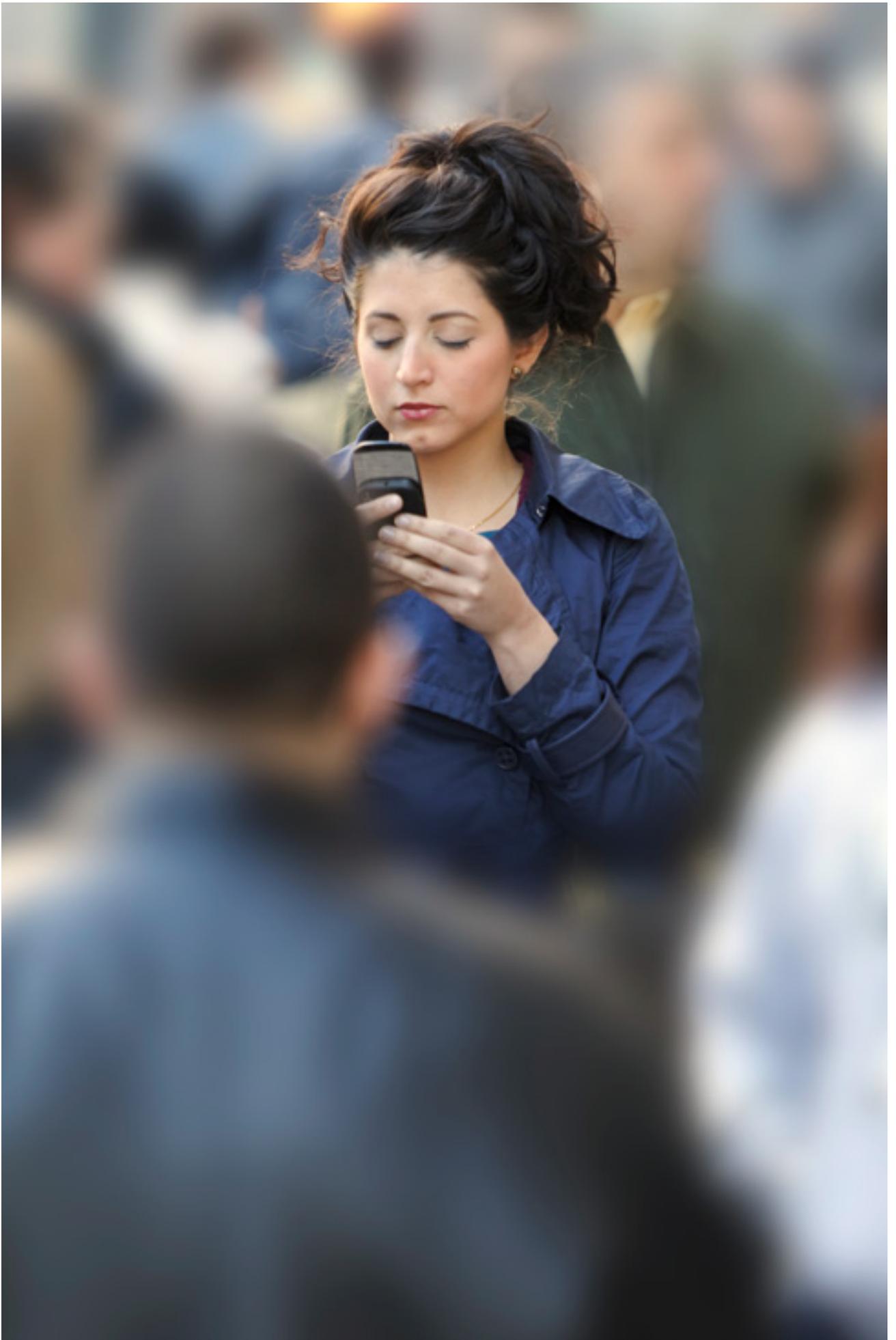
Internet est devenu incontournable dans nos vies quotidiennes. Les uns y vendent leurs produits et services, les autres y louent une maison de vacances. D'autres encore réservent leurs billets de spectacle en ligne, s'exposent ou s'expriment, y peaufinent leur image ou y travaillent leur influence.

Le Web 2.0, avec ses blogs, ses forums, ses réseaux sociaux et ses plateformes d'avis clients, est une formidable vitrine, un outil d'expression mais aussi un canal extraordinaire pour diffuser le « buzz », pour faire ou défaire une réputation. Pour les entreprises, gérer leur réputation en ligne devient un emploi à temps plein, les obligeant à pourchasser la rumeur, à défendre et contrôler leur image, et à mesurer leur popularité.

De leur côté, les consommateurs sont plus méfiants dans cette économie collaborative, s'intéressant autant aux avis positifs que négatifs postés sur les sites de commerce en ligne avant de boucler un achat. Le succès ou l'échec d'une entreprise dépend désormais autant de ces commentaires que de la prestation offerte. Ces deux acteurs sont-ils condamnés à se regarder en chiens de faïence ? Au contraire : il s'agit plutôt de mettre en place des garde-fous pour cultiver la confiance.

Une question de confiance

La réputation, autrefois orale, est devenue traçable sur le Web. L'impact sur les entreprises et leurs consommateurs de la réputation en ligne est étroitement liée à la confiance instaurée par les médias sociaux. Or une crise de confiance peut se poser à





71%

des consommateurs consultent les avis en ligne avant une décision d'achat.



91%

des consommateurs américains auraient davantage confiance si les avis en ligne étaient recueillis, contrôlés et affichés par un tiers neutre et fiable.

Source : Étude menée en 2013 par Newlio pour le compte de Bazaarvoice.

tout moment lors d'une transaction sur Internet, que ce soit entre particuliers (vente d'un objet d'occasion, covoiturage, location d'appartement) ou de particulier à entreprise.

Internet a révolutionné la manière dont nous consommons. La relation à l'entreprise et à ses produits a changé. Les consommateurs achètent de plus en plus en ligne et ne se déplacent plus nécessairement physiquement dans les lieux de vente. Comment, dès lors, prendre une décision d'achat, orienter ses choix vers une marque plutôt qu'une autre dans cet univers virtuel ? Le bouche à oreille fonctionne toujours, bien entendu, mais une nouvelle pratique est venue s'ajouter dans la prise de décision : la lecture des commentaires et avis d'autres internautes, par ailleurs totalement inconnus. Que valent ces avis et comment leur faire confiance ?

Une étude menée en 2013 par la plateforme Bazaarvoice, un réseau commercial mettant en relation les marques, les distributeurs et les consommateurs, et l'institut de recherche marketing Newlio révèle que sept consommateurs sur dix remettent en question l'authenticité des avis en ligne. Ces appréciations sont bien évidemment critiques dans le processus d'achat et le pourcentage de visites en ligne et de lecture d'avis se soldant par une vente est regardé à la loupe par les sites de e-commerce. Ainsi, les avis en ligne sont vendeurs. « Oui », confirme Aurélien Dubot, Product Strategist, région EMEA, chez Bazaarvoice. Et d'expliquer dans le jargon du domaine : « En moyenne, les internautes qui lisent les avis en visitant une page produit convertissent 104 % plus que ceux qui ne lisent pas les avis. »

Les nouveaux consommateurs

Une nouvelle façon de faire des affaires, assurément. Une nouvelle façon de consommer également, car force est de constater que le rôle des consommateurs a radicalement changé avec le développement du e-commerce. La recherche de l'expérience d'autres utilisateurs est devenu un élément clé dans la prise de décision, qu'il s'agisse du choix d'un hébergement ou d'un fournisseur de soins de santé.

Matthias Lüfkens, Practice Leader, Digital, région EMEA, à l'agence de relations publiques Burson-Marsteller, confirme cette évolution : « De plus en plus, les consommateurs tendent à consulter les commentaires en ligne et à solliciter l'avis de leurs amis avant de prendre une décision d'achat. Ces clients éclairés ne sont d'ailleurs plus réceptifs à des bannières publicitaires ou autres pop-ups. »

Si la nature des interactions avec les fournisseurs ont subi des transformations sans précédent avec Internet, celles-ci ont, pour la plupart, été bénéfiques aux consommateurs, leur apportant un plus grand choix, plus de commodité et plus de voix.

Pour Richard Bates, Global Programme Manager, Consumers in the Digital Age, pour Consumers International, une fédération qui regroupe des organisations de consommateurs dans plus de 100 pays, il s'agit là d'un développement positif : « C'est l'une des manières les plus actives d'utiliser le Web



Sept consommateurs
sur dix remettent
en question
l'authenticité des avis
en ligne.

pour les consommateurs, leur permettant de passer de consommateurs passifs à consommateurs actifs sur le marché.»

e-Réputation : danger ou opportunité

Ainsi, les avis positifs seraient la pierre d'angle d'une entreprise prospère. Mais que faire d'un commentaire négatif, qui peut à lui seul défaire une réputation ? Faut-il l'ignorer ou le détruire ? Il est vrai que les commentaires trompeurs ont posé un réel problème sur les plateformes d'avis de première génération. Parallèlement aux faux avis sont apparus des réactions délibérément malveillantes de la part de certains consommateurs ou, pis encore, de concurrents « déguisés » en consommateurs.

Fort heureusement, la riposte ne s'est pas fait attendre pour réformer ces pratiques douteuses : les plateformes de deuxième génération ne publient désormais que des avis d'internautes qui ont été préalablement vérifiés. Un modèle que s'arrachent du reste les marques, qui ont bien compris la valeur des commentaires de leur public pour renforcer le climat de confiance général. Bazaarvoice, pour sa part, a observé que le volume, l'authenticité et la qualité des avis sont les facteurs les plus importants. Soit, un produit avec une note moyenne de 3.5/5 et 50 avis convertira mieux qu'un produit avec une note moyenne de 5/5 mais seulement 2 avis. Qu'on se le dise.

La réalité est toutefois plus complexe. Les commentaires tant négatifs que positifs sont bénéfiques pour les sociétés, comme l'explique très bien Aurélien Dubot. C'est d'ailleurs pour cela qu'il est important que les marques incitent tous leurs clients à écrire leur avis en ligne, et répondent aux avis négatifs pour leur apporter du contexte.



Ces avis sont une source d'informations particulièrement riche pour les entreprises dans l'amélioration continue de la qualité de leurs produits et services ainsi que dans le développement de la qualité de leur relation client. En effet, offrir des canaux d'expression à ses clients et, tout particulièrement, montrer que la marque est à l'écoute sont essentiels dans le comportement des entreprises. Et Dubot d'expliquer : « Trois étapes sont nécessaires pour construire et cultiver une réputation d'excellence. La première est d'inviter les clients à partager leur expérience et participer à ces conversations en répondant aux commentaires ; la deuxième consiste à amplifier ces conversations en utilisant la voix du client comme preuve de qualité dans tous les canaux de communication ; la troisième, enfin, s'attache à incorporer la voix du client au sein même de l'entreprise, en veillant à ce que chaque employé soit impliqué et mesuré en fonction de la satisfaction client. »

Miser sur la transparence

Quid de l'honnêteté et la transparence dans ce jeu de marketing ? Pour Bazaarvoice, les risques sont négligeables : « Il y a de moins en moins de place pour les pratiques malhonnêtes. Tout consommateur a désormais une voix et un grand nombre de canaux publics à sa disposition pour s'exprimer. Les marques qui dupent leurs clients ne pourront pas le faire sur le long terme, car les voix conjointes des consommateurs feront rapidement plus de bruit que celles des marques. »

Au contraire, les entreprises se doivent de rassurer les internautes en garantissant la fiabilité des avis en ligne. C'est pourquoi Bazaarvoice encourage ses clients à envoyer un signal fort aux autres acheteurs potentiels en stipulant que les avis publiés sur leur site se conforment à une police d'authenticité, sont impartiaux et ne sont pas « pilotés » par l'entreprise.

