



focus

#111

L'actualité incontournable des Normes internationales

quand
la catastrophe
frappe

A dramatic night photograph of a mountain range. A massive, bright white lightning bolt strikes the peak of a mountain, with several smaller bolts branching out. The sky is dark, and the mountain's silhouette is visible against the light from the lightning. In the foreground, the lights of a city or town are visible, creating a contrast between the natural power and human civilization.



#111



ISO focus

Juillet-août 2015



38-39 Mauritius Standards Bureau fête ses 40 ans
Lancement du Programme d'éco-étiquetage de l'ANSI

- 2** Prévoir l'imprévu
L'édito par Thomas Idermark.
- 4** Réseaux sociaux
Suivez l'exemple des décideurs sur Twitter.
- 6** Intégrer la gestion des catastrophes
Se préparer aux dangers les plus critiques, avec les bons outils.
- 14** Préparer la résilience
Comment l'ISO/TC 292 entend préserver nos collectivités.
- 20** Catastrophes... soyez prêts!
Le vaste panorama des normes ISO.
- 22** Gestion des crises sans frontières
Christian Friis Bach présente la stratégie de la CEE-ONU.
- 28** Microsoft met les utilisateurs en confiance pour aller dans le Cloud
Veiller à protéger la confidentialité des informations dans le Cloud avec ISO/IEC 27018.
- 32** Des normes exigeantes pour la région d'Anji
En quoi les normes peuvent préserver la beauté de la Chine.
- 40** Protéger les e-consommateurs
Big Brother is watching you... et il exploite vos données personnelles.
- 44** La responsabilité sociétale dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA)
Diffuser les avantages de la RS grâce au projet MENA.
- 48** La République de Corée accueille la famille ISO
Les préparatifs pour l'Assemblée générale 2015 sont en cours.

ISOfocus Juillet-août 2015 – ISSN 2226-1109

ISOfocus, le magazine de l'Organisation internationale de normalisation, paraît six fois par an. Vous trouverez des compléments d'infos sur notre site Web à l'adresse iso.org/isofocus 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**
 Contributeurs | **Xinyu Hua, Dong Li, Clare Naden, Erick Stephens**
 Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**
 Traductrices | **Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**

Abonnements et anciens numéros

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

Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine : si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à isofocus@iso.org.
 L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2015. Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur. Les demandes d'autorisation sont à adresser à isofocus@iso.org.
 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®.



Prévoir

L'IMPRÉVU



Thomas Idermark, Directeur général, SIS, Institut suédois de normalisation.

On n'est jamais à l'abri de rien, car tout, même le plus improbable peut arriver. Ceux qui travaillent dans le domaine de la sécurité et de la gestion des risques ne le savent que trop. Voilà pourquoi il est si important, pour les organisations ou les collectivités, d'identifier, d'évaluer et de gérer les différents risques en jeu – et les normes jouent un rôle décisif dans l'exercice.

C'est dans cette perspective que l'ISO/TC 292, *Sécurité*, a vu le jour au début de l'année. Ce nouveau comité technique de l'ISO – dont Åsa Kyrk Gere, de l'Agence suédoise pour la protection civile, assure la présidence – est sous la responsabilité du SIS, l'Institut suédois de normalisation, qui en détient le secrétariat.

L'objectif du comité, qui compte déjà maintenant des représentants de 45 pays, est d'élaborer des normes mondiales et des lignes directrices pour aider à construire des sociétés plus sûres et résilientes. Le renforcement de notre capacité à gérer les difficultés en cas d'interruption de services publics clés ou de catastrophes naturelles est souvent le principal enjeu.

Nous sommes fermement convaincus que les normes peuvent faire une différence considérable dans la systématisation de ce travail. De plus en plus, les organisations, tant dans les secteurs privé que public, comprennent que les normes aident grandement à inventorier les risques – et à identifier les éventuelles failles de sécurité pour les éliminer.

Au SIS, nous voyons un grand avantage dans la coopération internationale, en particulier dans les domaines qui touchent de près ou de loin à la sécurité et à la gestion des risques – une préoccupation qui a pris aujourd'hui une ampleur mondiale. La sécurité informatique est un de ces domaines et la Suède y travaille d'arrache-pied.

Avec une population de 9,7 millions d'habitants, la Suède est un pays relativement petit. Mais, du fait que notre économie repose sur les exportations, nous avons une longue expérience et sommes engagés de longue date dans les domaines d'action de la normalisation et les activités internationales. Pour vous donner une idée, le SIS dirige actuellement 170 secrétariats internationaux et groupes de travail de l'ISO et du CEN.

Au niveau national, nous faisons aussi largement office de point d'information et offrons périodiquement des cours, des programmes de formation et des séminaires qui mettent en avant les avantages des normes et de la normalisation. Nous venons notamment d'organiser une journée sur le management de la sécurité de l'information et la série de normes ISO/IEC 27000, à laquelle un grand nombre de dirigeants d'institutions publiques et de chefs d'entreprise ont participé. Nous organisons également régulièrement un cours sur le management des risques où, deux jours durant, nous enseignons aux participants une approche structurée pour identifier les risques le plus en amont possible, de manière à rendre les organisations moins vulnérables.

La gestion des risques est un domaine qui concerne tous le personnel d'encadrement, et pas seulement les responsables des fonctions sécurité et qualité. La difficulté est précisément souvent d'articuler de façon naturelle, dans les activités quotidiennes, la gestion des fonctions qualité, environnement et risques. Dans cette optique, l'accent sur le risque, qui sera dorénavant mis dans toutes les normes ISO de systèmes de management, est à notre avis une évolution très positive. Dans l'intervalle, ISO 31000, qui offre un traitement plus approfondi de la gestion des risques, fait l'objet d'une révision.

L'établissement d'un inventaire des risques est un facteur important dans la gestion des risques. L'organisation s'en servira ensuite pour évaluer, apprécier et gérer ses risques. À cet égard, il est vivement conseillé que le groupe de travail soit constitué de personnes de différents horizons, de femmes et d'hommes d'âges et de professions différentes, avec, par exemple, des sociologues et des ingénieurs. Sans quoi tous suivront la même logique.

Thomas Idermark

Les décideurs sur *Tweeter*

Deux tiers des décideurs mondiaux sont sur Twitter! C'est du moins ce que conclut une étude (la première du genre) réalisée par Twiplomacy en 2012 sur l'utilisation des médias sociaux par les décideurs politiques. En l'espace de trois ans, Twitter s'est imposé comme le média social préféré des ministres et chefs d'État, en leur offrant un outil de communication indispensable pour diffuser leurs messages politiques.

Les premiers de la classe

Dans un article paru dernièrement, Matthias Luefkens, l'homme derrière Twiplomacy, a dressé le palmarès des 20 premiers leaders sur Twitter.

Voici mes 10 préférés:

Lire toute l'étude : Twiplomacy.com

Les plus populaires

Sans surprise, c'est **@BarackObama** qui est le plus suivi et le plus listé, mais ce compte est géré par son groupe Organizing for Action. Le Président des États-Unis a dernièrement fait l'actualité en publiant en son nom : « *Bonjour Twitter! C'est Barack, le vrai! Six ans que je suis sur Twitter, et j'ai enfin mon compte à moi.* » Dorénavant, tous les tweets postés sur le nouveau compte **@POTUS** (pour President of the United States), dont le nombre d'abonnés ne fait que croître, proviennent directement de lui.

@Pontifex (le Pape) occupe la deuxième place dans la catégorie des personnalités mondiales les plus suivies : avec ses neuf comptes Twitter, il totalise 19 millions d'abonnés.

@NicolasMaduro, au Venezuela, est l'un des décideurs les plus prolifiques et les plus retweetés, avec une moyenne de quelques 3 200 retweets par tweet.

Le Président sur Instagram

@MedvedevRussia a été le premier dirigeant russe à avoir convaincu son gouvernement de le rejoindre sur Twitter... Mais ce photographe amateur privilégié Instagram, où il publie la plupart de ses clichés.

Les plus ouverts au dialogue

Pour parler en direct avec quelqu'un qui n'a pas peur de dire ce qu'il pense, suivez le Premier ministre rwandais **@PaulKagame**, qui publie beaucoup sur Twitter. Arrive en deuxième place **@Erna_Solberg**, en Norvège, qui tweete elle-même malgré sa dyslexie et échange sur toutes sortes de sujets, de l'émancipation des femmes à l'actualité sportive.

Le plus photogénique

Nos amis Facebook ne sont pas les seuls à céder à la mode des selfies : l'un des premiers à adopter le selfie stick (support télescopique pour smartphone) n'est autre que le premier ministre de la Malaisie **@NajibRazak**, désormais célèbre pour ses photos aux côtés des Présidents Obama, Hollande et Erdogan, pour n'en citer que quelques-uns. Le Premier ministre singapourien **@LeeHsienLoong** joue également aux selfie-devinettes, en faisant deviner à ses abonnés dans quelle ville il se trouve avec le mot-dièse **#guesswhere**.

L'inoubliable

L'homme politique namibien **@HageGeingob** a fait une entrée remarquée sur Twitter en publiant : « *Soyez un leader, pas un follower. LOL.* »

Le plus audacieux

Mais pour moi, c'est le Premier ministre letton **@edgarrinkevics** qui l'emporte, avec son Tweet : « *Je suis fier de vous annoncer que je suis homosexuel... Bonne chance à tous...* »

Intégrer la gestion des catastrophes

Généralement, les catastrophes ne préviennent pas et laissent une vague de destruction sur leur passage. Pourtant, avec les bons outils, on améliore ses chances de surmonter les situations les plus critiques. Nous examinerons ici certains des dangers les plus meurtriers auxquels nous avons été exposés, et dans quelle mesure les normes peuvent nous aider à nous préparer et à réagir aux scénarios les plus imprévisibles de la vie.

