



# focus

#113

L'actualité incontournable des Normes internationales



# Tout juste écloses !

les nouvelles normes **ISO 9001** et **ISO 14001**



22



#113



36

# ISO focus

Novembre-décembre 2015

ISOfocus Novembre-décembre 2015 – 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](http://iso.org/isofocus) ou en nous suivant sur :



Directeur, Marketing, communication et information | **Nicolas Fleury**  
Responsable, Stratégies de communication et de contenu | **Katie Bird**  
Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**  
Rédactrices | **Maria Lazarte, Clare Naden, Sandrine Tranchard**  
Éditrice et lectrice d'épreuves | **Vivienne Rojas**  
Contributeurs | **Garry Lambert, T.S. Kathayat**  
Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**  
Traductrices | **Alexandra Florent, Cécile Nicole Jeannet, 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](http://iso.org/isofocus) ou en écrivant à notre service à la clientèle à [customerservice@iso.org](mailto: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](mailto:isofocus@iso.org).  
L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2015.  
Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur.  
Les demandes d'autorisation sont à adresser à [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org)  
Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



30



14



44



6



buzz

**20-21** Expo Milano 2015 – quand les normes aident à nourrir la planète  
La dernière Étude ISO révèle ses statistiques pour 2014  
La normalisation réinventée grâce au crowdsourcing

- 2** Une réussite durable  
L'édito par Scott Steedman.
- 4** 15 secondes pour parler des normes (#speakstandards)  
Zoom sur le premier concours vidéo organisé par l'ISO pour la JMN.
- 6** Donner un nouveau lustre à ISO 9001  
Le joyau des normes de systèmes de management de la qualité s'offre une mise à jour.
- 14** ISO 9001 au service de la qualité des pipelines indiens  
Des conduites de qualité pour assurer le transport du pétrole et du gaz.
- 22** Atteindre ses objectifs environnementaux avec ISO 14001:2015  
La révision de la norme de management environnemental la plus prisée dans le monde est terminée.
- 30** IBM s'appuie sur ISO 14001 pour le développement durable  
Rencontre avec l'une des entreprises de haute technologie les plus vertes au monde.
- 36** Le point de vue argentin  
L'Argentine partage son expérience de la révision 2015 d'ISO 9001 et d'ISO 14001.
- 38** Des sols sains pour une vie saine  
2015 est l'Année internationale des sols.
- 40** Pourquoi le monde attend ISO 45001 sur la sécurité au travail  
Une future norme pour de meilleures conditions de travail dans le monde entier.
- 44** Construire un avenir meilleur  
Les faits marquants de l'Assemblée générale à Séoul.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



# Une réussite durable

L'industrie n'a jamais été aussi consciente de l'importance d'une bonne gouvernance. Les transformations rapides de l'économie mondiale obligent tout organisme aspirant à une réussite durable à se doter d'une stratégie globale et cohérente, prenant en compte la qualité de ses produits et services, mais aussi ses processus et son personnel.

Pour survivre et prospérer, les organismes se doivent de développer leur résilience, ce qui passe par l'identification, en amont, des changements et des risques et opportunités associés, quelle qu'en soit la cause. Tels sont les éléments incontournables de la solidité des entreprises.

La décision de l'ISO d'harmoniser l'ensemble de ses normes de systèmes de management (NSM) en adoptant une structure commune, tient compte de la complexité croissante de l'environnement des entreprises et de la nécessité de veiller à plus de simplicité et une meilleure intégration. À ce jour, seule une poignée de normes ont incorporé cette structure commune mais avec la publication, cette année, des nouvelles éditions d'ISO 9001 pour le management de la qualité et d'ISO 14001 pour le management environnemental, la norme de systèmes de management aborde véritablement une nouvelle phase de maturité.

La mise en œuvre d'une NSM offre indéniablement de nombreux avantages à l'industrie : les études révèlent un accroissement de la performance, une amélioration de la réputation des organismes et, en fin de compte, un renforcement des activités pour ceux qui les exploitent efficacement.

Les révisions des deux NSM les plus largement adoptées dans le monde, qui ont été menées de front par la BSI, l'organisme national de normalisation pour le Royaume-Uni, offrent une occasion historique de stimuler l'amélioration de la performance des entreprises dans le monde entier. Certains organismes seront tout naturellement enclins à la prudence quant aux modifications substantielles de ces normes, mais le passage à une structure commune est une évolution positive pour l'économie et les entreprises au niveau mondial.

Ces nouvelles révisions n'autorisent plus les anciens cloisonnements dans les organismes, où responsables qualité et

responsables environnementaux travaillaient séparément et cherchaient, chacun de leur côté, à s'assurer les ressources ou l'engagement de la direction. Désormais, lorsqu'un organisme met en œuvre une norme de système de management – relative à la qualité, l'environnement, la sécurité de l'information, ou à tout autre aspect – les initiatives prises doivent s'accorder avec les objectifs plus généraux de l'organisme et être appuyées au plus haut niveau de l'entité.

La nouvelle formule d'ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015 aborde directement l'importance de l'engagement de la direction vis-à-vis de la gestion des activités. Dans les nouvelles versions, engagement, cohérence et contexte sont les maîtres-mots. Quels sont les besoins de votre organisme ? Quels sont les risques et les opportunités auxquels vous êtes confronté ? Quels sont vos objectifs ultimes ?

Nul besoin pour une entreprise de générer de la paperasserie supplémentaire pour démontrer sa conformité aux normes. Ces révisions ne prévoient en effet aucune exigence quant à l'adaptation de la documentation. Les entreprises peuvent gérer leurs informations de gestion à leur guise, y compris sur le Cloud ou sur un smartphone.

Les nouvelles versions amorcent une nouvelle ère dans les relations des auditeurs à l'égard des entreprises. Les organismes ne se font pas dicter leur conduite par les auditeurs ; les normes visent en revanche à instaurer un dialogue et une démarche d'auto-contrôle où il appartient à la direction de prendre les commandes, et de mettre à profit l'outil précieux d'amélioration des activités qu'offrent ces normes.

Grâce aux révisions 2015, les millions d'organisations qui profitent déjà des avantages d'ISO 9001 et ISO 14001 seront en mesure d'intégrer et de rationaliser leurs systèmes de management pour

veiller à ce qu'aucun aspect ne soit négligé. L'alignement des nouvelles normes sur les meilleures pratiques marque une importante transition pour les systèmes de management de la qualité et de l'environnement depuis leurs débuts – où les entreprises considéraient souvent le management de la qualité comme une « option » – vers un outil de management moderne qui peut être pleinement intégré aux plus hauts échelons d'un organisme, dans le monde entier. ■



Photo : BSI  
**Scott Steedman**, Directeur, Normes, British Standards Institution.

# 15 secondes pour parler des normes

## #speakstandards

Comment intéresser le public à notre travail de normalisation ? Tel était le défi de **#speakstandards**, le premier concours vidéo organisé par la Coopération mondiale de la normalisation (IEC, ISO, UIT) pour célébrer la Journée mondiale de la normalisation 2015.

Nous avons invité le public à réfléchir à une situation dans laquelle quelque chose ne tournerait pas rond ou serait beaucoup plus compliqué à réaliser, faute de normes. Car bien souvent, nous ne réalisons leur importance... qu'en leur absence. Pour pimenter un peu le défi, nous avons limité la durée de la vidéo à 15 secondes – comme pour une vidéo sur Instagram !

Les résultats sont impressionnants. Nous avons reçu plus de 130 vidéos du monde entier, mettant en scène des personnages de tous horizons dans des scénarios impliquant des cartes de crédit géantes, des poignées de portes bizarrement placées, des roues carrées, des scientifiques un peu loufoques et bien d'autres idées encore. Nous avons présélectionné dix premiers finalistes, puis laissé le public trancher. Nous avons reçu plus de 6 500 votes, dont voici les résultats.



Découvrez les vidéos des 10 premiers finalistes.

### #1<sup>re</sup> place

Leur vidéo montre comment, dans un monde sans... **symboles graphiques normalisés, les messages les plus simples seraient plus compliqués !**

- **Gabriel Enrique Hernández García**, un développeur multimédia auprès d'un organisme de certification qui aime le football, la plage et les technologies
- **Norma Noemí Herrera Ramírez**, une ingénieure biomédicale, passionnée de danse et mélomane
- **Edgar Antonio Hernández García**, un graphiste, amateur de café, de musées, d'opéra et d'art
- **Miguel Ángel Romero Cortés**, un adolescent dynamique qui adore jouer au football



Les lauréats du 1<sup>er</sup> prix sont originaires du Mexique.

### #2<sup>e</sup> place

Leur vidéo montre comment, dans un monde sans... **normes de sécurité sur les ampoules électriques, les risques d'électrocution seraient plus fréquents !**

- **Anna Sargsyan**, Fondatrice, Orbeli Productions
- **Shant Hakobyan**, Créateur de personnages, Orbeli Productions
- **Karo Galoyan**, Scénographe, Orbeli Productions



Les lauréats du 2<sup>e</sup> prix sont originaires d'Arménie.

### #3<sup>e</sup> place

Leur vidéo montre comment, dans un monde sans... **normes pour la chaîne alimentaire du lait – de l'alimentation animale au conditionnement et à l'emballage en passant par la production et la transformation – nous serions tous mal en point.**

- **Gabriel Enrique Hernández García**, développeur multimédia auprès d'un organisme de certification
- **Norma Noemí Herrera Ramírez**, ingénieure biomédicale

Ils ont également remporté le 1<sup>er</sup> prix pour leur vidéo sur les symboles graphiques !



Les lauréats du 3<sup>e</sup> prix sont originaires du Mexique.

### #4<sup>e</sup> place

Leur vidéo montre comment, dans un monde sans... **normes pour la compatibilité électromagnétique (CEM), l'utilisation simultanée de plusieurs dispositifs électroniques serait plus chaotique.**

- **Ongard Jitprom** (Oh), Documentaliste, Thai Industrial Standards Institute (TISI)
- **Nathinee Chantajaru** (Mod), Chargé des relations extérieures, TISI
- **Narit Lerkmoung** (Gap), Chargé de normalisation, TISI
- **Varavute Eaimplituck** (Pae), Technicien en audiovisuel, TISI



Les lauréats du 4<sup>e</sup> prix sont originaires de Thaïlande.

« Grâce au concours, nous avons maintenant, nous aussi, pris conscience de l'importance des Normes internationales ! Lorsque nous avons partagé notre expérience avec nos amis, ils ont également été surpris de découvrir le rôle des normes dans nos vies. » L'équipe d'Orbeli Productions



# Donner un nouveau lustre à **ISO 9001**

La dernière révision d'ISO 9001, destinée à répondre aux importantes évolutions survenues dans les domaines des technologies, de la diversification des entreprises et du commerce international, promet d'offrir le système de management de la qualité le plus efficace, convivial et pertinent jamais conçu.

ISO 9001 vient d'être mise à jour ! Dans l'univers du management de la qualité globale, il s'agit là d'un événement prometteur et d'une importante nouvelle pour plus d'un million d'organismes certifiés ISO 9001 à travers le monde, ainsi que pour les millions de personnes utilisant quotidiennement la célèbre norme ISO relative aux systèmes de management de la qualité (SMQ) en vue de faciliter le commerce. La dernière version révisée 2015, qui vient d'être publiée, donne un nouveau lustre au « joyau » du management de la qualité, pour que cette norme conserve toute son actualité et sa pertinence dans notre monde connecté.

Parue en 1987, ISO 9001 a été révisée quatre fois à ce jour, et la toute dernière version – ISO 9001:2015 – est l'aboutissement de la première révision majeure depuis 2000. Il aura fallu trois ans pour produire cette version, fruit du travail de centaines d'experts de l'industrie et du commerce, de parties prenantes de la normalisation (consultants, utilisateurs, laboratoires d'essais, organismes de certification, etc.), d'universités et d'instituts de recherche, de gouvernements, d'ONG, représentant 81 comités membres de l'ISO dans le monde, ainsi que de milliers de participants au sein des comités miroirs nationaux qui ont examiné le projet de norme et soumis des observations tout au long du processus de révision. Le résultat de cette entreprise fait entrer de plain-pied dans le 21<sup>e</sup> siècle la norme ISO la plus vendue.

Les organismes certifiés ont trois ans à compter de la publication, en septembre 2015, d'ISO 9001:2015 pour aligner leurs systèmes de management de la qualité sur la nouvelle édition de cette norme, bien qu'il faille espérer que ces organismes n'attendent pas la dernière minute pour bénéficier des évolutions majeures de la toute dernière version de cette norme.

## « Cela change la donne ! »

Les premières réactions des réviseurs et des utilisateurs de cette norme ont été très positives. « Cela change la donne ! » a déclaré Simon Feary, Directeur général du Chartered Quality Institute au Royaume-Uni. Alan Daniels, de Boeing, qui a représenté l'International Aerospace Quality Group au sein du sous-comité responsable de la révision d'ISO 9001, y voit « une réelle amélioration qui permettra d'aboutir à un SMQ plus solide ». « C'est une formidable occasion pour les organismes de recentrer leur SMQ sur leurs activités », conclut Sheronda Jeffries, de Cisco Systems, qui représente le Forum QuEST, un organisme de qualité globale dans le domaine des télécommunications (TIC). Mark Braham, qui représente l'Automobile Association du Royaume-Uni, estime pour sa part qu'ISO 9001:2015 aura de très grandes répercussions dans le monde. Luiz Nascimento, de l'Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), pense quant à lui que cette norme révisée renforcera le sentiment que les systèmes de management de la qualité opèrent réellement.

## Pourquoi changer ?

De nombreux utilisateurs, satisfaits d'ISO 9001 sous sa forme actuelle, pourraient se demander pourquoi il fallait réviser une norme qui remplit son office. Mais cette version révisée répond aux nombreuses évolutions intervenues, en l'espace de 15 ans, dans les domaines des technologies, de la diversification des entreprises et du commerce international, depuis la publication d'ISO 9001:2000.

ISO 9001:2015 prend en compte l'importance accrue du secteur des services qui sont, eux aussi, concernés par le management de la qualité. Cette version révisée reflète également l'appel à plus d'intégration et d'alignement des SMQ sur les orientations stratégiques et commerciales des organismes, et facilite l'intégration de plusieurs systèmes de management ISO tels qu'ISO 14001, et de SMQ sectoriels comme l'AS9100 pour l'industrie aéronautique. Alan Daniels, qui représente le point de vue de l'industrie aéronautique, souligne également que les changements intervenus dans les modèles économiques, la complexification des chaînes logistiques, ainsi que l'augmentation des attentes des clients, justifiaient une adaptation de cette norme dans un monde en pleine mutation. Il estime qu'ISO 9001 doit permettre d'accroître la capacité des organisations à répondre aux attentes de leurs clients, tout en reflétant l'environnement toujours plus complexe dans lequel ces dernières opèrent. Elle doit aussi tenir compte des besoins de toutes les parties intéressées et s'aligner sur d'autres systèmes de management – d'où la nécessité d'une révision approfondie et détaillée.