Des garde-fous nécessaires

Le rôle du consommateur est en profonde mutation dans cette économie collaborative, notamment en raison de plateformes communautaires comme eBay ou Airbnb, qui permettent à tout un chacun de participer à la demande et/ou à l'offre sur un marché donné. Certes, si cette rupture technologique apporte de nombreux éléments positifs en termes de choix, de valeur et de possibilités, il n'en reste pas moins quelques points sensibles à régler.

Dans l'économie classique, il existe un cadre légal pour régler les litiges lors de transactions et il est tentant d'appliquer la législation existante à ce marché virtuel. Solution de facilité, certes, mais qui est vouée à l'échec. En effet, les changements apportés par la nouvelle économie ouvrent de nouvelles perspectives, mais pourraient inciter certaines entreprises à en profiter pour « contourner » la réglementation en vigueur, au détriment de la sécurité et de la protection du consommateur. Ces points sont aussi complexes qu'ils sont urgents à résoudre, et il faudrait étendre la protection

Il faudrait étendre
la protection des
consommateurs pour
qu'ils jouissent des mêmes
droits que dans l'économie
conventionnelle.



des consommateurs pour qu'ils jouissent des mêmes droits que dans l'économie conventionnelle.

Richard Bates est optimiste : « La proposition visant à mettre en place d'ici 2016 une plateforme pan-européenne de règlement des différends en ligne représente une évolution notable que Consumers International examinera avec intérêt, tout comme le développement d'une Norme internationale sur la réputation en ligne. Cela représentera une avancée importante pour les consommateurs sur l'authenticité et l'impartialité des avis. »

Détrôner les faux-avis

Face au phénomène des faux-avis, il est primordial pour une entreprise d'instaurer avec ses clients potentiels une relation de confiance, fondée sur la transparence. Un référentiel international, telle une norme, obligerait une entreprise à accorder une plus grande attention aux avis des internautes. Il constituerait en

Études de cas

Deux entreprises ont tourné des avis consommateurs négatifs en opportunités.

Castorama

En 2009, afin de maintenir un volume élevé de commentaires en ligne, la chaîne française de bricolage Castorama a instauré un programme de note et d'avis qui a porté ses fruits. Résultat : une augmentation du nombre d'avis de 170 % entre janvier 2011 et janvier 2012.

En savoir plus : www.bazaarvoice.com/fr/industries/Castorama-renforce-sa-plate-forme-ecommerce.html

Bou langer

Enseigne française spécialisée dans le loisir, le multimédia et l'électroménager, Boulanger a établi une forte présence en ligne. Son catalogue de produits est constamment mis à jour en fonction des réactions des consommateurs.

En savoir plus : www.bazaarvoice.com/fr/industries/bou langer.html

outre une précieuse base d'informations pour améliorer la conception et la fiabilité des produits et services vendus en ligne.

La finalité, en somme, est de s'assurer que les consommateurs soient aussi bien protégés dans l'économie collaborative que dans l'économie traditionnelle. Reste à déterminer le meilleur moyen d'y arriver. C'est au nouveau comité technique ISO/TC 290 sur la réputation en ligne que reviendra la charge de réfléchir à la manière d'améliorer les usages sur Internet et dans les médias sociaux, d'impliquer tous les intervenants dans la chaîne de valeur et d'instaurer un sentiment de confiance dans les nouvelles technologies et les médias.

Une lourde tâche ? Sans doute, car la norme qui naîtra de cette réflexion devra assurer la fiabilité et la transparence des trois processus du traitement des avis en ligne : leur collecte, leur modération par le gestionnaire et leur restitution fidèle. SANDRINE TRANCHARD

Un monde

d'obstacles



Photo : Rania Python

Rania Python a 29 ans, et les obstacles, elle connaît. Malvoyante à la naissance, Rania nous fait part de ses défis, de ses combats et de ce que peuvent faire les normes pour améliorer le quotidien – le sien, comme celui de tout le monde.

Quand j'avais sept ans, j'adorais me mettre sur mon 31. Je tenais à porter de belles robes et à ce qu'on me trouve jolie.



Photo : Rania Python

Mes deux labradors : Shanon, qui me guide au quotidien, et Jenny, qui est officiellement à la retraite. Je les adore !

Se déplacer d'un endroit à un autre ne présente, pour la plupart d'entre nous, aucune difficulté. Pour ceux qui souffrent d'un handicap ou de mobilité réduite, en revanche, un obstacle ou une volée de marches peuvent poser de sérieux problèmes. En d'autres termes, les dispositifs auxquels le commun des mortels ne fait pas attention peuvent causer d'importantes difficultés aux personnes qui n'ont pas les mêmes capacités – dans la majorité des cas, ces difficultés pourraient être évitées si les besoins des personnes handicapées étaient mieux pris en compte à la conception. La jeune Rania en sait quelque chose. Malgré son handicap visuel, Rania travaille comme traductrice indépendante à Chavannes, en Suisse, et traduit de l'italien, de l'anglais et de l'allemand en français, sa langue maternelle. Cette année, elle a décidé de relever un nouveau défi en se présentant à l'élection de Miss Handicap, un concours de beauté pas comme les autres organisé chaque année en Suisse pour les personnes handicapées. Rania espère ainsi devenir leur porte-parole et défendre leur droit à l'autonomie. Mais elle a surtout à cœur de changer le regard que la société porte sur les personnes handicapées, pour qu'on leur donne l'opportunité de réussir et qu'elles soient enfin reconnues comme des citoyens à part entière. Nous avons rencontré Rania pour qu'elle nous fasse part de ses défis et de ses combats, et de ce que peuvent faire les normes pour lever les obstacles qu'elle rencontre au quotidien et lui simplifier la vie.

ISOfocus : Que veut dire le mot « accessibilité » pour une personne aveugle ? Qu'y a-t-il de plus difficile lorsqu'il t'est impossible d'accéder à un lieu ou à quoi que ce soit d'autre ?

Rania : L'accessibilité est pour moi synonyme de liberté. Le plus difficile, dans une situation d'inaccessibilité, c'est que je ne peux pas être autonome. Je dois souvent demander à ma famille ou à mes amis de m'accompagner. Il m'arrive même de devoir demander de l'aide à de parfaits inconnus, ce qui peut être particulièrement compliqué. Lorsque je me déplace seule, il arrive que j'aie du mal à trouver une bonne âme disposée à m'aider et cela me fait perdre beaucoup de temps. C'est très décourageant, on a si peu de temps !

Quels domaines considères-tu comme les plus avancés en termes d'accessibilité ? Dans quelle mesure en profites-tu ?

Sans hésiter : l'informatique et le multimédia. Grâce à des technologies spécialisées, j'ai pu suivre une scolarité normale, je peux écrire, lire et accéder à Internet. La Toile est une mine d'informations pour moi. Nul besoin de scanner des livres de cuisine, par exemple, je trouve toutes sortes d'idées en ligne et peux ainsi concocter de délicieux repas.

La téléphonie mobile a aussi fait d'importants progrès en matière d'accessibilité, je pense notamment aux smartphones. Un synthétiseur vocal bien caché dans mon iPhone – le logiciel VoiceOver d'Apple spécialement conçu pour les personnes malvoyantes – me permet d'accéder à de nombreuses applications pratiques, notamment les horaires de train, les cartes et les données GPS.

*Le ski est l'un de mes passe-temps favoris.
Je le dois à mon père qui m'a transmis
sa passion pour ce sport.*

D'un autre côté, en termes d'intégration sur le marché du travail, l'accessibilité laisse vraiment à désirer, et c'est fort regrettable ! À qualifications égales, n'importe qui devrait pouvoir trouver un travail et faire valoir ses compétences.

Les gens se rendent rarement compte des difficultés que doivent affronter les personnes handicapées. Que pourrait-on leur dire pour qu'ils soient plus tolérants ?

Tout d'abord, je dirais qu'il faut se comporter normalement lorsque l'on parle à une personne handicapée. Dans mon cas, certains essaient désespérément d'éviter les mots « tu vois » lorsqu'ils m'adressent la parole – j'en ris à chaque fois ! Même si je ne « vois » pas les choses comme tout le monde, cela ne m'empêche de « voir » ce qu'ils veulent dire.

Certains attendent qu'on leur dise comment interagir avec une personne handicapée, autrement ils se sentent perdus. Il faudrait mener davantage de campagnes de sensibilisation. Il devrait y avoir plus de groupes de discussions dans les écoles et au travail pour qu'un dialogue s'engage et que les gens sachent en quoi notre quotidien est « différent ». Poser des questions reste la meilleure façon de s'informer ; c'est pourquoi je ne me formalise pas lorsque les gens m'interrogent sur mon mode de vie, tant qu'ils restent polis et qu'ils ne me traitent pas comme une enfant.

Ce n'est pas parce que l'on ne voit pas que l'on ne peut pas mener une vie normale et épanouie. Le plus dur reste de s'orienter dans un environnement inconnu. Fort heureusement, j'ai un chien-guide qui m'accompagne depuis mes 17 ans et qui m'aide énormément. Mais si les gens étaient plus disposés à aider, la vie serait beaucoup plus simple. N'hésitez pas à proposer votre aide – elle est généralement très appréciée.



L'accessibilité est pour moi
synonyme de liberté.

Y a-t-il des normes que tu aimerais voir élaborées pour améliorer la qualité de vie des personnes malvoyantes ?

Les normes informatiques, je dirais. Je me retrouve souvent dans l'impasse lorsque je veux consulter un site Web, acheter en ligne ou accéder à des services d'e-banking à cause de leur incompatibilité avec mon synthétiseur vocal et mon système d'affichage en braille. Puisque la technologie est censée nous rendre plus autonomes, il me semble important que tout le monde, sans exception, puisse y avoir accès.

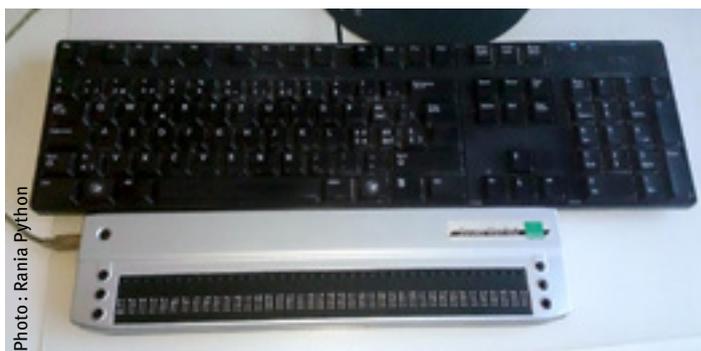
Il y a également les applications GPS, qui aident les malvoyants dans leurs déplacements. Un système de guidage vocal, par exemple, nous permet de nous orienter seuls, en toute sécurité, dans certains grands centres commerciaux et certaines gares. Pouvoir franchir toute seule de tels obstacles est extrêmement gratifiant, mais sans l'aide d'une personne voyante, il est très difficile d'apprendre à connaître ce genre d'espaces, en particulier les magasins, où les articles changent constamment de place. Mais il y a du progrès : certaines applications sur iPhone donnent la liste des ingrédients de certains produits lorsqu'on en scanne le code à barres.