Le séisme du 26 décembre 2004 en Asie du Sud-Est au large de l'Indonésie a provoqué un tsunami dévastateur.

Statistiques des catastrophes

Évaluer les coûts et les impacts

Les données et les statistiques sont importantes pour nous permettre de comprendre l'impact et le coût des catastrophes. La saisie et l'analyse systématiques des données relatives aux catastrophes peuvent servir à motiver des décisions d'ordre politique, dans le but de réduire les risques de catastrophe et renforcer la capacité de résilience.



Source : UNISDR

Il est devenu primordial
de réduire
la vulnérabilité
des collectivités.

Après le chaos laissé dans l'océan Indien, la communauté internationale s'est réunie pour mettre en place un programme sur dix ans destiné à réduire les risques de catastrophe, dans ce qui allait devenir le Cadre d'action de Hyogo. Ce cadre a permis de guider les efforts de développement pour garantir une meilleure résilience des collectivités face aux traumatismes provoqués par les catastrophes naturelles.

Même si de nombreux progrès ont été réalisés au cours des dix dernières années, les pertes et l'exposition au risque de catastrophe ne cessent de croître, ce qui pousse les gouvernements à anticiper. Lors de la Troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe (WCDRR) qui s'est tenue en mars 2015 à Sendai, au Japon, les délégués ont adopté le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe, qui a fixé sept objectifs et quatre actions prioritaires pour les 15 prochaines années.

Ces quatre priorités stratégiques se concentrent sur « une meilleure compréhension des risques de catastrophe, le renforcement de la gouvernance des risques de catastrophe pour mieux les gérer et, inévitablement, l'investissement dans la réduction des risques aux fins de la résilience. Une quatrième priorité appelle à renforcer l'état de préparation aux catastrophes pour intervenir de manière efficace et reconstruire en mieux » durant la phase de relèvement, de remise en état et de reconstruction, pour lesquels les services climatiques sont particulièrement pertinents.

Une vie citadine de qualité

Le Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe (UNISDR), qui a fait office d'organe de coordination pour la WCDRR et facilité le processus d'examen du Cadre existant de Hyogo, a signé un accord avec le Conseil mondial des données

Les catastrophes naturelles telles que les séismes, les incendies, les ouragans et les tornades peuvent détruire des vies, mais c'est également le cas des conflits et des autres catastrophes d'origine humaine. Ces événements peuvent paralyser la croissance économique, approfondir encore plus la pauvreté et causer de terribles souffrances aux collectivités concernées. Plus inquiétant encore, avec des vecteurs tels que la croissance démographique, l'urbanisation rapide et le dérèglement climatique, cette tendance n'est pas près de ralentir et menace les pays les plus vulnérables de la planète. Alors que la population afflue en masse vers les villes et que les entreprises investissent à l'échelle locale, de plus en plus de personnes et de biens se trouvent concentrés dans des zones à risques. Il devient donc urgent de réduire la vulnérabilité et d'améliorer la capacité d'adaptation de ces collectivités. La meilleure parade contre les catastrophes consiste à se doter d'un plan et à bien cerner les mesures à prendre.

Évaluer les coûts

Sur les dix dernières années, les pertes économiques mondiales liées aux catastrophes naturelles ont été estimées à environ USD 200 milliards, alors qu'elles s'élevaient à USD 50 milliards seulement dans les années 1980, selon la Banque mondiale. Les catastrophes naturelles conduisent généralement à un affaiblissement de la croissance économique et une dégradation des équilibres budgétaires et des soldes d'échanges extérieurs. Elles

ont également un impact significatif sur la pauvreté et le bien-être social. À cet égard, les pays en développement, et notamment leurs populations les plus vulnérables, sont particulièrement exposés. En 2004, l'un des plus grands séismes jamais enregistrés a frappé les côtes de l'Indonésie en provoquant un tsunami dévastateur pour des communautés tout entières dans l'océan Indien. Plus de 230 000 personnes ont trouvé la mort dans le raz-de-marée qui s'est abattu sur le littoral à la suite de ce tremblement de terre de magnitude 9,1. Pour compléter ces chiffres effrayants, les pertes économiques de la région s'évaluent à USD 14 milliards (au cours actuel) – un montant qui aurait été nettement supérieur si la valeur des terrains des zones touchées avait été plus élevée.

Une aide pour les plus vulnérables

Les pays en forte croissance peuvent faire face à des situations potentiellement catastrophiques sans que cela n'affecte véritablement leur développement socio-économique. En revanche, il n'en va pas de même pour la majorité des pays en développement. Kevin Knight, Président du comité technique de l'ISO sur le management du risque, souligne d'ailleurs qu'« à chaque nouvelle catastrophe, la grande majorité des pays en développement sombre un peu plus dans la pauvreté et le marasme économique, faute ou presque, de moyens financiers ou sociaux pour gérer ces événements et, a fortiori, pour se sortir économiquement indemnes de ces crises. Bien souvent, les pays n'ont pas eu le temps de se relever qu'une autre catastrophe se produit ».



Photo : Asian Development Bank

La campagne de l'UNISDR « Pour des villes résilientes » couvre 2 500 villes participantes, avec une population globale d'environ 700 millions de personnes.



Photo : Claire McGeehan, AusAID

Opération de sauvetage d'un enfant dans le cadre d'un exercice de simulation dans la baie de Manille, aux Philippines.

urbaines (WCCD) – dont la Présidente-Directrice générale est Mme Patricia McCarney – destiné à mettre en œuvre une nouvelle norme ISO (ISO 37120) dans 45 villes qui participent déjà à la campagne de l'UNISDR « Pour des villes résilientes ». Le WCCD pilote le déploiement mondial de la norme ISO 37120, *Développement durable des collectivités – Indicateurs pour les services urbains et la qualité de vie*. Il s'agit de la première norme ISO qui traite de la question de la durabilité et de la résilience des villes. Elle se fonde sur 100 indicateurs permettant de surveiller et de mesurer la performance des services urbains et de la qualité de vie. « La norme ISO 37120 influence l'approche que les villes peuvent avoir de la durabilité », explique Patricia. « Les villes ont besoin d'une méthodologie cohérente pour pouvoir faire face aux défis liés aux changements environnementaux mondiaux, à l'urbanisation galopante et à l'obsolescence des infrastructures urbaines. Le WCCD est fier d'avoir montré l'exemple en faisant en sorte que les normes ISO sur les villes deviennent des outils indispensables pour les collectivités urbaines du monde développé ou en développement. »

Le WCCD a lancé en mai un portail dédié aux données concernant les villes (*WCCD Open Data Portal*) accessible à l'adresse suivante www.dataforcities.org. Cet outil novateur permet à toutes personnes – gestionnaires municipaux, enseignants ou grand public – d'accéder aux données des villes de la Fondation WCCD qui ont mis en œuvre la norme ISO 37120, à savoir, notamment, Londres, Toronto, Boston, Shanghai, Los Angeles et Dubaï. Le WCCD est en passe de s'élargir à 100 nouvelles villes, ce qui augmente considérablement les données comparatives, déjà nombreuses, disponibles sur le portail.

Lancée il y a quatre ans, la campagne de l'UNISDR « Pour des villes résilientes » couvre 2 500 grandes et petites villes participantes, avec une population globale d'environ 700 millions de personnes. « Quarante-cinq villes mentors sont prêtes à mettre en œuvre la norme ISO 37120 pour des villes durables et résilientes. Nous travaillerons main dans la main avec le WCCD pour agrandir la famille des normes ISO pour les villes », a déclaré Margareta Wahlström, Chef de l'UNISDR. Le groupe de travail GT 2 du comité technique ISO/TC 268 (également présidé par Patricia McCarney) élabore une nouvelle famille de normes ISO, qui vient compléter ISO 37120. Ces travaux comprennent le futur rapport technique ISO/TR 37121 sur le recensement et l'analyse des indicateurs existants sur le développement durable et la résilience des villes et le projet récemment validé visant à mettre au point une nouvelle norme sur les villes intelligentes.

L'un des objectifs principaux de la collaboration entre l'UNISDR et le WCCD consiste à garantir que les dix points essentiels de la campagne « Pour des villes résilientes » soient incorporés dans les travaux de l'ISO sur le sujet. La nécessité d'élaborer des normes ISO permettant de formuler des indicateurs pour des villes résilientes prend tout son sens après



À la Troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe (WCDRR) tenue en mars 2015 à Sendai, au Japon, les délégués ont adopté le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe, fixant sept objectifs et quatre actions prioritaires pour les 15 prochaines années.

des catastrophes environnementales aussi graves que le séisme au Népal ou l'ouragan Sandy, car elles ont des implications pour les villes et leur capacité à se préparer à de tels sinistres, mais aussi pour lever des fonds auprès des pouvoirs publics nationaux ou des instances internationales, ainsi qu'au niveau des primes d'assurance. « Ces projets visant à élaborer des normes pour les villes représentent une perspective prometteuse qui va considérablement contribuer à améliorer la qualité de vie en ville dans le monde entier, poursuit Patricia. »

Investir dans la résilience

De nos jours, de nombreux pouvoirs publics locaux développent des capacités de résilience afin de pouvoir parer à toute éventualité, l'essentiel du débat étant focalisé sur la question des infrastructures physiques. Un effort important doit être consenti pour prémunir nos villes contre les conséquences du dérèglement climatique – de la construction de digues ou de l'installation de lignes électriques étanches, jusqu'à l'instauration de codes de construction plus stricts.