Les modifications apportées sont-elles concluantes ? Pour Anni Koubek, qui dirige le département Innovation de Quality Austria, la version 2015 de cette norme « répond nettement mieux que la version 2008 au contexte commercial dans lequel évoluent la plupart des organismes, à savoir un environnement mondialisé, dynamique, complexe, connecté et axé sur les technologies de l'information (TI). »

## Qu'est-ce qui a changé ?

Première bonne nouvelle, ISO 9001:2015 sera plus facile à utiliser, notamment en association avec d'autres normes de systèmes de management ; elle sera également moins prescriptive – par exemple, la documentation sera moins contraignante et plus conviviale, et le langage a été simplifié. La philosophie sous-jacente d'ISO 9001:2015 est axée sur l'importance de l'élément de sortie. On cherche donc à savoir si les processus d'un organisme donné permettent d'obtenir les résultats escomptés, et si le système tient bien ses promesses – question centrale dans la mise en œuvre d'ISO 9001 – en « démontrant l'aptitude de l'organisme à fournir constamment des produits et

des services conformes aux exigences », explique Nigel Croft, Président du sous-comité de l'ISO en charge de la révision de cette norme.

« ISO 9001:2015 est fortement axée sur la performance et se concentre davantage sur les objectifs à atteindre que sur la manière de les atteindre » ajoute M. Croft. Cette nouvelle version combine l'efficacité de « l'approche processus » à un nouveau concept central, « l'approche par les risques », afin de hiérarchiser les processus, en appliquant le cycle PDCA (Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir) à tous les niveaux de l'organisme pour gérer les processus ainsi que le système dans son ensemble, et donc améliorer les performances. Cette nouvelle approche par les risques vise à éviter des conséquences indésirables telles que des produits et services non conformes. La version 2015 adopte la nouvelle structure de niveau supérieur pour les normes ISO relatives aux systèmes de management – fondée sur l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé des Directives ISO/IEC. Cette nouvelle approche devrait avoir un impact significatif pour les organisations, les formateurs, les consultants, les organismes de certification et d'accréditation, les auditeurs et les rédacteurs de normes. L'Annexe SL prévoit une structure et des textes identiques, ainsi qu'une terminologie et des définitions communes pour toutes les futures normes de systèmes de management de l'ISO (NSM), donnant à chaque norme un aspect similaire et facilitant la mise en œuvre simultanée de plusieurs de ces normes au sein d'une organisation. Désormais, toute nouvelle NSM se conformera à ce cadre afin d'assurer cohérence et compatibilité, mettant ainsi fin à toute confusion éventuelle au moment de sa mise en œuvre.

Mark Braham, du Chartered Quality Institute, liaison de catégorie A au sein du comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, voit dans l'utilisation du cadre défini dans l'Annexe SL un « énorme avantage » en vue d'intégrer d'autres normes de systèmes de management, tout en réduisant le temps et les efforts nécessaires en termes de management pour répondre aux exigences. Pour sa part, Sheronda Jeffries estime que le cadre prévu par cette nouvelle Annexe permettra aux organisations de mieux saisir les différences et les similitudes entre ISO 9001:2015 et d'autres NSM.

## Que vous apporteront ces changements ?

« ISO 9001:2015 reconnaît l'importance des activités d'une organisation donnée, que ce soit en termes de types de produits et services fournis, d'importance, ainsi que de facteurs externes et internes pouvant influencer sur sa manière de travailler », explique Nigel Croft. Plutôt que d'imposer une « recette » pour la conception du système de management de la qualité, cette nouvelle version pousse chaque organisation à une réflexion sur ses particularités. Les organisations auront donc plus de souplesse dans la façon dont elles choisiront de mettre en œuvre cette norme, ainsi que concernant le type de documentation exigée et son volume.

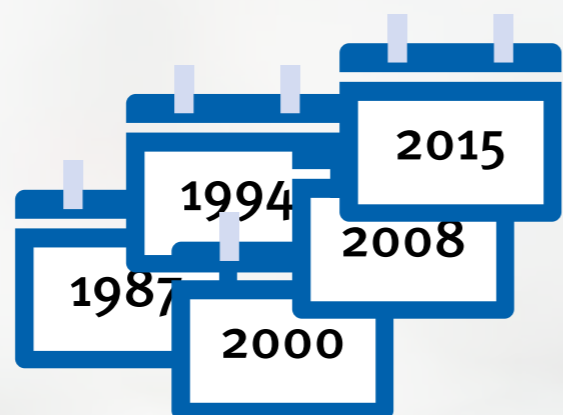


ISO 9001:2015 sera plus facile à utiliser, notamment en association avec d'autres normes de systèmes de management.



**Nigel Croft**, Président du sous-comité SC 2 de l'ISO/TC 176 sur les systèmes qualité qui a révisé cette norme.

# ISO 9001 à 25 ans



Les **différentes éditions** d'ISO 9001

ISO 9001 suscite un **engouement extraordinaire** dans le **monde entier**



Au cours des dix dernières années, le nombre de certificats ISO 9001 a augmenté de **72%**.

## Travail accompli lors du processus de révision



Le **sous-comité SC 2, Systèmes qualité, de l'ISO/TC 176** est chargé de l'élaboration et de la révision d'ISO 9001.

## Processus de révision et transition vers la nouvelle version

Jun 2013	Mai 2014	Juillet 2015	Septembre 2015	Septembre 2018	
Projet de comité (CD)	Projet de Norme internationale (DIS)	Projet final de Norme internationale (FDIS)	Publication d'ISO 9001:2015	Fin de la période de transition	ISO 9001:2015
				<b>Période de transition de 3 ans</b>	

Découvrez notre vidéo



Regardez nos Google Hangouts



Cette version révisée répond aux évolutions intervenues dans les domaines des technologies, de la diversification des entreprises et du commerce international.

L'un des facteurs essentiels était le meilleur alignement de toutes les normes de systèmes de management de l'ISO en termes de structure, de contenu et de terminologie, qui est particulièrement flagrant lorsque l'on examine les nouvelles versions d'ISO 9001 et d'ISO 14001, souligne M. Croft en faisant allusion à l'Annexe SL. Cet alignement vise à faciliter la vie des organisations qui ont besoin de satisfaire aux exigences de plusieurs normes dans un seul et même système de management.

### Les atouts d'une approche par les risques

Pour Alan Daniels, cette nouvelle version permettra de mettre en place un SMQ plus robuste puisqu'elle relie l'approche processus intégrant le cycle PDCA et l'approche par les risques, et aligne le SMQ sur la planification stratégique et les processus métiers. « L'identification des risques apporte une valeur ajoutée et ouvre la voie à des améliorations, et l'engagement de la direction augmente les chances de réussite à tous les niveaux. » D'après Sheronda Jeffries, l'introduction de la notion d'« approche par les risques » et de celle de « risques et opportunités » encouragera les organisations à être plus proactives.

« L'approche par les risques aidera les organisations à prendre des décisions d'ordre opérationnel qui tiennent compte des risques, en fournissant la structure permettant de gérer ces derniers » explique Lorri Hunt, du cabinet Lorri Hunt & Associates Inc. basé aux États-Unis et spécialisé dans le conseil, l'audit et la formation dans le domaine des systèmes de management de la qualité. Anni Koubek estime également qu'il s'agit du changement le plus important de la version 2015, en précisant toutefois que ce n'est pas le seul élément différenciateur par rapport à la version de 2008; « c'est aussi l'orientation générale sur les résultats qui s'en dégage, ainsi qu'une certaine flexibilité concernant la façon dont le système de management est établi ».

Les rédacteurs  
d'ISO 9001:2015 sont  
parvenus à élaborer  
un SMQ plus fiable.



### Impliquer le leadership

D'après Simon Feary, le principal changement concerne le passage de l'engagement de la direction au leadership et (à l') engagement, ancrant la responsabilité de la mise en œuvre et du fonctionnement du SMQ à tous les niveaux de l'organisation. Les exigences relatives à une plus grande implication de la direction mettront en avant les professionnels de la qualité comme jamais auparavant, explique-t-il. Que ce soit lors de la mise en œuvre de programmes de management de la qualité ou lors de l'audit de SMQ selon les normes de systèmes de management, M. Feary encourage les professionnels de la qualité à saisir l'opportunité de développer de nouvelles compétences et jouer un rôle pour valoriser leur organisation.

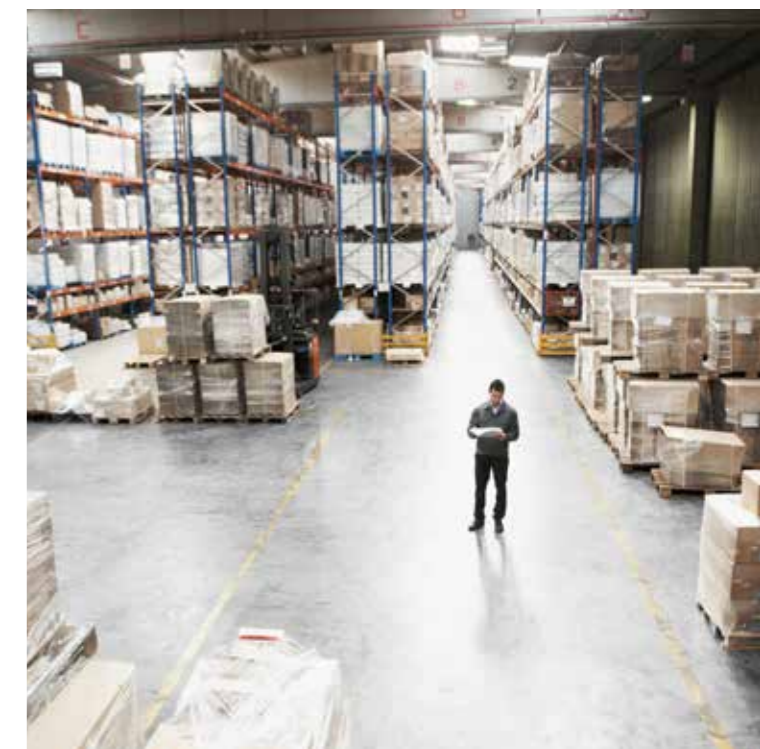
Pour Mark Braham, la principale évolution réside dans le fait que l'accent est désormais mis sur l'engagement de la direction, notamment parce qu'« elle se doit d'agir pour répondre aux exigences et ne peut déléguer ». Lorry Hunt interprète l'importance accordée au leadership comme une transition vers une philosophie, non plus centrée sur la responsabilisation d'un seul représentant de la direction pour le SMQ, mais sur l'approbation du système par l'ensemble de la direction.

Leopoldo Colombo, Directeur général du Groupe Quara, une organisation latino-américaine spécialisée dans la formation et le conseil en management, estime que cette approche descendante augmentera de manière significative la valeur d'ISO 9001 aux yeux des cadres dirigeants. Il estime que l'époque où un responsable qualité était remercié, une fois son compte rendu sur le SMQ terminé, puis prié de quitter la réunion avant de passer aux questions sérieuses, est révolue. « La version 2015 met en place les exigences et les ancrages nécessaires pour s'assurer que le SMQ est solidement intégré aux activités de l'organisation et aligné sur ses orientations stratégiques, ce qui signifie que passer en revue l'efficacité du SMQ sera assimilé à passer en revue l'efficacité de l'entreprise. »

### Repartir sur de nouvelles bases

« ISO 9001:2015 offre la possibilité de repartir sur de nouvelles bases en termes de mise en œuvre d'ISO 9001 par les utilisateurs » estime José Domínguez, membre du Conseil de l'Institut latino-américain pour la qualité (INLAC) et Directeur général de Plexus International au Mexique, une organisation offrant des services de formation, d'évaluation et de coaching dans le domaine des SMQ. Il estime que si les utilisateurs sont convaincus qu'ISO 9001 est le principal outil à leur disposition pour mettre en place, faire fonctionner et améliorer leur SMQ et l'utilisent comme l'un des fondements de leurs activités, ils trouveront dans cette norme un appui plus souple et plus fiable, facilement adaptable à la nature et au contexte de leur organisation.

Luiz Nascimento considère que, de manière générale, toutes ces modifications représentent une réelle avancée et permettent de renforcer l'idée que les systèmes de management de la qualité sont véritablement



efficaces. « Il est possible que la perception du système de management de la qualité évolue et que ce dernier ne soit plus assimilé à de la paperasserie inutile et un fardeau administratif superflu », explique-t-il, ajoutant que cette nouvelle version, si elle est mise en œuvre comme il se doit, peut augmenter la crédibilité de la certification.

### Certification par tierce partie

Qu'impliquera ISO 9001:2015 pour les organismes d'accréditation et de certification ? Si Mark Braham estime qu'elle entraînera dans un premier temps un surplus de travail pour passer en revue les écarts, mettre en œuvre les modifications et se préparer au premier audit de certification, il s'attend également à ce que les organismes de certification soient en mesure de réduire le nombre de jours d'audit nécessaires, permettant par conséquent de réaliser des économies.

Sheronda Jeffries estime que la compréhension du « contexte », des « parties intéressées » et du « domaine d'application du système de management de la qualité » aura un impact positif sur le processus de certification par tierce partie car les organismes seront encouragés à examiner les limites de leur SMQ et à reconnaître les besoins et les attentes de leurs clients.

Pour contrebalancer son enthousiasme vis-à-vis de cette nouvelle version, Simon Feary met en garde contre le fait que la réussite de sa mise en œuvre reposera sur la volonté des organismes de certification de relever le défi en reflétant les intentions des rédacteurs de la norme dans les services qu'ils proposeront. Mark Braham partage cet avis, soulignant que « le succès de cette nouvelle norme dépendra des capacités des organismes de certification et représentera un défi salutaire ». Il estime que c'est ce qui différenciera un certificat accroché au mur, d'un système de management efficace, capable d'augmenter la satisfaction des clients et de réduire les coûts opérationnels.

### Une adaptation sans difficultés

Les premiers signes indiquent que les rédacteurs d'ISO 9001:2015 sont parvenus à élaborer un SMQ plus fiable qui permettra aux organisations d'inspirer confiance dans les produits et services qu'elles fournissent tout au long de la chaîne logistique aux clients dans le monde entier. Pour Nigel Croft, si ces signes se confirment, les organismes utilisant déjà un SMQ, dûment appliqué, fondé sur ISO 9001 ne devraient rencontrer aucune difficulté pour adapter leur SMQ aux exigences de cette nouvelle version. ■ GARRY LAMBERT





# ISO 9001 au service de la qualité des pipelines indiens

L'infrastructure mondiale de transport du pétrole et du gaz repose sur un réseau de pipelines de qualité pour distribuer, sur l'ensemble du globe, le pétrole brut et le gaz naturel indispensables à nos activités humaines. Le fabricant indien de tubes de canalisation Welspun Corp. Ltd. s'appuie sur ISO 9001 pour réaliser cet exploit.