Pourquoi t'es-tu lancée dans le concours de beauté Miss Handicap ? Que représente la « beauté » pour toi ?

Ce concours était une excellente opportunité pour moi de m'engager pour une meilleure intégration des personnes handicapées au travail. J'ai obtenu une Maîtrise universitaire (MA) en traduction en juin 2011 mais j'ai du mal à trouver un emploi. Je donnerais n'importe quoi pour avoir la chance de travailler dans mon domaine, parce que la traduction est ma passion et que je tiens à exercer mon savoir-faire. Avec ce concours, j'espère changer les mentalités et donner aux personnes handicapées de meilleures perspectives professionnelles.

Dans Miss Handicap, la beauté est au second plan. Ce qui compte, ce sont les candidats et leur volonté d'améliorer le sort des personnes handicapées. C'est un moyen de communication pour montrer à la société que, malgré notre handicap, nous suivons la mode et soignons notre apparence comme tout un chacun. En ce qui me concerne, je n'attache pas trop d'importance à la beauté physique. Je suis bien plus sensible aux odeurs, aux voix, aux comportements et aux idées. Quelqu'un de beau, c'est avant tout quelqu'un de respectueux, de sympathique et qui aide les autres. C'est à ces qualités que tient la beauté, vous ne trouvez pas ? ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Si les gens étaient plus disposés à aider, la vie serait beaucoup plus simple.

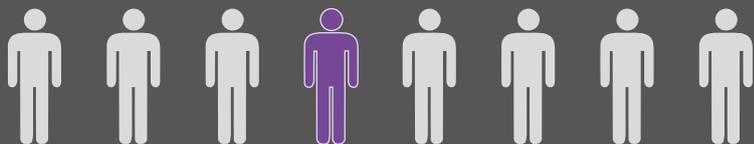


Mon ordinateur et sa bande d'affichage en braille, grâce auxquels je peux lire et écrire, comme tout le monde.

Plus

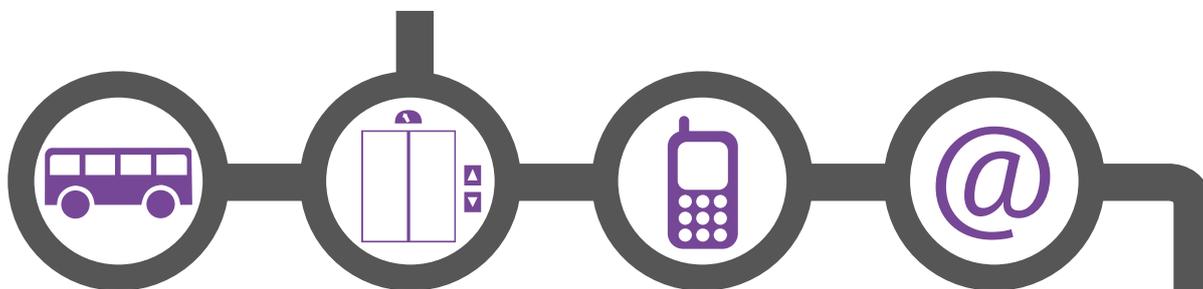
1 milliard de personnes

souffrent d'une forme de handicap



Nous serons pratiquement tous, à un moment ou un autre, confrontés au handicap. Comment nous y préparer ?

En levant les barrières



Avec un handicap, il peut être difficile d'**accéder à certains bâtiments**, de prendre certains **moyens de transport** et même d'utiliser des services (outils) d'**information** et de **communication** aussi courants que le téléphone, la télévision ou Internet.

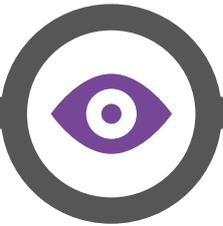
Normes ISO

- Technologies de l'information – Technologies d'assistance (ISO/IEC TR 13066)
- Contenu Web (ISO/IEC 40500)
- Technologies de l'information – Accessibilité et ergonomie (ISO 9241)
- Interface utilisateur (ISO/IEC 24786)
- e-apprentissage, éducation et formation (ISO/IEC 24751)
- Considérations d'accessibilité pour les personnes infirmes (ISO/IEC TR 29138)
- Équipement de bureau (ISO/IEC 10779)

Aux États-Unis, le manque d'accessibilité des transports est **la 2^e raison la plus souvent invoquée** par les personnes handicapées pour leur découragement à chercher un emploi.

Normes ISO

- Dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants et systèmes de retenue des occupants pour véhicules accessibles (ISO 19865)



Près de 314 millions de personnes dans le monde sont malvoyantes. Pour elles, l'accessibilité passe par le **braille**, les **dispositifs audio**, les **inscriptions en gros caractères**, les **lecteurs d'écran** ou les **appareils optiques grossissants**.

Normes ISO

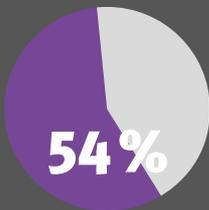
- Points et barres tactiles sur les produits de consommation courante (ISO 24503)
- Aides à la communication pour personnes aveugles (ISO/TR 11548)
- Indications tactiles de danger sur les emballages (ISO 11683)
- Méthodes d'affichage des signes en braille sur les signalétiques, les équipements et les appareils (ISO 17049)
- Indicateurs tactiles de surfaces de marche (ISO 23599)
- Signaux acoustiques et tactiles pour feux de circulation (ISO 23600)

Les 2 principaux obstacles pour les personnes handicapées sont : le **non-respect des normes** et politiques d'accessibilité, et l'**inaccessibilité** d'un grand nombre d'environnements bâtis, de systèmes de transport et de systèmes d'informations.

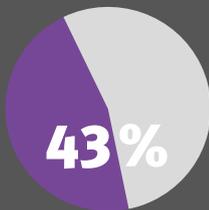
Normes ISO

- Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti (ISO 21542)

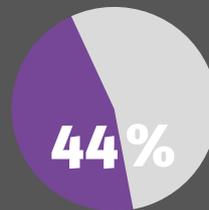
Sur 114 pays étudiés,



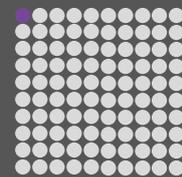
ont indiqué ne pas avoir de normes d'accessibilité pour les environnements extérieurs



n'en ont pas pour les bâtiments publics



n'en ont pas pour les écoles, les établissements de santé et les autres bâtiments publics



Pour les nouvelles constructions, observer les normes d'accessibilité entraîne un surcoût généralement limité à **1 % de la facture totale.**

Ouvrir les portes à **l'accessibilité**

N'est-il pas normal de pouvoir accéder librement à tous les lieux, produits ou services ?

On pourrait effectivement le penser. Or, ce n'est pas toujours le cas, et c'est précisément là que l'on prend conscience de l'importance de l'accessibilité. Et les normes peuvent y contribuer ! L'ISO vient de publier un nouveau guide à l'intention des normalisateurs qui leur permettra de s'assurer que leurs normes tiennent bien compte des besoins d'accessibilité des utilisateurs de tous types, et notamment des personnes à capacités réduites ou handicapées, des enfants et des personnes âgées.





Quand on parle d'accessibilité, on pense le plus souvent aux fauteuils roulants. En réalité, l'accessibilité profite à tout le monde, y compris aux personnes âgées, aux enfants et aux handicapés. L'accessibilité est une caractéristique qui concerne une large gamme de normes couvrant un vaste éventail de secteurs – emballages, technologies de l'information et de la communication, conception des produits, bâtiments, signalisation, information, machines à laver, conception des étalages et présentoirs, équipements et engins, sécurité incendie, matériaux et services... pour n'en citer que quelques-uns.

L'accessibilité désigne souvent la facilité d'utilisation des produits, des services et des environnements. Les normes utilisées pour la conception, l'évaluation des produits et des services, ou les cahiers des charges des appels d'offres, doivent tenir compte de cet impératif. Les normalisateurs doivent donc prendre en considération le fait qu'il n'y a pas deux personnes identiques, et que toutes ont des capacités et des caractéristiques propres.

Selon l'Organisation mondiale de la santé, plus d'un milliard de personnes vivent avec une forme ou une autre de handicap, soit environ 15% de la population mondiale. Entre 110 millions (2,2%) et 190 millions (3,8%) de personnes de 15 ans et plus présentent des difficultés fonctionnelles importantes. En outre, l'augmentation du nombre de personnes vivant avec un handicap s'explique en partie par le vieillissement des populations et la fréquence des maladies chroniques.

Un vaste portefeuille de normes sur l'accessibilité répond à la nécessité d'améliorer la sécurité et la qualité de vie de tous. La publication récente du Guide ISO/IEC 71, *Guide pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes*, marque une progression dans ce domaine. Nous avons interrogé le groupe d'experts chargés d'élaborer le nouveau guide pour en savoir plus. Ils nous donnent ici leur témoignage.

ISOfocus : Pourquoi l'accessibilité est-elle un enjeu si important dans le monde actuel ?

Tout d'abord, l'accessibilité ne concerne pas seulement les handicapés. L'accessibilité et la fonctionnalité des produits, des services et des environnements jouent un rôle de plus en plus décisif pour chacun d'entre nous, indépendamment des considérations d'âge ou de capacités physiques. Avec l'explosion démographique sans précédent, le nombre de personnes – personnes âgées, enfants et personnes handicapées – ayant

des exigences différentes et particulières n'a jamais été aussi élevé. Maintenant que la technologie numérique est présente partout, dans la vie courante, on voit bien qu'il faut que le plus grand nombre de gens possible y ait accès.

La nouvelle édition du Guide ISO/IEC 71 pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes a récemment été publiée. Pourriez-vous nous donner quelques précisions ?

Ce nouveau guide aidera ceux qui prennent part au processus d'élaboration des normes à aborder l'accessibilité lors de l'élaboration ou de la révision des normes, notamment dans des domaines où la question n'a jamais été prise en compte. Il apporte des solutions, étayées par des exemples concrets et des stratégies, permettant de mieux cerner la façon de procéder pour intégrer ces aspects d'accessibilité. En substance, ce guide vise à sensibiliser les normalisateurs à l'importance de l'accessibilité. Il sera aussi évidemment très utile à d'autres publics s'intéressant particulièrement à ce sujet, comme les fabricants, les concepteurs, les prestataires de services et les éducateurs spécialisés. Ce document présente des lignes directrices dont le domaine d'application est suffisamment général pour pouvoir être utilisé par toute personne, n'importe où dans le monde, dans les pays développés comme en développement.

Pourriez-vous nous donner un bref aperçu de son contenu ?