Selon Kevin Knight, la prévention est essentielle. « La prévention des risques de catastrophe implique que les gouvernements doivent s'engager consciemment à investir dans le renforcement et le rehaussement des ponts, l'amélioration de la conception des routes et du drainage, la réalisation d'ouvrages pour atténuer les risques d'inondation et d'autres travaux de génie civil associés, en vue d'une meilleure résilience face aux dommages liés aux catastrophes. Il s'agit de dépenser pour des infrastructures, plutôt

que pour le déblayage et la reconstruction de ces infrastructures après chaque catastrophe. »

Alors que peut-on faire ? Par exemple, explique Kevin, en surélevant et en consolidant les ponts ferroviaires, on peut limiter les perturbations du trafic et la gêne pour les collectivités puisqu'il n'y a plus lieu de reconstruire, et on peut faire rouler toute l'année des trains plus importants, ce qui apporte un réel gain de productivité pour l'économie nationale.

Au-delà des problèmes de construction individuels, la Présidente du nouveau comité technique ISO/TC 292 sur la sécurité, Åsa Kyrk Gere, préconise une approche globale : « J'estime qu'il nous appartient à tous, et non pas seulement aux pouvoirs publics, d'adopter une approche plus globale. Tout le monde doit s'impliquer : les pouvoirs publics, les entreprises, les organisations et la population doivent œuvrer ensemble et collaborer à la création d'une société plus sécurisée et plus résiliente, où chacun s'engage et assume ses responsabilités. C'est aussi pour cela qu'il faut des normes. » (Voir l'entretien d'Åsa en page 14 pour plus d'informations.)

Infrastructures sociales

Roger Estall, l'un des principaux auteurs de la norme australo-néo-zélandaise sur le management du risque lié aux perturbations, considère également que l'infrastructure sociale d'une collectivité constitue un élément important pour épargner les vies.

De septembre 2010 à décembre 2011, une série d'importants séismes a fait des ravages dans la région de Canterbury, et plus

particulièrement à Christchurch, en Nouvelle-Zélande. Même si 185 personnes ont perdu la vie dans cette catastrophe, ce qui en fait la deuxième catastrophe naturelle la plus meurtrière de l'histoire du pays, le bilan est nettement moins lourd que dans certains pays en développement. Alors comment la région s'est-elle préparée ?

Des études scientifiques menées à la fin du siècle dernier montrent que le risque de séisme était connu depuis longtemps dans cette région. Les politiques publiques avaient donc été renforcées, de sorte que les bâtiments et les infrastructures les plus récents ont pu résister aux secousses et les nombreux bâtiments plus anciens ayant une valeur stratégique ou historique ont été consolidés. L'objectif le plus important était de sensibiliser la population pour que les Néo-zélandais connaissent les mesures de sécurité à prendre. En 2005, le Ministère néo-zélandais de la Protection civile et de la gestion des situations d'urgence a adopté une initiative pour intégrer le message de prévention dans les programmes nationaux, en se concentrant principalement sur les écoliers du primaire âgés de 8 à 12 ans.

Roger souligne malgré tout qu'en dépit des efforts d'anticipation, la solidarité et les premiers secours sont essentiellement venus de la collectivité elle-même. « À Christchurch, la plupart des personnes prisonnières des décombres ont été secourues par les habitants eux-mêmes, et non pas par les équipes professionnelles de recherche et sauvetage en milieu urbain. Un étudiant a pu à lui seul, grâce aux médias sociaux, mettre sur pied très rapidement toute une armée très organisée, pour aider toutes les personnes privées de services publics ou de nourriture et déblayer les tonnes de gravats accumulés dans les maisons. »

Une stratégie complète

Alors en quoi au juste les normes ISO peuvent-elles aider ? En vérité, les normes jouent un rôle primordial pour établir une stratégie plus complète contre les catastrophes.

Les normes ISO procurent une aide à la gestion efficace des risques liés aux catastrophes, en établissant un langage commun et un processus uniformisé pour les différents niveaux de gouvernement, local, provincial, national et régional. « Les normes offrent des lignes directrices pour cerner les risques liés aux catastrophes naturelles, et elles permettent également d'identifier et de mettre en œuvre les meilleures solutions à adopter, avant ou après la catastrophe. »

La norme ISO 31000, *Management du risque – Principes et lignes directrices* (actuellement en cours de révision), élaborée par l'ISO/TC 262, est utilisée dans de nombreux pays pour comprendre et enrayer les risques liés aux catastrophes, en mettant en place des structures de management, en réduisant les vulnérabilités et en établissant des plans pour faire face aux catastrophes naturelles ou du fait de l'homme, avant et après leur survenue. L'ISO/TC 292 est aussi responsable d'un large éventail de Normes internationales sur la gestion de la sécurité et de la continuité des

affaires, destinées à appuyer les organisations dans leurs efforts de préparation aux situations d'urgence et aux catastrophes.

Autrement dit, l'ISO/TC 292 élabore des normes pour toutes les phases – avant, pendant, et après – les événements. Il se consacre également à la résilience des organisations et à la gestion de la continuité des affaires pour soutenir les organisations dans les initiatives mises en œuvre pour identifier et réduire leurs risques, en atténuer les conséquences, et renforcer leur capacité à se préparer et à faire face à ces situations.

Åsa Kyrk Gere précise que s'il y a urgence à se préparer, c'est parce qu'« aujourd'hui, et encore plus dans le futur, les organisations devront toutes se responsabiliser davantage pour éviter et limiter leurs risques, tout en se protégeant contre tous types de dangers et de menaces. Toutes les organisations ont un rôle à jouer dans la construction d'une société plus sécurisée et plus résiliente. Nous travaillons actuellement sur de nombreuses normes relatives à la terminologie, la continuité et la résilience, la gestion des situations d'urgence, les mesures de prévention et de contrôle de la fraude et les outils de lutte contre la contrefaçon, la résilience de la population et des collectivités, et la sécurité privée ».

L'après-2015

Si nous ne réagissons pas de manière significative, l'étendue et l'impact des dommages économiques et sociaux causés par les catastrophes ne feront que s'aggraver au cours des 20 prochaines années, principalement en raison de l'exposition croissante de la population et des biens. Dans les zones durement touchées, cela risque d'inverser la courbe du progrès et du développement. Selon le Cadre de Sendai, « les catastrophes, souvent exacerbées par les changements climatiques ne cessent de croître en fréquence et en intensité et entravent les progrès réalisés sur le plan du développement durable. Il faut d'urgence prévoir, planifier et réduire le risque de catastrophe pour protéger plus efficacement les êtres humains, les collectivités et les pays... et gagner ainsi en résilience ».

Åsa le dit très bien : « Seule une approche collective permettra de réussir. Nous devons tous travailler ensemble. L'adoption de réglementations, de lignes directrices et de normes clairement définies est cruciale dans la phase de reconstruction, afin de reconstruire mieux. Cela signifie qu'il faut un engagement majeur de la part des organisations et des autorités compétentes pour élaborer des textes à même de garantir la prévention active de nouveaux risques et de limiter les dangers restants. Il s'agit d'un engagement à long terme. »

Alors a-t-on trouvé la solution miracle ? On y travaille encore. Mais une chose est sûre : si les normes ne peuvent rien contre la fréquence et l'intensité des catastrophes, elles peuvent néanmoins réduire le fardeau financier et les conséquences sociales qui en découlent. En tout état de cause, elles offrent une solution rentable aux pays du monde entier pour améliorer rapidement leur sécurité et leur résilience. ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS



Au collège Jana Bikash à Matatirha, au Népal, on enseigne aux enfants comment s'abriter sous leur bureau en cas de tremblement de terre.



Toutes les organisations
doivent gérer les enjeux
liés à la sécurité.

Préparer la résilience

Photo: Nery Lewis, RRT

L'ampleur des inondations causées par le cyclone Nargis est évidente vue du ciel. Les rizières, où l'on devrait normalement récolter le riz avant la mousson, sont inondées, de même que les villages alentour, qui ont été abandonnés.

Aujourd'hui, l'une des plus grandes préoccupations de l'humanité concerne les perturbations et ravages, causés par des catastrophes naturelles ou non, qui peuvent détruire des communautés entières. Mais rassurez-vous : le nouvel ISO/TC 292 a pour mission de renforcer la sécurité et la résilience dans le monde.

Cyclones, tremblements de terre, inondations... Autant de catastrophes qui font hélas régulièrement la une des journaux. Aujourd'hui, toutes les organisations doivent gérer, à des échelles diverses, les enjeux liés à la sécurité pour écarter des risques potentiels, réagir aux perturbations et, enfin, protéger leurs activités.

Les catastrophes ont pour les communautés pauvres et vulnérables du monde entier des conséquences désastreuses qui nuisent à la continuité opérationnelle des entreprises et imposent des opérations de remise en état et de reconstruction qui se chiffrent en milliards. Nous avons beau couler sous les informations scientifiques et techniques, les catastrophes restent inévitables et entraînent des pertes toujours plus importantes sur le plan humain, environnemental et économique – d'après les Nations Unies, leur coût au niveau mondial serait d'ailleurs chaque année d'USD 100 milliards. Aux catastrophes naturelles s'ajoutent des menaces multiples comme la contrefaçon, la cybercriminalité et le terrorisme – qui exigent une vigilance renforcée aux frontières et sur les réseaux de transport, la protection des données, une meilleure détection des fraudes et des stratégies de contre-attaque sur le terrain de l'information.

