



focus

#104

L'actualité incontournable des Normes internationales

GOVERNEMENT: comment bien faire?





30



24



40

ISOfocus Mai-juin 2014 – ISSN 2226-1109

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



Directeur, Marketing, communication et information | **Nicolas Fleury**
Responsable, Stratégies de communication et de contenu | **Katie Bird**
Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**
Rédactrices | **Maria Lazarte, Sandrine Tranchard**
Éditrice et lectrice d'épreuves | **Vivienne Rojas**
Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**
Traducteurs | **Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**

Abonnements et anciens numéros

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

Contributions

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

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

Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur. Les demandes d'autorisation sont à adresser à isofocus@iso.org. Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



ISO focus

#104

Mai-juin 2014



pages 12-13

Bel avenir pour l'énergie
La santé sur le Net
Un Ministre à la BSI

pages 34-35

Bruce Harding nous a quittés
« Régime vert » pour l'UNOPS
Walt Disney entre dans l'ère du big data

- 4 Réseaux sociaux
- 6 Chers élus, et si nous parlions « qualité »...
- 14 Un cadre pour le secteur de la sécurité
- 20 De découverte en découverte
- 24 L'explosion des fines bulles
- 28 La qualité au sommet
- 30 L'extraordinaire histoire de la plongée sous-marine
- 36 Africam Safari : paradis des animaux
- 40 Une École de Barcelone première de classe en gestion documentaire
- 44 L'Afrique en bref
- 46 Les carnets de Laura
- 48 Collections en ligne

Pouvoirs publics **bien** pouvoirs publics **de**



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

Quoi de plus agaçant que de perdre du temps dans les files d'attente des administrations, de patienter pendant des heures chez le médecin ou aux urgences des hôpitaux, de rouler sur des chaussées défoncées ou de trébucher sur des trottoirs fissurés. Pour ma part, cette situation m'exaspère et me consterne. Au fond, l'argent des contribuables servant à financer ces services – en définitive ni fiables ni efficaces – est bel et bien gaspillé.

gérés, qualité

Parmi les services publics, lesquels sont le mieux ou au contraire le moins bien gérés ? En 2003, l'institut de sondages américain, ETC Institute, a publié les résultats d'une enquête réalisée à l'échelle nationale pour savoir comment les pouvoirs publics locaux sont perçus aux États-Unis. Les chiffres ne sont pas là pour rassurer. Seuls 47 % des Américains sondés s'estiment « satisfaits » voire « très satisfaits » des transports publics, et 48 % seulement le sont de l'infrastructure routière et de transport.

On peut être surpris, mais le secteur public est le premier prestataire de services dans n'importe quel pays. Le moindre changement dans les services publics peut avoir des incidences lourdes sur des millions de citoyens. Qui plus est, lorsqu'un gouvernement se serre la ceinture en période de difficultés économiques, c'est le pays tout entier qui en pâti. Lorsque les fonds destinés à financer tout l'éventail des services publics viennent à manquer, il est impératif de gérer efficacement les ressources et les processus existants et de travailler ensemble à la mise en place d'un système.

Mais alors, quelles sont les solutions possibles ? On ne penserait pas à chercher une source d'innovation auprès d'ISO 9001, et surtout pas au sein des pouvoirs publics. Or, on serait surpris de connaître le potentiel d'ISO 9001 pour « mettre de l'ordre » dans la bureaucratie et le secteur public au niveau national. En fait, ISO 9001 offre un modèle pour savoir comment les pouvoirs publics peuvent – et doivent – réduire leurs dépenses en tirant parti des systèmes de management de la qualité.

La norme ISO 9001 est de loin le cadre qualité le plus reconnu au monde, puisque plus de 1,5 millions d'organisations y ont recours dans 191 pays. Les chiffres sont impressionnants, et c'est l'une des raisons principales pour lesquelles le secteur public commence à s'y intéresser de près.

À cet égard, deux documents ISO – ISO 18091 pour les collectivités locales et ISO/TS 17582 pour les organismes électoraux – ont été récemment publiés pour donner au secteur public des lignes directrices pour l'application d'ISO 9001.

Dans ce numéro d'*ISOfocus*, nous avons demandé à nos experts, Carlos Gadsden et Tyler Finn, de souligner les points majeurs de ces deux nouveaux documents et les bénéfices qu'en retireront les pouvoirs publics pour le bien de tous.

Voici huit des nombreux avantages que la mise en œuvre d'un système de management fondé sur ISO 9001 peut apporter aux pouvoirs publics :

- Améliorer la performance et sa mesure
- Soutenir la réalisation des objectifs stratégiques
- Fournir une approche factuelle pour les prises de décision
- Réduire les travaux à double
- Optimiser les efficacités
- Renforcer la prestation de services
- Dessiner un cadre d'amélioration continue
- Améliorer la satisfaction des citoyens, des clients et des parties prenantes

Pour quel résultat ? Quoi qu'on en dise, le secteur privé a relevé la barre en matière de service à la clientèle, et c'est haut-la-main qu'il a remporté le défi. Il n'est donc pas étonnant que les citoyens attendent maintenant la même chose de la part des pouvoirs publics, et demandent aux organismes de ce secteur de s'inspirer des pratiques du secteur privé.

Faut-il pour autant en conclure que les administrations publiques devraient être gérées comme des entreprises ? Bien sûr que non, nous disons simplement que toute entité qui néglige ces aspects peut finir par « fermer boutique » – au propre et au figuré.



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

@MariaLazarte
Responsable des médias
sociaux à l'ISO
lazarte@iso.org

Réseaux sociaux



Se lancer sur les réseaux sociaux

Les médias sociaux, qui font maintenant partie intégrante de nos outils de communication, ont modifié nos habitudes de travail. Face à ce changement, il peut être judicieux pour les organisations de rédiger une charte à l'usage de leurs personnels pour qu'ils puissent « réseauter » avec professionnalisme. À l'heure où certaines organisations cherchent encore à limiter l'utilisation des réseaux sociaux, nous, à l'ISO, aimerions bien la voir s'étendre. Pour encourager nos employés à se lancer à l'assaut de la Toile, tout l'enjeu est de proposer des « règles » qui favorisent leur autonomie.

Cette charte, nous avons voulu qu'elle s'articule autour de deux lignes directrices simples, elles-mêmes fondées sur un ensemble de valeurs. Premièrement, pour des questions de transparence et de crédibilité, nous avons demandé à nos collaborateurs présents sur les réseaux sociaux d'indiquer clairement pour qui ils travaillaient. Deuxièmement, parce que tout le monde ne peut parler au nom de l'ISO, il est nécessaire que le public puisse faire la distinction entre les comptes officiels de l'Organisation et les comptes personnels de ses employés.

La transparence, l'attitude positive, la pertinence, la neutralité, le « fair play » et la reconnaissance des sources sont les valeurs que nous tenons à respecter sur les réseaux sociaux. Conscients qu'il fallait aller plus loin pour donner élan et confiance à nos collaborateurs, novices ou habitués des réseaux sociaux, nous leur avons concocté un petit guide pratique pour les aider à se lancer dans l'aventure. Voici quelques-uns des conseils que nous aimerions partager avec vous.

Notre approche des médias sociaux tient en un tweet :

Dans le virtuel comme dans le réel, faites preuve de bon sens. L'Internet est un espace public. Amusez-vous, mais intelligemment.

Réservé aux geeks

Vous avez du mal à suivre tout ce qui se dit dans la Twittosphère ? Voici les 101 meilleures listes de l'univers Twitter :
www.postplanner.com/101-best-twitter-lists-to-follow/



Accédez à la charte dans son intégralité.

N'oubliez pas



Ouvrez l'œil! L'Internet est un espace public.

Ce que vous faites à Vegas... reste à jamais sur Google: Ce que vous déclarez sur la Toile reste sur la Toile.



Oups! Si vous faites des erreurs, reconnaissez-les. Tout est archivé, alors ne vous contentez pas d'effacer : assumez les modifications que vous apportez.



Trois règles d'or: Avant de publier quoi que ce soit, posez-vous ces trois questions: Que dirait ma mère si elle tombait dessus? Que dirait mon chef? Et vous, que diriez-vous si CNN le diffusait?

Soignez le contenu



Soyez vous-mêmes: Ne vous cachez pas derrière un pseudo, soyez honnête, parlez en votre nom, laissez parler votre personnalité.

Restez en terrain connu: Pour susciter l'intérêt, s'amuser et s'éviter les problèmes, restez en terrain connu. Ne confondez pas ce qui relève de l'opinion avec les faits.



Faites mouche: Identifiez votre public cible et parlez-lui de ce qui l'intéresse (pas seulement de ce qui vous intéresse vous).



Partager, c'est se montrer solidaire: Parlez de nous, mais n'en oubliez pas les autres : nous ne sommes pas les seuls à faire du bon travail. Diffusez des informations, en veillant à ne pas porter atteinte à la propriété intellectuelle. Mettez toujours un lien vers la source.

Allez vers les autres



C'est un dialogue: N'oubliez pas que, derrière chaque compte, il y a de vrais interlocuteurs.


Écoutez avant tout: Apprenez des autres. Mêlez-vous aux discussions où vous avez une valeur ajoutée à apporter.



Connectez-vous: Tissez votre propre réseau.
Speedy Gonzales: Répondez en temps utile.



Ne semez pas la zizanie: Les autres ont le droit de ne pas partager votre avis. Relevez les erreurs avec courtoisie, en vous en tenant aux faits. Pensez Gandhi, pas Ghengis Khan.



**CHERS ÉLUS, ET SI NOUS
PARLIONS « QUALITÉ »...**

Partout dans le monde, les collectivités – locales ou autres – sont soumises à une pression croissante : le public attend d’elles des résultats, dans un contexte économique qui rime souvent avec austérité. Suivant l’exemple du secteur privé, elles s’inspirent désormais de la norme ISO 9001 relative au management de la qualité pour assurer l’efficience et la fiabilité des services indispensables qu’elles fournissent à des millions de citoyens.

Des heures d’attente devant un guichet pour obtenir un permis de conduire, des hôpitaux mal entretenus, des classes surchargées aux enseignants débordés, des résultats électoraux qui tardent à tomber au soir du scrutin... Vous connaissez ? Nul ne peut nier que le secteur public – pourtant une clé de voûte de nos sociétés – a mauvaise presse. Et la politique d’austérité et les coupes budgétaires qui touchent de plus en plus le secteur public ces dernières années n’arrangent rien à l’affaire. D’autant que, parallèlement à cela, l’enjeu, pour les élus et les représentants gouvernementaux, est de restaurer la confiance du public envers les institutions, à tous les niveaux.

Une question s’impose : que peut-on faire pour redynamiser le secteur public et redorer son blason ? Il faut de toute évidence se tourner vers des solutions nouvelles, et c’est exactement ce sur quoi travaillent bon nombre de représentants des pouvoirs publics, qui s’engagent à donner des résultats là où le public les attend en mettant en œuvre des services efficaces, fiables et de qualité. Pour eux, la réponse est à chercher dans ISO 9001. La célèbre norme de management de la qualité fournit un cadre éprouvé pour la gestion des processus et activités de votre organisation.

ISO 9001 peut aider les collectivités de la même façon qu’elle aide déjà les grandes entreprises. Cette norme donne l’assurance de la maîtrise de diverses opérations en établissant des objectifs et critères de mesure concrets et transparents pour les unités en première ligne, en améliorant les flux et la visibilité de l’information pour la direction, et en intégrant les processus – tout cela pour améliorer la qualité des services fournis et accroître la satisfaction du client.

Faut-il pour autant en conclure que les collectivités devraient être gérées comme des entreprises ? Bien sûr que non, nous disons simplement que toute entité qui néglige ces aspects peut finir par « fermer boutique » – au propre et au figuré.

Le client – comme le citoyen – est roi

Pour qu'une collectivité fonctionne au 21^e siècle, elle doit appliquer la même « approche qualité » que les entreprises. Aucune organisation, qu'elle relève du secteur public ou du secteur privé, ne peut se passer de clientèle, ou négliger la satisfaction de ses clients ou parties prenantes – autrement, elle court à sa perte !

Commençons par les collectivités locales, dont il est le plus souvent question aujourd'hui dans les débats autour de la gouvernance. Les collectivités locales sont les principaux prestataires de services dans tous les pays du monde, et des millions de vies dépendent de l'efficacité et de la fiabilité de leurs réalisations. Combien de services publics fournir ? Quel financement convient-il d'adopter ? Dans quelle proportion, et où, est-il judicieux de faire des coupes ? Il convient avant toute chose d'examiner comment peut s'appliquer ISO 9001, en prenant les décisions qui s'imposent pour aligner des services efficaces et fiables sur les attentes et les besoins des clients.