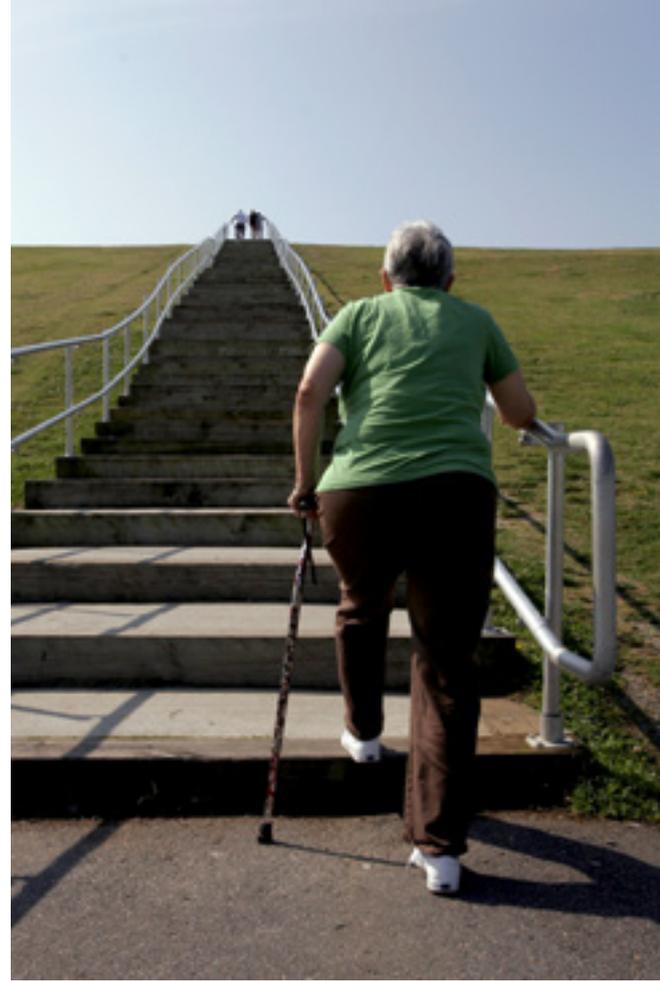
Le Guide 71, qui vient d'être publié, a un domaine d'application beaucoup plus large que l'édition précédente qui se concentrait essentiellement sur la question de l'ergonomie. Il résume les aspects fondamentaux à prendre en compte pour le traitement de l'accessibilité dans les normes, en proposant deux approches complémentaires :

- La définition d'un ensemble d'objectifs en termes d'accessibilité aux produits et services. Ces objectifs servent à identifier les besoins d'accessibilité des utilisateurs.
- La description des capacités et caractéristiques humaines mises en correspondance avec la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) – un système de classification largement utilisé, établi par l'Organisation mondiale de la santé. Ces descriptions débouchent sur des recommandations pour des considérations de conception.

Le guide propose par ailleurs un certain nombre de stratégies applicables aux deux approches pour traduire les besoins d'accessibilité des utilisateurs et les considérations de conception, en exigences et recommandations d'accessibilité dans les normes.

Quels résultats espérez-vous de ce Guide ?

Trois principaux résultats sont à attendre. Premièrement, les concepteurs, fabricants et éducateurs spécialisés pourront ainsi mieux cerner les exigences d'accessibilité de notre population grandissante. Deuxièmement, il y aura plus de normes qui aborderont les considérations d'accessibilité, dont certaines seront entièrement consacrées à la question. Troisièmement, l'objectif est avant tout que les aspects d'accessibilité soient intégrés dans les normes – et dans la conception des produits et services – dès le début, et non après-coup ou à titre de mesure corrective. Cette démarche devrait permettre de concevoir des produits et services accessibles et harmonisés au niveau international.



Les normalisateurs doivent prendre en considération le fait qu'il n'y a pas deux personnes identiques.



**Entre
110 millions
(2,2%)
et 190 millions
(3,8%) de
personnes de
15 ans et plus
présentent
des difficultés
fonctionnelles
importantes.**

Que fait l'ISO pour sensibiliser à la question de l'accessibilité ?

L'ISO collabore avec ses organisations partenaires – la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) – à mieux faire connaître les solutions d'accessibilité. Le Guide 71 est le premier guide ISO/IEC à avoir également été adopté par l'UIT. Sa publication s'accompagne d'une nouvelle déclaration de politique commune IEC, ISO et UIT sur la normalisation et l'accessibilité (voir page 30).

Mais il est possible de faire plus pour promouvoir l'accessibilité. L'ISO, l'IEC et l'UIT pourraient commencer par réviser leurs propres processus d'élaboration des normes en se fondant sur l'article 4 du guide, et par réviser les normes existantes. Elles pourraient aussi lancer des programmes de formation pour appuyer son utilisation. Enfin, des lignes directrices spécifiques pourraient être établies pour certains domaines où cela s'avère nécessaire.

Enfin et surtout, l'ISO et ses organisations partenaires doivent veiller à ce que les handicapés puissent pleinement participer au processus de normalisation et reçoivent l'assistance nécessaire voulue. Elles y trouveront leur compte, de même que la société dans son ensemble, grâce à cette démarche gagnant-gagnant qui ouvre la voie à une plus grande participation. ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

POUR FACILITER LA VIE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Chaque année, le 3 décembre, les Nations Unies consacrent une journée spéciale aux personnes handicapées. Coordinée par l'association Enable, de l'ONU, cette Journée internationale des personnes handicapées a pour objectif de défendre leurs droits et leur dignité, en mettant en évidence les difficultés qu'elles rencontrent au quotidien, des simples entraves à l'accessibilité à des problématiques plus complexes comme la discrimination, voire l'intolérance.

L'ISO, qui se soucie depuis des années des personnes présentant une mobilité réduite et/ou un handicap physique, promeut des solutions visant à améliorer leur quotidien, notamment par l'intermédiaire des comités techniques comme l'ISO/TC 173, *Appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées*, l'ISO/TC 159, *Ergonomie*, et le comité technique mixte ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*.

Le Guide ISO/IEC 71:2001*, *Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités*, avait ouvert la voie, marquant le début de l'engagement de l'ISO à aider les personnes handicapées. L'Organisation compte aujourd'hui une multitude de normes qui contribuent à lever les obstacles qui compliquent la vie des personnes les plus vulnérables – pour un accès au monde sans entraves.



* Le Guide ISO/IEC 71:2001 a été remplacé par le Guide ISO/IEC 71:2014, *Guide pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes*.

L'ÉTUDE ISO MET EN ÉVIDENCE LE RÔLE DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT POUR RELEVER LES DÉFIS MONDIAUX

La certification de conformité aux normes de systèmes de management ISO reste bel et bien une priorité. Telle est la conclusion livrée par la dernière Étude ISO sur la certification, révélant, en décembre 2013, un total de 1 541 983 certificats établis dans le monde entier – soit une augmentation de 4 % par rapport à l'an dernier.

Cette étude annuelle, qui entre dans sa troisième décennie, continue de dresser un tableau pragmatique de l'évolution de la certification aux normes de systèmes de management ISO dans le monde entier. Deux secteurs reflètent la focalisation croissante au niveau mondial sur le développement durable, compte tenu de la raréfaction de l'énergie et des préoccupations écologiques. En particulier, la certification à la norme ISO 50001 sur le management de l'énergie reste très demandée, avec une hausse de 116 %, alors que la certification ISO 14001 sur le management environnemental marque elle aussi une augmentation de 20 % dans plusieurs régions. Est-ce un signe des temps ? Incontestablement. Et la certification devrait encore gagner du terrain dans ces domaines au cours des prochaines années, confirmant, une fois encore, que les systèmes de management de l'ISO répondent non seulement à un besoin de l'économie mondiale, mais aussi à l'urgence de certaines préoccupations planétaires.

CONCEVOIR UN MONDE PLUS ACCESSIBLE

Selon le Rapport mondial sur le handicap, une publication conjointe de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et de la Banque mondiale, près de 15 % de la population mondiale – soit plus d'un milliard de personnes – vit avec une forme de handicap. Ce segment vulnérable de la société représente donc un groupe conséquent d'utilisateurs et de consommateurs. Face à l'ampleur du problème, l'ISO, la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) ont uni leurs forces pour mettre sur pied une politique commune d'accessibilité. La nouvelle résolution met l'accent sur un certain nombre de points clés tels que l'importance de la conception accessible ou universelle, la participation des seniors et des personnes handicapées à l'élaboration de normes pour défendre leurs intérêts particuliers et la sensibilisation des normalisateurs, au travers de programmes de formation, pour qu'ils traitent de l'accessibilité dans leurs normes.

Assurément, si l'on tient compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dès le départ, on risque bien moins de perdre de l'argent dans des adaptations coûteuses. Ce qui n'est pas négligeable !



LA POLOGNE FÊTE SES 90 ANS DE NORMALISATION

1924 marque la dernière tentative d'ascension de l'Everest par George Mallory, la création du constructeur automobile Mercedes-Benz et la confection de la première Salade César... Mais cette année-là fut aussi celle de la création du PKN, l'organisme national de normalisation pour la Pologne.

Depuis la première réunion de son comité, le PKN s'est engagé activement dans le développement de la normalisation internationale, en qualité de membre de la Commission électrotechnique internationale (IEC) et membre fondateur de l'ISO. L'année 2014 marque également le 10^e anniversaire de l'engagement du PKN en tant que membre des organisations européennes de normalisation CEN et CENELEC.

Pour célébrer ce 90^e anniversaire, le PKN a choisi, à l'occasion de la Journée nationale de la normalisation organisée le 20 mai, en Pologne, de rester tourné vers le futur, avec une conférence intitulée « Normalisation – Comment relever les défis de demain ? ». L'événement, au cours duquel des présentations ont montré à quoi pourrait ressembler la normalisation dans les années à venir, a été une véritable réussite rassemblant un large éventail de parties prenantes, parmi lesquelles des représentants de l'administration nationale, des consommateurs et des chefs d'entreprise.

LE CANADA PLANCHE SUR « LA NORMALISATION D'UN POINT DE VUE MONDIAL »

Les normes sont un catalyseur pour le commerce international. Tel est le constat unanime de *La normalisation d'un point de vue mondial* :

leçons à tirer de l'Union européenne, des États-Unis et de l'Australie, un rapport de 21 pages publié par le Conseil canadien des normes (CCN).

Ce document est le fruit de deux journées de rencontre organisées en avril 2014, à Ottawa, Canada. Accueilli par le CCN, l'événement a réuni quatre conférenciers, éminents chefs de file de la communauté internationale de normalisation, aux côtés de John Walter, Directeur général du CCN et Vice-président (questions de politique) de l'ISO.

D'importantes leçons ont été tirées quant à la pertinence des normes harmonisées pour faciliter les échanges commerciaux régionaux et internationaux – un message clé qu'ont répété les quatre conférenciers. La normalisation d'un point de vue mondial aborde les différents modèles opérationnels de la normalisation internationale, et permet de mieux comprendre leur importance dans la poursuite des objectifs stratégiques des secteurs publics et privés.