Alors, que faire ? Les organisations qui souhaitent assurer leurs arrières et leur pérennité dans ce contexte doivent mieux connaître les risques auxquels elles sont exposées, mettre en place des stratégies pour les atténuer, et gagner en résilience au regard de l'évolution constante des menaces, en mettant en place des moyens éprouvés leur permettant de réagir rapidement et efficacement en cas de difficultés. Et les Normes internationales, qui s'appuient sur une coopération mondiale, font partie de la solution. Nous avons rencontré Åsa Kyrk Gere, la nouvelle Présidente de l'ISO/TC 292, *Sécurité*, dont le secrétariat est détenu par la Suède, pour savoir comment préparer un avenir plus résilient.

ISOfocus : Mettons tout d'abord les choses au clair : sommes-nous face à un phénomène médiatique, ou notre sécurité est-elle vraiment de plus en plus menacée ?

Åsa Kyrk Gere : Les menaces pour la sécurité vont effectivement croissant. Le dérèglement climatique et les catastrophes naturelles se sont nettement intensifiés par rapport aux dernières décennies, au point que leurs conséquences ont été identifiées par la plupart des pays comme l'enjeu de sécurité numéro un.

Compte tenu de l'interférence de l'homme avec les écosystèmes, qui contribue au dérèglement climatique, les catastrophes se sont multipliées et sont montées en puissance, soulignant la nécessité croissante pour la société – et les organisations – de construire la résilience et de s'adapter aux risques et menaces en constante mutation. J'entends par là qu'il faut trouver des moyens de prévenir et d'atténuer les risques, et d'améliorer notre préparation et notre capacité à réagir.

Preuve de l'engagement mondial sur cette question, 187 pays se sont rendus à Sendai, Japon, en mars 2015 pour participer à la Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe, et négocier le nouveau cadre de réduction des risques de catastrophe pour l'après-2015 – le Cadre de Sendai – qui fixera les objectifs pour les 15 prochaines années.

Une séance s'intéressait en particulier à l'aide que les normes peuvent apporter pour faciliter et appuyer la mise en œuvre de ce nouveau cadre. La conclusion était claire : les normes sont un outil essentiel qui peut accompagner le travail effectué par l'ONU pour nous préparer aux catastrophes et accroître la résilience de notre communauté.

Quels sont aujourd'hui, selon vous, les problèmes de sécurité majeurs pour notre société ?

Les problèmes à résoudre pour une société plus sûre, plus sécurisée et plus résiliente sont les mêmes dans le monde entier. On peut en distinguer quatre :

- **Réponse inadaptée aux catastrophes naturelles.** Sur le plan local et régional, notre aptitude à faire face et à réagir aux catastrophes s'avère aujourd'hui terriblement insuffisante, et les pays déploient d'importants efforts pour rationaliser et optimiser leur réponse aux situations d'urgence, ce qui n'est pas sans difficulté pour ceux dont les services d'intervention n'ont pas suffisamment d'effectifs pour affronter les nouveaux défis. Mais les organisations doivent également tenir compte des nombreux autres risques et des menaces que fait peser le dérèglement climatique, et prendre des mesures supplémentaires pour se concentrer sur leur management de la sécurité, leur management de la continuité opérationnelle et, le cas échéant, leur réponse aux situations d'urgence.
- **Urbanisation à grande échelle.** Les villes ne cessent de s'étendre du fait de la croissance démographique fulgurante et de l'urbanisation rapide. D'après l'ONU, cette tendance est si marquée que, d'ici 2050, pas moins de 66 % de la population mondiale habitera en zones urbaines. Et comme si le tableau n'était pas assez sombre, plusieurs de ces mégapoles sont situées dans des zones exposées aux inondations et aux séismes. Les difficultés auxquelles une société est confrontée, en termes de sécurité et de résilience, pour maintenir ses infrastructures et ses fonctions sociétales cruciales – les actifs, les services et les systèmes fondamentaux nécessaires au fonctionnement de notre société – sont innombrables. Nombre de ces services et fonctions sont dans les mains d'organisations, privées et publiques, dont le fonctionnement dépend des mêmes systèmes. Leur management de la sécurité et de la continuité opérationnelle, ainsi que leur aptitude à faire face aux perturbations et aux catastrophes, est d'une importance capitale.
- **Cybercriminalité et contrefaçon.** L'une des grandes difficultés aujourd'hui est d'assurer la sécurité des fonctions vitales pour la société, car elles jouent un rôle fondamental pour la société dans son ensemble. Parmi les services et systèmes qui doivent absolument fonctionner, figurent notamment les systèmes financiers, les services d'approvisionnement en eau et de gestion des eaux usées, l'approvisionnement énergétique, les communications électroniques, et divers types de systèmes de contrôle comme les barrages, les transports publics, la sécurité aux frontières et la sécurité portuaire, etc. À cela s'ajoutent des fonctions sociétales comme la protection des données, de la propriété intellectuelle et de l'identité contre la contrefaçon et le vol, qui causent d'importantes pertes financières aux organisations.
- **Instabilité mondiale.** Nous vivons dans un monde de plus en plus instable, avec de nouveaux paramètres politiques, économiques et sociétaux, ce qui demande une attention accrue sur les enjeux de sécurité sociétale – de la sécurité des frontières aux points de contrôle aériens, terriens et maritimes, aux violentes formes que prennent l'extrémisme et le terrorisme – et une réponse efficace promouvant une approche de tolérance.



Åsa Kyrk Gere, la nouvelle Présidente de l'ISO/TC 292, Sécurité, dont le secrétariat est assuré par le SIS, membre de l'ISO pour la Suède.



Photo : Rory Hunter, AusAID

Les villages ont adapté leurs constructions pour protéger la population et des pirogues sont utilisées pour se déplacer et se ravitailler.

Conscientes de ce contexte difficile, la plupart des organisations sont forcées d'adopter une approche pluridisciplinaire. Nos dysfonctionnements nous montrent que la société doit faire un effort de coordination et de rationalisation pour bâtir le monde sans danger, sûr et résilient auquel nous aspirons. Les normes, cela va sans dire, jouent ici un rôle central. L'ISO/TC 292, Sécurité, peut faire toute la différence pour les organisations – qu'elles soient dans un secteur donné ou plusieurs – en satisfaisant à leur besoin de normes de sécurité qui améliorent la sécurité et la résilience de la société.

Vous qui venez d'accéder à la présidence de l'ISO/TC 292, quelles opportunités voyez-vous pour le comité ?

Pour ce qui est de faire du bon travail, les opportunités pour l'ISO/TC 292 ne manquent pas. Toutes sortes de normes sont nécessaires pour aider les organisations et les communautés à gagner une résilience qui leur donne plus de sécurité pour l'avenir. Aujourd'hui, nous devons assumer notre responsabilité commune et adopter une approche holistique et multidisciplinaire si nous voulons préparer un avenir plus sûr et résilient. Cela implique également de venir en renfort à tous les niveaux – localement, nationalement, régionalement et mondialement – et d'agir à tous les stades – avant, pendant et après un événement. Les normes jouent un rôle vital, à la fois en contribuant à cette rationalisation et en apportant un complément aux normes sectorielles.

C'est également pour l'ISO une excellente occasion de soutenir les cadres mis en place par l'ONU, qui sont fondés sur un consensus obtenu avec

Unis contre les catastrophes

Face au risque accru qu'une catastrophe vienne menacer notre sécurité et notre bonheur, le monde prend les devants. Et pour être mieux préparé, il fait appel aux Normes internationales. Saisissant cette opportunité, l'ISO a rassemblé plusieurs sous-comités chapeautés par le comité technique ISO/TC 292, Sécurité, pour moderniser et consolider le travail effectué dans ce domaine. L'objectif de cet exercice est de faciliter l'engagement et la collaboration de diverses parties prenantes autour d'une approche holistique qui couvre « tous les dangers » pour aborder les enjeux de sécurité de demain. L'ISO/TC 292 a pour mission d'établir une structure apte à répondre aux besoins futurs des communautés et aux besoins de normes dans ce domaine, en contribuant à la construction d'une société plus sûre, plus sécurisée et plus résiliente.



Photo: Jason Brown/AFDR

Des membres de la communauté des îles Mentawai, en Indonésie, s'informent des risques de tremblements de terre et de tsunamis dans des brochures illustrées.

Une autre difficulté est d'encourager les pays de l'hémisphère Sud à participer à nos travaux. Ce sont eux les plus touchés par les conséquences du dérèglement climatique et les plus concernés par l'urbanisation. Notre ambition, au sein de l'ISO/TC 292, est de rassembler un noyau dur de pays en développement actifs qui élaboreront les normes qui répondent à leurs besoins. C'est pour cela que nous les invitons à rejoindre notre comité : pour qu'ensemble, nous puissions trouver un bon équilibre entre les régions et – plus important encore – élaborer des normes de pertinence mondiale.

Comment voyez-vous la demande de normes pour une société plus sûre, plus sécurisée et plus résiliente, dans le monde ?