Les organismes dans  
le monde entier auront  
tous beaucoup à gagner à  
passer à ISO 9001:2015.

Les conduites Welspun couvrent la moitié de la planète ! Sur une circonférence terrestre de 40 000 km, plus de 20 000 km de tubes de canalisation voués à des applications terrestres ou sous-marines proviennent du fabricant indien Welspun Corp. Ltd., l'un des plus gros producteurs mondiaux de tubes en acier. Animé par une forte culture « d'excellence technique », ce conglomérat basé à Mumbai est fier de fournir les conduites destinées à certains pipelines névralgiques de la planète, à partir de ses sites de production en Inde et aux États-Unis. Il a ainsi produit des conduites pour le projet de pipeline le plus profond (Independence Trail, golfe du Mexique), le plus haut (au Pérou, Peru LNG), le plus long (du Canada aux USA) et le plus lourd (golfe persique) au monde. Il compte en effet parmi ses clients prestigieux la plupart des groupes pétroliers et gaziers figurant au classement Fortune 100. L'Inde ne s'est pas immédiatement intéressée à la fabrication de tubes de canalisation et ses produits étaient souvent jugés de qualité inférieure par l'Occident. Mais lorsque la vague de mondialisation a frappé le pays dans les années 1990, l'état d'esprit a changé et les entrepreneurs ont commencé à se concentrer sur la fabrication de produits de qualité irréprochable de manière à pouvoir, eux aussi, jouir d'une part de ce nouveau marché mondial.

Les tubes en acier sont indispensables à l'industrie pétrolière et gazière, que ce soit pour le forage des puits d'exploration et de production ou le transport de fluides d'hydrocarbures et de gaz naturel vers les raffineries et les réseaux de distribution. Les sociétés pétrolières et gazières opèrent dans des conditions de plus en plus complexes et dans des milieux parfois extrêmes pour prospecter et exploiter de nouvelles réserves. Cela fait peser sur les fabricants de conduites des exigences extrêmement élevées en matière de sécurité et de fiabilité des produits.

Aussi, en matière de qualité, Welspun applique fidèlement sa devise « Dare to Commit » (oser s'engager) d'un bout à l'autre de la chaîne – de l'approvisionnement en matières premières jusqu'au revêtement de pointe de ses conduites – pour ne laisser sortir de ses sites de production que des produits de qualité optimale. L'entreprise est d'ailleurs bardée de certifications pour le prouver, au premier chef desquelles la certification ISO 9001 sur les systèmes de management de la qualité. À l'occasion de la publication de la nouvelle édition de la norme en septembre 2015, M. T.S. Kathayat, Président, Qualité et services techniques, Welspun Corp. Ltd., nous parle des projets qualité « dans le pipeline » de l'entreprise.



## Une quête de qualité

Welspun étant une entreprise axée sur les technologies et les systèmes, le management de la qualité doit être intégré à nos activités dans une optique de durabilité. Dès l'instant où nous avons établi notre premier site de fabrication de conduites dans l'État du Gujarat (Inde) en 1996, ISO 9001 nous a offert un appui stratégique. Nous avons élaboré un système intégré de management de la qualité, combinant les exigences d'ISO 9001 et de la spécification API Spec Q1 de l'Institut américain du pétrole. À l'origine, nous avons exclu les exigences relatives à la conception et au service conformément au domaine d'application d'ISO 9001, mais nous avons observé par la suite que la spécification API Spec Q1 nous demandait de nous conformer également aux exigences de conception. En entreprise consciencieuse, nous appliquons nos valeurs fondamentales – engagement, confiance, rapidité, attention à la clientèle, discipline, adaptabilité, perfectionnement du personnel, intégrité, éthique, qualité et innovation – dans l'optique de faire bien, du premier coup et toutes les fois suivantes. Nous nous devons donc de prendre les bonnes décisions. Au début, la conception d'un manuel qualité unique conjuguant les exigences des deux normes ne nous a pas posé de difficulté particulière. Or deux organismes sont intervenus pour la certification de notre site – l'un pour ISO 9001 et l'autre pour la spécification API Spec Q1.

## À propos des pipelines

Welspun Corp. Ltd. est le plus beau fleuron du groupe Welspun et un géant mondial des conduites de canalisation gros diamètre. L'entreprise a fourni des millions de kilomètres de tubes de canalisation pour la distribution du pétrole brut, des produits raffinés et du gaz naturel nécessaires à notre mode de vie actuel, ce qui n'est pas un mince exploit. Il faut préciser que l'acheminement de tubes d'acier d'un bout à l'autre de la planète, implique:

- L'expédition de 5 000 km environ de tubes de diamètres de 10 cm à 1,40 m environ, pesant plus d'un million de tonnes métriques
- L'affrètement de 100 navires environ entre l'Inde et les trois continents
- Plus de 50 000 cargaisons par camion
- Plus de 1 200 chargements de barges
- Plus de 5 000 wagons
- Desserte portuaire multiple
- Desserte terrestre
- Sites de stockage multiples

## La solution ISO

Les résultats ne se sont pas fait attendre. ISO 9001 nous a aidé à mettre en place un système de management de la qualité (SMQ) mondial pour l'ensemble des sites de production de l'entreprise en Inde, en Arabie saoudite et aux USA. En l'espace de quelques mois, notre usine de fabrication de conduites de haute technologie à Dahej, au Gujarat, a obtenu l'aval de nombreuses sociétés pétrolières et gazières figurant au classement Fortune 100. Nous étions en chemin vers la réussite!

Depuis que nous avons mis en œuvre des normes, nous avons reçu plusieurs prix, tant au niveau national qu'international, au titre de l'excellence de notre système qualité et de nos sites de production. Aujourd'hui, nous sommes fiers de pouvoir dire que toutes nos installations sont certifiées ISO 9001, ISO 14001, ISO/TS 29001, et ISO/IEC 17025 pour les installations d'essai, entre autres normes. Les certifications ISO ont créé le cadre nécessaire pour développer nos activités à l'international et ainsi devenir le premier fabricant mondial de conduites de gros diamètre – un label dont nous sommes fiers.

ISO 9001 nous a permis de concrétiser la vision qui est au cœur de notre stratégie, dans l'optique de véritablement « nous poser en leader mondial, servir avec passion, nous développer rapidement, innover dans le domaine de la

L'expérience de  
Welspun est tout  
à fait unique.

qualité et exceller sur le plan éthique » pour répondre au plus hautes attentes de nos parties prenantes. Nos objectifs de qualité s'articulent autour de ces valeurs et sont vérifiables à l'aide de critères SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, et temporels).

## Continuer le bon travail

Pour continuer sur notre lancée, nous avons récemment engagé une nouvelle initiative fondée sur la méthode qualité japonaise « 7S », qui porte plus loin la méthode habituelle « 5S » énonçant, avec des mots commençant tous en japonais par la lettre « s », les cinq principes qui régissent l'organisation d'un cadre de travail rationnel pour plus d'efficacité et d'efficience. Nous avons en fait ajouté à notre panoplie « 5S », deux critères supplémentaires (durabilité et esprit). Cet outil fait des miracles dans l'une de nos usines à Anjar, en Inde, et nous avons l'espoir d'étendre cette initiative à l'ensemble de nos installations dans le monde.

À Welspun, le contrôle qualité ne se limite pas à la certification du produit final. Il s'agit plutôt de surveiller de manière continue chaque étape du cycle de production pour, au final, obtenir un produit de premier ordre. Notre quête d'amélioration continue implique que nous procédions régulièrement à l'étalonnage et à la validation de notre système de management de la qualité d'entreprise, en faisant appel à des experts en management de la qualité reconnus au plan international, pour « diagnostiquer » les éventuelles lacunes de notre système existant. Cette démarche nous aide à améliorer et harmoniser notre système de management de la qualité dans l'ensemble de nos installations.

*Welspun utilise le procédé de formage JCO, reconnu depuis quelques années comme l'un des modes les plus rentables et les plus souples pour produire des tubes de qualité.*





Photo: Welspun Corp., Ltd.

Welspun utilise le procédé de soudage à l'arc submergé (SAW) qui permet d'augmenter rapidement les taux de dépôt et la profondeur de pénétration de soudage. Vue intérieure du procédé SAW de Welspun.

Nous avons également mis sur pied des forums qualité mensuels, présidés par l'équipe de direction, pour examiner nos processus et les résultats de nos produits en matière de qualité. Au niveau du site de fabrication, les responsables suivent les choses d'encore plus près, en examinant chaque semaine les résultats en présence de tous les chefs d'atelier. Enfin, au niveau de l'entreprise, nous organisons une réunion technique transversale pour l'ensemble de l'entreprise, destinée à favoriser un échange de meilleures pratiques entre les salariés. Nous sommes ainsi en mesure de normaliser nos processus qualité dans l'ensemble de nos installations.

### Passer au numérique

L'expérience de Welspun dans la mise en œuvre d'ISO 9001 et d'autres systèmes de management est tout à fait unique. Ces systèmes sont accessibles en ligne au personnel de l'atelier, au travers d'une série de modules qualité dans notre progiciel de gestion intégré (ERP), et nous avons créé un dossier partagé sur l'Intranet à la disposition de l'ensemble de nos

sites, présentant notre système qualité, hygiène et sécurité au travail (QHSE). Par ailleurs, toutes nos procédures opérationnelles normalisées (SOP), y compris la maîtrise de la documentation, sont gérées numériquement sur notre logiciel ERP.

Les clients et les auditeurs tierce partie ont également accès à cet Intranet lorsqu'ils procèdent à l'audit de nos installations. Nous voulions un système numérique de pointe pour le management des aspects qualité, hygiène et sécurité, afin d'éliminer les déchets et les dépenses de papier. Chaque poste de travail est maintenant équipé de terminaux, de sorte que les documents numériques sont toujours à portée de main – quelle que soit votre fonction dans l'entreprise. Indépendamment de la documentation relative au système, on y trouve également les normes et autres documents techniques, à la disposition de tous sur l'Intranet.

### Rien à cacher

Un tel niveau de qualité n'est possible que s'il existe une transparence réciproque et un niveau d'exigence analogue avec nos partenaires. Nous exigeons que

tous les fournisseurs impliqués dans notre chaîne d'approvisionnement soient également certifiés ISO 9001 et surveillent régulièrement leur système qualité.

Inversement, nos installations sont agréées et approuvées par une multitude de groupes pétroliers et gaziers internationaux répondant à des appellations aussi illustres que TCPL, Total, Shell, Exxon, BP, Chevron, GASCO, Spectra Energy, Enterprise, Enbridge, Petronas, Petrobras, Saudi Aramco – et continuent à être régulièrement auditées par de nouveaux clients dans le monde entier.

Nous prenons très au sérieux les observations résultant de ces audits et apportons toutes les « corrections » nécessaires en adoptant un plan d'action d'application immédiate et à long terme. Nos clients procèdent en outre régulièrement à des audits sur des projets spécifiques qui nous permettent de bien adapter notre système de façon systématique.

### Oser s'engager

Compte tenu de notre engagement pour l'amélioration continue, la mise à niveau de notre système selon les exigences de la nouvelle ISO 9001:2015 sera facile. Cela fait partie du processus, pour ainsi dire. La version révisée adopte une approche fondée sur les risques, qui manquait grandement à la version précédente. Nous avons déjà organisé des ateliers « d'introduction aux nouveautés ISO », animés par celui qui n'est autre que Nigel Croft, le Président de l'ISO/TC 176/SC 2 consacré aux systèmes qualité, qui a formé les effectifs de nos sites de production dans le monde entier.

La nouvelle norme devrait nous aider à réduire au minimum nos risques d'exploitation, bien que cet aspect soit déjà couvert dans notre système de management actuel dans deux importants domaines : les livraisons et la qualité des produits. Les risques sont évalués au moment de la passation des contrats pour l'achat de l'acier destiné à la réalisation d'un projet. L'acier étant notre principal coût, le contrôle de sa qualité ainsi que de certaines autres matières premières clés est notre priorité essentielle et doit répondre à des spécifications très strictes.

Avec l'appui de la direction, nous déploierons un système de management des risques amélioré dans l'ensemble de nos usines de fabrication. Nous nous employons déjà à mettre en œuvre les nouvelles exigences d'ISO 9001 et, avec l'audit bien amorcé de notre site d'Anjar par l'Institut américain du pétrole (API), la documentation existante de notre SMQ est en cours de révision.

Je suis convaincu que les organismes dans le monde entier auront tous beaucoup à gagner à passer à ISO 9001:2015. Et si je puis me permettre une suggestion, les entreprises qui opéreront la transition vers la nouvelle norme devront mettre l'accent sur la formation de leur personnel, afin d'inculquer les avantages à partir de la base. Même si cela peut paraître un lourd investissement en temps et en argent, le jeu en vaut largement la chandelle. J'ose, moi-même, m'engager! ■



Les avancées technologiques ont permis de stimuler la performance du procédé SAW, et d'atteindre des objectifs de productivité élevés. Vue extérieure du procédé SAW de Welspun.

ISO 9001 nous a permis de concrétiser la vision qui est au cœur de notre stratégie.

## EXPO MILANO 2015 QUAND LES NORMES AIDENT À NOURRIR LA PLANÈTE

L'ISO, représenté par son membre italien (UNI), s'est associée à 16 organisations internationales basées à Genève à l'occasion d'une présentation conjointe organisée en septembre 2015, à Milan, en Italie. Cette présentation portait sur la contribution de chacune de ces organisations en vue de répondre aux inquiétudes planétaires que soulève la question de l'alimentation. Ces discussions ont eu lieu au Pavillon Suisse à Expo Milano 2015, l'Exposition universelle qui se tient de mai à octobre de cette année autour du thème « Nourrir la Planète, Énergie pour la Vie ». Cet événement a permis au public d'appréhender la question de l'alimentation dans la perspective des droits de l'Homme, de la santé, du commerce, de l'environnement, de la propriété intellectuelle, de l'innovation, mais également et surtout dans la perspective des normes, qui sous-tendent l'ensemble de ces domaines essentiels.

Au nom de l'ISO, Alberto Monteverdi, responsable de la communication pour l'UNI, a vanté les nombreux avantages que



représentent les Normes internationales dans le domaine de l'alimentation. Il a ainsi souligné que « plus de 1 000 normes ISO, couvrant aussi bien le management de la sécurité des denrées alimentaires que la recherche des Salmonella dans les denrées alimentaires ou la sécurité des emballages, permettent de promouvoir la qualité et la sécurité des aliments, ainsi que l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement, de la ferme à l'assiette, tout en participant à la prévention de maladies, la détection de bactéries et la gestion des risques ».