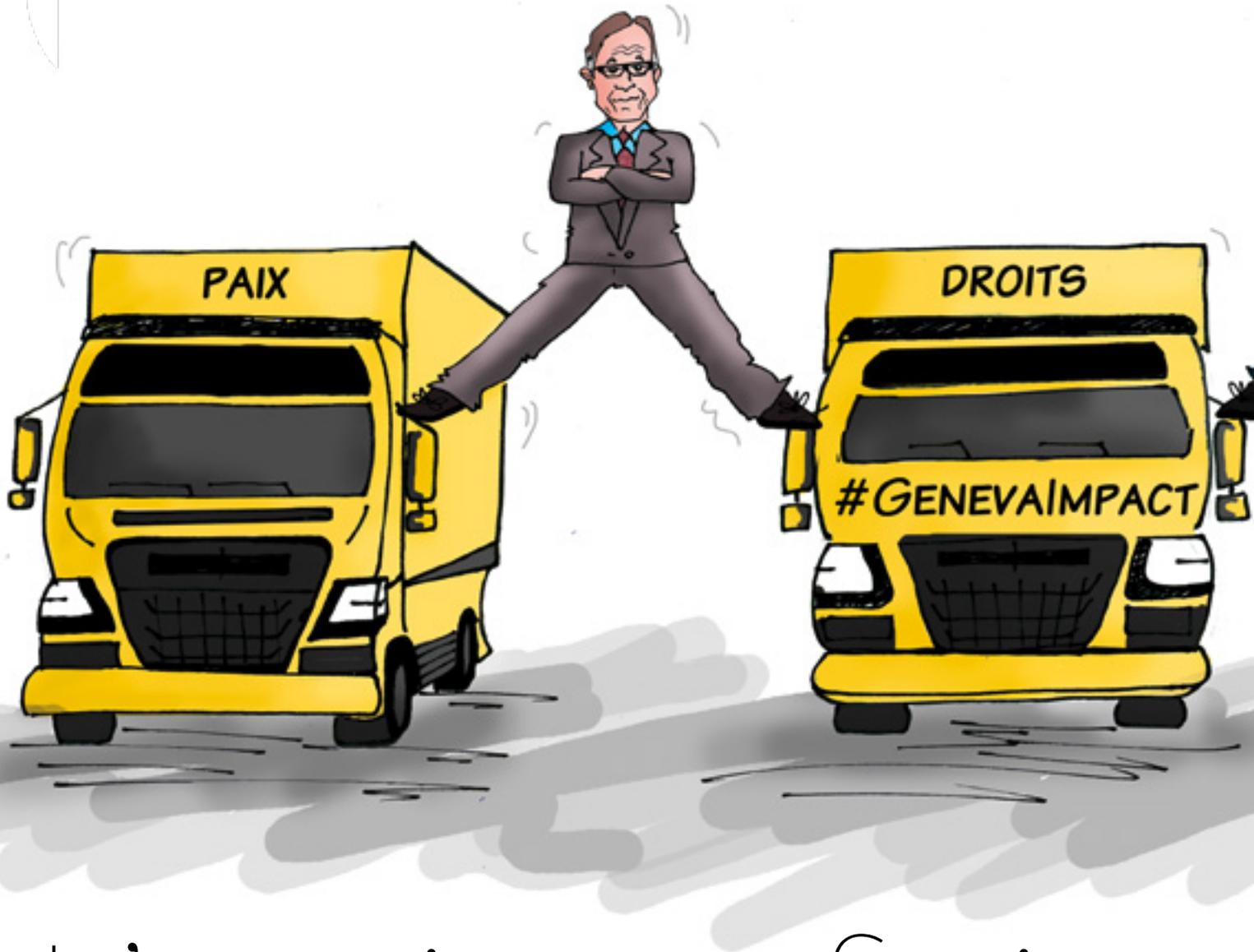
FORUM DES CEO AU KAZAKHSTAN

Vingt directeurs généraux et cadres des ONN de 16 pays d'Europe de l'Est et d'Asie centrale se sont réunis à Astana, Kazakhstan, l'été dernier, pour une nouvelle édition du Forum des CEO de l'ISO.

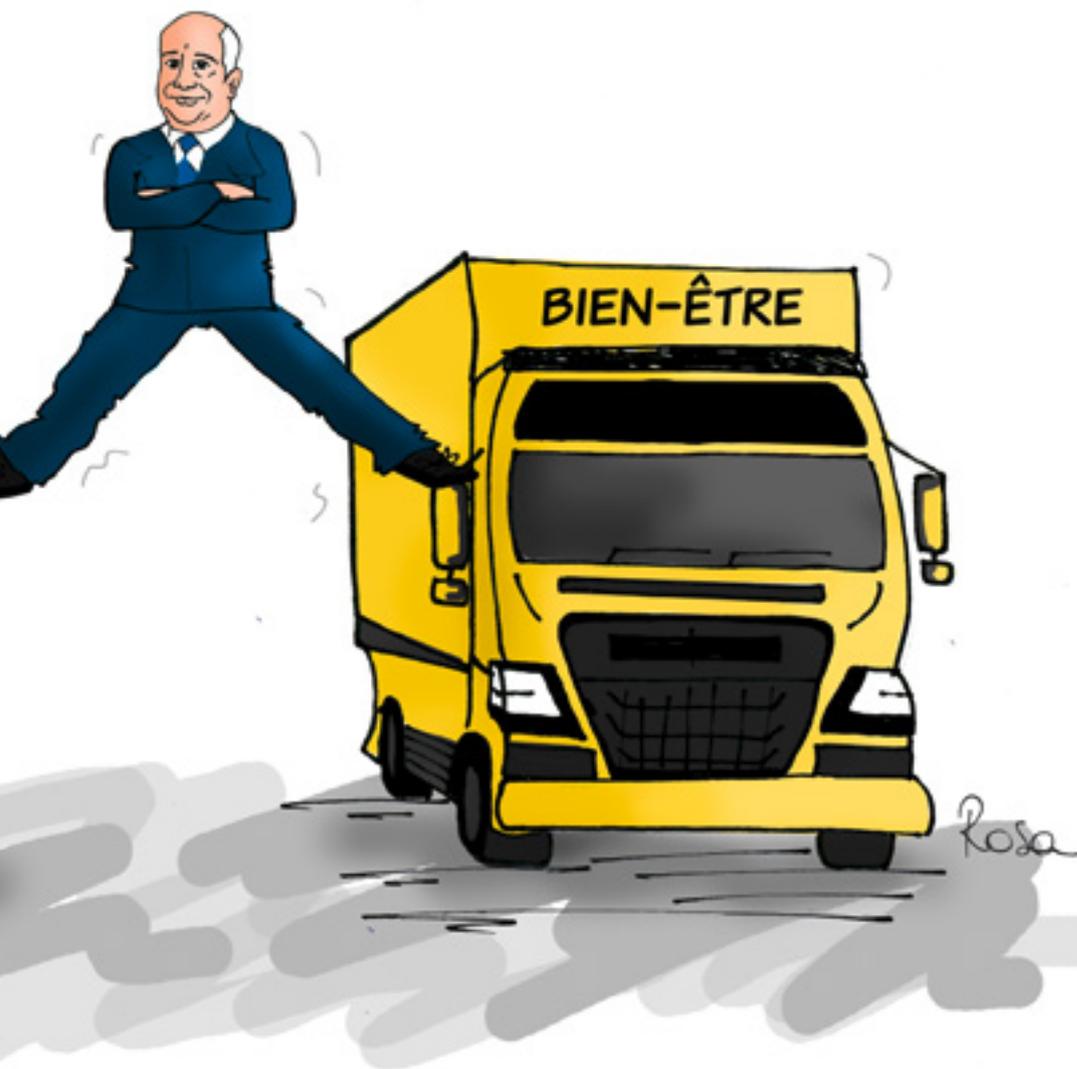
Après un tour d'horizon des différents classements des pays établis par des organisations telles que le Forum économique mondial (WEF) et l'Organisation internationale de la propriété intellectuelle (OMPI), les débats ont porté sur les normes et leur utilité pour la croissance des économies des pays de cette région.

Les meilleures pratiques et la bonne gouvernance des organismes nationaux de normalisation ont fait l'objet de débats passionnants – l'occasion pour les participants de faire part de leurs espoirs et de leurs attentes pour le *Plan stratégique de l'ISO 2016–2020*. Plusieurs propositions ont été faites concernant les processus, les clients et les aspects financiers inhérents au système de l'ISO, et les opportunités de formation futures.

Profitant de l'événement, le Secrétaire général de l'ISO, Rob Steele, a signé un Protocole d'accord avec KAZMEMST, membre de l'ISO pour le pays, pour le lancement d'un programme de formation sur trois ans conçu pour encourager la participation des membres de la région aux activités de l'ISO.



L'union fait
la force



*En collaborant pour créer
un monde meilleur pour tous,
il nous faut parfois beaucoup
d'équilibre et de force.*

Les organisations internationales sont des instances où se réunissent les pays pour résoudre ensemble des problèmes qu'ils ne peuvent régler individuellement. Leur raison d'être est donc la volonté de coopérer et de trouver des solutions. Dans leurs fonctions de leader, le Directeur général par intérim du Bureau des Nations Unies à Genève (ONUG), Michael Møller, et le Secrétaire général de l'ISO, Rob Steele, reconnaissent qu'en unissant nos forces, nous avons plus de poids. Dans cet entretien spécial, ils nous révèlent leurs inspirations, les plus grands enjeux du monde actuel et leur engagement sans faille à changer la donne.

« Deux routes divergeaient dans un bois jaune », disait le poète américain Robert Frost. Qu'est-ce qui vous a incité à suivre la voie que vous avez choisie ?

Michael : Je voulais contribuer à créer un monde meilleur en pensant à ceux qui ont moins de chance que moi. J'ai d'abord travaillé pour les réfugiés, une première expérience qui a confirmé cette aspiration. Je suis resté à l'ONU car, dans une organisation internationale qui traite des plus grands enjeux mondiaux, il y a toujours la possibilité d'évoluer et de nouveaux projets à mener !

Rob : J'ai toujours été curieux de comprendre le monde dans lequel nous vivons et comment il fonctionne. La normalisation a piqué ma curiosité au bon moment, et j'ai vite réalisé que c'était un secteur où je pouvais changer les choses. Chaque jour, dans mes fonctions, je mesure la chance que j'ai de faire partie d'une organisation qui réunit des membres de 165 pays, pour influencer l'état du monde de manière pragmatique et positive.

Deux minutes pour convaincre...

Michael : Tous les jours sans exception, le travail que nous effectuons ici à Genève a une incidence sur la vie de personnes dans le monde entier. J'anime une initiative mondiale visant à mieux faire connaître le contenu, la pertinence et l'impact de nos activités. Il faut que les personnes saisissent mieux comment, ensemble, nous œuvrons pour la paix, le respect des droits et le bien-être, et comment notre action influe de manière tangible sur leur propre vie.

Rob : Il est possible de réaliser de grandes choses lorsque le monde se met d'accord, et c'est toute la vocation de l'ISO. Nous réunissons des experts qui mettent en commun leurs connaissances, pour se mettre d'accord sur des solutions à des enjeux mondiaux. Notre objectif est d'être les meilleurs à créer des communautés ouvertes et connectées à l'échelon mondial, pour élaborer efficacement des normes universellement accessibles et fiables.