De plus en plus de risques menacent la sécurité de la société, ce qui exige des organisations qu'elles développent leurs capacités à identifier, à comprendre, à se préparer et à faire face à

des menaces dans tous les domaines. Indépendamment de leur statut (public ou privé) ou de leur taille, toutes les organisations doivent œuvrer aujourd'hui pour bâtir leur capacité de résilience. Bon nombre d'entre elles sont à la traîne et doivent déployer davantage d'efforts dans ce domaine. Ensemble, nous pouvons changer la donne, et il est crucial pour cela de s'aider des normes. La société n'aura jamais que la force de son maillon le plus faible.

Dans quels domaines manque-t-il des Normes internationales ?

Dans tous les domaines. Les Normes internationales restent très insuffisamment utilisées pour la sécurité sociétale. J'ai identifié quatre grandes difficultés qui compromettent l'édification d'une société sûre et résiliente. Pourquoi se limiter ? Je suis convaincue de l'intérêt et de l'ampleur des possibilités que présente l'élaboration de normes pour ces quatre questions essentielles. En matière de normes de sécurité, le monde nous appartient !

Les opportunités pour l'ISO/TC 292 de faire du bon travail ne manquent pas.

plus de 180 pays, dont bon nombre reconnaissent le rôle essentiel des normes en tant qu'outil pour améliorer et renforcer la mise en œuvre de ces cadres. Je me suis engagée personnellement à cet égard à faciliter la coopération entre l'ISO et l'ONU. En outre, l'ISO/TC 292 a décidé de créer un groupe d'étude sur la coopération avec les institutions spécialisées de l'ONU pour étudier comment les normes actuelles et futures peuvent soutenir les activités de l'ONU et aider à mettre en œuvre ces cadres. Enfin, pris dans une perspective ISO, c'est également une excellente opportunité d'améliorer la coopération et la coordination avec les autres comités techniques dont le travail est étroitement lié au nôtre. Je pense en particulier à l'ISO/TC 268, *Aménagement durable*, l'ISO/TC 262, *Management du risque*, et l'ISO/IEC JTC 1/SC 27, qui s'occupe des techniques de sécurité des technologies de l'information. Ensemble, nous pouvons faire beaucoup pour améliorer la sécurité de la société.

Un monde d'opportunités qui n'est pas sans difficultés, donc...

Oui. En effet, notre première grande difficulté est de réussir à articuler les différents secteurs de notre vaste domaine des travaux et de trouver une stratégie commune. Dépasser les divisions sectorielles et créer un ensemble fiable de normes de sécurité qui ne se chevauchent pas ni ne causent une confusion sur le marché est une entreprise fort délicate. Renforcer l'engagement des parties prenantes n'est pas une mince affaire non plus, mais nous nous efforçons d'accroître la participation de représentants de tous horizons – administrations publiques et autorités, ONG et PME. Cela implique d'attirer des experts de haut vol d'un large éventail de secteurs et de promouvoir un dialogue ouvert et participatif qui finira par donner des normes de haute qualité dans ce domaine.



Photo: United Nations Development Programme

Les Haïtiens improvisent des campements dans la capitale après le séisme d'une magnitude de plus de 7 sur l'échelle de Richter qui a frappé Port-au-Prince en janvier 2010.

Catastrophes... **soyez prêts!**

Gestion des urgences et opérations des secours –
ISO 22320, ISO 22325* (capacité d'intervention),
ISO 22322* (mises en garde de la population),
ISO 22319* (mobilisation des bénévoles),
ISO 22324* (alertes à code couleur)

Signal sonore
d'évacuation
d'urgence – **ISO 8201**

Préparation
des interventions
et intervention
d'urgence – **ISO 11320**

Signaux de sécurité relatifs
à l'eau/drapeaux de sécurité
pour les plages – **ISO 20712**

Couleurs et signaux
de sécurité – **ISO 7010**
Plans d'évacuation et
de secours – **ISO 23601**

Réseaux de communication de transport
pour les opérations de secours – **ISO 18317***

Gestion de crise des services
publics de l'eau – **ISO 24518***

Évacuation des transports
publics et intervention
d'urgence – **ISO 19083***

Évacuation de masse – **ISO 22315**

Tuyaux de lutte contre
l'incendie – **ISO 14557**

Vêtements de protection
– **ISO 11613**

* en cours d'élaboration



Le fleuve Sava, menaçant de déborder, dans la petite ville serbe de Sremska Mitrovica, non loin de Belgrade. L'armée, la police, les pompiers et des milliers de volontaires venus de tout le pays ont déployé d'importants efforts pour protéger la communauté.

Gestion des crises sans frontières

Les catastrophes ne connaissent pas de frontières, on ne le voit que trop. Pour réagir face à de tels fléaux, il faut donc une coopération et une coordination étroites au niveau régional. Dans ce contexte, la CEE-ONU a établi une panoplie d'outils avec... des Normes internationales.

La prospérité repose sur un socle solide de sécurité et de stabilité, que des catastrophes naturelles ou humaines peuvent anéantir en quelques minutes. Tous les pays du monde, même les plus développés, y sont vulnérables. Pour la seule Union européenne, sur les dix dernières années, le coût des dommages occasionnés par ce type de catastrophes a représenté près de EUR 100 milliards. La Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU) ne ménage pas ses efforts pour y porter remède. Au travers des recommandations, des traités et des bonnes pratiques qu'elle établit, elle joue un rôle essentiel dans la préparation contre les catastrophes au niveau européen, et préconise le recours à des Normes internationales dans sa panoplie d'outils de gestion des catastrophes. En effet, dans le cadre de sa recommandation sur la gestion des crises dans les systèmes de réglementation, elle insiste auprès des gouvernements pour qu'ils intègrent les meilleures pratiques énoncées dans les normes pour gérer les urgences et les crises.

En mars 2015, alors que l'archipel de Vanuatu était gravement touché par le cyclone Pam, le monde se réunissait au Japon pour s'accorder sur le Cadre de Sendai sur la réduction des risques de catastrophe (RRD). Ce cadre définit des priorités précises concernant les actions à entreprendre pour réduire les catastrophes et les ravages qu'elles laissent derrière elles. Le Sous-Secrétaire général des Nations Unies et Secrétaire exécutif de la CEE-ONU, Christian Friis Bach, nous en explique plus en détail les contours.

ISOfocus : La contribution des Normes internationales à la réduction des risques de catastrophe (RRC) est référencée dans le Cadre de Sendai adopté lors de la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe. En quoi les Normes internationales peuvent-elles aider à réagir face aux défis mondiaux abordés lors de cette conférence ?

Christian Friis Bach : Quel que soit le niveau de préparation, lorsqu'une catastrophe survient, les communautés et les entreprises sont touchées et elles le sont d'autant plus si les infrastructures et les services de base ne sont pas rétablis rapidement. Je pense que les normes, notamment celles concernant la gestion de la continuité et des urgences, peuvent jouer un rôle déterminant, non seulement pour les entreprises, mais aussi pour les administrations. La logique derrière ces normes est au cœur de la recommandation de la CEE-ONU sur la gestion de crise, qui encourage les gouvernements à se doter d'une fonction de gestion de crise dans les cadres de réglementation relatifs à tous les secteurs économiques.

La coordination régionale est absolument fondamentale dans les interventions en cas de catastrophe. Les inondations, par exemple, peuvent toucher plusieurs pays à la fois. Il faut donc une coordination au niveau régional et entre les pays concernés. Les conventions environnementales de la CEE-ONU sur la coopération transfrontière constituent une ressource essentielle dans

Stratégies possibles face au risque d'inondation



ÉVITER LES RISQUES

- Décider de ne pas construire une usine sur le bassin inondable d'un fleuve (Direction)
- Interdire la construction sur des terrains inondables (Autorités de réglementation)
- Se fournir en produits intermédiaires essentiels auprès de producteurs voisins, pour éviter la dépendance envers des zones exposées à des risques élevés d'inondation (Direction)



RÉDUCTION DES RISQUES

- Soutenir les initiatives visant à réduire le réchauffement climatique
- Mettre en place/encourager le recours à des normes volontaires pour réduire l'impact environnemental des usines de production



ATTÉNUATION DES RISQUES

- Acheter des sacs de sable, placer les équipements électrotechniques sensibles en hauteur, prévoir des stockages d'archives hors des zones inondables
- Préparer/promulguer des lois sur une base périodique



TRANSFERT/PARTAGE DES RISQUES

- Souscrire des polices d'assurance qui couvrent spécifiquement les inondations (Direction)
- Contribuer ou prévoir des initiatives jointes pour les partenaires sociaux et les entreprises locales dans le cas d'inondations (Direction et autorités)



ACCEPTATION DES RISQUES

- Décider que l'usine est suffisamment éloignée des zones inondables et ne pas prendre d'autres mesures (Direction)
- Décider que le risque d'inondation sur la municipalité ne justifie pas une intervention

ce domaine, car elles facilitent la collaboration entre pays voisins. Les normes sont également une ressource importante, car elles font en sorte que l'équipement d'intervention d'urgence, par exemple, puisse être utilisé n'importe où dans le monde.

De nombreuses normes peuvent être utilisées, aussi bien par les entreprises que par les responsables politiques, pour gérer les risques de catastrophe. Par exemple, la norme ISO 31000, *Management du risque – Principes et lignes directrices*, permet de gérer les différents risques auxquels une organisation quelconque pourrait être exposée. Nous avons travaillé avec l'ISO pour développer la recommandation et la publication de la CEE-ONU sur la « Gestion des risques dans les structures réglementaires », qui sont étroitement liées à des normes de gestion des risques. Nous aimerions poursuivre notre collaboration pour faire valoir ce principe et aider les autorités de réglementation et les entreprises à faire de meilleurs choix, autrement dit des choix « axés sur la connaissance des risques ». L'encadré ci-contre illustre bien ce point de vue.