« Genève est très fière d'être une ville internationale » a conclu Sami Kanaan, Conseiller administratif en charge du Département de la culture et du sport et ancien Maire de la ville de Genève, en faisant le bilan des travaux menés en commun par les organisations internationales à Genève.



## LA NORME SUR LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

ENTRE LES MAINS  
DES EXPERT

Chaque année, plus de 2,3 millions de personnes perdent la vie des suites de blessures et maladies liées au travail, auxquelles viennent s'ajouter plus de 300 millions de blessés\*. Afin de faire baisser ces chiffres, l'ISO élabore sa première norme relative au management de la santé et de la sécurité au travail, qui vise à aider les organisations à prévenir de tels incidents et améliorer la santé et le bien-être de leurs employés.

ISO 45001, qui énonce les exigences applicables aux systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail, a récemment franchi une nouvelle étape en vue de sa publication à l'issue de la consultation fructueuse intervenue au stade comité (CD) de son processus d'élaboration.

Le Comité de projet ISO/PC 283, qui dirige ce projet, a tenu une importante réunion à Genève, en Suisse, fin septembre. Cette réunion organisée sur une semaine, a été officiellement ouverte par des personnalités majeures de l'ISO et de l'OIT qui ont accueilli 110 experts venus du monde entier. Grâce aux travaux de ce groupe, la norme est passée au stade de Projet de Norme internationale (DIS), le stade enquête qui représente une étape essentielle dans le processus d'élaboration d'une norme.

Notre entretien avec David Smith, Président du Comité de projet ISO/PC 283, vous permettra d'en savoir plus sur ISO 45001 et les experts qui élaborent cette norme (page 40).

\* Source: OIT

## UN MONDE PLUS ACCESSIBLE!

Selon les statistiques de l'ONU, près d'un milliard de personnes dans le monde vivent avec un handicap et rencontrent de nombreux obstacles en termes d'accès aux services de base – mobilité, emploi et éducation – que la plupart d'entre nous tiennent pour acquis. Les personnes vivant avec un handicap se heurtent parfois à des difficultés pour accéder à certains bâtiments, aux transports et même aux technologies de l'information et de la communication les plus élémentaires que sont le téléphone, la télévision et l'Internet. La Journée internationale des personnes handicapées des Nations unies, célébrée le 3 décembre, reconnaît le droit des personnes handicapées à participer à la vie sociale, sur un terrain d'égalité. Ce principe sera mis en avant lors de cette Journée, axée cette année sur l'inclusion sociale pour favoriser l'accessibilité et l'autonomisation pour les personnes handicapées.

Les normes ISO sont un outil essentiel pour permettre l'inclusion des personnes handicapées. Couvrant une infinité de domaines allant de l'environnement physique aux technologies de l'information, en passant par des questions plus spécifiques telles que les dispositifs de mobilité, ces normes donnent aux fabricants, aux prestataires de services et aux décideurs politiques des lignes directrices et des spécifications pour le développement de produits et services accessibles à tous.

En outre, un ensemble de lignes directrices à l'intention des normalisateurs, le Guide 71, permet de garantir la prise en compte des questions d'accessibilité lors de l'élaboration ou de la révision de normes, permettant ainsi aux citoyens handicapés de revendiquer une place légitime au sein de notre société.

## LA DERNIÈRE ÉTUDE ISO RÉVÈLE SES STATISTIQUES POUR 2014

L'économie évolue et nous devons suivre le mouvement. Comme le confirme l'Étude ISO 2014 sur les certifications, qui présente un panorama mondial des certifications selon ces normes fondamentales, cette évolution n'érode pas pour autant l'intérêt et la pertinence des normes ISO relatives aux systèmes de management. L'intérêt est en réalité tel, qu'une nouvelle norme – ISO 22301 relative à la continuité d'activité – a été incluse dans cette étude annuelle, portant à huit le nombre total de normes couvertes par l'Étude, contre sept habituellement.

La dernière édition de l'Étude reflète trois normes qui sortent du lot:

- Le management de l'énergie (ISO 50001, qui continue de prospérer avec une croissance de 40 %)
- Le management de la sécurité des denrées alimentaires (ISO 22000, avec un score respectable de 14 %), et
- Le secteur de l'automobile (ISO/TS 16949), dont la croissance de 8 % reflète une reprise récente, et cependant continue, du marché

Corroborant une tendance amorcée depuis quelques années, la part mondiale des certificats ISO 9001 (management de la qualité) et ISO 14001 (management environnemental) s'est stabilisée, avec une croissance faible de 1 % pour ISO 9001, tandis qu'ISO 14001 a connu une reprise par rapport à l'année précédente, avec une progression honorable de 7 %.



Pour plus d'informations,  
vous pouvez consulter  
le résumé de l'Étude ISO  
(disponible en anglais).



## LA NORMALISATION RÉINVENTÉE GRÂCE AU CROWDSOURCING

La plateforme NENCrowd, la première du genre, est une plateforme de financement participatif qui opère en B2B et vise à élargir l'intérêt pour le travail de normalisation. Outil innovant mis en place par le NEN, membre de l'ISO pour les Pays-Bas, « la plateforme NENCrowd a été conçue pour toucher, attirer et impliquer un large public dans le cadre des projets du NEN », explique Emiel Verhoeff, en charge des Activités nouvelles, des relations et de l'innovation au sein du NEN. Cette plateforme offre aux parties intéressées les moyens de gérer comme elles l'entendent leur contribution financière à des projets, ainsi que leur niveau d'implication dans ces derniers, tout en déterminant l'étendue de leur engagement.

Afin de répondre aux besoins de différentes parties prenantes, NENCrowd leur propose différents « types d'engagements » (récompenses) en vue, par exemple, de suivre, de soutenir ou de se joindre à un comité de normalisation. NENCrowd permet également de faciliter le processus de promotion, d'information, d'enquête, d'engagement, de participation, de facturation et, bien entendu, de partage sur les réseaux sociaux. « Repenser les besoins et l'engagement d'un groupe élargi de parties prenantes, ainsi que la question du soutien financier, peut apporter des idées intéressantes en termes de modèles opérationnels » observe Emiel Verhoeff. « De plus, le système utilisé par NENCrowd pour évaluer les réponses est un formidable outil qui permet de visualiser en toute transparence le niveau d'engagement des parties prenantes. C'est un élément crucial pour l'évaluation de facteurs de succès essentiels dans le cadre du lancement de nouveaux projets. » NENCrowd en est encore à ses balbutiements. Il faudra un plus grand nombre de projets pour mettre en place des récompenses sur mesure pour chaque type de projet, en fonction des besoins d'une clientèle réelle, et en tirer des enseignements. N'hésitez pas à visiter le site Internet de NENCrowd ([www.NENCrowd.nl](http://www.NENCrowd.nl)) et faire part de vos impressions. Le plus important étant de participer!



Photo: NEN



Atteindre  
ses objectifs  
environnementaux  
avec **ISO 14001:2015**

Notre impact sur l'environnement ne cesse d'augmenter, c'est un fait. Nous devons donc mieux comprendre et gérer cet impact. La version révisée d'ISO 14001 répond aux défis écologiques de notre planète en aidant les organisations à réduire leur impact environnemental et comprendre l'effet de l'environnement sur leurs activités.



La nouvelle édition d'ISO 14001:2015, fraîchement publiée, ancre dans le 21<sup>e</sup> siècle la Norme internationale relative au management environnemental qui a rencontré le plus de succès dans le monde. C'est un grand pas en avant pour une norme environnementale essentielle qui couvre, sous un seul et même texte, tous les défis environnementaux (eau, air, sol, déchets, biodiversité, services écosystémiques, défis climatiques, etc.), et permet aux organisations de les gérer dans une approche globale. Dans un monde constamment confronté aux défis environnementaux, il s'agit d'une excellente nouvelle. Contribuer, chacun à sa mesure, à la protection de la planète n'est plus une simple déclaration d'intention : c'est désormais un impératif opérationnel stratégique. Alors que la société et la planète sont aux prises avec des questions telles que les catastrophes naturelles, la déforestation, la surpopulation, l'atténuation des changements climatiques et l'adaptation, etc., les entreprises continuent d'éprouver la nécessité de gérer leurs défis environnementaux et de contribuer à trouver des solutions à ces enjeux qui nous concernent tous. Selon Susan Briggs, l'Animatrice du groupe de travail chargé de la révision d'ISO 14001, dont l'expérience dans la mise en œuvre de systèmes de management environnemental n'est plus à démontrer, « cette norme a beaucoup évolué, mais d'un point de vue technique, les réels changements tiennent avant tout à la plus grande place accordée au développement durable. Nous ne souhaitons pas simplement prévenir la pollution. Nous

souhaitons préserver l'environnement de tout préjudice et de toute dégradation. Nous avons donc intégré cette approche dans la norme. »

Pour tout organisme utilisant ou envisageant d'utiliser ISO 14001, ainsi que pour les quelque 300 000 organismes certifiés selon la norme à travers le monde, cette révision soulève des questions telles que les changements qu'elle implique ou ce dont il faudra tenir compte à l'avenir.

### Aller de l'avant

La première édition d'ISO 14001 a été publiée en 1996, bien que la nécessité d'une norme environnementale internationale remonte au « Sommet de la terre » de 1992 à Rio, qui a inscrit le développement durable au programme d'action des gouvernements.

« Avec près de 20 ans d'existence, ISO 14001 s'est imposée comme la norme environnementale la plus demandée au monde, saluée à la fois pour son accessibilité (elle s'applique aussi bien à l'industrie lourde qu'au secteur des services, au secteur public ou aux PME) et pour sa capacité à aider les entreprises à dégager des améliorations d'ordre opérationnel et environnemental, réduire les coûts et améliorer leur management de la conformité », souligne Anne-Marie Warris, Présidente du sous-comité en charge d'ISO 14001.

La dernière version de la norme remontait à 2004. Depuis, le monde a changé. « [...] La sensibilisation générale aux enjeux environnementaux, comme la question de l'accès à l'eau et de son utilisation, ou les défis climatiques, a beaucoup progressé » explique Anne-Marie Warris, et le temps était venu d'« envisager comment assurer la pertinence à long terme d'ISO 14001 pour les organisations modernes alors qu'elles sont confrontées aux enjeux environnementaux que nous connaissons tous ».

Par ailleurs, ISO 14001 n'a pas échappé aux critiques au fil des ans, même si beaucoup estimaient malgré tout qu'il existait une large marge d'amélioration possible pour stimuler l'adoption de cette norme, qui passerait nécessairement par une approche plus stratégique.

Qu'est-ce qui a donc motivé la révision de cette norme ? Dans un premier temps, un exercice a été mené en vue d'identifier les défis qui se profilent en matière de management environnemental, dont il est ressorti un certain nombre de thèmes ayant trait à la nécessité de « s'inscrire dans une logique de développement durable et de responsabilité sociétale », de « faire le lien avec la gestion opérationnelle stratégique » et de « tenir compte des impacts environnementaux dans la chaîne logistique/de valeur », etc. Dans un deuxième temps, il a été décidé que la révision devait intégrer le nouveau cadre commun de l'ISO en matière de systèmes de management ; enfin, dans un troisième temps, la révision s'est appuyée sur les résultats de l'étude menée en 2012/2013.



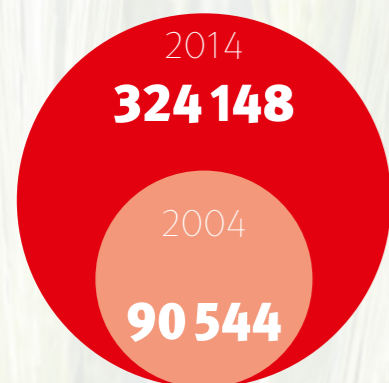
Cette norme fournit un cadre pour une approche globale et stratégique.

# ISO 14001 à 20 ans



À fin décembre 2013, on comptait plus de **300 000** certifications dans **171** pays.

L'engouement suscité par ISO 14001 depuis près de **20 ans** est **extraordinaire**



Au cours des dix dernières années, le nombre de certificats ISO 14001 a augmenté de **258 %**.

## Travail accompli lors du processus de révision



Le sous-comité **SC 1, Systèmes de management environnemental, de l'ISO/TC 207** est chargé de l'élaboration et de la révision d'ISO 14001.

## Processus de révision et transition vers la nouvelle version

Jun 2013	Mai 2014	Juillet 2015	Septembre 2015	Septembre 2018	
Projet de comité (CD)	Projet de Norme internationale (DIS)	Projet final de Norme internationale (FDIS)	Publication d'ISO 14001:2015	Fin de la période de transition	ISO 14001:2015
				<b>Période de transition de 3 ans</b>	

Découvrez notre vidéo



Découvrez notre tweetchat

Cette étude s'articulait autour de deux grands axes de réflexion : dans quelle mesure ISO 14001 devait-elle porter ou renforcer son attention sur les défis futurs liés au management environnemental ; et comment la valeur de la norme ISO 14001 était-elle perçue en matière de gestion opérationnelle et de management environnemental. Cette étude a servi de point de départ pour déterminer les modifications nécessaires, explique Maiko Okuno, de Mitsubishi UFJ Research and Consulting, une experte qui a participé à l'analyse des réponses, ainsi qu'à la révision d'ISO 14001. Cette nouvelle édition tient par conséquent compte des dernières avancées intervenues dans les pratiques de management environnemental, et reflète l'environnement toujours plus complexe, exigeant et dynamique dans lequel opèrent les organisations modernes.

### Tirer avantage d'ISO 14001

L'obtention de la certification ISO 14001 confère assurément un atout commercial à une organisation à qui elle permet de réduire ses émissions de gaz à effet de serre, de rationaliser sa gestion des déchets, tout en garantissant une plus grande maîtrise du risque d'entreprise et un avantage concurrentiel. Cette certification est donc positive pour les entreprises d'un point de vue commercial, tout en favorisant la protection de l'environnement.

Antonio Burgueño, Directeur qualité et RSE de FCC Construcción, une entreprise de construction espagnole basée à Barcelone, ne tarit pas d'éloges : « ISO 14001 nous a beaucoup apporté, notamment au niveau de la cohérence et de la rationalisation de nos processus à l'égard des tiers et dans l'ensemble de notre organisation au niveau global. »

« La mise en œuvre de la norme nous a également permis d'améliorer de manière significative notre impact sur l'environnement. Pour la seule année 2014, nous avons réduit nos émissions de carbone de plus de 23 tonnes, notre production de poussières de plus de 20 tonnes, et nous avons réutilisé 116 m<sup>3</sup> d'eau, sans compter les quelque 6 millions de mètres cubes de gravats propres en surplus que nous avons réutilisés ou recyclés, plutôt que de les envoyer vers des sites d'enfouissement. »

D'ailleurs, les entreprises indiquent que les deux raisons motivant la mise en œuvre de cette norme sont la volonté d'améliorer leur image, ainsi qu'un engagement général à protéger l'environnement. « Sans système de management certifié, nous n'aurions pas eu la capacité de remporter des marchés auprès de nombre de nos clients », conclut Bob Cutler, Directeur général, service de contrôle des huiles d'ALcontrol, l'un des principaux laboratoires d'analyse mondiaux dans le domaine des produits alimentaires et de l'environnement, qui dessert des organisations dans le monde entier.