Comment tire-t-on parti de vos travaux ?

Michael : Je voudrais que le citoyen lambda, ainsi que les décideurs politiques et économiques, s'appuient sur ces travaux pour prendre des décisions plus éclairées – qu'il s'agisse de recommandations en matière de santé au niveau mondial concernant la vaccination des enfants, de la prise de conscience et du respect des droits fondamentaux de l'Homme, de la protection de l'environnement, de l'élection des dirigeants, de la définition des priorités politiques ou même, de la création d'un espace adéquat pour dialoguer et débattre sur des sujets clés. Si nous mesurons tous bien la valeur de ces travaux, nous pouvons mieux investir dans les organisations qui permettent de les établir.

Rob : J'aimerais que plus de personnes et plus d'organisations s'impliquent dans l'élaboration des normes ISO,



Michael Møller, Directeur général par intérim, ONUG.

« On me connaît en général en tant que diplomate des Nations Unies, d'origine danoise. En réalité, je suis proche de plusieurs cultures : française, de par ma mère, polonaise, de par ma grand-mère, et grecque pour avoir vécu de nombreuses années dans ce pays, qui est aussi ma deuxième maison en dehors de Genève. À côté de mon travail, je suis passionné d'art, et tout particulièrement d'art contemporain et de musique. »

@UNOG_DG

dans leurs domaines de compétences. Je voudrais aussi encourager tout le monde à vérifier quelles normes ISO peuvent être utiles dans ses activités, pour ne pas perdre de temps à réinventer la roue.

Quels sont les plus grands enjeux pour le monde aujourd'hui ?

Michael : Je dirais le changement climatique. Si nous ne réglons pas ce problème, où vivrons-nous ?

Une autre question critique concerne la gestion de nos ressources mondiales. Par exemple, il ne suffit pas de donner accès à l'eau potable ou à l'alimentation à ceux qui en sont privés, nous devons également mettre en place des solutions durables. Nous devons trouver un juste équilibre – extraire certaines régions de la pauvreté pour les mettre sur la voie du développement, sans compromettre d'autres ressources dans ce processus.

Rob : Dans le monde qui est le nôtre, la seule constante est le changement, et il s'accélère sans cesse. Notre plus grand défi est de gérer les risques associés à ces changements, tout en saisissant les opportunités.

Je suis d'accord avec les cinq risques majeurs mis en évidence par le Forum économique mondial dans son rapport Global Risks 2014 : les crises budgétaires dans des économies clés, le chômage et le sous-emploi structurellement élevés, les crises de l'eau, les grandes disparités de revenus, l'échec des efforts d'atténuation des changements climatiques et d'adaptation. Au lieu de travailler séparément, les pouvoirs publics, les entreprises et les organisations internationales doivent faire front ensemble pour trouver des solutions à la fois holistiques, proactives et imaginatives.

Comment les organisations internationales comme les vôtres aident-elles à relever ces défis ?

Michael : Les Nations Unies sont en première ligne, sur tous les fronts, et répondent aux urgences par des activités d'aide humanitaire, de santé publique, de maintien de la paix et de protection des réfugiés – pour n'en citer que quelques-unes.

Aujourd'hui, nous réunissons également le monde pour trouver des solutions à bon nombre des problèmes de demain : le changement climatique, les armes létales autonomes – également appelées robots tueurs – ainsi que les questions urgentes de gouvernance comme les accords sur les droits supranationaux, les questions de confidentialité sur Internet, les enjeux mondiaux de santé, etc.

Plus spécifiquement, les Nations Unies à Genève sont un centre opérationnel clé qui travaille de manière concertée avec d'autres organisations internationales – y compris l'ISO – pour améliorer concrètement la vie des gens.

Rob : Nos normes représentent un consensus mondial sur la meilleure manière d'aborder un problème ou une question particulière, comme la réduction de notre impact

« Avant de venir à la normalisation, j'ai d'abord été comptable dans mon pays natal, la Nouvelle-Zélande. J'ai aussi d'autres passions moins effrayantes, comme la photographie, la cuisine et les voyages ! »

@ISOsecGen



Rob Steele, Secrétaire général, ISO.

environnemental et la facilitation du commerce mondial. L'ISO compte aujourd'hui des membres de 165 pays. Il est de notre responsabilité d'agir dès à présent, si nous ne voulons pas être pris au dépourvu face aux risques que fait peser le changement, et cela passe nécessairement par une approche pragmatique et pertinente.

Selon vous, à quoi ressemblerait le monde sans ces organisations ?

Michael : Il serait beaucoup plus chaotique qu'il ne l'est maintenant !

Rob : Les organisations internationales, qui observent les principes d'inclusion et d'ouverture, sont cruciales dans le monde actuel. Si l'ISO n'existait pas, les obstacles au commerce seraient beaucoup plus importants, car l'industrie serait confrontée à des réglementations nationales divergentes et il n'y aurait pas de lignes directrices quant aux procédures garantissant la sécurité des travailleurs et des consommateurs. Beaucoup de ressources seraient gaspillées à réinventer la roue et l'innovation serait très compliquée.

Qu'est-ce que #GenevaImpact ?

Michael : Il s'agit d'une initiative menée par l'ONUG pour sensibiliser le public à l'impact et à la pertinence, dans le monde, des organisations internationales dont le siège est à Genève.

Pourquoi est-il important que Genève demeure une plateforme pour les organisations internationales ?

Michael : La Genève internationale est devenue un véritable pôle de développement international, non seulement en raison de la présence des organisations, mais aussi de sa population. La ville abrite un tel vivier de talents et de compétences techniques qu'elle est devenue une plateforme de savoirs reconnue, qui joue un rôle décisif dans la vie des personnes dans le monde entier.

Le secteur de la santé en est l'illustration type. Tous les principaux acteurs mondiaux du secteur sont à Genève. De l'élaboration des politiques, à la recherche et la production de médicaments salvateurs, au financement et à la distribution des traitements, des moustiquaires et de l'assistance médicale, le travail et les synergies créées à Genève n'atteignent

pas seulement les zones les plus déshéritées de la planète, mais elles sont également porteuses dans les pays riches. Il est indispensable d'entretenir cette plateforme opérationnelle pour qu'elle puisse continuer à servir le monde.

Rob : L'ONU a lancé une formidable initiative en organisant un forum où les responsables des institutions spécialisées des Nations Unies et d'autres organisations internationales à Genève peuvent échanger sur leurs activités et profiter de l'effet de levier ainsi créé.

Avec plus de 160 organisations internationales présentes dans une seule ville, la communication et l'interaction sont facilitées. Nous devons exploiter pleinement cette opportunité pour déployer la complémentarité dans nos activités, afin de créer un monde meilleur.



« Nous aimerions maintenant VOUS mobiliser pour le défi 'économiser l'eau' ».

Les Nations Unies
à Genève sont un centre
opérationnel clé qui travaille
de manière concertée
avec d'autres organisations
internationales.



La manière dont l'ISO collabore avec ses deux partenaires clés, la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) en est un exemple concret. Ce partenariat tripartite permet de mettre en place un certain nombre d'initiatives et de manifestations de sensibilisation à la normalisation, et leurs dirigeants peuvent aisément se réunir sur place à tout moment, puisque les trois organisations sont à Genève.

Les médias sociaux peuvent-ils aider à changer le monde ?

Michael: Les médias sociaux représentent un potentiel énorme en tant que vecteur de communication et de changement. À mon sens, un nouveau paysage médiatique ne devrait pas tarder à voir le jour, à mesure que le public se familiarise avec l'utilisation de ces canaux de communication pour catalyser l'action et prendre part aux décisions mondiales. J'aimerais fédérer les populations autour des principes de paix, de respect des droits et du bien-être, en montrant le lien entre le travail que nous faisons à Genève et leur quotidien. Nous mettons en avant l'écho que rencontre #GenevaImpact sur les réseaux sociaux, et je serais curieux de découvrir comment cette initiative est perçue dans le monde entier.

Rob: Les médias sociaux ont le potentiel unique de mobiliser les personnes comme jamais auparavant, compte tenu des obstacles que représentaient la distance et le temps. Avec un accès à Internet, n'importe qui dans le monde peut tisser des contacts, se connecter et s'impliquer. Chacun d'entre nous est libre de mettre à profit les médias sociaux pour un changement positif. Nous avons le choix de nous cantonner à ce que nous maîtrisons déjà, ou de nous intéresser à ce que le monde peut nous offrir de nouveau pour remettre en cause les idées reçues et en imaginer de nouvelles. À l'ISO, les médias sociaux sont une formidable occasion pour nos membres de se connecter au monde, d'en connaître les attentes, et de rallier plus de personnes à notre cause. MARIA LAZARTE

Les messages de la

SGX

reçus 5 sur 5 avec
ISO 20022

Avec l'automatisation croissante du secteur financier, partout dans le monde, la normalisation des messages échangés entre institutions financières et banques est plus que jamais un enjeu important. Heureusement, la norme ISO 20022 est là pour faciliter les transactions et tranquilliser un grand nombre d'entreprises et non des moindres, puisque la Singapore Exchange Limited (SGX), la Bourse de Singapour, connue dans le monde entier, en fait partie.



Lai Kok Leong, Vice-président de Post Trade Services à la SGX.

La moindre petite erreur
peut coûter des millions.

Pour mener à bien leurs activités, les institutions financières doivent échanger entre elles, ainsi qu'avec leurs clients, des quantités impressionnantes de données. Les transactions ne peuvent être réalisées que si l'expéditeur et le destinataire du message utilisent le même code pour décrypter l'information. C'est d'autant plus important que les services financiers constituent un secteur à haut risque, où la moindre petite erreur peut coûter des millions.

Fort heureusement, la série de normes ISO 20022 relative aux services financiers, qui codifie les échanges de messages financiers, fournit clarté et cohérence à ce secteur des plus complexes. L'enthousiasme pour ces nouvelles normes est tel que la Bourse de Singapour (SGX) en a imposé l'usage à ses courtiers, banques dépositaires et autres parties prenantes.

La SGX, véritable « passerelle vers l'Asie », met en relation des investisseurs du monde entier et des émetteurs privés en quête de capitaux mondiaux. En proposant des services de messagerie clairs et normalisés, elle a permis à ses partenaires d'automatiser le traitement de ces informations, réduisant ainsi le risque d'erreurs. Lai Kok Leong, Vice-président de Post Trade Services à la SGX, sait le prix des messages clairs et directs.

L'enjeu

Nos services s'adressent à différents segments de l'industrie financière. Nous interagissons quotidiennement avec des courtiers et des banques dépositaires membres de la SGX qui, à leur tour, interagissent avec leurs clients. Il est donc vital de fournir des services de messagerie normalisés qui transmettront, directement ou indirectement, aux clients en aval en utilisant nos services et différents systèmes informatiques.

Avec les systèmes mis en place en 1980, les messages de données fondés sur des protocoles propriétaires de messagerie instantanée étaient incompatibles avec d'autres réseaux. Pour leurs transactions, les membres de la SGX devaient transformer les données en messages SWIFT MT dans leurs propres systèmes pour les traiter et les réacheminer à leurs clients – l'opération prenait du temps et était source d'erreurs.