Et enfin, évidemment, le Cadre de Sendai est aussi un élément de l'engagement des Nations Unies en faveur du développement durable. Des normes comme celles de la CEE-ONU et de l'ISO apportent une contribution au développement durable dans de nombreux domaines. Par exemple, les normes ISO 14000 et ISO 50001 permettent respectivement d'évaluer, en cours d'activité, les émissions et l'utilisation de l'énergie d'une organisation. À mon sens, elles devraient faire partie de l'ensemble de politiques dont nous avons besoin pour modifier nos habitudes de production et de consommation, et pour réduire l'ampleur des catastrophes d'origine climatique.

Comment, à votre avis, les pays du monde entier pourront-ils tirer parti du Cadre de Sendai et des normes ISO ?

Le Cadre de Sendai définit quatre domaines prioritaires : mieux comprendre les risques de catastrophe ; renforcer la gouvernance des risques de catastrophe ; augmenter la résilience face aux risques de catastrophe ; et améliorer la préparation pour réagir de façon efficace. Je suis fier que mon organisation, la CEE-ONU, apporte des contributions pertinentes à ces quatre niveaux.

De plus, la Conférence des statisticiens européens de la CEE-ONU entreprend des travaux inédits sur les défis fondamentaux des statistiques en matière de RRC. Le fait de disposer de données plus harmonisées sur les catastrophes et sur les risques de catastrophe permettra de prendre de meilleures décisions à tous les niveaux. En ce qui concerne la gouvernance des risques de catastrophe, le Centre international d'excellence de la CEE-ONU en matière de partenariats public-privé (PPP) élabore actuellement des normes et des lignes directrices, à l'instar du « Principe de tolérance zéro en matière de corruption dans la passation de marchés en PPP ». Ces documents aident les pouvoirs publics à tirer parti des ressources et des connaissances du secteur économique pour répondre aux enjeux du développement et des risques de catastrophe. De nombreuses normes ISO aident les responsables politiques à accroître la transparence et la redevabilité de leurs prises de décisions, et elles sont essentielles pour établir les risques dans la perspective des investissements.

Les documents
de la CEE-ONU et de l'ISO
sont complémentaires.



Christian Friis Bach, Sous-secrétaire général de l'ONU et Secrétaire exécutif de la CEE-ONU.

Une grande partie des activités de la CEE-ONU vise à augmenter la résilience au niveau européen. Prenons l'exemple de la déforestation opérée depuis plusieurs dizaines d'années, qui a fini par compromettre la résilience des sols en cas de catastrophes naturelles. Le programme pour les arbres et les forêts, que nous menons conjointement avec l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), consiste à évaluer l'état des forêts en Europe et à élaborer des lignes directrices pour une gestion durable des forêts. Il contribue à conserver des forêts saines et à garantir leur croissance, ce qui permet également de protéger notre société contre les risques de catastrophe. Il en va de même pour les normes de l'ISO, de l'IEC et d'autres organisations : elles augmentent l'efficacité et la résilience des organisations.

En ce qui concerne la quatrième priorité – améliorer la préparation pour réagir de façon efficace – je me bornerai à citer l'exemple de la Convention de la CEE-ONU sur les accidents industriels, où les parties signataires prennent toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents industriels et organisent la préparation aux situations d'urgence causées par des accidents en établissant les mesures nécessaires pour atténuer leurs effets transfrontières. Les implications sont très concrètes : les pays mettent en place des systèmes d'alerte, exigent des opérateurs de vastes installations industrielles qu'ils prennent des mesures de précaution, et préparent des plans d'urgence pour réagir immédiatement, que ce soit à l'échelle régionale ou nationale. Les normes ISO (ISO 22320, *Gestion des urgences*, et ISO 22301, *Systèmes de management de la continuité d'activité*) peuvent

également être utilisées à plus grande échelle afin d'améliorer la préparation pour réagir en cas de catastrophe.

Les documents de la CEE-ONU et de l'ISO sont vraiment complémentaires, et je suis sûr que nous continuerons à travailler ensemble pour améliorer la visibilité de ces outils très utiles dans le contexte de la mise en application du Cadre de Sendai.

Les Nations Unies et l'ISO collaborent depuis longtemps au travers de nombreux comités techniques de l'ISO. Que signifie le Cadre de Sendai pour les institutions spécialisées des Nations Unies ? Quelles sont les opportunités supplémentaires à en attendre ?

Les institutions spécialisées des Nations Unies sont impliquées dans de nombreux comités techniques de l'ISO, et elles apportent leur contribution à l'élaboration des normes ISO dans de nombreux domaines. Dans certains secteurs clés, ce sont les mêmes experts nationaux qui participent aux travaux de la CEE-ONU et à ceux de l'ISO. Cela permet d'éviter les efforts à double et d'assurer la complémentarité des mandats et des compétences spécifiques des deux organisations dans leurs domaines respectifs. L'adoption du cadre de Sendai met l'accent sur l'importance du risque de catastrophe pour la durabilité et le développement, et ouvre de nouvelles possibilités pour le renforcement de la coopération entre les Nations Unies, l'ISO et d'autres organismes de normalisation dans ce domaine. Lors de la Conférence de Sendai, le Bureau des Nations Unies en charge de la réduction des risques de catastrophe (UNISDR) a convenu d'aider à piloter la mise en œuvre d'une nouvelle norme ISO sur le développement durable

Nous voulons continuer
à travailler avec l'ISO
au renforcement
des capacités des pays.



Une équipe de secours à la recherche de survivants mesure l'étendue des dégâts, après le séisme de magnitude 7.2 qui a frappé Erziş, en Turquie, en 2011, faisant perdre la vie à 600 personnes.

des collectivités (ISO 37120) dans 45 villes pilotes. Toujours à Sendai, le Groupe de travail des politiques de coopération en matière de réglementation et de normalisation de la CEE-ONU, qui fait office de pont entre la communauté de la normalisation d'une part et les institutions spécialisées des Nations Unies et les organismes nationaux de réglementation d'autre part, a organisé un événement sur les normes pour la RRC qui a eu un grand retentissement.

Lors de cet événement, les organisations participantes (notamment l'ISO, l'IEC et la CEE-ONU) se sont engagées à :

- Poursuivre et améliorer l'initiative de collaboration entre les États membres, les institutions spécialisées des Nations Unies et les organisations internationales de normalisation pour développer une stratégie d'utilisation efficace des Normes internationales relatives à la réduction des risques de catastrophe et au développement des capacités de résilience
- Entamer un exercice collaboratif de cartographie mondiale pour identifier les codes de bonnes pratiques, l'application des normes et les stratégies de contrôle
- Promouvoir et établir des indicateurs pour suivre l'avancement des stratégies de contrôle et identifier les meilleures pratiques

Le Groupe de travail est très bien placé pour aider à identifier de nouveaux domaines dans lesquels l'ISO et d'autres organisations à activité normative pourront collaborer pour apporter leur concours dans des domaines spécifiques du Cadre de Sendai, ainsi que pour la mise en œuvre des Objectifs de développement durable.

La CEE-ONU et l'ISO ont également entamé une coopération dans le domaine de l'habitat, qui peut aussi avoir une incidence positive dans le domaine de la RRC. En cas de catastrophes naturelles, c'est le plus souvent l'écroulement des bâtiments qui fait le plus de victimes, surtout dans les pays les plus pauvres, et notre programme de « Gestion de l'habitat et du terrain » permettra d'intégrer et d'orienter la RRC dans le sens de politiques et de codes de construction pertinents.

Quels domaines de collaboration envisagez-vous pour l'avenir? Comment pouvons-nous ensemble renforcer cette collaboration?

Pour honorer les engagements que nous avons pris à Sendai, nous prévoyons tout d'abord de continuer à présenter les normes comme un atout pour la RRC et comme un facteur d'évolution des stratégies de développement vers plus de résilience.

Ce rôle des normes a été explicitement reconnu dans le Cadre de Sendai et dans le rapport 2015 d'évaluation mondiale sur l'évaluation des risques de catastrophe (GAR15) des Nations Unies. Les normes peuvent aider à impliquer de nouvelles parties prenantes dans la réduction des risques de catastrophe, car elles utilisent un langage et des processus que les entreprises et les communautés comprennent. L'application de normes (par des administrations, des entreprises et d'autres organisations) peut, dans certains cas, faire l'objet d'une certification, un avantage qui peut conduire certaines organisations à vouloir adopter les normes en question. En outre, les normes proposent des mesures simples et communément acceptées pour aider à évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre du Cadre de Sendai.

normes ISO pourraient être utiles à établir ou à mettre en œuvre dans ce contexte?

L'un des principaux enseignements, c'est que même lorsqu'un organisme est résilient aux catastrophes naturelles et humaines, l'interruption d'éléments aussi courants que l'énergie, l'eau, les transports ou les communications réduit sa capacité à reprendre ses activités. Nous devons cesser de travailler en vases clos et favoriser la cohésion pour nous préparer à réagir en cas de catastrophes et à bien gérer les situations. J'espère que l'ISO et la CEE-ONU (en collaboration avec d'autres institutions spécialisées des Nations Unies et d'autres organisations à activités normatives) sauront œuvrer à l'unisson pour assurer la continuité en cas de catastrophe, non seulement dans des entités simples mais aussi dans des systèmes complexes.