Car, si l'on veut repenser les collectivités, la première chose à faire est d'améliorer la qualité des infrastructures et des services publics, ainsi que la gouvernance qui les sous-tend – et c'est là tout l'intérêt d'ISO 18091. Publiée au début de l'année 2014, ISO 18091 est la première norme ISO adressée au secteur gouvernemental qui donne des lignes directrices pour appliquer une démarche ISO 9001. En se dotant d'un système de management de la qualité, un service public local peut orienter ses activités de façon à satisfaire les besoins et les attentes de la collectivité. ISO 18091 offre aux collectivités locales une feuille de route essentielle pour gérer de fond en comble leur mode d'organisation en axant l'amélioration continue sur des points stratégiques. Elle permet d'agir sur plusieurs plans :

- Donner des outils qui servent à la fois les citoyens et les gouvernements
- Produire non seulement de l'efficacité, mais de la légitimité
- Donner aux acteurs politiques et aux techniciens un vocabulaire commun et une même compréhension des enjeux, et permettre une comparabilité entre les pays et avec d'autres collectivités locales
- Subvenir aux besoins de la population locale en rendant politiquement viables les services techniques indispensables
- Créer un outil pratique qui appuie les Objectifs du Millénaire pour le Développement et contribue à un monde durable et à des villes intelligentes
- Produire de la fiabilité – un point crucial pour la société

Pour Carlos Gadsden, animateur de l'ISO/TC 176 qui a élaboré la norme : « ISO 18091 constitue un excellent outil pour les collectivités locales. Elle permet de donner aux citoyens l'assurance que leurs besoins et leurs attentes sont parfaitement compris, et que tout est régulièrement mis en œuvre pour y répondre dans les meilleurs délais. » En renforçant l'intégrité des collectivités locales, nous pouvons améliorer la gouvernance aux échelons régional et national et appuyer les efforts sur le plan international.

Développement durable et villes intelligentes

En outre, les collectivités locales ont un rôle important à jouer dans la création de communautés durables dont les services publics – de qualité, rentables et cohérents – seront la clé de voûte de la prospérité



Le secteur public
a mauvaise presse.



Mécontentement populaire contre la réduction des dépenses publiques et les hausses d'impôts sur la place Aliados, à Porto, Portugal, le 15 septembre 2012.

économique et de la justice sociale. Faute de stabilité et de gouvernance au niveau régional et national, les collectivités peuvent, en fait, apporter la stabilité et promouvoir la bonne gouvernance indispensables. Prenons l'exemple des villes sûres : bon nombre de projets – y compris CityNext de Microsoft – envisagent d'optimiser l'usage qu'elles font de leurs ressources et d'améliorer la qualité de vie des habitants, avec l'ambition de créer, pour l'avenir, des villes plus agréables à vivre, plus vertes et plus prospères. Selon Erick Stephens, Directeur Technologies, Secteur public Asie-Pacifique, chez Microsoft, pour faire des villes des « valeurs sûres », ISO 18091 présente un grand intérêt : « ISO 18091 donne aux villes, quelle que soit leur taille ou leur situation, une vision d'ensemble des véritables enjeux de l'amélioration continue. Associée à l'initiative CityNext, elle offre une formule très puissante que les villes peuvent adopter pour devenir véritablement « intelligentes » et, intrinsèquement, plus sûres. »

Les villes, dont la croissance n'a jamais été aussi rapide, sont des plaques tournantes économiques et culturelles qui alimentent les économies mondiales et impulsent les changements environnementaux. Les villes d'aujourd'hui font face à des défis sans

précédents – urbanisation rapide, mandats de modernisation et pression économique.

Microsoft CityNext et ISO 18091, explique Stephens, aident les villes à entrer dans une nouvelle ère d'innovation, qui implique de trouver la bonne articulation entre politiques publiques et technologies – informatique en nuage, dispositifs portatifs, analyse de données et réseaux sociaux. L'objectif est de donner aux villes les capacités d'opter pour des approches mettant les personnes au premier plan et d'avoir un réel impact.

Élections libres et régulières

Cela nous amène au troisième aspect, qui semble cher aux citoyens de toutes les démocraties avancées : des élections libres et régulières. Inutile de masquer la réalité, dans certains pays, les élections – fondement de toute démocratie – sont entachées de négligences graves. Il existe diverses solutions, certaines meilleures que d'autres, pour régler ce problème. L'une d'elles pourrait être de faire connaître ISO/TS 17582 et le management de la qualité aux organismes électoraux.

Tyler Finn, de l'Organisation des États Américains (OEA), souligne que cette nouvelle spécification technique applique ISO 9001, le système de management de la qualité qui a fait ses preuves, au contexte particulier des élections : « ISO/TS 17582 crée le cadre pour la mise en place d'un système de management de la qualité qui aidera les organismes électoraux à fournir des services plus fiables et transparents. »

ISO/TS 17582, publiée récemment, est une référence importante pour les organismes électoraux car elle a pour objet d'établir un climat de confiance dans les élections en améliorant la transparence, la planification et l'efficacité des processus électoraux, autant d'aspects déterminants dans une élection.

- Confection des listes électorales
- Inscription des organisations politiques et des candidats
- Logistique des élections
- Scrutin
- Décompte des voix et publication du scrutin
- Formation des électeurs
- Surveillance du financement de la campagne
- Résolution des conflits électoraux

Dans ce sens, poursuit Finn, ISO/TS 17582 intéressera les organismes électoraux des jeunes démocraties, où la confiance dans le système électoral peut jouer un rôle déterminant dans la réussite d'une élection.

C'est l'OEA qui, la première, a lancé l'idée d'une norme internationale certifiable appliquée aux élections. Avec cette nouvelle spécification technique, élaborée conjointement avec un groupe d'autorités électorales américaines, l'OEA est à l'avant-garde des efforts déployés pour bâtir les capacités institutionnelles et promouvoir le professionnalisme des autorités électorales.

Les organismes électoraux qui font le choix d'adopter le référentiel peuvent en tirer parti de diverses façons. ISO/TS 17582 promeut des exigences élevées en matière d'organisation, d'efficacité et de management d'un bout à l'autre du cycle électoral. Elle établit également une structure flexible, qui permet aux organismes électoraux de constamment s'améliorer pour répondre adéquatement aux divers défis que représente l'administration électorale. De plus, en entreprenant la démarche de la certification de conformité à ISO/TS 17582, un organisme électoral déclare publiquement qu'il s'engage à mettre en place des processus électoraux transparents de manière à établir la confiance du public envers les services électoraux.

Une femme indienne dépose son vote à l'urne électronique dans la ville à majorité musulmane de Mukalmua, près de Guwahati, Inde, le 23 avril 2009.





Une mère et son enfant introduisent leur bulletin dans l'urne lors d'élections législatives anticipées en Serbie.

Il faudra redéfinir
totalement les collectivités,
ainsi que leur rôle.

Voici un avant-goût des avantages dont ont fait état les organismes électoraux qui ont adopté cette approche du management de la qualité de l'ISO dans leur pays :

- **Accompagner la mise en place de processus électoraux transparents et crédibles.** Comme en témoigne le Conseil électoral national du Pérou, « [Mettre en œuvre ISO/TS 17582] constitue un engagement d'amélioration constante des processus. L'objectif est de fournir des services de meilleure qualité ; la confiance que nous accordent nos citoyens le vaut bien. »
- **Garantir l'objectivité des résultats électoraux.** Une autorité gouvernementale russe qui a mis en œuvre le référentiel a déclaré : « L'application d'ISO/TS 17582 aux organismes électoraux russes améliorera significativement l'acceptation du scrutin et la confiance en les élections – un point important pour la stabilité politique de la Russie. » Nombreux sont ceux qui indiquent également que la mise en œuvre d'ISO/TS 17582 permettra de réduire drastiquement le nombre de contentieux électoraux.
- **Renforcer la démocratie.** Il est crucial de mettre en œuvre un système de management de la qualité conforme à ISO/TS 17582, a confirmé le Conseil électoral national de l'Équateur, lequel s'est engagé à prendre des mesures afin de mettre en œuvre un système pour des élections participatives, régulières, égalitaires, interculturelles, libres, démocratiques et loyales. Choisir la qualité comme modèle pour structurer un service public est un élément clé vers l'amélioration continue de l'institution.

Au-delà de la qualité

La norme ISO 9001 est de loin le cadre qualité le plus reconnu, puisque plus de 1,5 millions d'organisations y ont recours dans 191 pays. Les chiffres sont impressionnants, et c'est l'une des raisons principales pour lesquelles le secteur public commence à s'y intéresser de près.

La certification n'est pas un passage obligé. Une collectivité peut s'attacher à atteindre ses objectifs de fiabilité, de responsabilité et de transparence, sans viser la certification comme une fin en soi. Quand les résultats escomptés sont là, il faut voir au-delà de la conformité et viser la performance, pour la maintenir à un haut niveau et conserver la crédibilité.

Repenser la qualité dans les collectivités est utile, mais insuffisant à notre époque pour garantir leur compétitivité. Il faudra dans cette optique redéfinir totalement les collectivités, ainsi que leur rôle, de manière à ce qu'elles puissent affronter les défis qui les attendent – notamment en donnant aux responsables de ces collectivités la flexibilité, les outils et les ressources dont ils ont besoin pour parvenir à établir un modèle post-bureaucratique axé sur les résultats. L'entreprise est colossale à tous les points de vue, et toutes les idées sont les bienvenues. Je connais un comité qui s'emploie à en étudier. EGD

Le "WWW" fête ses 25 ans

Le 12 mars 1989, Tim Berners-Lee publiait un article considéré comme l'acte de naissance du World Wide Web. Vingt-cinq ans plus tard, ce même Tim Berners-Lee saisit l'occasion de cette date anniversaire pour lancer un appel à une action mondiale de défense des utilisateurs de la technologie qu'il a créée et qui est pour beaucoup de gens un outil quotidien.

Face aux récentes révélations sur les dérives de la surveillance des gouvernements, l'informaticien britannique a plaidé en faveur de la création d'une charte de l'Internet, pour protéger la liberté des internautes de l'interférence de l'État et de l'influence des entreprises.

« Il nous faut une Constitution mondiale – une charte », a-t-il déclaré au quotidien britannique *The Guardian*, de manière à garantir l'ouverture et la neutralité du système et à en préserver l'indépendance.

Déplorant l'insouciance du public face à l'érosion des libertés, il a exhorté les internautes à réagir pour défendre les droits et les libertés numériques dans leurs pays, lançant ainsi un appel à l'action à l'échelle planétaire, où les Normes internationales auront certainement un rôle à jouer.

Bel avenir pour l'énergie

Alors que le prix du pétrole et du charbon ne cesse d'augmenter, que les pannes de courant sont récurrentes et que les coupures d'électricité à répétition vont jusqu'à provoquer des émeutes, quelles solutions s'offrent à nous pour affronter la crise énergétique ? Les principaux acteurs du secteur ont tenté de trouver des réponses lors de l'Atelier sur les Normes internationales à l'appui des politiques d'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, qui s'est tenu en mars 2014, à Paris, en France.

Co-organisé par l'ISO, la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Agence internationale de l'énergie (AIE), cet atelier sur les Normes internationales et l'efficacité énergétique avait pour vocation de resserrer les liens entre décideurs, parties prenantes de l'énergie et normalisateurs. Il a fourni l'occasion d'examiner comment, à l'aide d'approches systémiques, les Normes internationales pourraient mieux appuyer la transition énergétique.

La contribution positive des normes a été mise en avant face à l'enjeu mondial de l'énergie dans des domaines tels que les changements climatiques induits par les combustibles fossiles, les difficultés de l'offre d'énergie et la nécessité d'ouvrir l'accès à l'énergie durable afin de stimuler le développement économique et social. Pour réduire nos factures d'électricité et protéger l'environnement, les normes, qui capitalisent les compétences les plus avancées en matière de gestion de l'énergie, pourraient bel et bien offrir la solution voulue.



Un Ministre à la BSI

David Willetts, Ministre britannique de l'enseignement supérieur et de la recherche, a effectué en mars 2014 une visite à la BSI, l'organisme national de normalisation membre de l'ISO pour le Royaume-Uni.