La solution

La sécurité et la vitesse sont essentielles dans la haute finance. Pour les transactions de grande valeur, la moindre petite erreur peut faire perdre beaucoup de temps et d'argent. Pour ne rien laisser au hasard, la SGX s'est donc tournée vers la série de normes ISO 20022 pour l'encodage de ses messages financiers.

Élaborée spécifiquement pour les services financiers, la norme propose un système de messagerie valable pour l'ensemble du secteur qui aide tous les acteurs à gérer

les volumes exponentiels de données et des situations toujours plus complexes.

À la SGX, nous sommes convaincus qu'ISO 20022 peut apporter des avantages considérables à l'ensemble du secteur des services financiers, parce qu'elle permet de traiter les opérations de bout en bout dans des domaines et des géographies qui utilisent actuellement différentes normes et différents formats de message. L'interopérabilité est un besoin manifeste de ce secteur, qui veut pouvoir effectuer ses opérations sans faille d'une organisation à l'autre. Et la norme ISO 20022 nous y aide justement.

Les avantages

Fondé sur XML, le langage de balisage extensible qui encode les documents dans un format lisible à la fois par les humains et les machines, le langage ISO 20022 rend les messages financiers de la SGX plus faciles à comprendre, développer et traiter.

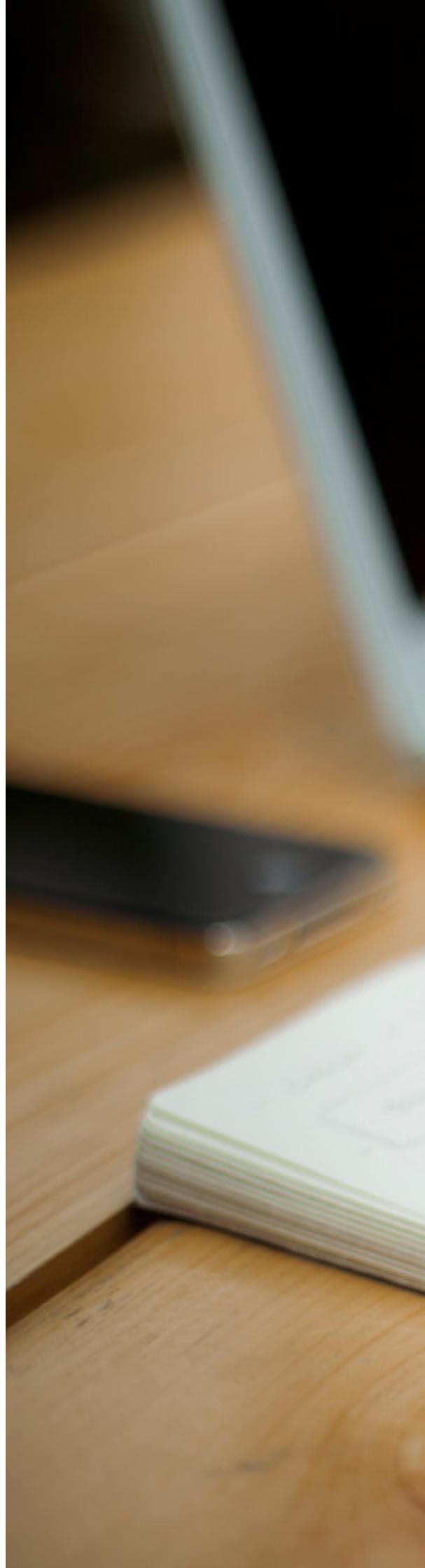
Autre avantage non négligeable : le traitement direct (c.-à.-d. le traitement automatique d'un ordre sans intervention de l'homme) est amélioré. Cela profite à tout le monde, puisque toute la chaîne utilise un format unique qui facilite les communications de système à système, ce qui accélère le traitement et améliore les flux financiers, tout en réduisant le risque d'erreur humaine.

ISO 20022 est également un format particulièrement transparent grâce auquel nos membres n'ont aucune peine à comprendre le protocole de messagerie. Et parce qu'il peut être lu par les humains, le repérage et la résolution des erreurs en sont grandement facilités, ce qui a un effet positif en termes de coûts de maintenance.

La prochaine étape

Satisfaite de cette réussite, la SGX espère à l'avenir étendre l'utilisation de la norme à d'autres secteurs d'activité, tels que : opérations sur titres, données de référence, paiements et gestion des actifs en garantie.

ISO 20022 est en phase avec nos futurs développements. C'est un outil qui nous aidera à pérenniser notre messagerie, en fournissant une structure de données uniforme pour tous nos services et nos différents segments de marché. VIVIENNE ROJAS ET CLARE NADEN



Surmonter la barrière de la syntaxe

Les communications du secteur financier n'échappent pas aux règles du langage: la syntaxe joue un rôle déterminant dans la transmission d'information. Conçue comme un impressionnant répertoire de métadonnées pour services financiers, ISO 20022 aide à établir une vision commune pour l'ensemble du secteur financier en définissant un format de données uniforme que toutes les parties prenantes du marché peuvent comprendre.

Fondée sur le langage de balisage extensible (XML), l'une des syntaxes les plus populaires pour encoder électroniquement les messages sur Internet, ISO 20022 est la plus transversale des normes financières. Outre la traditionnelle instruction de paiement, elle couvre également la communication des transactions, les informations supplémentaires sur la facturation et les messages d'état. Elle peut également être utilisée pour d'autres communications de données financières, par exemple la facturation électronique et la gestion électronique des comptes bancaires (eBAM).

ISO 20022 est largement utilisée dans la zone euro, au Japon et par la Société de dépôt et de compensation américaine (DTCC). SWIFT l'a en outre adoptée pour garantir la sécurité de ses communications de fonds d'investissements et de ses opérations de paiement.

A close-up photograph of a person's hand holding a silver pen, poised to write on a white notebook. The notebook is open, showing several pages with faint, handwritten notes in blue ink. The background is softly blurred, showing a wooden surface and other people's hands, suggesting a meeting or collaborative work environment.

ISO 20022 est un outil qui nous aidera à pérenniser notre messagerie.



Des solutions ISO pour l'après Kyoto

Président international de l'ISO/TC 207/SC 7, *Gestion des gaz à effet de serre et activités associées*, Tom Baumann est intimement convaincu que les efforts internationaux de lutte contre le dérèglement climatique nécessitent un système de normalisation solide appuyé par les technologies collaboratives de l'information et de la communication.



Ma passion pour l'environnement remonte à mon enfance. J'ai toujours aimé être dans la nature, et c'est le cas encore aujourd'hui. Malheureusement, de nos jours, il m'arrive parfois de travailler dans des régions où la pollution est telle que l'on voit à peine de l'autre côté de la rue. Je ne peux alors m'empêcher de penser combien il est précieux d'avoir de l'air pur, une eau non polluée et des paysages intacts, et à quel point tout cela est fragile et difficile à préserver. Or, si nous ne redoublons pas d'efforts aujourd'hui pour relever ce défi, les générations futures auront la tâche encore bien plus difficile.

Sur le terrain

Je suis persuadé que, si l'on veut pouvoir exploiter tout le potentiel des solutions de lutte contre les changements climatiques, il est essentiel d'avoir un solide système de normalisation. C'est pour cette raison qu'en 2003, j'ai intégré le système ISO. Dix ans plus tard, me voilà Président international de l'ISO/TC 207/SC 7, qui s'occupe de la gestion des gaz à effet de serre (GES). Travailler aux côtés de climatologues du monde entier pour élaborer des Normes internationales est une expérience enrichissante, et exigeante à la fois.

Mais je suis également un utilisateur des normes ISO, lorsque j'aide les organisations et les parties prenantes du monde entier à trouver des solutions pour faire face aux pressions environnementales de plus en plus préoccupantes. Le programme Farming 4R Future¹⁾ et le cadre de gestion des nutriments 4R, qui, avec un protocole fondé sur ISO 14064-2, aident les agriculteurs du Canada à réduire les émissions d'oxyde nitreux (un gaz 310 fois plus puissant que le dioxyde de carbone) induites par l'utilisation d'engrais. Ces pratiques de gestion bénéfiques (PGB) contribuent grandement à l'amélioration de la productivité et du développement durable.

Vers la sobriété en carbone

Avec la croissance démographique à venir et l'accroissement de la consommation, la quantité moyenne d'émissions de GES par personne augmentera probablement. En 2014, le niveau des émissions de CO₂ par personne de la Chine – 7,8 tonnes eCO₂ – a dépassé celui de l'UE

1) www.farming4rfuture.ca



Le Canada devrait réduire ses émissions de près de 90 % – une tâche titanesque.



– 6,8 tonnes eCO₂²⁾ (s'entend par année et par personne). Pour contrer cette tendance et rester dans les limites d'émissions prescrites pour maintenir le réchauffement à 2°C d'ici 2050, certains pays développés, parmi lesquels le Canada, devraient réduire leurs émissions de près de 90%. Cette tâche titanesque nécessitera une transition radicale vers des technologies beaucoup plus sobres en carbone et efficaces sur le plan énergétique, et une amélioration considérable des processus pour réduire les émissions des GES (hors CO₂).

L'armée américaine s'est fait l'écho de ces préoccupations³⁾, en mettant en garde contre les menaces que représentent les phénomènes météorologiques extrêmes, l'insécurité alimentaire et les sécheresses, qui poussent à l'exil un nombre sans précédent de réfugiés climatiques.

À mon avis, la société et les entreprises devraient d'ores et déjà privilégier des options qui atténueront la gravité des changements climatiques avant que la gestion de la crise climatique et, partant, la sauvegarde de l'écosystème de services ne les y contraignent.

Tout n'est pas noir

La bonne nouvelle, c'est qu'aujourd'hui nous pouvons agir. Par exemple, en 2014, l'Ontario – la province la plus densément peuplée et la plus industrialisée du Canada – a fermé sa dernière centrale à charbon. Évidemment, pour que la Terre reste habitable, bon nombre d'entre nous devront réduire notre consommation pour qu'il y ait suffisamment pour tous les habitants de cette planète.

Un article récent de l'ancien Vice-président des États-Unis, Al Gore⁴⁾, nous donne une lueur d'espoir. D'importants progrès ont été réalisés dans les technologies propres. Ainsi, les énergies renouvelables sont beaucoup plus abordables, et ce secteur est en pleine expansion. Il existe des recherches intéressantes, par exemple sur des technologies qui utilisent les émissions de CO₂ pour produire de l'énergie et des matériaux.

2) www.theguardian.com/environment/2014/sep/21/record-co2-emissions-committing-world-to-dangerous-climate-change

3) www.whitehouse.gov/blog/2014/10/13/defense-department-must-plan-national-security-implications-climate-change

4) www.rollingstone.com/politics/news/the-turning-point-new-hope-for-the-climate-20140618



Tom Baumann,
Président international de l'ISO/TC 207/SC 7,
Gestion des gaz à effet de serre
et activités associées.