Avec toutes les catastrophes que nous avons connues récemment, les investissements consacrés à la réduction des risques de catastrophe ne sont plus autant assimilés à des pertes sèches. Aujourd'hui, les entreprises considèrent de plus en plus la RRC comme un investissement utile, et ce non pas seulement pour se prémunir contre une catastrophe qui, selon les statistiques et les probabilités, pourrait intervenir dans cinquante, cent ou mille ans. Du reste, un phénomène qui, selon les probabilités, se produit une fois tous les mille ans, peut très bien survenir demain! À coup sûr, chacun sait dans le monde des affaires que, pour être rentable, un investissement doit tenir compte des risques, parce que la résilience est un facteur capital pour travailler sur les chaînes de distribution mondiales.

Y a-t-il un autre volet du travail de la CEE-ONU dans ce domaine que vous souhaiteriez partager avec nos lecteurs?

La résilience ne se limite pas à se protéger en édifiant des remparts de plus en plus hauts et de plus en plus épais. Elle concerne avant tout et surtout l'établissement de mécanismes politiques et institutionnels solides. Tel est précisément l'objet de la mise en œuvre de nos recommandations, conventions et normes.

«La durabilité commence à Sendai.» En d'autres termes, sans la réduction des risques de catastrophe, il n'y a pas de développement durable possible, car les catastrophes augmentent la pauvreté, impactent les écosystèmes de manière très dommageable, détruisent les écoles et les hôpitaux et ont un effet préjudiciable sur le tissu social. Lorsque les catastrophes sont bien gérées, il arrive qu'elles soient une opportunité de mieux reconstruire et de favoriser la cohésion des communautés.

La CEE-ONU travaille dans différents domaines : habitat, environnement, transport, énergie, pour faire en sorte que les progrès économiques et sociaux aillent de pair avec une meilleure gestion des risques de catastrophe. Nous voulons continuer à travailler avec l'ISO au renforcement des capacités des pays à fournir biens et services en temps normal, et à acquérir la résilience qui leur permettra, le cas échéant, de faire face aux catastrophes et de s'en remettre dans les meilleures conditions.

Quels sont les grands enseignements tirés des récentes catastrophes enregistrées dans le monde, et quelles autres



Microsoft met les utilisateurs en confiance pour aller dans le Cloud

Au début de l'année, Microsoft a annoncé sa certification selon la norme ISO/IEC 27018 relative à la protection des données personnelles dans le Cloud. Erick Stephens, Directeur technologies, Secteur public, région Asie-Pacifique, Microsoft, nous explique pourquoi l'entreprise a franchi le cap et comment la norme promet non seulement de stocker les données en toute sécurité, mais également de protéger la confidentialité des informations des entreprises et des consommateurs.

ISO/IEC 27018 servira de modèle aux autorités de réglementation et aux entreprises.

Cette année marque un jalon important alors que Microsoft devient le premier fournisseur de services sur le Cloud à adopter une Norme internationale pionnière relative à la protection des données personnelles dans le Cloud. Il s'agit de la norme ISO/IEC 27018, qui a été élaborée afin d'établir une approche internationale uniforme concernant la protection de la confidentialité des informations à caractère personnel hébergées dans le Cloud.

De fait, le respect de la confidentialité dans le Cloud ne se résume pas aux aspects liés à la technologie et à l'ingénierie. La sécurité des informations et la protection des données peuvent certes être assurées à l'aide d'outils et de processus, mais la confidentialité est un enjeu sociétal dont les conséquences vont bien au-delà des questions liées au stockage et à la gestion des données par des services de Cloud. Elle oblige les pouvoirs publics, les entreprises, l'enseignement supérieur et les consommateurs à prendre en considération des aspects plus vastes comme les dangers et les risques et, en particulier, les conséquences des décisions prises dans leurs déploiements de services sur le Cloud. ISO/IEC 27018 permet de clarifier l'ensemble du processus pour l'ensemble des acteurs concernés.

Une référence mondiale pour les services de Cloud

Avant ISO/IEC 27018, il n'existait pas de référentiel fiable reconnu au niveau international pour la protection des informations personnelles identifiables (PII) stockées dans le Cloud. Il y avait toutefois ISO/IEC 27001:2013, une norme bien implantée qui prévoyait un système souple permettant d'identifier les risques de sécurité de l'information et de choisir les moyens de les traiter. En s'appuyant sur cette base,



ISO/IEC 27018 propose aujourd'hui des lignes directrices spécifiques pour aider les Prestataires de services de Cloud (PSC) à apprécier les risques et mettre en œuvre des mesures d'avant-garde pour la protection des PII stockées dans le Cloud. La conformité à ISO/IEC 27018 garantit l'adoption d'une démarche systématique en matière de protection des données et permet à un PSC de démontrer son « civisme » au sein de l'écosystème du Cloud. Dans un environnement où coexistent une multitude d'exigences nationales diverses en matière de confidentialité et de sécurité, la certification de conformité à cette norme peut être vue comme une exigence de base pour les services de Cloud.

Microsoft, et les autres PSC, doivent se conformer aux six principes clés énoncés dans ISO/IEC 27018 :

1. **Consentement** : Les PSC s'interdisent d'utiliser à des fins de publicité et de marketing les informations personnelles qu'ils reçoivent, sauf consentement exprès du client. De plus, le client doit pouvoir utiliser le service sans être obligé d'accepter que ses informations soient ainsi utilisées
2. **Contrôle** : Les clients ont un contrôle explicite sur l'utilisation de leurs informations personnelles
3. **Transparence** : Les PSC doivent informer leurs clients du lieu de stockage de leurs données personnelles et prendre des engagements clairs sur la manière dont celles-ci sont traitées
4. **Responsabilité** : ISO/IEC 27018 établit que toute faille de la sécurité de l'information devrait conduire les prestataires de services à procéder à une revue pour s'assurer qu'il n'y a pas eu de perte, divulgation ou altération éventuelle des informations personnelles
5. **Communication** : Les PSC doivent notifier toute faille aux clients et documenter clairement l'incident et les mesures prises pour y remédier
6. **Audit annuel par un tiers indépendant** : La conformité du PSC à la norme est établie au moyen d'un audit par tierce partie circonstancié, qui pourra ensuite servir au client d'élément de référence à l'appui de ses propres obligations réglementaires. Pour rester en conformité, le PSC doit se soumettre chaque année à un examen par tierce partie

Ces engagements sont d'autant plus importants dans le contexte juridique actuel où les entreprises sont par ailleurs soumises à un nombre croissant d'obligations spécifiques en matière de respect de la vie privée. Nous avons bon espoir qu'ISO/IEC 27018 servira de modèle aux autorités de réglementation et aux entreprises soucieuses de garantir la fiabilité de la protection des données à caractère personnel dans l'ensemble des pays et des secteurs verticaux de l'industrie.

La conformité
à ISO/IEC 27018 est un gage
de notre fiabilité.

Le recours à ISO/IEC 27018 renforce la gouvernance générale de la sécurité de l'information d'une organisation.



Protection de la confidentialité

L'adoption d'ISO/IEC 27018 s'inscrit dans un engagement plus large de Microsoft visant à offrir des services de Cloud auxquels les entreprises peuvent se fier en toute confiance. Pourquoi est-ce important ? Il y a plusieurs raisons à cela : la conformité à ISO/IEC 27018 garantit aux entreprises que leurs informations à caractère personnel seront protégées de plusieurs manières différentes.

- Elles sauront toujours où seront stockées leurs informations et qui assurera leur traitement
- Elles auront la certitude que leurs informations ne seront pas utilisées à des fins de publicité et de marketing sans leur consentement exprès. Le choix leur appartiendra toujours
- Elles auront l'assurance que nous serons transparents quant à notre capacité à restituer, transférer ou éliminer en toute sécurité, toute information personnelle à leur demande
- Elles pourront compter sur nous pour gérer les demandes d'accès, de correction ou de suppression. Certaines réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel (par exemple, au niveau de l'Union européenne) imposent des exigences spécifiques aux PSC, comme l'autorisation à tout particulier de pouvoir accéder aux données qui le concernent, de les rectifier, voire de les supprimer. Nous aidons les clients à respecter ces obligations
- Elles pourront compter sur notre aptitude à leur notifier tout incident de sécurité impliquant la divulgation non autorisée d'informations personnelles, afin qu'elles soient en mesure de se conformer à leurs propres obligations en matière de notification
- Elles auront l'assurance que nous ne nous soumettrons qu'aux exigences légales obligatoires en matière de divulgation des informations personnelles des clients
- Elles pourront se prévaloir de la vérification par un tiers indépendant du respect des principes précités. Pour pouvoir revendiquer la conformité à ISO/IEC 27018, nous devons nous soumettre à un processus de certification rigoureux à ISO/IEC 27001 réalisé par un organisme de certification indépendant accrédité

Telles sont les nombreuses raisons pour lesquelles les entreprises peuvent migrer en toute confiance sur Microsoft Cloud.

Répondre aux exigences des clients

La confiance revêt une importance croissante pour les clients qui souhaitent tirer parti des possibilités du Cloud, notamment lorsqu'ils envisagent de laisser à un tiers le soin de traiter et gérer leurs informations les plus sensibles. Dans un tel cas de figure, un engagement contractuel ne peut à lui seul garantir cette confiance. Les clients demandent de plus en plus à vérifier que les pratiques annoncées sont bien mises en œuvre. Microsoft est conscient de ces préoccupations et de l'intérêt de faire preuve de transparence, et c'est la raison pour laquelle nous avons été le premier grand PSC à adopter les principes de confidentialité rigoureux établis dans la norme ISO/IEC 27018 et à soumettre nos services de Cloud à un audit indépendant de ces mesures.