### Élargir le champ d'action

La dernière version d'ISO 14001 cherche à atteindre les PME. Amarjit Kaur, une experte malaisienne de SHEMSI Sdn Bhd, qui a participé à la révision, explique que « les petites et moyennes entreprises sont un peu intimidées par le terme « développement

durable », mais c'est en les amenant à intégrer les concepts de protection de l'environnement et de perspective de cycle de vie, qu'elles se trouveront, sans s'en rendre compte, sur la voie du développement durable. »

Fortement axée sur les performances et les résultats, cette nouvelle édition aidera les entreprises, y compris les PME, à obtenir des résultats quantifiables sur le plan environnemental.

### Une meilleure intégration dans la stratégie

Cette norme comporte un certain nombre de changements clés. Amener le conseil d'administration à s'intéresser au management environnemental au point de l'intégrer dans ses priorités stratégiques, est l'un des changements les plus notables pour les Directeurs généraux et autres cadres dirigeants. Ils ont désormais une raison valable pour s'intéresser à cette question essentielle pour leur entreprise, puisqu'elle se rattache à leurs activités et préoccupations. Amarjit Kaur estime que la prise en compte de la performance environnementale dans les activités stratégiques courantes de l'organisme constitue probablement le principal changement. « Je m'en félicite », s'enflamme-t-elle, « j'espère que grâce à cette nouvelle approche, qui accorde une place plus explicite à l'environnement, ce sujet figurera à l'ordre du jour des réunions portant sur la stratégie et les orientations de l'organisme. »

Un nouvel article, axé spécifiquement sur le conseil d'administration, a été ajouté afin d'attribuer des responsabilités spécifiques aux personnes assumant un rôle de direction, ce qui leur permet par ailleurs de mieux maîtriser leurs stratégies organisationnelles. Le management concerne les processus, tandis que le leadership porte sur les comportements. Une bonne direction unifie la finalité et les orientations de l'organisme, en promouvant une culture d'entreprise interne dans laquelle chacun peut s'impliquer pleinement en vue d'atteindre les objectifs de l'organisme. Cette implication de la direction permettra d'optimiser la performance du système de management environnemental de l'organisme, rendant ce dernier plus durable, réduisant les coûts et aidant à préserver les ressources mondiales pour les générations futures.

### Environnement – votre impact et ses effets sur vous

Dans cette même perspective stratégique, les entreprises sont tenues d'examiner la spécificité de leur contexte et d'identifier les effets de l'environnement sur leurs activités. Cette demande implique la prise en compte de nouveaux facteurs applicables au contexte de l'organisme, comme la volatilité climatique, l'adaptation aux changements environnementaux et la disponibilité des ressources. Il s'agit là d'un grand pas en avant puisque les éditions précédentes n'incluaient pas les effets de l'environnement sur l'organisme dans le domaine d'application de la norme. Clairement, la protection de l'environnement reste un élément central de la philosophie d'ISO 14001, tout comme le devoir pour tout organisme de s'engager à adopter des mesures proactives



Les panneaux photovoltaïques sont une source d'énergie alternative.



Les experts du groupe de travail WG 5 du sous-comité SC 1 de l'ISO/TC 207, en charge de la révision d'ISO 14001, réunis à Londres pour la finalisation de la norme avant le vote sur le projet final de Norme internationale (FDIS).

pour préserver l'environnement de tout préjudice et de toute dégradation. Cela peut inclure des questions telles que l'utilisation durable des ressources, la protection de la biodiversité et des écosystèmes locaux ou l'adoption de mesures visant à prévenir la pollution.

La notion de « contexte » signifie également que les entreprises doivent tenir compte d'autres questions qui ne sont pas liées, de prime abord, à des préoccupations environnementales restreintes, mais qui peuvent avoir des effets préjudiciables sur leurs activités, par exemple le paysage concurrentiel dans lequel elles opèrent, les facteurs techniques et même culturels. S'attacher aux facteurs à la fois internes et externes peut aider les organismes à tirer parti d'opportunités bénéfiques tant pour eux-mêmes que pour l'environnement.

### Une perspective de cycle de vie

La notion de « perspective de cycle de vie » est mise en avant dans cette version de la norme, obligeant les organisations à adopter un point de vue plus large et à faire face à leurs questions environnementales dans une perspective plus holistique. Selon Susan Briggs, l'idée implique de « tenir compte de la performance, pas uniquement des activités opérationnelles de l'organisme, mais aussi des produits créés, de leur utilisation et de leur élimination finale ». La perspective de cycle de vie ne requiert pas une analyse détaillée du cycle de vie ; cela signifie en revanche que l'organisme doit engager une réflexion sur les phases du cycle de vie qu'il est en mesure de maîtriser ou d'influencer, à savoir, notamment, l'acquisition des matières premières, la conception, la production, le transport/la livraison, l'utilisation, le traitement en fin de vie et l'élimination finale. Les phases du cycle de vie varieront d'un produit à l'autre et d'un service à l'autre.

### Un cadre commun

La dernière version de cette norme adopte le cadre commun pour les normes de l'ISO relatives aux systèmes de management, qui fournit une structure générale pour les systèmes de management, à savoir le texte de base, ainsi qu'une terminologie et des définitions communes.

Ce nouveau cadre, que les experts appellent « Annexe SL » ou encore « Structure de niveau supérieur », figure dans le Supplément ISO consolidé des Directives ISO/IEC. Il est conçu dans l'intérêt des utilisateurs afin d'établir une plus grande cohérence entre les différentes normes de systèmes de management, facilitant ainsi la mise en œuvre simultanée de plusieurs systèmes de management et le lien aux systèmes d'activités communs.

### Cette version est-elle plus ou moins prescriptive que la précédente ?

À la lumière de ce qui précède, cette norme paraît plus prescriptive que l'édition 2004. Est-ce réellement le cas ? « Concernant toutes ses nouvelles « exigences », argumente Amarjit Kaur, « ISO 14001 offre plus de flexibilité aux organismes dans la manière de satisfaire aux exigences que dans les éditions précédentes, tout en insistant davantage sur l'amélioration de la performance environnementale. Elle fournit un cadre pour une approche globale et stratégique de la politique, des projets et des actions de l'organisme sur le plan environnemental – permettant aux entreprises d'insérer cette approche dans le contexte spécifique de leur organisation. »

### Rite de passage

Pour Anne-Marie Warris, il ne fait aucun doute que la nouvelle édition constituera un atout majeur pour les organisations. Elle prévoit qu'« ISO 14001 deviendra l'outil de référence des organisations permettant d'intégrer les questions environnementales, et les questions qui en découlent, telles que l'utilisation de l'eau, dans les plans, les actions et les réflexions stratégiques de l'entreprise. »

À compter de la publication d'ISO 14001:2015, les organismes certifiés selon l'édition 2004 disposeront de trois ans pour démontrer qu'ils se conforment aux exigences de l'édition 2015. « Le changement peut intimider, mais il s'agit simplement de se lancer », conclut avec une note optimiste Anne-Marie Warris. ■

ISO 14001 deviendra l'outil de référence des organisations permettant d'intégrer les questions environnementales.







# IBM s'appuie sur **ISO 14001** pour le développement durable

Son engagement fort et systématique en faveur du management environnemental a fait d'IBM l'une des entreprises les plus soucieuses de l'environnement au monde. Cette spécialiste mondiale des systèmes informatiques intégrés s'est en effet appuyée sur ISO 14001 pour mettre en place une politique globale en matière d'environnement. Wayne Balta, Vice-président, Affaires environnementales et sécurité des produits, chez IBM, nous en dit plus.

Avec ses quelque 380 000 employés et des clients dans plus de 175 pays, IBM est le premier fournisseur de services technologiques au monde. Et d'après l'étude réalisée cette année par la *Computer Business Review*, IBM est aussi l'une des entreprises les plus vertes du secteur des technologies aux États-Unis.

IBM joue depuis longtemps un rôle précurseur en matière d'environnement. En 1971, année où elle publia sa politique environnementale, l'entreprise défendait déjà ardemment la responsabilité d'entreprise en la matière

– et son engagement n'a pas faibli depuis. En 2012, 43 centres de données IBM répartis dans 19 pays de l'Union européenne (UE) ont obtenu le statut de « Participants » à la politique d'efficacité énergétique dans le cadre du Code de conduite européen pour l'efficacité énergétique des centres de données – un honneur pour IBM, puisqu'elle est la seule à avoir reçu cette distinction pour un nombre aussi important de centres de données.

Au cours des cinq dernières années, IBM a réalisé plus de USD 80 millions de dépenses d'investissement de capital

## Au cours des cinq dernières années, IBM a dépensé USD 463,6 millions pour encadrer les programmes environnementaux.



Photo: IBM Research - Zurich

Wayne Balta, Vice-président, Affaires environnementales et sécurité des produits, chez IBM.

et plus d'USD 463,6 millions de dépenses d'exploitation pour encadrer des programmes environnementaux dans le monde entier.

En l'appliquant à l'ensemble de ses activités, IBM a mis à profit ISO 14001 pour appuyer la mise en commun de bonnes pratiques et solutions, l'amélioration continue et la cohérence à l'échelle mondiale. Ainsi, son système de management environnemental (SME) est plus efficace et efficient, partout où l'entreprise exerce ses activités. Wayne Balta, Vice-président, Affaires environnementales et sécurité des produits, chez IBM, nous parle du SME de sa société, de l'importance qu'a ISO 14001 pour cette entreprise, et en quoi les efforts qu'elle a déployés en matière de protection de l'environnement ne sont pas étrangers à sa réussite.

**ISOfocus:** Les médias citent souvent IBM pour présenter l'intérêt des systèmes de management environnemental. Quelle importance ISO 14001 joue-t-elle dans la stratégie d'IBM?

**Wayne Balta:** La politique de protection environnementale mise en place par IBM oblige l'entreprise à adopter une attitude responsable dans toutes ses activités. Le SME que nous avons déployé mondialement fournit le cadre nécessaire pour honorer cette responsabilité et réaliser systématiquement et uniformément nos objectifs de protection de l'environnement, où que nous soyons dans le monde. Cette approche méthodique des questions environnementales permet à IBM de se concentrer proactivement sur le contrôle des intersections environnementales de ses activités et d'améliorer constamment sa performance.

En 1971, IBM a donné un cadre officiel à ses programmes environnementaux et à son engagement en faveur d'une responsabilité environnementale d'entreprise en rendant publique sa politique sur la question dans le document « Corporate Policy on IBM's Environmental Responsibilities ». Mettre en place ISO 14001 de façon globale et garantir une adhésion uniforme nous a donné l'opportunité d'examiner en profondeur le système de management que nous avons déjà depuis longtemps et, ainsi, de l'améliorer.

Le processus décrit dans ISO 14001 a aidé IBM à rester à la hauteur de ses responsabilités environnementales au moment où ses activités se transformaient, faisant d'elle non plus un simple producteur de systèmes d'intégration verticale, mais un fournisseur d'innovations et de services à haute valeur avec des priorités stratégiques comme l'informatique en nuage, l'analytique, ainsi que les technologies mobiles, sociales et de sécurité. Avec les années, les activités d'IBM ont changé, tout comme notre SME global, qui identifie et contrôle constamment les intersections environnementales qui impliquent pour nous de nouvelles opportunités d'affaires.

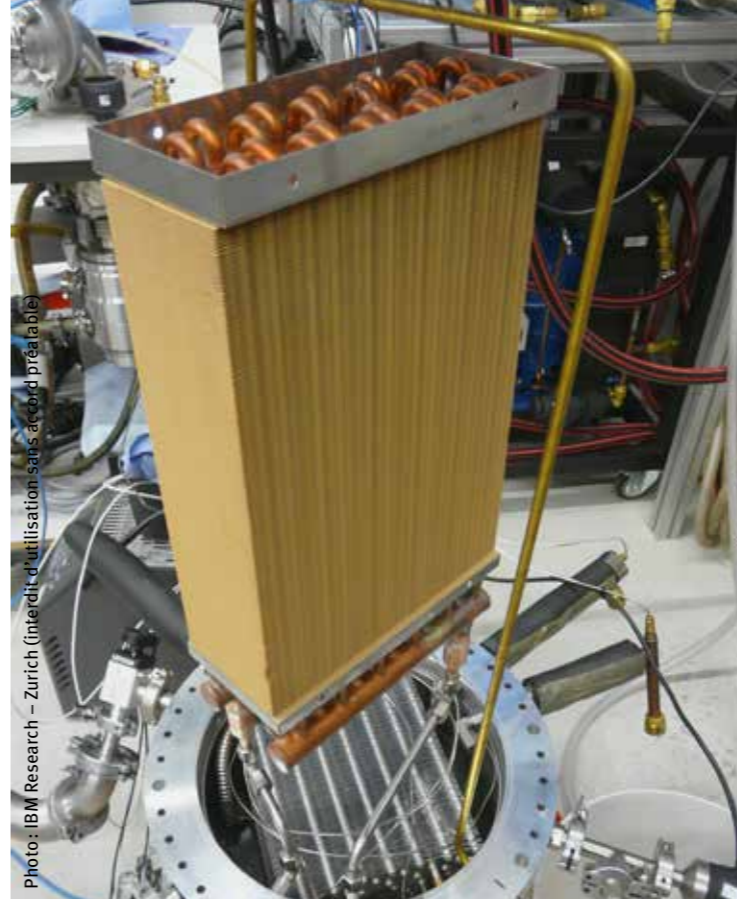


Photo: IBM Research - Zurich (interdit d'utilisation sans accord préalable)

Les scientifiques d'IBM Research, Zurich, Suisse, collaborent avec des partenaires externes sur un projet qui pourra permettre de refroidir les centres de données Cloud du futur en récupérant les rejets thermiques. Un échangeur thermique à adsorption (voir ci-dessus) convertira la chaleur en air froid à l'aide de vapeur, d'eau et de gel de silice.

**IBM est la première entreprise dont le SME a fait l'objet d'un enregistrement\* mondial pour sa mise en œuvre d'ISO 14001, tant pour la production que pour le développement de ses produits. Quelles ont été les évolutions depuis ?**

IBM était la première importante corporation d'envergure mondiale à obtenir l'enregistrement à la norme ISO 14001 d'un seul SME pour le monde entier – et ce, moins d'un an après la publication de la norme. La mise en œuvre de la norme a peut-être été moins difficile pour nous que pour les autres entreprises, car nous avons déjà un solide SME centralisé qui avait fait ses preuves pendant plus de 25 ans et présentait la plupart des caractéristiques énoncées dans la norme. Notre premier enregistrement mondial couvrait le développement de nos produits et nos activités de production.