Solutions modernes

C'est en travaillant au sein du Fonds technologique pour lutter contre les changements climatiques du gouvernement du Canada que j'ai pour la première fois été confronté à la normalisation. En 2001, il n'existait pas de normes relatives à la planification, à la quantification et à la déclaration des émissions de GES imputables aux projets de nouvelles technologies GES. À l'époque, j'étais également engagé dans d'autres initiatives de normalisation sur les GES. C'est dans ce contexte que j'ai compris que le défi climatique était d'une telle ampleur qu'il fallait mettre en place un système de normalisation avec plus d'experts GES et un ensemble d'outils pour appuyer les nouveaux marchés relatifs à l'environnement. J'ai la chance que ma carrière ait évolué avec Internet, qui offre des possibilités inouïes pour la collaboration et le déploiement rapide de solutions, et une portée mondiale avec une empreinte écologique minime.

Sur la base de tout cela, j'ai contribué à la création, en 2007, du GHG Management Institute (GHGMI)⁵⁾, qui propose des formations à distance rigoureuses aux professionnels GES dans différents domaines en lien avec le changement climatique. Le portail électronique d'enseignement à distance utilise un éventail d'outils en ligne pour faciliter le partage de connaissances et l'échange entre les membres.

J'ai par ailleurs lancé une plateforme Web de collaboration et de gestion du savoir, « Interactive Leader and Collaborase⁶⁾ », qui aide les experts à participer plus efficacement à l'élaboration de normes relatives au développement durable, en plus de faire gagner du temps et de l'argent.

5) www.ghgmi.org

6) www.collaborse.com

Une nouvelle aube pour les normes

La tâche s'annonce difficile, mais les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) offriront de nouvelles solutions⁷⁾. Pour avoir travaillé, au cours des dix dernières années, avec de nombreuses organisations qui élaborent et utilisent des normes GES, je pense qu'il est temps pour le système de normalisation⁸⁾ de se réinventer.

Les normes ont un « cycle de vie » : après la recherche, la collaboration et l'élaboration, viennent la mise en œuvre et l'échange des enseignements tirés de l'expérience, sans oublier l'évaluation et la mise à jour, qui garantissent la qualité et la valeur de la norme, et donnent aux utilisateurs l'assurance qu'elle répondra à leurs besoins.

Cet « écosystème de normes », combiné avec les multiples TIC disponibles, permet aux normes de devenir des « documents vivants », qui sont bien plus dynamiques, puisque la gestion du savoir est plus interactive.

Vous vous demandez sans doute quel impact tout cela a sur mon travail. L'ISO propose de nouveaux outils en ligne, et l'ISO/TC 207/SC 7 s'est lancé dans un processus de planification stratégique pour mieux concentrer nos ressources sur les domaines de normalisation les plus urgents. Je suis persuadé que, dans le domaine des GES, un système de normalisation solide et flexible, renforcé par des systèmes de gestion du savoir impliquant efficacement les parties prenantes, aidera à mettre au point des normes qui généreront des avantages économiques, sociétaux et environnementaux, pour aider à résoudre la crise climatique.

7) <http://gsnetworks.org/addressing-the-climate-crisis/>

8) www.iso.org/iso/ghg_climate-change.pdf, chapitre 8



La semaine ISO au

La Semaine ISO au Brésil s'est tenue du 8 au 12 septembre 2014 à Rio de Janeiro. Au programme de cette année figuraient la 37^e Assemblée générale de l'ISO, un séminaire sur les PME, une séance axée sur le développement durable et une journée consacrée aux pays en développement.

Cette manifestation a été accueillie par ABNT, le membre de l'ISO pour le Brésil. Voici un récapitulatif des moments forts de la semaine.





Brésil !

Lundi 8 septembre

La semaine a démarré avec éclat avec l'atelier de Sebrae sur la normalisation et les petites entreprises, qui a réuni plus de 180 entrepreneurs et acteurs économiques locaux.

Comme l'a souligné le Directeur technique de Sebrae, Carlos Alberto dos Santos, promouvoir les petites entreprises, c'est promouvoir une multitude d'entreprises. Et au Brésil, les chiffres sont considérables.

Le Brésil abrite en effet près de huit millions de micro et petites entreprises qui représentent 99% de l'ensemble des entreprises du pays. Sebrae soutient le développement de ces sociétés, en collaboration étroite avec l'ABNT, le membre de l'ISO pour le Brésil, pour les aider à tirer le meilleur parti des normes.

M. Dos Santos a déclaré avec enthousiasme qu'au travers de cette initiative, « nous mobilisons et mettons en avant la compétitivité des petites entreprises, et nous créons des opportunités qui leur permettent de participer aux activités de normalisation favorisant l'accès aux marchés mondiaux. »

Les études de cas présentées lors de cet atelier sur les PME ont notamment porté sur les secteurs du tourisme d'aventure et de l'esthétique.

Mardi 9 septembre

« Les normes et le développement durable », tel était le thème de l'allocution principale prononcée par Haroldo Mattos de Lemos, Président du Conseil technique de l'ABNT et Président de l'Instituto Brasil PNUMA (Comité brésilien du Programme des Nations Unies pour l'environnement), devant plus de 340 délégués de 106 pays en développement, membres de l'ISO, venus assister à la réunion du Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement (ISO/DEVCO).

M. Mattos de Lemos a rappelé l'importante contribution des normes pour l'économie et leur rôle crucial en apportant des solutions concrètes pour relever les défis auxquels la communauté internationale est confrontée, notamment dans les domaines de la protection de l'environnement et du développement durable. Avec la vigilance croissante exercée à l'égard des chaînes d'approvisionnement des grandes entreprises, les PME doivent satisfaire à de lourdes exigences pour prouver la performance environnementale de leurs processus de production. Grâce à la norme ISO 14005, les PME sont en mesure de mettre en place, de façon progressive, des systèmes de management environnemental.

En conclusion, M. Mattos de Lemos a souligné qu'une nouvelle époque s'ouvrait : « L'ère de l'abondance est révolue. Nous entrons dans l'ère de la rareté. »



Lors de son allocution d'ouverture à l'Assemblée générale de l'ISO, **Julio Bueno**, Secrétaire d'État au Développement économique, énergie, industrie et services, à l'État de Rio de Janeiro, a fait un exposé sur l'économie florissante du Brésil.

De gauche à droite : **M. Masami Aoki**, Secrétaire de l'ISO/TC 45/SC 2, avec le Président de l'ISO, **Terry Hill**, et la Vice-présidente (gestion technique) de l'ISO, **Elisabeth Stampfl-Blaha**.

Mercredi 10 septembre

Plus de 400 délégués se sont réunis à la 37^e Assemblée générale de l'ISO qui a rassemblé des représentants de plus de 120 pays membres de l'ISO pour débattre des Normes internationales et de leur impact sur les entreprises, la société et l'économie mondiale.

Dans son allocution d'ouverture, Julio Bueno, Secrétaire d'État au Développement économique, énergie, industrie et services, à l'État de Rio de Janeiro, a exposé des perspectives stimulantes sur le Brésil et la complexité de son économie.

« Le secteur économique le plus important pour nous est l'industrie pétrolière, et l'État de Rio concentre 80% de cette activité » a-t-il déclaré, en soulignant que le renforcement des capacités dans ce secteur était aujourd'hui un enjeu de taille pour le pays.

Dans une allocution principale, M. Mauro Kern, Vice-président exécutif d'Embraer, a apporté l'éclairage de l'industrie aéronautique. Il a exposé les conditions nécessaires selon lui pour que ce secteur évolue vers un avenir plus durable, soulignant la nécessité de s'adapter, d'innover et, avant tout, de coopérer.

« La coopération est essentielle » a-t-il ainsi précisé, en rappelant que « les problèmes auxquels nous sommes confrontés aujourd'hui sont d'une telle ampleur qu'aucune institution, entreprise ou personne ne peut s'y attaquer seule ».

Jeudi 11 septembre

Au cours de cette Assemblée générale, l'excellence était à l'honneur, avec la remise de deux prix importants, dont les lauréats sont cette année...

Le sous-comité de l'ISO, dirigé par le Japon, qui élabore des Normes internationales pour les essais et les analyses des élastomères et produits à base d'élastomères, s'est vu décerner le prestigieux Prix de leadership Lawrence D. Eicher.

Ce prix est remis chaque année depuis 2003 pour récompenser l'excellence d'un comité ou sous-comité technique de l'ISO dans son approche créative et novatrice du travail d'élaboration des normes. Le Président de l'ISO, Terry Hill, a remis cet honneur au sous-comité (SC 2), *Essais et analyses*, du comité technique de l'ISO (ISO/TC 45), *Élastomères et produits à base d'élastomères*.

Ester Williams du Jamaica Bureau of Standards a remporté le Concours ISO/DIN pour les jeunes professionnels dans les pays en développement.

Ce concours, organisé par l'ISO et parrainé par le DIN, l'Institut allemand de normalisation, représente un beau défi et une belle opportunité pour les jeunes professionnels des pays en développement et des économies en transition.

Les participants à l'édition 2014 étaient invités à répondre à la question suivante « Un avenir énergétique durable – En quoi les normes peuvent-elles aider à relever ce défi ? » dans un essai mettant en avant leurs recherches et leurs analyses personnelles sur la situation de leur pays.

Pour en savoir plus sur cet événement et regarder les vidéos, allez sur notre storify:



Un grand merci
à tous les membres
de la famille ISO pour
leur contribution au succès
de la Semaine ISO.



Torsten Bahke (DIN) annonce le nom de la lauréate du Concours ISO/DIN pour les jeunes professionnels dans les pays en développement 2014. Toutes nos félicitations à Ester Williams du Jamaica Bureau of Standards.

Vendredi 12 septembre

La durabilité a été le thème central de tables rondes réunissant des experts de haut niveau lors de la séance publique organisée le dernier jour, au stade Maracanã qui a accueilli la Coupe du monde 2014 et sera le siège des Jeux olympiques de 2016.

Des exposés ont été présentés par Sebrae, Sindipeças (Syndicat national brésilien des équipementiers automobiles), Instituto Brasil PNUMA (Comité brésilien du Programme des Nations Unies pour l'environnement), Embraer, et Suzano Papel e Celulose (entreprise brésilienne de pâtes et papiers). Les échanges ont porté sur des problématiques actuelles en lien avec l'environnement et le développement durable, ce qui est fait et ce qu'il convient d'améliorer, et ce que peuvent apporter les normes dans le domaine.

Dans son allocution, le Secrétaire général de l'ISO, Rob Steele, a souligné que les normes fournissent les spécifications pratiques indispensables pour dégager des solutions dans les domaines de l'environnement et du développement durable.

Un grand merci à tous les membres de la famille ISO pour leur contribution au succès de la Semaine ISO, avec une mention spéciale pour nos hôtes, l'ABNT, pour leur excellent travail! ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS



Lors de son allocution principale à l'Assemblée générale de l'ISO, M. **Mauro Kern**, Vice-président exécutif d'Embraer, expose les conditions nécessaires pour que le secteur aéronautique évolue vers un avenir plus durable.



Le Secrétaire général de l'ISO, **Rob Steele**, ouvre la séance publique sur la durabilité organisée au stade Maracanã, accueillant la Coupe du monde 2014 et les Jeux olympiques de 2016.



pour un
monde
accessible à tous

Découvrez le nouveau **Guide ISO/IEC 71**