Le Ministre a ainsi pu obtenir un aperçu des activités de la BSI dans ses bureaux de Londres, et voir comment les normes peuvent aider à améliorer la performance des entreprises et favoriser l'innovation et la croissance économique.

Dans le cadre de sa visite, David Willetts a été invité à assister à une réunion du groupe de travail de l'ISO sur l'ergonomie pour personnes ayant des exigences particulières. M. Ken Sagawa, animateur de ce groupe, en a brièvement exposé les activités, y compris le travail sur la révision de l'ISO/TR 22411 dont l'objet est de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes ayant des incapacités – un sujet d'autant plus important aujourd'hui que le vieillissement de la population préoccupe un nombre croissant de pays.

David Willetts s'est dit très satisfait de cette brève immersion dans le monde de la normalisation qui, comme il l'a souligné, lui a permis de mieux comprendre comment sont élaborées les Normes internationales et leur rôle vital dans les affaires et la société.



Experts participant au forum sur la normalisation en cybersanté à Genève, Suisse.

La santé sur le Net

La cybersanté est un sujet à la mode. Tant et si bien que ce domaine émergent, qui recoupe à la fois l'informatique médicale, la santé publique et la pratique des professionnels de la santé, dispose maintenant de son propre forum, qui reflète l'importance de la normalisation des données médicales dans les systèmes et services de santé en ligne.

Accueillis par l'OMS, le Dialogue interministériel conjoint concernant la politique sur la normalisation en cybersanté et le 2^e forum de l'OMS sur la normalisation en cybersanté et l'interopérabilité ont eu lieu en février 2014 au siège de l'OMS à Genève.

L'objectif principal de ce forum était de favoriser le dialogue sur les mécanismes nécessaires en matière de politique et de gouvernance, pour que les pays adoptent et mettent en œuvre les normes applicables aux données médicales. L'ISO/TC 215, *Informatique de santé*, qui joue un rôle de premier plan dans la promotion de l'interopérabilité des différents systèmes, permettant ainsi leur compatibilité et la cohérence des données médicales informatisées, était largement représenté puisque près de 20% des intervenants en étaient membres. L'événement a attiré la participation de 190 experts, dont des représentants d'États membres de l'OMS, d'organisations élaboratrices de normes pour les données médicales et d'instituts universitaires et de recherche. Reflétant l'intérêt croissant pour ce domaine à l'échelon mondial, un large public a suivi les débats en direct sur le Web.

L'avancée des villes intelligentes

Dans leurs approches prospectives, les villes sont confrontées à des choix complexes. Face aux enjeux des changements climatiques et des catastrophes naturelles, alors que près d'une personne sur deux vit en zone urbaine, il faut d'autant plus sérieusement prévoir et mettre en place une infrastructure urbaine durable.

La «ville intelligente» sera heureusement bientôt une réalité. Avec les dernières innovations des technologies de l'information et de la communication (TIC) et la capacité à recueillir et à analyser les données sur les infrastructures urbaines, les villes sont maintenant en mesure d'offrir des services dans des domaines tels que les réseaux intelligents, la construction respectueuse de l'environnement, l'utilisation de l'énergie et de l'eau, la gestion des déchets et les transports. L'ISO est en voie de créer un groupe consultatif sur les villes intelligentes pour fournir des compétences d'experts sur la façon dont les villes peuvent à l'avenir faire appel à ces produits et services dits intelligents. Piloté par la BSI, le membre de l'ISO pour le Royaume-Uni, ce groupe s'appuiera sur l'expérience d'un large éventail de parties prenantes de différents secteurs (construction, transport, énergie et TIC), d'autorités municipales et de prestataires de services. Le développement d'environnements urbains durables est une priorité mondiale qui exige une approche coordonnée des normes et de la conformité, pour vivre en plus grande intelligence dans nos villes.





Un cad

pour le secteur

sécu

Avec les opérations militaires menées par les États-Unis en Irak et en Afghanistan, l'opinion publique s'est émue du recours à des entreprises de sécurité privées (ESP) dans les conflits armés. À la suite de différents incidents – usage de la force et de la torture, massacre de civils innocents – de nombreuses voix se sont élevées contre ces entreprises opérant parfois,

semble-t-il, au mépris des règles du droit. C'est dans ce contexte qu'un nouveau comité de projet de l'ISO a commencé à travailler sur un cadre international pour aider le secteur de la sécurité à adopter de bonnes pratiques et à mieux répondre de ses actes.

re de la rité

16 septembre 2007, Place Nisour, centre de Bagdad, 17 civils irakiens sont tués et plus d'une vingtaine blessés dans une fusillade déclenchée par des employés d'une compagnie militaire privée basée aux États-Unis. Les agents de sécurité de la société Blackwater (devenue Academi) accusés d'avoir ouvert le feu escortaient un convoi diplomatique américain. Les enquêteurs du Federal Bureau of Investigation (FBI) ont conclu que les victimes de cette fusillade avaient été tuées de manière injustifiée et en violation des lois¹⁾. Alors que la plupart des ESP fonctionnent dans

le respect de la loi et sans incidents, quelques moutons noirs ont fait les grands titres de la presse, jetant le discrédit sur l'ensemble du secteur. Et, comme on pouvait s'y attendre, la prestation privée de services de sécurité et militaires remet en question la conception classique

1) Horwitz, S., "New charges brought against former Blackwater guards in Baghdad shooting", *The Washington Post*, 18 octobre 2013.

Les services de sécurité privés sont recrutés à l'échelon international.

Les agents de sécurité privée utilisent des chiens pour la recherche et la détection d'explosifs.



Photo : Aegis

du rôle de l'État-nation comme principal protagoniste dans les affaires militaires et garant de la sécurité physique de ses citoyens.

Le recours aux services d'entreprises de sécurité privées vise principalement la protection des personnes et des biens dans les pays où l'État ne parvient pas à assurer une protection suffisante, ou lorsqu'une situation de catastrophe naturelle ou de conflit exige un renforcement des mesures de sécurité. Dans bon nombre de ces cas très médiatisés, y compris dans celui de la fusillade de la place Nisour, les entreprises incriminées étaient mandatées par des gouvernements (en l'occurrence les États-Unis). Les gouvernements ne représentent cependant que le tiers des clients dans le secteur. Des organisations non gouvernementales, des entreprises privées (en particulier des sociétés exploitant des puits de pétrole, de gaz et des gisements miniers), des sociétés de transport, et même des organismes d'aide et de développement font également appel à des ESP pour protéger leurs personnels et leurs infrastructures sur le terrain. Dans les pays où les organes de gouvernance sont affaiblis et où les forces de l'ordre locales, telles que la police, ne sont pas en mesure d'assurer leur rôle de protection, il peut s'avérer nécessaire de recourir à des ESP. Parce qu'elles interviennent souvent dans des zones de conflit, des régions dévastées par des catastrophes, ou des pays où l'État de droit et le maintien de l'ordre sont insuffisants, les activités des ESP sont à haut risque. Pour compliquer encore les choses, les services de sécurité privés sont recrutés à l'échelon international. L'ESP peut être basée dans un pays, engagée par des clients d'un autre pays, pour fournir des prestations dans un troisième pays... les employés étant eux-mêmes engagés dans d'autres pays encore. Quelle est alors la réglementation nationale applicable et comment la justice peut-elle être rendue en cas de violation des lois ?

Définir les bonnes pratiques

Toutes ces questions ont donné lieu à des réflexions menées à l'échelon international pour tenter de résoudre le problème. Par exemple, le Document de Montreux²⁾ – du nom de la ville suisse où ont eu lieu les négociations – concernant les opérations des entreprises militaires et de sécurité privées opérant pendant les conflits armés, et le Code de conduite international des entreprises de sécurité privées (ICoC) (voir Encadrés aux pages 17 et 19) ont établi des lignes directrices pour clarifier le cadre juridique et définir les meilleures pratiques qui encouragent les ESP et leurs clients à honorer leur engagement au regard du droit international humanitaire. En outre, à l'échelle nationale, la norme ANSI/ASIS.PSC.1, lancée en 2012, fournit des critères permettant d'établir, au moyen d'un audit, que les opérations d'une ESP atteignent les objectifs professionnels et de gestion des risques, sans porter atteinte aux droits de l'homme.

Comme l'explique Marc Siegel, Président d'un nouveau comité de projet ISO chargé d'étudier cette question, l'ISO/PC 284, « ces trois documents jettent les bases du cadre souhaité, mais il est urgent de disposer d'une Norme internationale qui aidera les ESP et leurs clients à apporter la preuve qu'ils engagent leur responsabilité en ce qui concerne le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, la prévention des actions illégales et l'usage excessif de la force ».

2) Titre complet : Document de Montreux sur les obligations juridiques et les bonnes pratiques pour les États en ce qui concerne les opérations des entreprises militaires et de sécurité privées opérant pendant les conflits armés, CICR, août 2009.



Le rôle des entreprises de sécurité privées est souvent de protéger les civils.

Le Document de Montreux

Lancé en coopération par la Suisse et le Comité international de la Croix-Rouge, le Document de Montreux a été rédigé en 2008. Il établit le cadre juridique dans lequel le secteur opère, clarifie les obligations au regard du droit international et de la législation nationale, et recommande des bonnes pratiques.

Lisez
le document
complet
en scannant
le code QR.



L'ISO/PC 284 a tenu sa première réunion à Montreux, en Suisse, en décembre 2013. (Le lieu a été choisi pour coïncider avec les travaux des groupes de travail sur l'ICoC et le Document de Montreux qui se déroulaient dans cette même ville.) Le comité prévoit d'élaborer une norme de système de management pour les ESP, en se basant sur le Document de Montreux et sur l'ICoC, pour aider les entreprises à prendre des mesures concrètes pour démontrer la conformité au Code.

Une Norme internationale de systèmes de management aidera les entreprises de ce type à gérer les risques associés à leurs opérations et, en définitive, à protéger les droits de l'homme. Aux dires de Siegel : « On ne peut nier que ces entreprises interviennent dans des situations très risquées ; il faut donc, en premier lieu, bien cerner ces risques et établir des plans d'action en conséquence. »

« Parmi les bénéficiaires de la norme figureront les collectivités directement concernées par les services de sécurité. La réflexion primordiale d'une entreprise de sécurité doit porter sur l'impact de sa présence sur les droits de l'homme dans ces communautés », ajoute Siegel, en mettant l'accent sur un autre groupe d'intérêt souvent oublié – les employés des ESP qui travaillent dans des situations à haut risque. « Quand une situation se dégrade, leur propre vie peut être en danger. Il est donc très important qu'ils soient bien préparés et sachent comment réagir si les choses tournent mal. »

La solution d'une Norme internationale, par définition d'application volontaire, n'est-elle pas trop « laxiste » pour un secteur dont l'incidence sur les droits de l'homme est aussi importante ? Des lois internationales rigoureuses et contraignantes ne seraient-elles pas plus adéquates ? À ces questions qu'il semble légitime de poser, Siegel répond qu'il faut être pragmatique : « une loi sévère est forcément difficile à faire appliquer. Le Document de Montreux clarifie la législation internationale relative aux droits de l'homme et au droit humanitaire qu'il s'agit de respecter dans ces situations, or l'application

en est difficile, fastidieuse et coûteuse », explique-t-il. Par contre, une norme solide et rigoureuse, donnant lieu à une certification par tierce partie délivrée par un organisme compétent, aura l'avantage de compléter la panoplie déjà constituée pour aider ce secteur à améliorer sans cesse le niveau de ses prestations et ses garanties de responsabilité.

Une référence de bonne conduite

Quelles garanties de responsabilité ? En plus de les aider à appliquer les meilleures pratiques, une Norme internationale aidera les ESP à démontrer leur engagement par rapport aux attentes et aux lignes directrices internationales établies. En adoptant la norme, elles auront alors un avantage sur la concurrence et, en fin de compte, contribueront à relever le niveau des prestations d'ensemble. « Les entreprises peu scrupuleuses qui portent préjudice à l'ensemble du secteur seront ainsi amenées à disparaître », conclut Siegel.

Pour les clients et pour la société civile, la mise en œuvre d'une norme par une ESP est un élément rassurant qui montre que l'entreprise prend toutes les mesures nécessaires pour minimiser les risques et respecter les droits de l'homme. Le secteur démontrera ainsi un meilleur engagement face à ses responsabilités, estime Rebecca DeWinter-Schmitt, spécialiste des droits de l'homme et du droit humanitaire à la faculté de droit du Washington College, qui participe aux travaux de l'ISO/PC 284.