Depuis 1997, notre SME n'a cessé d'évoluer pour rester en phase avec nos activités en pleine mutation tout en répondant aux besoins de nos clients. Aujourd'hui, notre enregistrement mondial selon ISO 14001 couvre non seulement le développement et la production de nos produits, mais aussi les sites de recherches où nous utilisons des produits chimiques, des organisations présentes dans plusieurs pays et leurs sites hors-fabrication, et différentes opérations, notamment celles relatives aux services de chaîne logistique et au recouvrement global des actifs. Nous avons par ailleurs mis à jour notre SME global pour affronter les opportunités et les enjeux environnementaux en lien avec nos services d'entreprise.

\* En Amérique du Nord, l'expression « enregistrement » est couramment employée pour désigner la certification, le terme utilisé par l'ISO et dans les normes ISO.

Le processus décrit dans ISO 14001 a aidé IBM à rester à la hauteur de ses responsabilités environnementales.



Photo : IBM Research - Zurich

**Comment ISO a-t-elle aidé IBM à identifier, et systématiquement réduire, l'incidence de ses activités sur l'environnement ? Avez-vous des faits ou des chiffres à donner à nos lecteurs ?**

L'engagement et les réalisations d'IBM en faveur de l'environnement remontent bien avant la mise en œuvre d'ISO 14001. Il serait donc faux de dire que la performance et les résultats de l'entreprise sur le plan environnemental sont uniquement dus à la norme ISO 14001. Toutefois, la rigueur et la discipline dont il a fallu faire preuve pour maintenir l'enregistrement, au niveau mondial, selon ISO 14001, ont contribué à nos réussites et à nos réalisations.

Pendant les 18 années qui ont suivi son premier enregistrement, les activités d'IBM ont évolué au même rythme effréné que les technologies elles-mêmes. Mais notre engagement en faveur de la responsabilité environnementale et de la production de résultats concrets est resté le même.

Sans notre SME mondial, et ISO 14001 qui le sous-tend, nous n'aurions pu, à notre avis, parvenir à cette performance soutenue et à ces résultats, dont voici quelques exemples :

- **Transparence :** En 2015, IBM a publié pour la 25<sup>e</sup> année consécutive son rapport annuel volontaire sur l'environnement. En 1990, soit il y a un quart de siècle, IBM était parmi les premières à publier un rapport rendant compte de ses programmes et de sa performance en matière d'environnement – un exercice auquel nous nous sommes depuis prêtés année après année, sans interruption.
- **Énergie and climat :** Entre 1990 et 2014, nos efforts en matière de protection de l'environnement ont permis de réaliser 6,8 millions MWh d'économies d'énergie, évitant ainsi de relâcher 4,2 millions de tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub>. En 2014, IBM a réalisé des économies d'énergie correspondant à 6,7 % de son usage énergétique total. La part des énergies renouvelables dans notre approvisionnement électrique (hors mix énergétique standard) représentait 14,2 % de notre consommation globale.
- **Gestion de produit :** Entre 1995 et 2014, IBM a collecté et traité dans le monde plus de 945 000 tonnes de matériel informatique en fin de vie. Près de 97 % du matériel traité en 2014 a été réutilisé, revendu ou recyclé.
- **Chaîne logistique :** Au cours de l'année 2010, IBM a exigé de tous ses fournisseurs dans le monde qu'ils mettent en œuvre un système de management prévoyant le traitement des intersections environnementales de leurs activités, la définition d'objectifs et la communication des résultats. Nous leur avons également demandé de répercuter cette exigence sur leurs fournisseurs.

Notre expérience et nos résultats se traduisent aussi dans le développement de solutions et de services pour nos clients. Les problèmes qu'ils rencontrent ne sont pas, pour la plupart,

strictement d'ordre environnemental, mais en affrontant ces questions, nous avons souvent amélioré l'efficacité et le bilan environnemental de leurs activités. Ce constat a encouragé IBM à adopter une approche intégrée pour élaborer des solutions adaptées aux besoins de ses clients, tout en avançant sur le terrain du développement durable.

**Comment décririez-vous l'expérience de mise en œuvre et d'utilisation d'ISO 14001 qu'a eue IBM (difficultés, conseils, outils, résultats concrets, chiffres, etc.) ?**

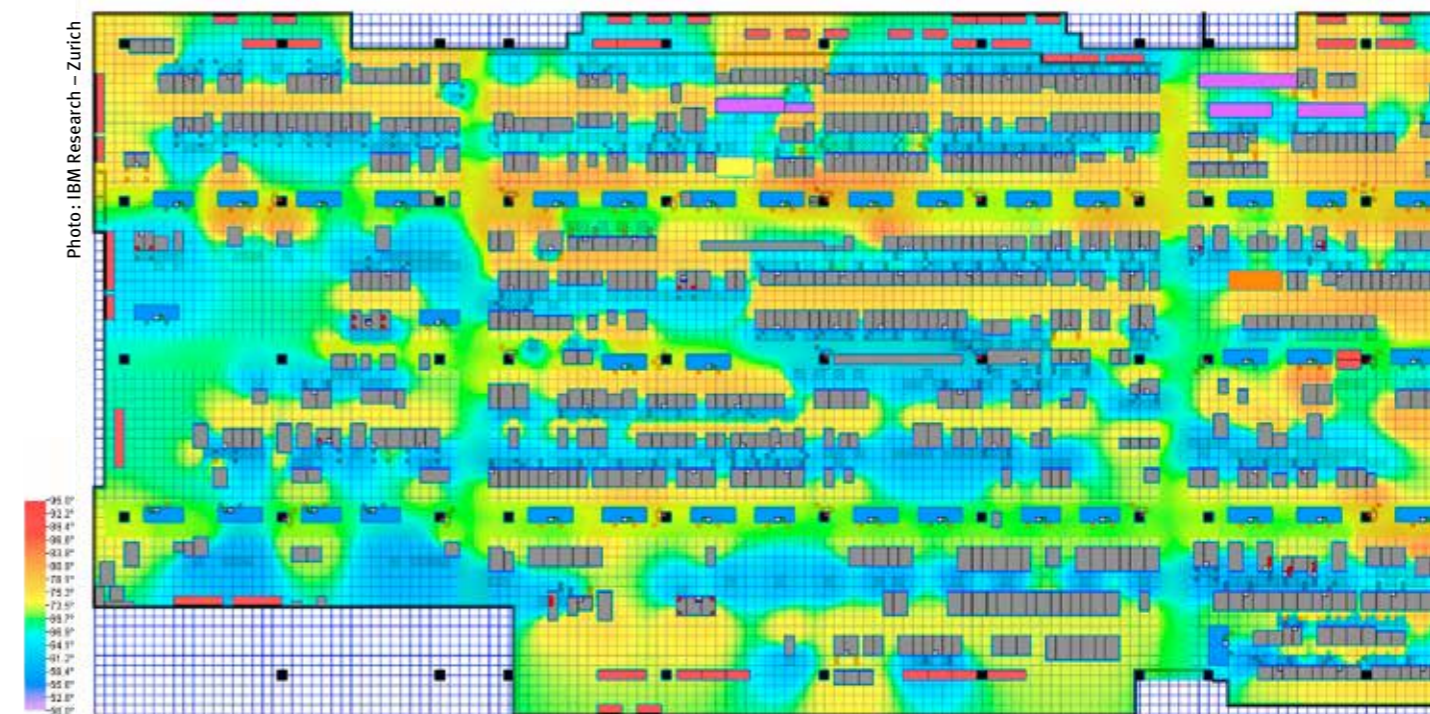
Nous avons mis à profit ISO 14001 là où il était possible d'améliorer l'efficacité de notre système et de davantage intégrer les considérations environnementales à l'ensemble du processus. Mettre en œuvre la norme nous a permis de mieux intégrer les procédures et processus existants d'IBM dans un cadre commun pour toute la société IBM, améliorant ainsi l'efficacité et l'efficacité de nos programmes environnementaux.

Obtenir notre première certification mondiale moins d'un an après la publication de la norme nous a permis de montrer l'engagement d'IBM sur le terrain de la responsabilité environnementale et de l'amélioration continue. De ce point de vue,

notre expérience s'est avérée très positive. Mais nous ne nous reposons pas pour autant sur nos lauriers : nous nous inquiétons constamment de savoir si notre système de management convient, reste en phase avec nos besoins et donne les résultats escomptés.

**Quels espoirs et aspirations nourrissez-vous pour la nouvelle ISO 14001 qui vient d'être révisée ? Des pronostics sur l'accueil et l'utilisation que lui réserve IBM ?**

IBM a pris part au processus de révision de la version 2015 d'ISO 14001. Nous souhaitons apporter notre expertise en matière de SME et avons le sentiment que nous pouvons aider à ce que la norme reste pratique, efficace et exécutable. Nous procédons actuellement à une analyse des lacunes afin d'identifier les différences notables qu'il pourrait y avoir entre notre système de management actuel et celui d'ISO 14001:2015. À ce stade, nous ne pensons pas avoir à faire de changements considérables à notre EMS actuel afin de nous conformer aux exigences de la nouvelle norme. Mais une chose est sûre : même s'il est trop tôt pour connaître l'importance qu'aura cette nouvelle version, nous sommes déterminés à conserver notre enregistrement mondial. ■



Un profil thermique d'un centre de données existant, créé en utilisant le Robot MMT, permet d'identifier les possibilités d'amélioration de l'efficacité de refroidissement et de l'usage énergétique.

# Le point de vue *argentin*

Avec ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015, les membres de l'ISO ont tenu leur engagement, à savoir procéder à l'évaluation régulière des normes en termes d'adéquation, de pertinence et d'actualité. Le membre de l'ISO pour l'Argentine partage avec nous son expérience de la révision 2015 de ces deux normes essentielles.

MEMBER EXCELLENCE

## Argentine (IRAM)

Comme pour toute norme ISO, les parties prenantes ont eu amplement la possibilité d'apporter leur contribution aux révisions d'ISO 9001 et ISO 14001. Le dialogue avec les parties prenantes est la pierre angulaire de l'approche de l'ISO en matière d'élaboration de Normes internationales, fondée sur un double niveau de consensus: entre parties prenantes et entre pays. Le processus de mise à jour et de révision de ces deux normes clés, mondialement reconnues et portant sur les systèmes de management environnemental et de la qualité, n'a pas fait exception.

À l'IRAM, l'organisme national de normalisation et membre de l'ISO pour l'Argentine, la révision d'ISO 9001 et d'ISO 14001 a fait l'objet de nombreux débats entre parties prenantes nationales avant de filtrer au niveau des comités miroirs nationaux. Osvaldo D. Petroni, Directeur de la normalisation à l'IRAM, nous explique le déroulement du processus ainsi que son impact à ce jour.

**ISOfocus: Les mises à jour et la révision d'ISO 9001 et d'ISO 14001 étant désormais achevées, comment décrivez-vous la participation de l'IRAM dans ce processus?**

**Osvaldo D. Petroni:** En vue d'assurer le succès de ces révisions, la contribution des parties prenantes a été essentielle. Compte tenu du nombre de parties prenantes que nous voulions consulter, la tâche était loin d'être simple. Cependant, concernant

l'IRAM, nous avions pour objectif de donner à chacun la possibilité d'examiner et de soumettre des observations sur les projets de normes pendant leur élaboration.

Comme tout pays membre de l'ISO, nous nous sommes engagés dans ce processus multipartite et avons laissé une large place aux contributions des parties prenantes. Nous avons dialogué avec les parties prenantes, nouvelles ou non, du secteur public et du secteur privé – notamment les clients, l'industrie et les membres de la société civile – ainsi qu'avec nos propres experts afin d'évaluer collectivement nos besoins. Les résultats de ces discussions ont été distillés dans les travaux de nos comités miroirs, qui ont examiné et soumis des observations sur les projets de normes au cours de leur élaboration.

**Comment l'IRAM a-t-il géré les efforts de diffusion tout au long des différents stades de ces révisions?**

De nombreux acteurs, représentant différentes parties prenantes avec des points de vue divergents, ont été impliqués dans le processus d'élaboration. Il a fallu surmonter certains obstacles, et notamment concilier des points de vue contradictoires concernant la marche à suivre. C'est pourquoi nous nous sommes fondés sur un processus de production ouvert, documenté et itératif.



Osvaldo D. Petroni  
de l'IRAM (Argentine).

Photo: IRAM

Dans toutes nos interactions avec les parties prenantes – qu'elles soient issues du secteur public ou privé, du monde universitaire ou de la société civile – nous avons développé une plateforme commune afin de mieux comprendre les enjeux. Nous avons organisé différentes activités de diffusion, y compris par le biais du site Internet de l'IRAM, afin d'approfondir notre engagement auprès des principales parties prenantes et de nous assurer que nous répondions aux attentes clés, aux différents stades d'élaboration. Les résultats de notre démarche d'engagement sont totalement transparents, fondés sur un dialogue ouvert et des actions concrètes.

**Quel a été le rôle du Groupe d'étude de la traduction en espagnol auquel l'IRAM a participé?**

Les pays hispanophones attendaient avec impatience la publication simultanée des nouvelles versions en espagnol. Pour que ces normes suscitent un réel intérêt, il était essentiel qu'elles soient disponibles en espagnol, pas uniquement en Argentine, mais également dans près de 20 pays hispanophones à travers le monde.

Le Groupe d'étude de la traduction en espagnol (STTF) a donc finalisé la traduction en espagnol des Projets finals de Normes internationales au mois de juillet. Avec la participation de 11 pays, dont l'Argentine, aux réunions organisées avec le STTF, il n'a pas été simple de parvenir à un consensus sur ces traductions. Mais le résultat final est des plus positifs!

**Que propose l'IRAM en termes de conseil et de soutien pour faciliter la transition à ces nouvelles versions?**

À l'IRAM, nous entendons nous assurer que nos clients sont informés des dernières évolutions. C'est pourquoi nous organisons des séminaires et des ateliers à travers tout le pays pour aider les parties prenantes nationales à comprendre les nouvelles exigences d'ISO 9001:2015 et d'ISO 14001:2015 et à s'y conformer.

L'IRAM organise également des cours de formation – 64 cours consacrés au management de la qualité et 49 cours consacrés au management environnemental – et nous mettons à jour le contenu de ces cours afin d'assurer une transition en douceur des précédentes versions d'ISO 9001 et/ou d'ISO 14001 vers les nouvelles éditions. Pour ces formations, nous n'engageons que des formateurs hautement qualifiés et compétents, et les réactions ont été jusqu'à présent positives.

**Quelles sont vos attentes concernant l'adoption de ces nouvelles éditions?**

Des millions d'organisations dans le monde entier ont su tirer parti d'ISO 9001 et d'ISO 14001. En Argentine, comme dans le reste du monde, ces normes font partie des normes les plus prisées. Des milliers d'organisations ont déjà mis en œuvre ces normes et ont fait certifier leurs SMQ et SME\* en Argentine.

Une chose est sûre, ces nouvelles éditions vont sans aucun doute rencontrer un franc succès, et ce pour une raison toute simple: elles entendent apporter une réponse à des questions fondamentales auxquelles les entreprises seront confrontées au cours de la prochaine décennie et au-delà. ■

\* SMQ: Système de management de la qualité  
SME: Système de management de l'environnement

Notre démarche  
d'engagement a  
été totalement  
transparente.



# Des sols sains

## #IYS2015

### pour une vie saine

Nos sols sont en danger à cause de l'urbanisation croissante, de la déforestation, de la surexploitation non durable des terres, de la pollution, du surpâturage et du changement climatique. Ces facteurs compromettent la pérennité de l'agriculture, la sécurité alimentaire et la fourniture de services écosystémiques. Afin d'attirer l'attention sur ces questions cruciales, l'année 2015 a été déclarée Année internationale des sols par les Nations Unies, et la Journée mondiale des sols\* sera célébrée le 5 décembre. Découvrez les travaux des comités techniques de l'ISO consacrés à l'amélioration de la qualité des sols.

\* Déclarée par les Nations Unies (ONU) et mise en œuvre par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). La FAO a 39 liaisons avec les comités et sous-comités techniques de l'ISO.



Les sols **stockent et filtrent l'eau**, améliorant ainsi la résilience aux inondations et aux sécheresses



Sur la superficie totale de terres cultivées, estimée à **1,4 billion d'hectares** au niveau mondial,

**≈ 80 %**

sont cultivées sous pluie et assurent environ **60 %** de la production agricole mondiale.

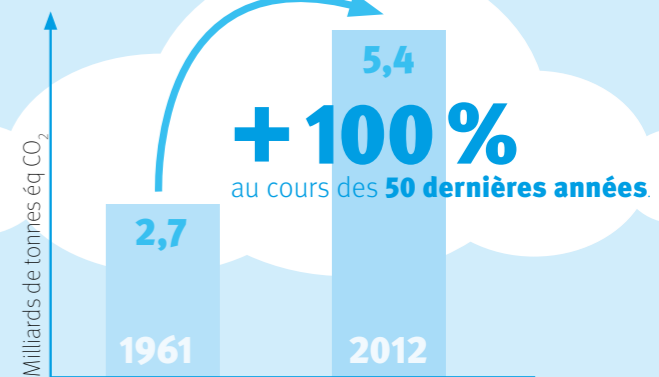
ISO/TC 147, *Qualité de l'eau*

ISO/TC 282, *Recyclage des eaux*

ISO/TC 275, *Valorisation, recyclage, traitement et élimination des boues*

► **293 normes publiées ou en cours d'élaboration**

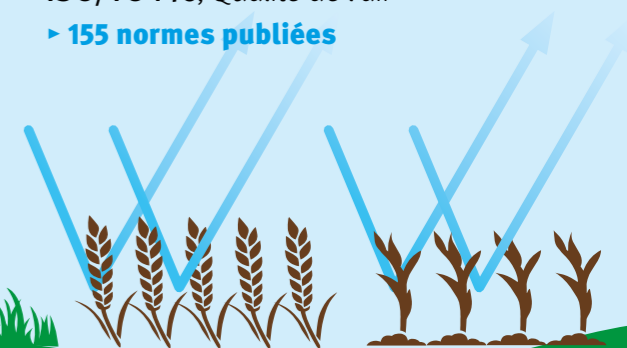
Les sols **contribuent à lutter contre le changement climatique et à s'y adapter** car ils tiennent un rôle essentiel dans le cycle du carbone



Les émissions mondiales provenant de l'agriculture (cultures et élevage) sont en augmentation constante

ISO/TC 146, *Qualité de l'air*

► **155 normes publiées**



Des sols sains sont le **fondement d'une production alimentaire saine**



**95 %**

de nos aliments sont produits directement ou indirectement sur nos sols

ISO/TC 34, *Produits alimentaires*

► **824 normes publiées**

Les sols **abritent un quart de la biodiversité** de la planète

Un seul mètre carré de sol forestier peut abriter plus de

**1 000**

espèces d'invertébrés



ISO/TC 190, *Qualité du sol*

ISO/TC 23, *Tracteurs et matériels agricoles et forestiers*

► **515 normes publiées**

Les sols **sont fondamentaux pour la végétation** que l'on cultive ou gère pour produire aliments, fibres, combustibles, et produits médicinaux



**26 %**

de la surface émergée de la planète sont des pâturages

ISO/TC 134, *Engrais et amendements*

ISO/TC 238, *Biocombustibles solides*

ISO/TC 255, *Biogaz*

► **52 normes publiées ou en cours d'élaboration**

Les sols sont une **ressource non renouvelable**. Leur préservation est essentielle pour la sécurité alimentaire et un avenir durable



La gestion durable des sols peut produire jusqu'à

**58 %**

de nourriture en plus

ISO/TC 207, *Management environnemental*

ISO/TC 81, *Noms communs pour les produits phytosanitaires et assimilés*

► **44 normes publiées**



# Pourquoi le monde attend **ISO 45001** sur la sécurité au travail

Que vous soyez salarié, cadre ou chef d'entreprise, vous partagez tous le même objectif – faire en sorte que personne ne se blesse sur votre lieu de travail. David Smith, le Président du comité chargé de l'élaboration d'ISO 45001 sur la santé et la sécurité au travail (SST), nous explique ici comment la norme permettra de réduire les risques et de créer de meilleures conditions de travail dans le monde entier.

Pour plus d'informations sur  
**ISO 45001**, regardez notre vidéo  
avec David Smith (en anglais).



Toutes les 15 secondes, un travailleur perd la vie à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, et 153 personnes se blessent. Les maladies et les accidents du travail sont un fardeau énorme pour les organisations et la société dans son ensemble, avec chaque année un bilan humain qui dépasse les 2,3 millions de victimes, auxquelles viennent s'ajouter plus de 300 millions de blessés\*.

En mettant en place des mécanismes robustes et efficaces, il est possible d'éviter de nombreux incidents. Et c'est là qu'entrera en jeu la future norme ISO 45001 sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail. Cette norme, conçue pour aider les organisations de toutes tailles et les entreprises industrielles à mettre en place un meilleur cadre de travail pour leurs employés, devrait contribuer à réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles dans le monde.

Cette nouvelle norme de systèmes de management étant appelée à s'imposer comme une exigence à part entière dans les entreprises, il est important qu'elles en connaissent les dernières évolutions – qu'elles choisissent ou non de l'adopter. David Smith, Président du comité de projet de l'ISO chargé de l'élaboration d'ISO 45001 (ISO/PC 283), nous explique en quoi la norme mettra la sécurité au premier plan.

**ISOfocus : Comment ISO 45001 permettra-t-elle aux organismes de mettre en place un système de management de la santé et de la sécurité au travail (SST) ?**

**David Smith :** Sur les 2,3 millions de décès liés au travail enregistrés chaque année, la majorité (2 millions) sont imputables à un mauvais état de santé ou à une maladie. Les personnes concernées souffrent souvent de pathologies chroniques liées à une exposition prolongée aux risques. Ces cas ne doivent pas être occultés même si l'on met l'accent sur les accidents, qui sont plus visibles et nécessitent généralement des mesures immédiates.

Selon le Congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail, « 860 000 accidents du travail se produisent chaque jour, avec des conséquences en termes de blessures. Les coûts directs et indirects des accidents du travail et des maladies professionnelles à l'échelle mondiale sont évalués à USD 2800 milliards ».

Les entreprises doivent s'attacher à gérer l'ensemble de leurs risques pour assurer le maintien et la prospérité de leurs activités. La SST est donc un aspect essentiel que chaque entreprise doit savoir anticiper. Une mauvaise gestion peut en effet impliquer de lourdes conséquences pour les personnes, mais aussi pour les employeurs qui se trouvent alors confrontés à tous ordres de difficultés : perte de personnels qualifiés, interruption des activités, plaintes, primes d'assurance élevées, poursuites en justice, atteinte à la réputation, frilosité des investisseurs et, en fin de compte, perte de chiffre d'affaires.

**Comment ISO 45001 va-t-elle s'articuler avec les autres normes ISO ? En quoi affectera-t-elle concrètement les utilisateurs finals ?**

L'élaboration de la nouvelle norme relative à la SST vient à point nommé puisqu'elle coïncide avec la publication récente de la toute dernière révision des normes ISO 9001 (management de la qualité) et ISO 14001 (management environnemental), qui appliquent un cadre commun fondé sur les risques. Compte tenu de leurs points communs, ces normes seront plus faciles à intégrer au sein des processus globaux des entreprises – c'est là l'une des exigences clés de ces trois normes.

\* Source: OIT



**David Smith**, Président du comité de projet ISO/PC 283, chargé de l'élaboration d'ISO 45001 sur la santé et la sécurité au travail.

La norme repose sur le modèle PDCA (Planifier – Réaliser – Vérifier – Agir) qui offre un cadre simple permettant aux organismes de planifier les mesures à mettre en place pour réduire au minimum les risques de dommages. Les mesures de prévention doivent aborder les situations susceptibles de déboucher sur des problèmes de santé longue durée et sur l'absentéisme prolongé des travailleurs, ainsi que celles qui peuvent donner lieu à des accidents. Par exemple, les risques psychosociaux (tels que le stress) auxquels sont exposés un nombre croissant de travailleurs – un sujet de préoccupation majeur de notre époque moderne, sans compter la souffrance des travailleurs et de leur entourage familial – représentent un coût immense pour la société.

La norme exige que la direction de l'organisme se responsabilise et démontre son engagement au travers de prises d'initiatives destinées à s'assurer que le personnel possède les compétences requises et que des contrôles efficaces sont mis en place lors de la phase de « Réalisation ». Elle reconnaît la valeur de l'implication et de la consultation du personnel pour élaborer et mettre en œuvre de meilleures pratiques en matière de santé et de sécurité au travail. La phase de « Vérification » permet d'identifier l'ensemble des éléments clés à prendre en compte pour s'assurer que le système fonctionne, et déterminer les possibilités d'amélioration lors de la phase « d'Action ».

**Quelle est la particularité d'ISO 45001 par rapport aux autres normes en matière de SST ? En quoi son adoption influera-t-elle sur les petites et moyennes entreprises (PME) ?**

L'approche fondée sur les risques en matière de gestion de la santé et la sécurité au travail de la norme ISO 45001 n'est ni nouvelle ni contradictoire avec l'approche plus traditionnelle

axée sur la conformité. Elle préconise l'adoption d'une attitude préventive en matière de SST afin d'identifier les activités et les processus de l'organisme susceptibles de faire courir un danger aux personnes qu'il emploie ou aux tiers (par exemple, aux visiteurs, au grand public, etc.) et de se conformer à toutes les exigences légales applicables.

La norme ne traite ni des produits ni de leurs conditions d'utilisation ou d'entretien. Elle s'intéresse au lieu de travail, où il est nécessaire d'identifier les dangers afin d'éliminer ou de limiter au maximum ceux qui présentent un risque significatif. Dans un monde en proie à des changements rapides, mieux vaut être proactif et savoir anticiper les mesures à prendre, plutôt que d'attendre des réglementations et des codes de pratiques qui risquent de ne voir le jour que lorsqu'il y aura déjà eu beaucoup de victimes.

Les organismes sont pour la plupart de petites et moyennes entreprises. Les normes doivent pouvoir leur être applicables, au même titre qu'aux grandes entreprises complexes, un facteur que n'ont pas éludé les quelque cent experts chargés de l'élaboration d'ISO 45001. L'approche simple fondée sur les risques d'ISO 45001 doit être facilement mise en œuvre par les PME, tout en restant cohérente avec l'approche retenue dans la norme OHSAS 18001 (qui comptait quelque 90 000 souscripteurs certifiés en 2011).

**Vous avez collaboré étroitement avec d'autres organisations pour l'élaboration d'ISO 45001. Quelle a été la valeur ajoutée de ces collaborations et comment profiteront-elles aux utilisateurs de la norme dans le monde entier ?**

Les systèmes de management de la santé et la sécurité au travail ne datent pas d'hier, et si un certain nombre de pays comme les USA et l'Australie ont déjà leurs propres normes, les seuls instruments internationaux véritables en la matière sont les Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001) et la norme OHSAS 18001 sur les exigences relatives aux systèmes de management de la santé et sécurité au travail (élaborée par la British Standards Institution).

L'élaboration d'ISO 45001 bénéficie de l'apport de l'ensemble de ces groupes impliqués dans la normalisation dans le monde entier et de celui d'organismes de prévention dans les domaines de la santé et la sécurité au travail tels que l'Institution of Occupational Health and Safety (IOSH), l'American Society of Safety Engineers (ASSE) et l'American Industrial Hygiene Association (AIHA).

L'OIT, qui possède une très grande expérience dans ce domaine, a apporté son concours sur les aspects de ses normes qui sont pertinents et essentiels pour un management efficace de la santé et la sécurité au travail : l'importance de l'implication de la direction et le rôle crucial du personnel pour participer à l'élaboration et au fonctionnement du système de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Dans toute la mesure du possible, des compromis ont été trouvés pour éviter tout conflit d'intérêt avec des normes existantes déjà largement adoptées.

**Qu'impliquera la nouvelle ISO 45001 pour les utilisateurs d'OHSAS 18001 ?**

Il y a lieu d'espérer que les utilisateurs de normes telles qu'OHSAS 18001 et les Principes directeurs ILO-OSH adopteront ISO 45001, car elle n'entre pas en conflit avec ces documents et renforce l'opportunité d'intégrer le management de la santé et la sécurité au travail dans les processus globaux de l'entreprise. ISO 45001 présente l'avantage d'être une nouvelle norme consensuelle qui pourra cependant s'aligner naturellement sur les approches de management formelles adoptées pour d'autres risques d'entreprise dans la série de normes de systèmes de management de l'ISO. Cet aspect devrait représenter un intérêt pour les PME qui s'efforcent de gérer de front les exigences de plusieurs normes.

Il n'y a pas, contrairement à ISO 9001 et ISO 14001, de processus de transition formel d'une ancienne version ISO à la nouvelle, mais des initiatives sont engagées pour aider les organismes à opérer leur transition d'OHSAS 18001 à ISO 45001.