Une Norme internationale est un moyen d'établir ce qui est attendu des ESP au niveau international, explique DeWinter-Schmitt. Elle permettra à certains groupes de la société civile, en particulier ceux qui jouent le rôle d'observateurs et de gardiens de l'intérêt public, de disposer d'un cadre de référence pour établir la responsabilité des ESP qui, contrairement à leurs engagements, ne respecteraient pas les droits de l'homme.

La société civile pourra alors rappeler à l'ordre les clients des ESP qui se conduisent mal. Par exemple, les gouvernements, qui sont de grands clients des ESP, pourront utiliser la norme pour s'assurer que les ESP auxquelles ils ont recours mettent tout en œuvre pour protéger les droits de l'homme et minimiser les risques. S'ils ne le font pas, les représentants de la société civile seront en mesure de demander des comptes aux gouvernements qui ne respectent pas leurs responsabilités.



Sur le terrain, les personnes très exposées comme les journalistes font aussi appel à des services de protection privée.



Photo: Aegis

Code de Conduite international

Après la publication du Document de Montreux, le gouvernement suisse a convoqué une initiative multipartite sur un Code de conduite international (ICoC) des entreprises de sécurité privées. L'objet de ce Code est d'encourager la fourniture responsable de services de sécurité ainsi que le respect des droits de l'homme et du droit national et international, en conformité avec le Code. www.icoc-psp.org

Une norme internationale
est un moyen d'établir
ce qui est attendu
au niveau mondial.

Appel à contribution

Pour obtenir le résultat escompté, la Norme internationale doit être rigoureuse et fondée sur les principes énoncés dans le Document de Montreux et sur le Code ICoC, mais aussi, et surtout, elle doit être le fruit d'une collaboration multipartite. Il est en effet indispensable que des groupes de la société civile, avec leurs spécialistes des droits de l'homme et leur expertise du droit humanitaire, soient activement impliqués dans l'élaboration de la norme. « Cette Norme internationale sera la première du genre à traiter des risques d'atteinte d'une industrie au respect des droits de l'homme, au travers d'une démarche de système de management. Il est important d'identifier les acteurs experts en matière de droits de l'homme et d'obtenir leur contribution », souligne DeWinter-Schmitt.

Mettant en avant l'expérience que la société civile en général est en mesure d'apporter aux travaux d'élaboration des normes, la spécialiste du Washington College précise: « La société civile jouera un rôle utile en décelant les éventuelles faiblesses des normes de système de management, et aidera à trouver des moyens d'améliorer la contribution de tous les acteurs concernés, d'accroître la transparence dans l'élaboration des normes, et de renforcer les mécanismes d'évaluation de la conformité. »

Un appel à contribution est donc ainsi lancé. Il est clair que les entreprises de sécurité privées ont un bel avenir devant elles. Avec des mandats dans tous les pays du monde, ce secteur a progressé rapidement ces dix dernières années, pour devenir un marché florissant qui se chiffre désormais en milliards. Il est donc urgent d'engager une réflexion plus cohérente et plus dirigée sur la question de la réglementation, afin de garantir la sécurité physique des populations civiles. Si vous êtes spécialiste en droit international humanitaire ou dans le domaine de la sécurité privée, et souhaitez prendre part à l'élaboration de cette norme, prenez contact avec le membre de l'ISO dans votre pays, qui vous donnera toutes les informations à ce sujet. **KB**



En entamant des études d'histoire à l'Université norvégienne de Sciences et Technologie, Kristin Bårnås ne savait pas que cette voie la mènerait à l'ISO. C'est avec son travail de mémoire qu'elle a fait ses premiers pas dans l'univers mystérieux des normes environnementales, qui lui a valu d'intéressantes découvertes.

De découverte
en découverte

En mai 2013, j'ai terminé mon mémoire de Maîtrise, que j'ai intitulé « À la croisée de deux tendances – l'ISO et ses normes environnementales ». Au départ, j'étais loin de me douter que j'allais passer deux ans à faire des recherches et à écrire sur l'ISO. J'avoue que j'ignorais jusqu'à l'existence de cette organisation !

Mais d'abord, permettez-moi de me présenter : je m'appelle Kristin, j'ai 25 ans et je suis norvégienne. J'étudie l'histoire depuis un peu plus de cinq ans, mais c'est une matière qui me passionne depuis bien plus longtemps. En 2008, j'ai commencé à étudier l'histoire en Norvège, en complétant mon cursus par des cours en sciences politiques – car c'est surtout l'histoire internationale contemporaine, avec ses conflits et ses alliances entre pays, qui m'intéresse.

Le déclic

Au semestre d'automne 2011, il me restait un mois pour trouver le sujet de mon mémoire... et je n'avais pas la moindre piste. Tout ce que je savais, c'est que je voulais un cadre international et moderne. J'ai fini par contribuer à un projet sur la gestion des risques, encadré par un professeur que je voulais approcher pour mon mémoire. C'est lui qui m'a soufflé l'idée de l'ISO, et j'ai promis d'y réfléchir.

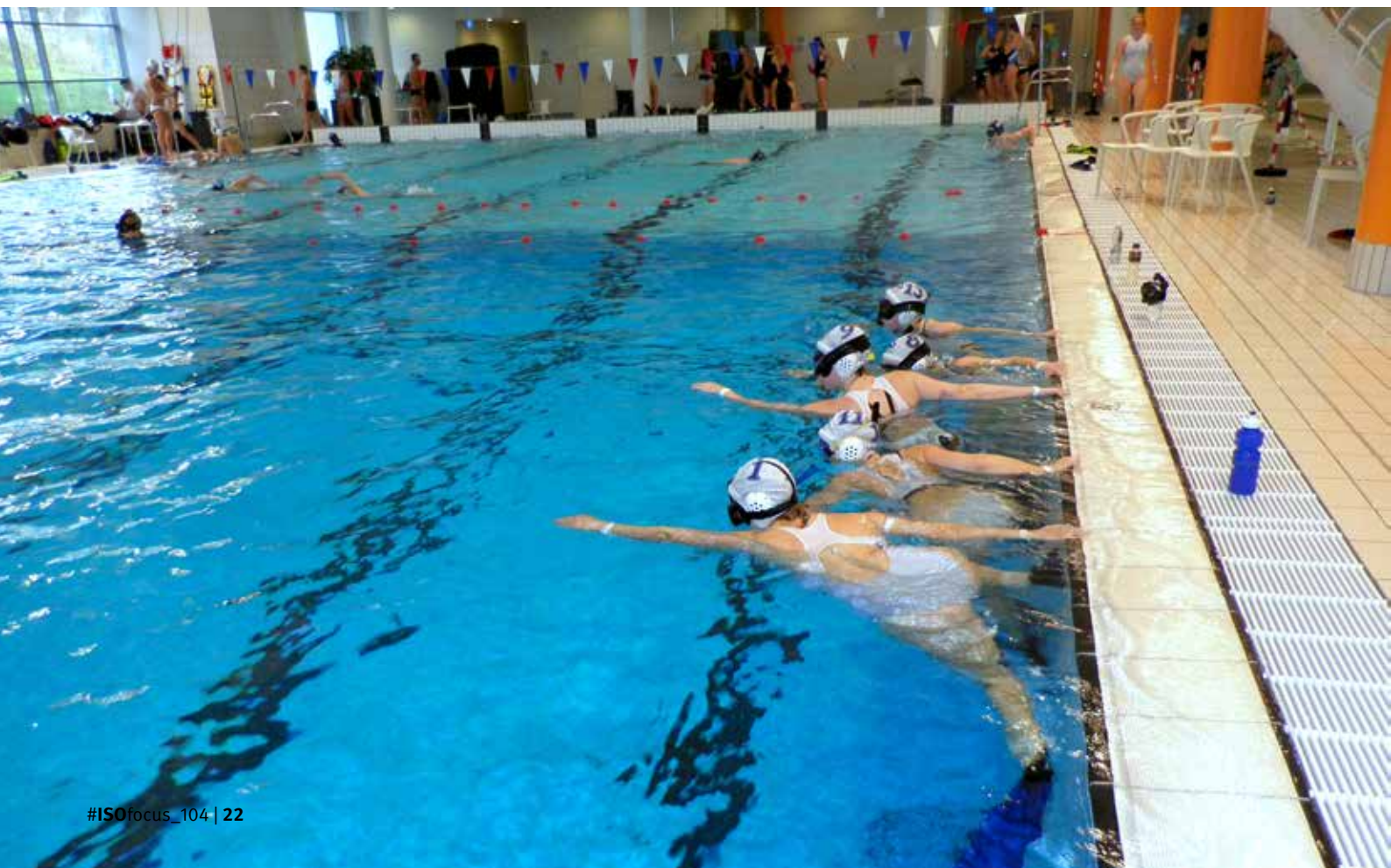
Pour être tout à fait honnête, la suggestion ne m'a pas franchement séduite d'emblée. Mais, étonnamment, le sujet m'a intriguée, tant il m'a semblé incroyable de n'avoir jamais entendu parler d'une organisation internationale aussi importante. Le déclic s'est fait en apprenant que cette remarquable organisation, relativement peu connue, somme toute, avait élaboré des normes sur un sujet de débats aussi virulents que l'environnement. Il fallait que je creuse la question : je tenais mon sujet.

Apprendre à connaître l'ISO

Je me suis alors mise au travail. Me documenter sur l'ISO n'a pas posé de problèmes particuliers, parce que plusieurs ouvrages traitent de l'organisation. J'ai eu bien plus de mal à trouver des informations sur l'élaboration des normes environnementales. Heureusement, en approfondissant un peu et en entrant en contact avec les bonnes personnes, j'ai finalement obtenu les renseignements que je cherchais. Mon voyage à Genève pour consulter les documents du Groupe consultatif stratégique ISO/IEC sur l'environnement (SAGE) a été un épisode marquant !

Il se trouve qu'une bonne partie de mon mémoire porte du reste sur ce groupe. J'ai pioché dans les archives pour savoir pourquoi et comment l'ISO s'était lancée dans l'élaboration

« Une de mes passions : le rugby subaquatique. Je suis le numéro 9. »



de normes pour l'environnement et avait fini par établir des normes pour des systèmes de management environnemental. J'ai peu à peu compris que ces normes s'inscrivent dans deux courants : d'une part, l'élargissement des activités de l'ISO sur les systèmes de management et, d'autre part, l'importance croissante des préoccupations environnementales sur la scène internationale – d'où ce titre : « à la croisée de deux tendances ». J'ai découvert aussi (et c'est à mon sens le plus intéressant) les véritables motivations derrière l'élaboration de ces normes.

Un moyen pour une fin

En épluchant les documents d'archive, j'ai pu voir que l'initiative n'était pas motivée par la protection de l'environnement. Entendez-moi bien, je ne dis pas que ce n'était pas un point important, simplement, je n'ai pas l'impression que c'était là le souci principal. Ce qui a été décisif dans l'établissement de ces normes, c'est que les entreprises voulaient avoir leur mot à dire dans le développement de la réglementation sur l'environnement. Que n'importe quelle entreprise puisse prétendre faire quelque chose pour l'environnement alors qu'une poignée de sociétés avaient, elles, beaucoup dépensé pour réduire leur empreinte écologique me semblait injuste.

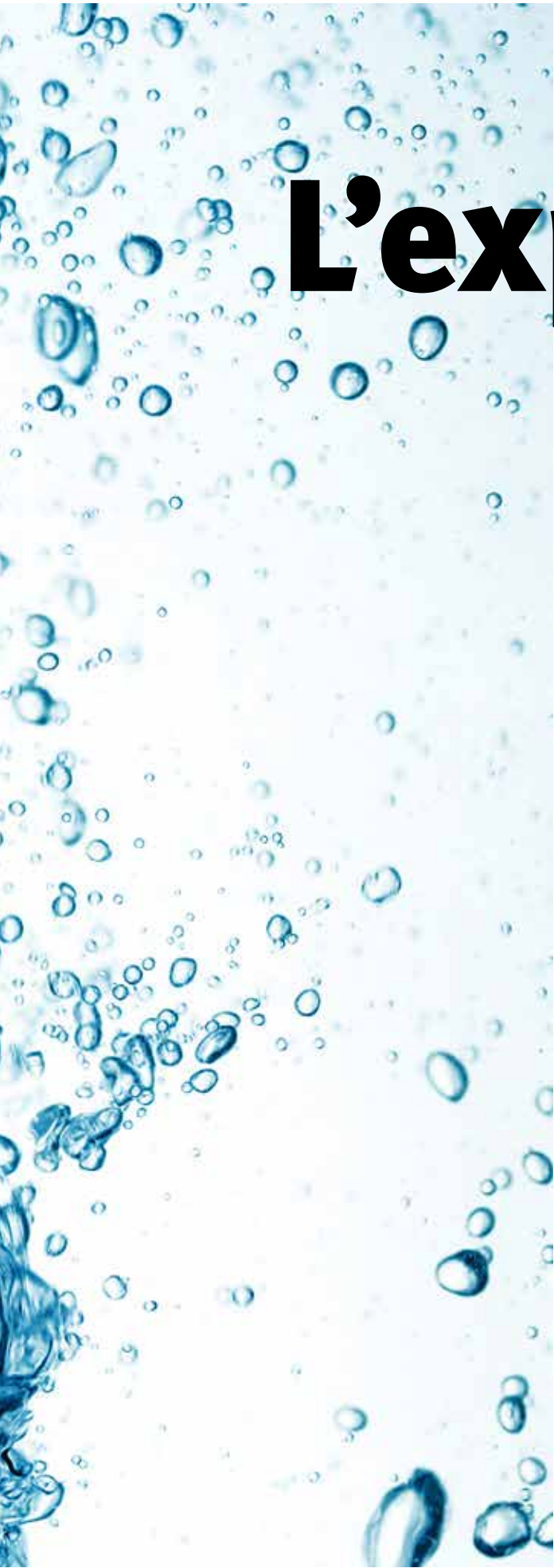
L'autre motivation pour les entreprises était d'améliorer leur image auprès de leurs clients en montrant leur intérêt pour l'environnement. Il est intéressant d'observer que la « démarche » ISO peut être jugée bien plus concluante que d'autres, purement axées sur des préoccupations d'ordre environnemental. Paradoxalement, les motivations qui vous conduisent à agir comptent peu, l'important, c'est avant tout d'agir.

La pointe de l'iceberg

En mai 2013, après des mois d'efforts et de frustration, et quelques rares moments de détente, j'ai finalement rendu mon mémoire. J'ai beaucoup appris de ces recherches sur l'ISO, et j'aimerais bien, un jour, les poursuivre pour les approfondir encore. Avec mon mémoire, il me semble n'avoir vu que la pointe de l'iceberg, tant il y aurait encore à dire sur les normes environnementales. Je sais maintenant que l'ISO ne s'occupe pas simplement de questions d'ordre technique ; ses activités nous concernent dans notre vie de tous les jours et elles ont une portée à la fois politique et internationale. Ce sont d'ailleurs ces aspects-là – et non les aspects techniques ! – qui ont le plus intéressé mes proches dans mon mémoire, et un ami m'a même dit, après avoir lu mon travail : « C'était loin d'être ennuyeux, au contraire ! » VR



Me documenter sur l'ISO
n'a pas posé de problèmes
particuliers.



L'explosion des fines bulles

On nous fait miroiter l'efficacité des microbulles pour le nettoyage des sols de cuisine ou de salle de bain. On nous en vante les bienfaits pour garantir des sanitaires toujours étincelants de propreté. Peut-on y croire ? C'est certainement trop beau pour être vrai ! Détrompez-vous, voici l'aube d'une nouvelle ère technologique.

Cette technologie innovante
fait depuis peu l'objet
d'une attention considérable.

Le nettoyage à l'eau et au savon pourrait bientôt devenir une méthode archaïque, remplacée par une nouvelle technologie incroyable reposant sur l'utilisation de microbulles (d'un diamètre inférieur à la longueur d'onde de la lumière). Cet exploit scientifique annoncé comme la prochaine révolution technologique relève, on pourrait le croire, de la pure fiction. Pourtant, selon la FBIA (Fine Bubble Industries Association), une association japonaise des acteurs de ce secteur en pleine ébullition, c'est une solution parfaitement efficace pour une tâche aussi ingrate et laborieuse que celle du nettoyage. Et les applications vont bien au-delà, avec de multiples avantages : accélération de la croissance des plantes cultivées hors-sol, renforcement des effets des crèmes et des sérums pour la peau, etc.

Pourquoi faire pareillement mousser cette technologie dite des « fines bulles » ? Vous ne le savez peut-être pas, mais il y a bulles... et bulles, de toutes les formes et de toutes les tailles : bulles, fines bulles, microbulles, bulles ultrafines (voir Encadré à la page 26). Pour Bob Carr, de NanoSight Ltd., une société basée au Royaume-Uni spécialisée dans la mesure des microbulles, l'avenir de la nouvelle technologie est très prometteur : « La technologie des fines bulles s'annonce comme une nouvelle avancée passionnante et l'intérêt qu'elle suscite progresse si vite, pour une très large gamme d'applications, que nous espérons être en mesure de concevoir et de développer des instruments qui permettront à de nombreux secteurs de l'industrie d'en bénéficier.

Des bulles en effervescence

Ces dix dernières années, le recours aux technologies des fines bulles a connu une progression fulgurante. Selon l'étude de marché préliminaire de la FBIA, le chiffre d'affaires total de ce secteur, en comptant les services de gestion et d'exploitation, les installations et les systèmes connexes associés aux produits de base, se montait à USD 20 millions en 2010. Il devrait passer à USD 4,3 milliards en 2020, et atteindre USD 8,5 milliards en 2030.

L'intérêt pour cette technologie n'est pas nouveau. Mais c'est grâce à l'attention considérable dont elle fait l'objet depuis peu que son évolution est attendue avec optimisme et que le potentiel de ce marché est devenu nettement plus clair, en particulier ces toutes dernières années.

Pour illustrer les applications des microbulles, le Président de la FBIA, Akira Yabe, donne l'exemple de la baie d'Isahaya (préfecture de Nagasaki), où la pollution était telle que les huîtres, palourdes et autres coquillages étaient menacés. Le recours à la technologie des fines bulles pour assainir la baie a non seulement amélioré la qualité de l'eau, mais aussi toute l'activité conchylicole. « Le potentiel des fines bulles dans le traitement de l'eau est énorme, en particulier dans les pays en développement où le problème de la rareté de l'eau et de sa pollution est fréquent. J'ai la conviction que le recours aux technologies des fines bulles va, sous peu, très largement gagner du terrain. »

En calculant l'ampleur de ce marché sur le plan mondial au regard de la part de marché que les seuls japonais ont conquise, le volume d'affaires mondial des fines bulles devrait passer de USD 1,26 milliards en 2010, à USD 44,3 milliards en 2020, et atteindre USD 126,7 milliards en 2030.

Laver sans frotter

La technologie des fines bulles peut être exploitée dans une multitude d'applications de nettoyage. Avec un pouvoir nettoyant plus efficace que l'eau ordinaire, cette technologie utilise moins d'eau et demande moins d'effort physique. Elle est donc plus écologique puisqu'elle consomme moins d'eau et ne produit aucun déchet. Elle limite aussi la consommation de produits chimiques toxiques et d'autres détergents. Son plus grand avantage tient sans doute au coût de production des fines bulles, qui est nettement inférieur aux montants que dépensent la plupart des entreprises pour les solutions de nettoyage traditionnelles.

NEXCO-West (West Nippon Expressway Company Limited), une société autoroutière japonaise, exploite la technologie des

microbulles pour le nettoyage des sanitaires dans les zones de services, les parcs de stationnement et les aires de repos, et pour l'élimination des dépôts de sel (chlorure de sodium) risquant d'endommager les viaducs. Elle a constaté différentes améliorations, par exemple :

- 90% de réduction de la consommation d'eau
- 30% de réduction du nombre d'heures de nettoyage
- Impact environnemental nul (aucun produit de nettoyage ni détergent chimique)
- Assainissement des odeurs

Pour le Directeur général de NEXCO-West, Naoyuki Sumida : « Avec la technologie des fines bulles, le nettoyage est désormais efficace et rentable. Mais pour que ce marché évolue et progresse, il faut l'appliquer à toute une gamme d'autres secteurs dans le monde. »

Des caractéristiques de taille

Les bulles contenues dans un liquide sont caractérisées en fonction de leur taille :

- Bulle – volume de gaz emprisonné dans un liquide
- Fine bulle (microbulle) – bulle d'une taille inférieure à 100 micromètres
- Bulle ultrafine (microbulle) – fine bulle d'une taille inférieure à 1 micromètre

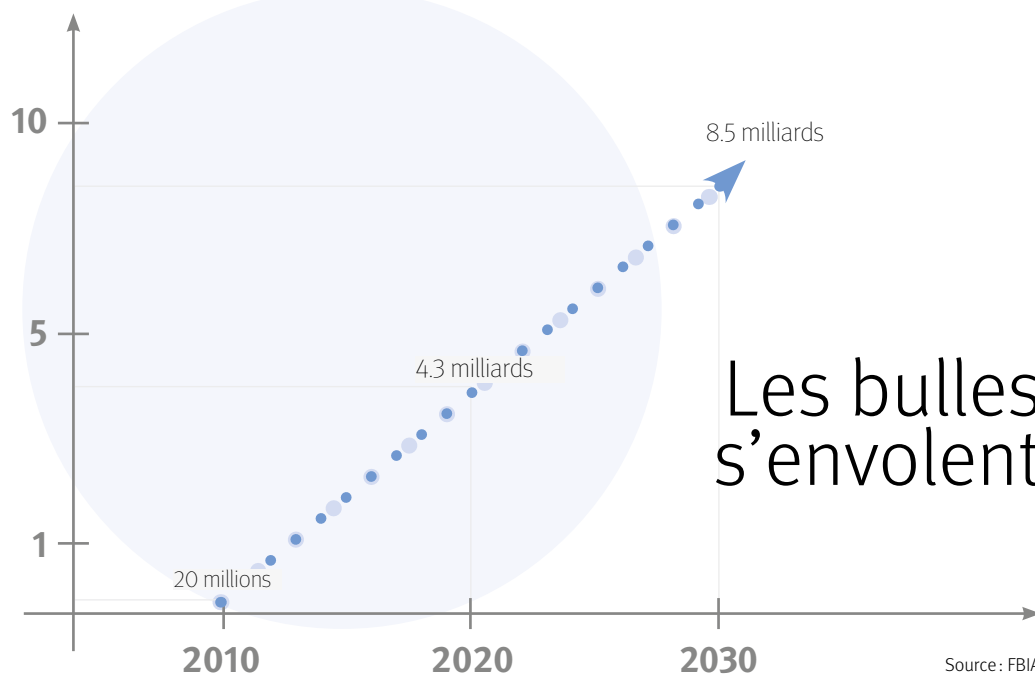
Des boissons gazeuses à d'autres produits de consommation

La technologie des fines bulles s'ouvrira, dans les années à venir, à un large éventail de domaines, le secteur agro-alimentaire y compris – bien au-delà des seules boissons gazeuses.

D'après une recherche en cours menée en collaboration par le Centre national pour la technologie des métaux et des matériaux de Thaïlande (MTEC) et la Kasetsart University de Bangkok, les légumes frais lavés avec de l'eau chargée en microbulles résistent mieux aux pathogènes qu'après lavage à l'eau normale. Autre conclusion : l'utilisation de la technologie des fines bulles



Milliards USD



Les bulles s'envolent

pour la culture des légumes permet de prolonger sensiblement la durée de conservation des produits.

La directrice de la recherche du MTEC, Wannee Chinsirikul, souligne le potentiel du lavage des légumes frais avec de l'eau contenant des fines bulles: « Il est important de laver les fruits et légumes frais pour enlever la terre et les salissures. Le lavage permet aussi d'abaisser la température des produits (pré-refroidissement), de limiter les modifications physiologiques, et de réduire la charge microbienne de surface ou les pesticides résiduels, qui ont une incidence sur la qualité, la durée de conservation et la sécurité sanitaire du produit (Référence: Xuentong Fan et al., 2009). »

La culture des laitues hors-sol, la fabrication de mayonnaises plus onctueuses, et la production de boissons plus savoureuses et plus parfumées sont quelques-unes des nombreuses applications alimentaires possibles pour la technologie des fines bulles.