**Quels espoirs et quelles aspirations nourrissez-vous concernant ISO 45001 ? Selon vous, quel accueil recevra-t-elle de la communauté internationale, une fois publiée ?**

La publication d'ISO 45001 devrait susciter un regain d'intérêt pour le management de la santé et la sécurité au travail. Elle recevra, espérons-le, la même caution de la communauté économique qu'ISO 9001 et ISO 14001. Les grandes entreprises

voudront s'assurer que les sous-traitants et les fournisseurs qui dépendent d'elles, ont mis en place de bons systèmes de management en matière de SST – de la même manière qu'elles cherchent à s'assurer de la qualité dans le monde actuel. Si ce pronostic se confirme, la norme devrait rapidement franchir le cap des 100 000 utilisateurs dans un délai de trois ans à compter de sa publication.

Le succès de l'élaboration de cette norme tient au travail acharné des membres du comité de projet ISO/PC 283 et de son groupe de travail entièrement dédié de près de 100 experts du monde entier. Ces travaux sont animés par Kristian Glaesel du Danemark et les responsables de son groupe d'étude, qui bénéficient de l'excellent soutien administratif de Charles Corrie (UK), Ludvig Hubendick (Suède) et Peace Ababo (Rwanda). La norme devrait être finalisée l'an prochain, si le texte – connu sous le nom de Projet de Norme internationale (DIS) – est approuvé lors sa publication en janvier/février 2016.

L'adoption généralisée de cette norme devrait contribuer à réduire le nombre de tragédies relayées dans les médias liées au mauvais management de la SST, qui se solde bien souvent par des pertes humaines, des lésions et des catastrophes de grande ampleur, comme en témoignent les cas récents de l'effondrement d'une usine de textile au Bangladesh ou de l'explosion d'une usine chimique en Chine. Ces drames soulignent la nécessité de prendre en considération les travailleurs, et aussi plus généralement la collectivité, qui peuvent être affectés par les activités de l'organisme. ■

Mieux vaut être  
proactif et savoir  
anticiper.





# Construire un avenir meilleur

Le gouvernement et l'industrie ont clairement exprimé leur soutien à la normalisation internationale lors de l'Assemblée générale de l'ISO qui s'est tenue en Corée en septembre 2015. Dans un monde en proie au changement technologique, le débat a essentiellement porté sur le meilleur moyen pour l'ISO de faire face aux défis d'une ère nouvelle en mettant à profit la nouvelle Stratégie de l'ISO 2016-2020.



Son Excellence Madame **Park Geun-hye**, Présidente de la République de Corée, lors de son allocution vidéo.



Son Excellence Monsieur **Yoon Sang-jick**, Ministre coréen du Commerce, de l'industrie et de l'énergie.

Depuis sa fondation en 1947, l'ISO a largement contribué à la croissance économique mondiale et à l'amélioration de la qualité de vie, a déclaré la Présidente de la République de Corée, Son Excellence Madame Park Geun-hye. Telles ont été les premières paroles de la Présidente dans une allocution adressée par vidéo lors de la cérémonie d'ouverture de la 38<sup>e</sup> Assemblée générale (AG) de l'ISO à Séoul, en République de Corée. Mme Park Geun-hye a souligné que dans une époque marquée par l'innovation, où les technologies et les produits évoluent à un rythme toujours plus rapide, l'importance de l'ISO ne cesse de croître et la normalisation internationale doit rester en phase avec les progrès techniques. Toutefois, a-t-elle précisé, il est essentiel d'affiner les Normes internationales susceptibles d'entraver cette innovation. En reprenant le slogan de l'ISO, qui a servi de thème principal à la manifestation, « Le monde va loin quand il s'accorde », la Présidente coréenne a conclu : « Je souhaite que l'AG de l'ISO à Séoul puisse représenter une formidable opportunité de contribuer à la normalisation internationale mais aussi à la croissance économique future dans le monde. »

Le Ministre coréen du Commerce, de l'industrie et de l'énergie, Son Excellence Monsieur Yoon Sang-jick, a lui aussi rappelé l'importance des normes ISO, en faisant observer dans son allocution d'ouverture que « force est de constater que, dans le monde entier, le marché est aujourd'hui régi par des Normes internationales ».

Le Ministre a en effet souligné que le besoin croissant de Normes internationales est essentiellement influencé par la mondialisation. « Les marchés mondiaux laissent place à un marché unique où il est possible d'effectuer des achats en ligne à l'autre bout de la planète, d'un simple clic » a-t-il ajouté en précisant que, dans un tel contexte, les pays doivent s'en remettre aux Normes internationales, faute de quoi ils risquent de se retrouver isolés dans l'économie mondiale. « En ce sens, les Normes internationales sont décisives pour l'instauration d'un marché international sans frontières et la facilitation du commerce entre les pays » a-t-il déclaré.

Le Ministre coréen a poursuivi en expliquant le rôle des Normes internationales dans les industries axées sur la technologie. « Les pays consacrent dans le monde entier toute leur énergie au développement de technologies d'avant-garde comme les voitures sans conducteur et les drones. » Or, l'absence de normes et de règlements techniques établis en temps utile pour ces nouvelles technologies peut représenter un obstacle à l'entrée sur les marchés de ces produits.

M. Sang-jick a souligné la nécessité de rester en phase avec les évolutions technologiques. « À cet égard, j'aimerais vous engager à tout mettre en œuvre pour élaborer des politiques de normalisation souples et adaptées aux défis. Je suis sincèrement convaincu que l'ISO jouera un rôle déterminant pour renforcer la prospérité mondiale, en favorisant le progrès technologique », a-t-il conclu.





**M. Koo Ja-Kyun**, Président-Directeur général de LS Industrial Systems (LSIS).

« Le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui change à un rythme sans précédent. »

### L'ISO à l'ère numérique

L'orateur principal à cette manifestation, M. Koo Ja-Kyun, Président-Directeur général de LS Industrial Systems (LSIS), une entreprise coréenne de premier plan dans le secteur de l'énergie et de l'ingénierie, a également invoqué que les nouvelles technologies et la rapidité des évolutions dans ce domaine sont des éléments moteurs dans l'établissement de Normes internationales.

« Le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui change à un rythme sans précédent » a-t-il déclaré, en soulignant que l'expansion de la numérisation ces 20 dernières années et l'utilisation des smartphones, qui s'est généralisée récemment, ont révolutionné nos modes de vie et de travail.

Pour M. Koo, des évolutions comme l'Internet des Objets permettant de connecter en permanence des dispositifs qui n'étaient pas normalement associés à la navigation sur le Web, conduisent à un autre changement de paradigme. « Dans cette nouvelle ère, les frontières technologiques que nous pensions autrefois nettes, s'estomperont au profit de nouvelles convergences entre les différentes technologies, solutions et industries » a-t-il expliqué, mettant encore davantage l'accent sur l'importance des Normes internationales. À cet égard, le Président-Directeur général de LSIS a fait part de ses aspirations : « J'espère que l'ISO, comme elle l'a toujours fait, continuera à jouer un rôle pivot pour orchestrer les efforts mondiaux de normalisation et aider les entreprises et les institutions à relever les défis de notre époque que sont le changement climatique et la transition à l'ère de l'Internet des Objets, du big data et de la convergence. »

### Les experts de la sécurité des TI remportent les plus hauts honneurs

Le groupe d'experts chargés d'élaborer des Normes internationales relatives aux techniques de sécurité des technologies de l'information s'est vu décerner le Prix Lawrence D. Eicher pour l'excellence de ses travaux techniques, pendant la semaine de l'AG. Ce prix est destiné à consacrer l'importante contribution d'un comité ou sous-comité technique de l'ISO à l'élaboration de Normes internationales.

Le Président de l'ISO, M. Zhang Xiaogang, a déclaré que le Sous-comité 27, *Techniques de sécurité des technologies de l'information*, du Comité technique mixte ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, a été retenu comme lauréat « au vu de ses experts mondiaux de premier plan, de ses normes de premier ordre et de l'excellence de son processus de promotion et de consultation ».

Le sous-comité élabore des normes pour répondre aux risques liés à la sécurité de l'information que rencontrent aujourd'hui les organisations, notamment la célèbre norme ISO/IEC 27001 sur les systèmes de management de la sécurité de l'information. Lors de la cérémonie de remise du prix, le Secrétaire général par intérim de l'ISO, M. Kevin McKinley, a déclaré qu'« ISO/IEC 27001 sert

aujourd'hui de langage commun aux organisations pour la protection de leurs informations et représente une norme de premier plan pour la certification internationale dans le domaine de la sécurité de l'information. »

M. McKinley a salué les efforts déployés par le comité pour tisser des liens solides avec les parties prenantes de l'industrie, en organisant des séminaires pour les entreprises locales en même temps que les réunions de ses groupes de travail, pour échanger et recueillir des informations quant aux besoins futurs de normalisation. Il a également loué les initiatives du comité pour forger des relations avec d'autres organismes industriels et de normalisation qui permettent de garantir la présence de la meilleure expertise mondiale au sein du comité et d'éviter ainsi de réinventer la roue.

C'est la deuxième fois qu'un comité ou sous-comité technique mixte de l'ISO/IEC remporte ce prix, ce qui montre toute l'importance de collaborer main dans la main pour faire avancer la normalisation.

Le Prix de leadership Lawrence D. Eicher a été créé en 2002 à la mémoire du défunt Secrétaire général de l'ISO (1986-2002), M. Lawrence D. Eicher, pour récompenser l'excellence et l'innovation dans les travaux techniques.



**Walter Fumy et Krystyna Passia** recevant le prix des mains du Président de l'ISO, **M. Zhang Xiaogang**, en présence d'**Elisabeth Stampfl-Blaha**, Vice-présidente de l'ISO, gestion technique, (première à droite) et **Kevin McKinley**, Secrétaire général par intérim de l'ISO (premier à gauche).



Les participants à l'Assemblée générale de l'ISO.



Kevin McKinley, Secrétaire général par intérim de l'ISO.

## Stratégie de l'ISO 2016-2020

L'une des priorités de la semaine, marquée par la finalisation de la nouvelle stratégie de l'organisation, était de s'assurer que l'ISO et ses membres seront en mesure de répondre aux besoins de la mondialisation et de l'évolution fulgurante des technologies. La Stratégie de l'ISO 2016-2020 a été examinée dans le cadre d'une table ronde au cours de laquelle les diverses parties prenantes ont eu la possibilité de faire connaître leurs besoins et leurs attentes.

Markus Reigl du groupe d'électronique allemand Siemens a pris part à cette table ronde et a partagé son point de vue quant aux attentes de l'industrie à l'égard de l'ISO au cours des cinq prochaines années. Il n'est sans doute pas surprenant que l'aptitude à rester en phase avec les innovations technologiques ait figuré en bonne place sur sa liste de priorités. La révolution technologique, a-t-il observé, et en particulier la convergence des technologies liée à la connectivité Internet généralisée, impliquent que la gestion traditionnelle verticale de la normalisation n'est plus de mise. M. Reigl a également déclaré que l'industrie soutenait

le renforcement des comités membres nationaux car ce modèle permet de garantir que les parties prenantes concernées participent au débat.

La nécessité de consolider les membres nationaux a également été soulignée par la Directrice générale de Standards Australia, Mme Bronwyn Evans, qui a déclaré : « L'ISO n'est autre que ses membres, nous incarnons tous l'ISO, et il appartient à chacun d'entre nous de faire en sorte que la nouvelle stratégie soit mise en œuvre au sein de nos propres économies et de nos marchés, ainsi que dans les communautés au sens large. »

Le renforcement des organismes nationaux de normalisation était également l'un des thèmes abordés lors des ateliers de groupe où les participants ont été invités à échanger leurs meilleures pratiques sur un certain nombre de sujets, notamment : comment optimiser la qualité de membre de l'ISO, comment communiquer la valeur des normes, et comment mobiliser une large gamme de parties prenantes dans le processus d'élaboration des normes.

## Mettre l'accent sur les questions relatives aux pays en développement

Comment aider les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement à réaliser pleinement le potentiel de la normalisation internationale ? Telle a été la question au cœur de la réflexion de l'une des premières journées de réunion de la Semaine de l'AG. L'un des buts premiers de cette réunion était de finaliser l'élaboration du prochain Plan d'action pour les pays en développement, qui expose les activités de l'ISO relatives aux pays en développement pour la période 2016-2020.

La réunion s'est articulée autour d'un échange fructueux organisé dans le cadre de plusieurs groupes de discussion (ateliers de groupe). L'objectif de cet échange était d'identifier les perspectives et les recommandations de toutes les parties prenantes pour le prochain Plan d'action pour les pays en développement.

Le programme de cette réunion comprenait quatre ateliers de groupe menés en parallèle sur les thèmes suivants :

- Résultats souhaités du Plan d'action de l'ISO 2016-2020
- Identification des types d'activités du Plan d'action de l'ISO 2016-2020
- Évaluation des besoins et mise en œuvre du Plan d'action de l'ISO 2016-2020
- Suivi et évaluation du Plan d'action de l'ISO 2016-2020

L'importance de l'apport des pays en développement a également été soulignée par le Secrétaire général par intérim de l'ISO, Kevin McKinley. Grâce à leur participation, a-t-il expliqué, nous permettrons à l'ensemble de nos membres nationaux de jouer pleinement leur rôle en tant que passerelle vers la normalisation internationale, et renforcerons également la contribution des pays en développement quant au contenu et à la mise en œuvre du prochain Plan d'action de l'ISO.

Dans son allocution principale, Mme Ranyee Chiang de la Global Alliance for Clean Cookstoves (Alliance mondiale pour des cuisinières propres), qui est également Présidente de l'ISO/TC 285, a souligné l'impact très concret des normes pour les pays en développement.

Mme Chiang a expliqué que l'utilisation de foyers de cuisson ouverts et de fourneaux traditionnels par 40 % de la population mondiale a un coût, avec près de 4 millions de décès par an, une consommation de 500 millions de tonnes de bois non renouvelable et l'émission d'autant de gaz à effet de serre que 170 millions de véhicules de tourisme.

Le comité technique ISO/TC 285 a été créé en 2013 pour élaborer des normes dans ce domaine. Mme Chiang a souligné à cet égard l'importance de s'entourer des « bonnes personnes » au moment de concevoir ces solutions.

Les travaux menés sur les fourneaux et les foyers de cuisson propres montrent l'impact que les normes peuvent avoir sur notre quotidien et soulignent également quelques-uns des enjeux auxquels peuvent être confrontés les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement. C'est pourquoi, l'un des principaux objectifs de la mission du DEVCO est d'aider les pays en développement à participer plus activement et à renforcer leurs capacités de normalisation, un aspect qui a été souligné par le Président du DEVCO, M. Lalith Senaweera. ■ KATIE BIRD



Ranyee Chiang, Présidente de l'ISO/TC285.

**L'utilisation de foyers de cuisson ouverts et de fourneaux traditionnels a un coût, avec près de 4 millions de décès par an.**