Perspectives

La technologie des fines bulles progresse depuis dix ans, et elle a nettement gagné du terrain ces deux dernières années. Quels types d'applications verront demain le jour? La technologie connaîtra-t-elle un véritable engouement? Peut-on espérer encore d'autres développements inattendus? Quelle est la situation actuelle et l'évolution prévue? L'affaire est à suivre de près.

Pour Maurice Wedd, Président du nouveau comité attiré, l'ISO/TC 281, la décision de l'ISO de créer ce comité est la clé de voûte pour établir la confiance des consommateurs et favoriser l'essor de cette industrie.

« L'ingénierie a maintenant mis au point des aérateurs capables de générer, en toute fiabilité, quantité de microbulles et de nombreux exemples d'applications se sont montrés très concluants. Toutes ces utilisations et applications actuelles, ainsi que les nouvelles à venir, devront vraisemblablement, en gagnant en maturité, être encadrées par des normes. »

Ces perspectives s'annoncent intéressantes! Seront-elles évidentes? Pas sûr! La question est délicate. Un certain nombre de points doivent encore être réglés pour que la technologie des fines bulles décolle vraiment. En fait, si la preuve scientifique de l'existence des fines bulles est, elle-même, toute récente, certaines questions ne sont pas encore résolues. On ne sait toujours pas pourquoi les microbulles peuvent rester très longtemps en suspension dans l'eau, ni d'où vient leur efficacité.

Le travail qui nous attend ces prochaines années sera passionnant. L'élaboration de normes pour cette technologie nouvelle et innovante en stimulera l'adoption et le déploiement dans tous les secteurs de l'industrie. Mais une chose est claire: si bulle technologique il y a, elle n'est pas prête de se dissoudre. EGD

La **qualité** au sommet

NOUS VOULONS
UN GOUVERNEMENT...
QUI FONCTIONNE MIEUX

... QUI SOIT
TRANSPARENT

... QUI AIDE
DAVANTAGE

... QUI SOIT
EFFICACE



Savez-vous qu'il existe même des normes pour aider nos gouvernants dans leur travail? Si vous êtes de l'avis qu'ils pourraient faire mieux, pourquoi ne pas leur suggérer les normes ISO que nous avons élaborées pour eux?







L'extraordinaire histoire de la plongée **sous-marine**

Nous pourrions vous donner des milliers de raisons pour expliquer l'importance des normes dans le secteur des loisirs et du tourisme, mais parfois une histoire suffit à l'illustrer. Voici celle d'un homme, d'une petite entreprise et d'une norme révolutionnaire qui a transformé l'un des plus grands marchés dans ce secteur : la plongée.

Cette aventure
exceptionnelle présente
certains risques.



La plongée sous-marine ouvre un monde souvent inaccessible. Partir à la découverte des merveilles extraordinaires cachées au fond des océans est une aventure exceptionnelle ; elle présente cependant des risques. Oui, la plongée peut être dangereuse, non seulement pour les plongeurs, mais aussi pour l'environnement. La bonne nouvelle : avec des précautions adéquates, le danger peut être ramené à un niveau acceptable.

Quelles sont donc les précautions à prendre ? Il est souhaitable de commencer par suivre une formation, la plupart des centres de plongée en proposent. Pourtant, là encore, le choix d'un instructeur fiable n'est pas toujours aisé si vous faites vos toutes premières armes dans le domaine et n'avez aucun critère de référence. Le prix, les conseils d'amis, ou des informations obtenues sur Internet peuvent être des éléments utiles. Mais l'existence de Normes internationales est un autre facteur à prendre en compte.

Revenons à notre récit : tout commence en Autriche. Ce petit pays sans littoral occupe une place de premier plan dans l'histoire de la plongée récréative car c'est un Viennois, Hans Hass (décédé en juin 2013), qui, en véritable précurseur de la plongée sous-marine autonome, a donné à toute une génération le goût de pratiquer ce sport comme une activité de loisir.

En 1994, un autrichien d'origine britannique, Martin Denison, créait à Vienne un centre de plongée, dont le système d'encadrement et les licences délivrées relevaient d'un système de qualification américain. Le centre était une affaire florissante jusqu'à ce que l'Autriche mette en place un nouveau cadre réglementaire et une nouvelle loi imposant l'agrément des fédérations nationales aux moniteurs de plongée. Conséquence : en Autriche, les moniteurs qualifiés selon le système américain, ceux du centre de plongée de Martin en particulier, n'étaient plus autorisés à exercer.

Pour chercher de l'aide, Martin fit alors appel à Austrian Standards (AS), membre de l'ISO pour l'Autriche. À l'époque, le catalogue de l'AS comptait essentiellement des normes de produits, et les travaux sur la plongée marquèrent une première dans le domaine des services. Réunissant les différents acteurs impliqués, l'AS établit une norme nationale spécifiant les exigences applicables à la formation des plongeurs et des moniteurs. Avec cette norme, qui se prêtait à la certification, les instructeurs de Martin purent obtenir l'agrément des fédérations autrichiennes de plongée en faisant certifier leur conformité aux exigences des nouvelles normes nationales.

L'histoire ne s'arrête pas là. Les normes sur la plongée allaient bientôt se profiler comme l'une des réussites phare de la normalisation dans le secteur des services.

Les normes de l'AS étaient tout juste terminées quand la Fédération européenne de plongée subaquatique jugea utile d'introduire des règles européennes communes pour la formation des plongeurs et des moniteurs de plongée. Plutôt que de réinventer la roue, elle s'adressa au Comité européen de normalisation (CEN), qui prit les normes autrichiennes pour point de départ de ses travaux. Le nouveau groupe de travail mis sur pied à cet effet enregistra une participation record, avec plus de 35 représentants de 17 pays.

D'autres pays en dehors de l'Europe ne tardèrent pas à s'intéresser au sujet et c'est ainsi que l'ISO reprit à son tour ces normes, dans



***Martin Denison**, expert autrichien de la plongée sous-marine, d'origine britannique.*

le cadre d'un accord de coopération établi avec le CEN pour éviter les travaux à double. Ces 15 dernières années, ces normes ont été largement adoptées par les écoles de plongée dans le monde entier.

Dans une activité comme la plongée, une formation adéquate est indispensable. Les normes, qui tiennent compte des besoins de la plongée de loisir et de la plongée professionnelle, traitent avant tout des exigences applicables aux plongeurs. En matière de qualité et de sécurité, les exigences sont très élevées, et l'application des normes va dans l'intérêt de toutes les parties prenantes.

Maintenant que les brevets des différents systèmes d'enseignement de la plongée sont reconnus au niveau international, les clients ont la possibilité de comparer les centres et clubs de plongée dans le monde entier et de choisir les meilleures offres. Pour les organismes de formation et les prestataires de services, les normes servent de référence pour les meilleures pratiques les plus avancées. Les instructeurs peuvent les utiliser pour faire reconnaître leurs compétences partout dans le monde, et les tour-opérateurs spécialisés en plongée sous-marine peuvent choisir en toute confiance les meilleurs partenaires. Les gouvernements et les organismes de réglementation peuvent eux aussi

utiliser ces normes comme base de référence pour les systèmes de délivrance de brevets des centres de plongée.

Prenez l'exemple de la Grèce où, il n'y a pas si longtemps, la plongée sous-marine était officiellement interdite sur des milliers de kilomètres d'espace côtier et ne pouvait être pratiquée que sur un petit tronçon d'environ 160 km. La situation a bien évolué depuis que le pays, l'un des premiers à adopter les normes, a imposé la certification aux clubs, centres de formation et écoles de plongée. La sécurité ayant ainsi été renforcée sur ce segment du marché, la plongée est maintenant autorisée pratiquement partout sur les côtes grecques et elle rapporte d'énormes bénéfices au secteur du tourisme.

Autre exemple semblable : depuis que l'Égypte a imposé aux prestataires de services de plongée de loisirs la conformité à ISO 24803, plus de 600 centres de plongée ont été audités chaque année. Au bout de deux ans à peine, une baisse de 24 % des accidents de plongée a été enregistrée dans le pays.

Pour préparer vos prochaines vacances de plongée, procurez-vous la suite de normes ISO 24801, ISO 24802 et ISO 24803 sur la plongée sous-marine, et ISO 13289 et ISO 13970 sur la plongée avec tuba. Vous aurez alors une meilleure idée de ce que les normes peuvent faire pour vous. ML



Bruce Harding nous a quittés

M. Bruce A. Harding, membre de longue date de la communauté ISO, est décédé le dimanche 23 février 2014, à l'âge de 66 ans.

Professeur en technologie du génie mécanique, M. Harding s'est profondément impliqué dans la communauté de la normalisation aux États-Unis et à l'échelon international, en prêtant son concours à l'élaboration de normes d'ingénierie consensuelles d'application volontaire. Il a présidé l'ISO/TC 10 sur la documentation technique de produits, et a siégé au Conseil d'administration de l'ANSI, le membre de l'ISO pour les États-Unis.

On se souviendra de lui pour la passion, l'énergie et le dévouement avec lesquels il se consacrait à son travail. À son épouse, Martha Jane Harding, et à son fils, Seth Harding, nous exprimons nos plus sincères condoléances.

Le management de l'énergie arrive au Maroc

ISO 50001 sur le système de management de l'énergie et GemTech MoniToring, spécialisée dans le domaine de la gestion de l'énergie et de la productivité en temps réel sur le Web, ont permis aux Géants du Revêtement, fabricant marocain de carrelage et de revêtements de sol, de réduire sa facture énergétique et d'éviter ainsi des investissements coûteux.

La société s'est lancée dans la mise en place d'ISO 50001 début 2013 avec pour objectif principal la production de revêtements de sol ayant une empreinte énergétique minimale, soit un indicateur de performance énergétique (IPE) de moins de 1300 Wh/m² au lieu des 1700 Wh/m² habituels.

Accompagnée par GemTech MoniToring, Les Géants du Revêtement ont mis en œuvre un système de management de l'énergie (SMEn) fondé sur le comptage en temps réel des énergies consommées par l'entreprise et des productions, avec des possibilités d'accès depuis n'importe quelle connexion Internet.

Par un réaménagement des pointes électriques, l'entreprise a également évité un investissement de plus de EUR 130 000 relatif à l'achat d'un nouveau transformateur. Une banque de projets énergétiques à laquelle tout le personnel participe a également permis une économie de 23% sur la facture d'énergie. L'engagement de la Direction générale, une volonté d'amélioration continue et un personnel très motivé ont été les clefs du succès. Après une durée globale du projet de 12 mois, les Géants du Revêtements ont obtenu la certification ISO 50001 en février 2014.

La CCNUCC appuie ISO 50001

La Convention Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC) met actuellement en vedette sur son site Internet la norme phare sur les systèmes de management de l'énergie, ISO 50001 – une manière explicite d'inviter les organisations à rejoindre les rangs des quelque 5000 entreprises qui, dans le monde, y ont déjà recours.

L'énergie peut représenter une lourde charge financière pour les organisations. En sus de son coût économique, elle a également un coût environnemental et sociétal au regard de l'épuisement des ressources et de certains problèmes, comme les changements climatiques, auxquels elle contribue. Les entreprises ont toutefois chacune différents moyens de mieux gérer leur consommation d'énergie et d'optimiser ainsi l'utilisation des ressources naturelles.

Cette norme ISO a précisément pour objet d'offrir aux organismes du secteur privé et du secteur public des stratégies de management qui leur permettront d'accroître leur efficacité énergétique, de réduire les coûts et d'améliorer leur performance énergétique. Le cadre que fournit la norme vise à renforcer les bons comportements des organisations dans ce domaine, une façon de ménager à la fois leurs budgets et l'environnement !



« Régime vert » pour l'UNOPS

Le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) a obtenu la certification ISO 14001, signe de son engagement pour la protection de l'environnement dans la gestion des chantiers de construction.

L'UNOPS mène toute une gamme de projets de développement dans certains des environnements les plus difficiles au monde, fournissant des services en matière d'infrastructure, de gestion de projets et d'approvisionnement.

Avant d'obtenir la certification ISO 14001, l'UNOPS a mis en place un système de management environnemental (SME) pour aider les chefs de projets à suivre et à gérer l'impact de leurs projets sur l'environnement au niveau du traitement des déchets et de l'optimisation de l'utilisation des ressources naturelles. De cette manière, dès les toutes premières étapes d'un projet, il est possible d'en limiter tous les impacts négatifs et d'optimiser les effets bénéfiques sur l'environnement.

Le Bureau de l'UNOPS à Jérusalem a été le premier à mettre en place un SME et à obtenir la certification. Au vu de cette réussite, la démarche s'étend à présent à tous les bureaux de l'UNOPS sur le terrain. Ce nouveau « régime vert » s'inscrit dans le cadre de la stratégie de plus grande ampleur pour la neutralité climatique des Nations Unies.



Walt Disney entre dans l'ère du big data

La Walt Disney Company a récemment annoncé avoir investi un milliard de dollars dans un bracelet électronique sans fil conçu pour suivre les allées et venues des visiteurs dans ses différents parcs d'attractions. Relié à une carte de crédit, le « Bracelet magique » servira notamment de billet d'entrée et de clé d'hôtel.

Grâce aux nombreux avantages qu'offre ce bracelet, le client évitera les files d'attente, pourra réserver à l'avance des places dans les attractions, et pourra modifier ses réservations via Smartphone. Le royaume de Walt Disney est ainsi censé être encore plus féérique – même si les moindres faits et gestes des visiteurs y sont enregistrés.



Près de 100 millions de personnes visitent les parcs d'attraction Disney dans le monde, c'est là une mine colossale de données dans laquelle l'entreprise pourra puiser pour améliorer son offre, adapter sa stratégie marketing et maximiser ses profits.

Si la confidentialité des données des clients est effectivement respectée – ils ont la possibilité de contrôler la quantité et le type des données collectées, stockées et partagées – la constitution de bases de données d'une telle ampleur n'est pas sans susciter des inquiétudes. Dans cette perspective, un nouveau groupe d'étude de l'ISO/IEC JTC 1 est en train de cartographier le big data dans toute sa complexité pour que les organisations puissent à l'avenir exploiter ces gigantesques gisements de données en respectant les règles de la déontologie.





Que vient faire ISO 9001 dans les parcs animaliers ? Africam Safari, au Mexique, a sauté le pas en 2004, en devenant le premier zoo au monde à obtenir la certification pour la qualité de ses visites guidées. Depuis lors, ce royaume des animaux a progressivement intégré la plupart des processus qualité de la norme, pour le bonheur de son personnel, de ses clients... et bien sûr, des animaux !

Africam Safari : paradis des animaux

ISOfocus a demandé à Bibian Pinto, Responsable du Département qualité d'Africam Safari, de nous révéler comment le paradis des animaux parvient à augmenter la qualité et réduire le nombre de plaintes.

***ISOfocus* :** Pourquoi Africam Safari a-t-il opté pour ISO 9001 ?

Bibian Pinto : En mettant en œuvre ISO 9001, nous avons voulu formaliser nos activités, nos méthodes et nos responsabilités et, plus généralement, le travail de chacun des membres de la « tribu ». Malgré le bon fonctionnement du parc – en pleine phase d'expansion à cette époque – il nous est apparu nécessaire d'encadrer cette croissance en adoptant des méthodes de gestion plus systématiques, plus rigoureuses et plus normalisées. Nous savions qu'en restant sur nos rails, nous risquions de nous développer de manière anarchique et de perdre le contrôle, au détriment de l'efficacité de nos processus et de celle de notre personnel. Pour ne pas craindre de perdre nos clients fidèles, et tous clients futurs, nous avons donc cherché un outil capable de nous aider à relever ce défi. ISO 9001, qui remplissait tous nos critères, nous a semblé un bon choix.



Photo : Africam Safari

Quel conseil donneriez-vous à ceux qui voudraient suivre votre exemple ?

Ils doivent tout d'abord établir clairement pourquoi ils veulent mettre en œuvre la norme – en veillant à ne pas confondre les moyens et la fin. L'ISO confère effectivement un avantage concurrentiel à la plupart des organisations, mais ce n'est là qu'un effet positif annexe. En fin de compte, l'objet d'un système de management est d'instaurer ordre, maîtrise et efficacité des processus de planification, et de prendre des décisions fondées sur une analyse des données. C'est ce qu'il importe de viser dans la mise en œuvre d'un système de management ; la certification n'est qu'une démarche ultérieure accessoire pour prouver que l'organisation est bien huilée et que tout y fonctionne efficacement.

Quel a été pour vous le plus grand défi ?

Le plus difficile a été de convaincre les personnes concernées que le système était fait pour les servir, et non l'inverse. Une fois ces réticences surmontées, « l'adhésion » vous est acquise, et tout le reste se met en place naturellement.

Combien de personnes ont participé à ce projet ?

Une équipe de six personnes a été chargée de mettre en œuvre la norme. Deux employés à temps plein s'occupent maintenant du management de la qualité, et quatre autres (soit six personnes au total) de la maintenance du système (formation, contrôle, assistance technique, audit, support, inspections, etc.).

Quels ont été les principaux résultats et effets ?

Nous avons enregistré toute une série de résultats positifs :

- Utilisation optimale de nos ressources (temps, argent, fournitures)
- Amélioration de notre performance (avec les clients et les fournisseurs, ainsi qu'avec le personnel, qui est fier d'être parvenu aux résultats attendus selon le calendrier prévu)
- Constitution d'un historique (en documentant les connaissances et l'expérience acquises par notre personnel pour l'ensemble de nos processus, ce qui nous a permis de les mettre en pratique pour optimiser et rationaliser la gestion du parc)
- Établissement de données et prise de décisions fondées sur l'analyse de ces données
- Instauration de pratiques plus équitables et justes, et une transparence accrue à tous les niveaux



Photo : Africam Safari



Photo : Africam Safari



Photo : Africam Safari

Le plus difficile a été
de convaincre
les personnes concernées.

Auriez-vous des conseils ou des recommandations à donner aux utilisateurs d'ISO 9001 ?

Comme n'importe quel autre projet, la mise en œuvre d'un système de management ISO 9001 implique d'abord de parfaitement connaître la norme et sa portée, afin de pouvoir ensuite en faire valoir efficacement tous les avantages et les atouts auprès de l'ensemble de l'organisation. Il faut par ailleurs soutenir les utilisateurs du système et bien leur expliquer les principes et les avantages. Il faut aussi veiller à en augmenter sans cesse l'efficacité de manière à le rendre plus malléable, plus fonctionnel et, dans l'ensemble, plus facile à mettre en œuvre – en définitive, mieux adapté à vos besoins.

Le système doit bien refléter la réalité de l'organisation et, inversement, l'organisation bien s'articuler autour du système. Ainsi, les principes fondamentaux d'ISO 9001 peuvent être appliqués dans les activités courantes de chacun des membres du personnel. Les audits, les inspections et les contrôles aléatoires pourront alors être effectués sans perte de temps en préparation, puisque tous ceux qui auront à évaluer le système devraient être en mesure d'en comprendre immédiatement le fonctionnement. VR

Une École de Barcelone **première** de classe en **gestion** **documentaire**

Assurer la sécurité des documents d'activité peut s'avérer un véritable casse-tête pour une entreprise. L'École supérieure en archivistique et en gestion documentaire de Barcelone en a fait l'expérience. Il lui fallait un système efficace pour garder le contrôle sur ses documents, mais aussi se poser en référence en termes de bonnes pratiques. Elle s'est donc tournée vers ISO 30300 sur les systèmes de gestion des documents d'activité pour s'organiser plus intelligemment, plutôt que de se compliquer la tâche.



Nous devons montrer
l'exemple et servir
de référence.





École supérieure en archivistique et en gestion documentaire, Barcelone, Espagne.

Maintenant,
nous maîtrisons mieux
notre système
de gestion.

Fondée en 2002, l'École supérieure en archivistique et en gestion documentaire de Barcelone, rattachée à l'Université autonome de Barcelone, forme des spécialistes pour répondre efficacement aux défis de la gestion documentaire et de l'information dans un contexte mondial marqué par l'innovation technologique et la qualité dans les prestations.

Le problème

Nous cherchions un système de gestion qui nous permettrait de garantir, par une approche transversale, la création et le contrôle de nos documents. En tant qu'autorité en matière d'archivage et de gestion documentaire, nous devons montrer l'exemple et servir de référence.

La solution

ISO 30301 nous a aidés à opérer une analyse transversale de nos méthodes de travail afin de simplifier les processus, de générer des règles et des documents qualité, et de réduire au minimum les risques associés à la gestion des fonds documentaires.

Une activité risquée

La gestion efficace des documents d'activité est indispensable au bon fonctionnement et à la protection des actifs d'un organisme ou d'une entreprise. Or, à chaque étape – collecte, contrôle, stockage et recherche des documents d'activité – sont associés des risques. Qu'advient-il par exemple lorsque des documents sont mal classés, endommagés, ou pire encore, détruits?

C'est un véritable défi!

Le rapport technique récemment publié, ISO/TR 18128:2014, *Évaluation du risque pour les processus et systèmes d'enregistrement*, sera une aide bienvenue. Ce document élaboré par l'ISO/TC 46/SC 11, *Archives/Gestion des documents d'activité*, est destiné à aider les professionnels de la gestion documentaire à identifier, analyser et évaluer les risques inhérents à la gestion de leurs enregistrements.

En reprenant la structure d'ISO 31000:2009, qui fixe les principes de base pour le management du risque, ce nouveau rapport technique présente une liste de contrôle pour aider les professionnels à se repérer facilement dans le document. Les organisations peuvent désormais opérer leurs activités courantes avec la certitude que leurs documents d'activité sont bien tenus.



Anahí Casadesús de Mingo, Coordinatrice Plan de formation ISO 30300, École supérieure en archivistique et en gestion documentaire. Les autres membres de l'équipe sont **Ramon Alberch**, **Alfred Mauri** and **Remei Perpinyà**.

Les initiatives prises

Nous avons établi un système de travail qui nous permet d'être plus efficaces et plus compétitifs. Les procédures et les documents ont été normalisés, ce qui nous fait gagner du temps et réduit les coûts.

Personnel et ressources

Il était important pour nous de pouvoir compter sur un expert de la gestion documentaire à même d'encadrer la mise en place et la mise en œuvre du système de gestion au niveau opérationnel.

Le plus grand défi

Sans aucun doute, l'enjeu principal a été le passage de la théorie ISO à la concrétisation d'un système de gestion véritablement fonctionnel... sans parler du changement du mode de gestion au sein de l'École.

Les résultats

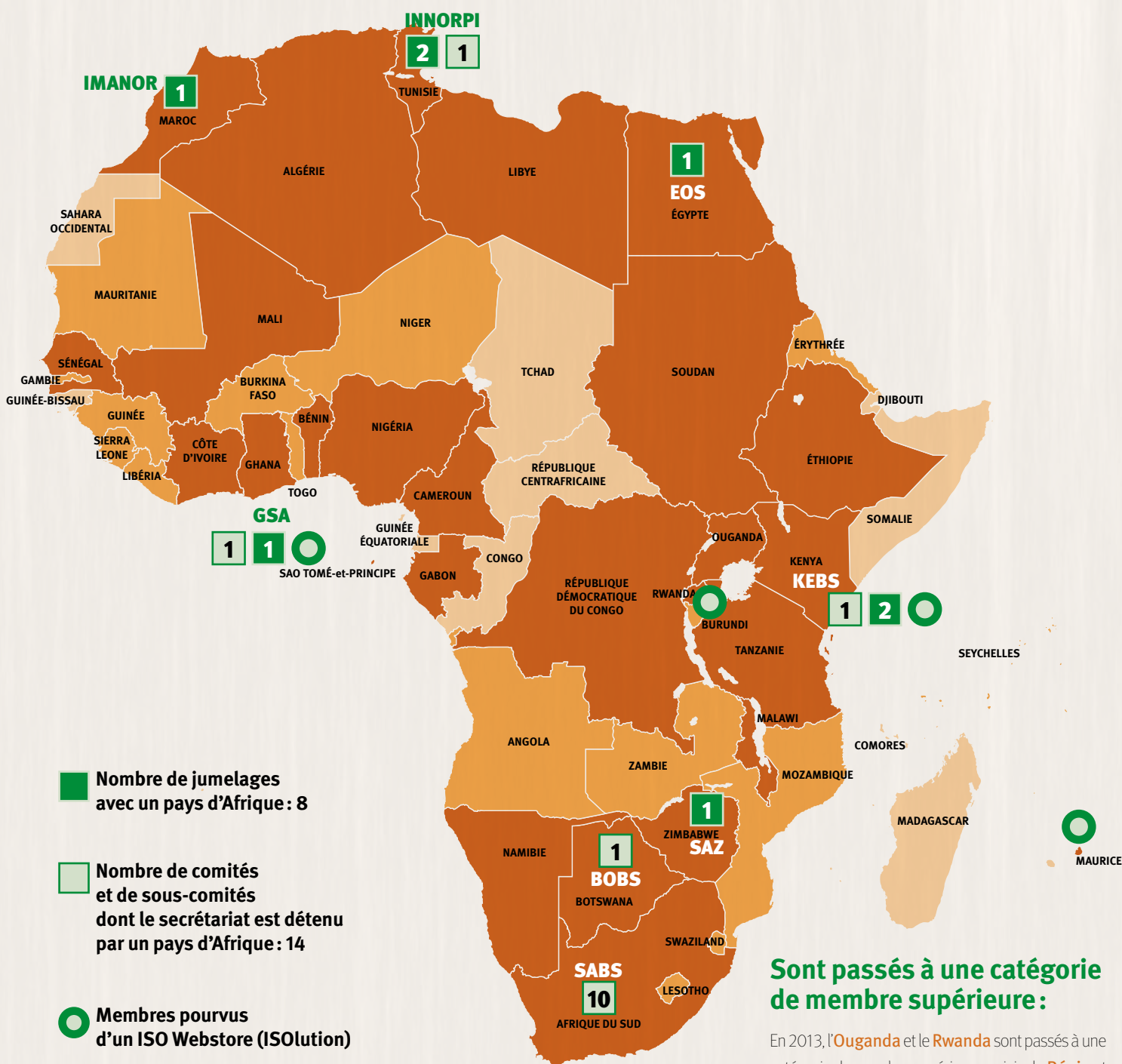
Maintenant que nous maîtrisons mieux notre système de gestion, notre établissement s'est développé et a gagné en compétitivité. En tant qu'école, nous nous devons d'être à la pointe de la gestion documentaire, c'est essentiel pour notre métier.

Conseil

Faites appel à un spécialiste en gestion documentaire qui saura faire les choix et prendre les bonnes décisions à votre place! ML

L'Afrique en bref

42 membres de l'ISO en Afrique
26 membres à part entière
16 membres correspondants

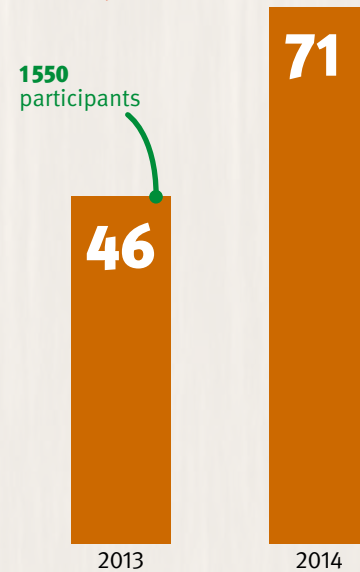


Sont passés à une catégorie de membre supérieure:

En 2013, l'Ouganda et le Rwanda sont passés à une catégorie de membre supérieure, suivis du Bénin et du Malawi, qui ont fait leur demande en 2013, mais ont changé de catégorie au 1^{er} janvier 2014.

Forte d'une population de plus d'un milliard d'habitants et d'un PIB de USD 3 359 148* millions, l'Afrique est l'une des régions les plus dynamiques au monde, avec une croissance économique rapide qui la place juste derrière l'Asie. Les Normes internationales ne sont pas étrangères à cette réussite ; en témoigne la présence croissante de l'Afrique dans les activités de l'ISO. Voici une brève présentation de nos membres sur le continent africain...

Activités ISO organisées en Afrique



En 2013, **46** séances de formation et activités d'assistance technique ont été organisées pour **1550** personnes.
En 2014, **71** devraient être organisées.

Présence de l'Afrique dans les activités techniques de l'ISO



36 pays africains sont engagés dans **610** ISO/TC et sous-comités.

Nombre d'experts participant aux travaux de l'ISO



336 experts sont inscrits dans **351** groupes de travail.

*Source : africaneconomicoutlook.org





Les carnets de Laura

MAI
30

Jeudi 30 mai

Comme c'est la première fois que je prends part à une réunion de l'ISO/TC 133, *Systèmes de tailles des vêtements*, j'ai un peu le trac en arrivant au rendez-vous, à Paris. Heureusement, nos hôtes français, qui sont connus pour aimer les bonnes choses, ont prévu de nous accueillir avec du bon café et un choix impressionnant de croissants et de viennoiseries, histoire de briser la glace.

L'activité de l'ISO s'opère, on le sait tous, au niveau international, mais en allant à une réunion de TC, on en mesure réellement le sens. Parmi la trentaine d'experts qui participent à la réunion, il y a des représentants de toute l'Europe, mais aussi de Chine, du Japon, de République de Corée et d'Afrique du Sud, plus des délégués d'un groupe de liaison des États-Unis, tous réunis par un même engagement pour leur secteur.

La réunion démarre avec l'adoption de l'ordre du jour. Les délégués présentent ensuite les rapports et les observations de leurs comités miroirs nationaux, et c'est là que je réalise ce qui m'attend: certains participants d'Asie font observer que l'essentiel des réunions a lieu en Europe alors qu'une grande partie du travail est effectuée en Extrême-Orient. Cette remarque justifiée lance un débat sur les contraintes budgétaires. Voilà pour moi l'occasion rêvée de promouvoir l'utilisation de WebEx et des outils électroniques collaboratifs conçus pour les groupes de travail.

Mon rôle se concrétise véritablement lorsque nous passons à la discussion des projets de normes du TC. Je donne des conseils quant à la structure des normes et à la manière correcte d'indiquer les références à d'autres normes, et explique quelques-unes des subtilités de la Partie 2 des Directives de l'ISO/IEC, les règles officielles pour la rédaction des normes. Lorsque nous abordons les questions de terminologie, je tombe des nues face au nombre de termes qui, en anglais, désignent exactement la même chose.

[Commentaires \(0\)](#) | [J'aime \(152\)](#)

Chargée de projet éditorial, Laura Mathew a une double mission : accompagner les comités techniques (TC) dans la rédaction des normes, et les aider à suivre les processus et procédures de l'ISO. Laura nous raconte ici une réunion de TC, organisée il y a peu, où sa contribution en amont réduira, on l'espère, le besoin d'intervention en aval.

MAI
31

Vendredi 31 mai

Les questions d'ordre rédactionnel ayant été traitées la veille, la réunion plénière de vendredi est consacrée au TC lui-même – l'état d'avancement des projets en cours, la mise à jour du programme technique et les relations avec d'autres comités en liaison. La secrétaire du TC nous informe des progrès réalisés depuis la dernière réunion, puis c'est à mon tour de présenter mon exposé sur tout ce qui a été fait à l'ISO.

Beaucoup de choses ont changé à l'ISO ces deux dernières années – avec XML, nous sommes passés à un système de diffusion à source unique ; les Directives ont été améliorées ; et des projets pilotes innovants ont été lancés, au profit de l'ensemble de la communauté ISO. Il me semble avoir réussi à faire partager mon enthousiasme. Visiblement satisfaits, les experts prennent ma présentation en photo avec leur portable et me posent quelques questions si délicates sur la gestion des activités techniques que je dois consulter la Partie 1 des Directives de l'ISO/IEC... et même demander de l'aide par e-mail à mes collègues à Genève (vive les nouvelles technologies !).



Après un déjeuner dans un bistrot du quartier, nous rédigeons les résolutions et prenons la traditionnelle photo de groupe qui marque la fin de la réunion. Contente du travail accompli, je file à la gare de Lyon, admirant au passage les monuments de Paris. Cette réunion a été très productive, très enrichissante – et, je dois dire, très agréable aussi !

Commentaires (3) | J'aime (119)



Bonjour! Je suis Laura et je travaille à l'ISO comme Chargée de projet éditorial.

Ce rôle réunit ma double fonction de rédactrice technique et de responsable de programme technique. J'accompagne les comités techniques dans les travaux de normalisation et les aide à suivre les processus et procédures de l'ISO pour l'élaboration et la rédaction des normes. Mes contacts se font principalement par e-mail et WebEx. Mais, comme l'ISO est une organisation internationale, il m'arrive aussi de voyager aux antipodes, de Kuala Lumpur à Milan, pour des réunions sur des sujets aussi divers que le service à la clientèle ou la chaussure!

Une nouvelle collection ISO entre en ligne : **Fluidité et sûreté du fret**

Qu'est-ce qui fait tourner le monde ? Il tourne grâce aux conteneurs de marchandises, bien sûr ! Plus de 20 millions de ces conteneurs sont en service, assurant 80 % des transports mondiaux de marchandises par voies maritime, routière, ferroviaire et aérienne.



Les biens de consommation que nous utilisons tous les jours parcourent de longues distances, souvent bien au-delà des frontières nationales, à un coût relativement faible grâce aux conteneurs de marchandises. Avec la nouvelle collection en ligne ISO, vous disposez, à partir d'une source unique, des toutes dernières informations sur les exigences en matière de levage, chargement, gerbage (empilage), fixation et entreposage de vos conteneurs.

La nouvelle collection couvre une large gamme de conteneurs pour le transport de marchandises, comme les conteneurs air/surface (intermodaux), les conteneurs à bord des navires, les conteneurs-citernes, et les conteneurs plateformes et type plateforme. Elle reflète l'importante contribution de l'ISO pour faciliter le commerce mondial en proposant des normes qui aident à garantir la sécurité, la fiabilité et la fonctionnalité des conteneurs qui acheminent les marchandises dans le monde entier. Dans cette collection figurent les normes ISO pour les conteneurs 45 pieds, ainsi que celles pour les conteneurs 20 et 40 pieds. Elle contient aussi les normes pour les conteneurs d'usage spécifique comme les conteneurs-citernes pour les liquides, les gaz et les produits solides en vrac pressurisés et non pressurisés, et les conteneurs à caractéristiques thermiques.

Les normes de la collection traitent des aspects suivants :

- Classification
- Dimensions
- Spécifications
- Méthodes d'essai
- Manutention et fixation des conteneurs
- Équipements de conteneurs
- Codage, identification et marquage
- Échange de données (CEDEX)

Cette collection en ligne est la toute dernière collection mise à disposition sur la Plateforme de consultation en ligne (OBP), qui contient déjà les familles de normes relatives au management de la qualité, au management environnemental et à la gestion de la sécurité des denrées alimentaires.

La collection complète des normes sur les conteneurs pour le transport des marchandises est disponible moyennant un abonnement annuel de 375 francs suisses.

Pour en savoir plus :

www.iso.org/iso/obp-freightcontainers

Avec la nouvelle collection OBP, **vous êtes fixés**

Qui serait prêt à déboursier des millions pour « réparer » une micro-modification sur un filetage ? Avec la dernière collection en ligne sur les éléments de fixation et les filetages, la bonne tenue de vos produits et de vos projets est assurée.



Cette nouvelle collection disponible sur l'OBP contient plus de 200 normes. Elle couvre tout ce qui a trait aux éléments d'assemblage et de fixation – de la terminologie et la désignation des dimensions au marquage et aux tolérances admises.

Dans tous les secteurs de l'industrie, partout où sont utilisés des éléments d'assemblage et de fixation, cette collection aura sa place. Vous y trouverez les normes que vous cherchez, que vos activités se situent dans le domaine du génie civil, de la fabrication, ou dans celui des machines-outils et des machines.

Pour le dessinateur industriel comme pour l'ingénieur, cette nouvelle collection est un outil absolument indispensable pour garantir la solidité des éléments d'assemblage et de fixation. Certains problèmes pourraient vous coûter des millions... Évitez de travailler sans filet.

Avantages des collections en ligne

Avec une collection ISO en ligne, les avantages sont les suivants :

- **Contenu parfaitement à jour :** lorsqu'une norme d'une collection est modifiée, votre bibliothèque en ligne est automatiquement mise à jour
- **Navigation facile :** grâce aux liens intégrés, on peut facilement « sauter » d'une norme à l'autre
- **Accès universel :** vous pouvez accéder à votre bibliothèque en ligne sur n'importe quel appareil (ordinateur ou tablette) connecté à Internet.

La collection complète des normes sur les éléments de fixation et les filetages est disponible moyennant un abonnement annuel de 375 francs suisses.

Pour en savoir plus :

www.iso.org/iso/obp-fastenersandscrewthreads



Faites **bien...**

avec le duo de choc

ISO 18091 & ISO/TS 17582

À découvrir en **page 6**.