La conformité à ISO/IEC 27018 est un gage de notre fiabilité et indique clairement que Microsoft traitera les informations personnelles en toute sécurité et ne les utilisera qu'à des fins expressément approuvées par leur propriétaire. Nous avons pris l'engagement de protéger la confidentialité des informations de nos clients en ligne. Avec Microsoft Cloud, tout est sous contrôle. ERICK STEPHENS



Des normes exigeantes pour la région d'Anji



La croissance économique rapide de la Chine n'a pas encore gagné les zones rurales du pays, avec pour conséquence une répartition inégale des richesses et une profonde fracture entre la ville et la campagne. Aujourd'hui, la nouvelle feuille de route du pays en matière d'urbanisation vise plus d'écologie.

Avec ses plantations de thé vallonnées et ses rizières en terrasse, la Chine est assurément un pays magnifique. Toutefois, malgré deux décennies de croissance économique fulgurante – son PIB a en effet atteint, selon les estimations de 2014, le chiffre record d'USD 10 355,35 milliards – le fossé séparant les riches et les pauvres s'accroît entre la ville et la campagne. Concrètement, bien que les villes se modernisent, les habitants des zones rurales ne récoltent pas les bénéfices de la prospérité économique chinoise et restent privés d'équipements et de services sociaux de base.

En 2012, pour pallier ce déséquilibre, les dirigeants chinois ont annoncé une nouvelle vision pour la construction d'une « belle Chine », marquant en cela un profond changement entre une ancienne conception du développement axée sur l'industrialisation et sur l'exportation, et une nouvelle stratégie orientée vers la qualité de vie. Pour que ce rêve devienne réalité, la fracture entre les zones urbaines et les zones rurales doit être réparée.

Les normes sont considérées comme un élément déterminant pour combler le gouffre entre urbanité et ruralité, car elles renforcent les exigences en faveur d'une meilleure qualité de vie et nivellent

le terrain de jeu sur le plan économique, social et écologique. La région d'Anji dans la province du Zhejiang, à l'Est de la Chine, s'est employée à mettre en place son propre Programme de développement rural dans l'objectif d'embellir sa campagne et d'améliorer les conditions de vie des agriculteurs. Le pari s'est avéré gagnant puisque la région a été inscrite au Tableau d'honneur d'ONU-Habitat pour ses efforts destinés à faire d'Anji un cadre de vie plus accueillant pour la population.

La beauté de l'« écologie »

Pourquoi avons-nous besoin de « beaux villages » ? Parce qu'il est plus plaisant d'y vivre mais aussi, finalement, pour protéger notre planète et ses habitants et nous assurer un futur durable. Au cours des années 1980, dans la volonté d'éradiquer rapidement la pauvreté, la région d'Anji a construit quantité d'usines fortement polluantes et consommatrices de ressources. À court terme, l'économie locale a certes connu un réel essor... Mais devenir l'usine du monde a un prix : une pollution environnementale endémique et une pénurie en termes de ressources.



Photo : Market Supervision and Administration Bureau of Anji

Fabrique locale de paniers en bambou pour la cuisson à la vapeur des aliments.

Néanmoins, comme c'est souvent le cas, il faut parfois un mal pour un bien. Cette douloureuse expérience a en effet contraint le gouvernement de la région d'Anji à réagir et à examiner de près les défauts de l'ancien modèle de développement consistant à traiter « après coup » la pollution, en vue d'explorer de nouvelles pistes menant vers une économie plus durable. Le nouveau modèle de développement repose aujourd'hui sur les atouts propres à la région qui recouvrent quatre industries (l'artisanat lié au bambou ; les fabriques de fauteuils pivotants ; l'énergie électrique ; la peinture et la calligraphie) et quatre produits spécifiques (le bambou, le thé, les feuilles de mûrier et le tabac). L'économie écologique était née.

Perspectives du programme

Dans une société « attachée à la terre » comme la Chine, les villages ruraux sont des localités essentiellement occupées par des agriculteurs. Au fil du temps, du fait de la stratégie d'industrialisation de l'État, ces zones sont souvent restées à l'écart des systèmes formels de prestations sociales et de services publics, laissant les agriculteurs vivre dans des conditions précaires.

Il fallait donc améliorer la production ainsi que les conditions écologiques et le cadre de vie des agriculteurs dans les zones rurales, en mettant davantage l'accent sur les infrastructures et les équipements de base, notamment en ce qui concerne les aspects relatifs à l'hygiène, à la collecte et au transfert des déchets, à la sécurité de l'eau potable et au recyclage des engrais d'origine animale – pour rendre les villages à la fois « plus vivables » et « plus sains ».

Autre exigence tout aussi importante, les améliorations des villages ruraux devaient être effectuées tout en préservant le patrimoine architectural, historique et culturel et en maintenant les structures du réseau social, ainsi que la configuration spatiale existante. Tous ces aspects étaient déterminants pour la modernisation et le développement de la Chine au niveau mondial.

Les normes du développement rural

Or, il restait malgré tout un problème. Une telle réforme n'avait jamais jusqu'ici été engagée en Chine. C'est donc sans aucun exemple sur lequel s'appuyer que la région d'Anji a dû s'atteler à la tâche. En s'inspirant de pratiques similaires mises en œuvre dans des économies développées, la région a donc cherché à créer un cadre propice à « un bel environnement, au dynamisme de l'économie, à l'harmonie de la société et au bonheur de la population ».

Plus facile à dire qu'à faire. Le système en place comportait près de 280 lois, règlements, normes et standards régissant l'infrastructure rurale, la protection de l'environnement, la protection sociale, la gestion industrielle et les services publics. Ce sont ces diverses ressources qui ont servi de principes directeurs pour l'établissement des normes mises en œuvre dans le cadre du programme.

Le fossé séparant
les riches et les pauvres
s'accroît entre la ville
et la campagne.

Résultat ? Près de 20 normes et standards locaux ont été élaborés en 2012, notamment dans le domaine de la construction, de l'établissement, de la gestion et de l'entretien des équipements de services publics et dans bien d'autres secteurs encore.

Pour garantir l'exhaustivité et la pertinence de ces référentiels, les autorités locales ont mené une étude sociale dans l'ensemble de la province qui a permis de déterminer 36 indicateurs spécifiques pour la réalisation de « beaux villages », sur la base desquels les normes évoquées ci-dessus ont été élaborées.

Par exemple, la norme relative à la « Construction de beaux villages » a impliqué d'innombrables visites de terrain, sondages d'opinion et expertises pour définir ce que l'on entend par « beau village », à savoir, un « lieu d'habitation vivable et axé sur l'économie durable, tenant compte des exigences relatives à l'aménagement du territoire, au respect de l'environnement, et à la prospérité et au bonheur de la population rurale, où écologie, économie, culture et gouvernance sociale sont harmonieusement coordonnées ».



Photo aérienne d'un espace public dédié aux loisirs dans le village de Yucun, dans la région d'Anji.

Photo : Yucun Village Committee

La voie des normes

La réforme rurale a marqué un tournant dans l'histoire de la région d'Anji, apportant des transformations radicales dans tous les aspects du quotidien : prospérité, confort, hygiène et bonheur... Comment la région a-t-elle procédé pour mener à bien cette réforme ? Voici les grandes lignes de la révolution rurale qui s'est alors engagée.

Maintien de la propreté du pays – Le traitement des ordures ménagères est un problème de taille dans les zones rurales compte tenu de l'insuffisance des infrastructures de transport. En s'appuyant sur une norme locale relative au tri sélectif des déchets, les résidents locaux ont appris à séparer leurs ordures ménagères en déchets recyclables, non-recyclables et en déchets de cuisine compostables. Fin 2013, l'intégralité des déchets ménagers de la province était collectée et traitée.

Traitement des eaux usées – La région d'Anji est nichée dans des collines où il n'existe aucune parcelle de terrain suffisamment grande pour accueillir des installations d'assainissement. Les autorités locales ont fait preuve de pragmatisme en se livrant à l'expérimentation de technologies novatrices venues des États-Unis pour le traitement des eaux usées domestiques rurales, qui ont impliqué le déploiement de réseaux de canalisation entre des habitations rapprochées afin de centraliser et d'évacuer les déchets. La norme locale *Spécification technique pour le traitement des eaux usées domestiques rurales* a permis de garantir que la qualité des effluents était compatible pour l'irrigation des fermes ou le déversement dans les eaux naturelles. Huit ans plus tard, les eaux usées domestiques rurales sont entièrement traitées.

Un niveau de vie décent – Dans la région d'Anji, une *Spécification relative à la protection professionnelle et sociale* et des normes sur les services publics en milieu rural ont été établies pour garantir l'octroi juste et cohérent de services publics de base qui soient le pendant des services publics en milieu urbain. Ces dispositifs garantissent un salaire minimum, une couverture

d'assurance et une nouvelle coopérative médicale rurale à laquelle ont adhéré 96,78% des agriculteurs. La mise en œuvre de normes relatives aux infrastructures publiques dans les collectivités rurales a permis à 90% des villages de la région de se doter d'équipements de loisirs flambant neufs, y compris des points de vente pour les agriculteurs, des salles des fêtes, des terrains de basketball et des parcours d'entraînement sportif.

Aménager les paysages – En s'appuyant sur la norme locale *Exigences générales relatives à l'environnement et à la santé publique dans les villages et les communautés*, les « terrains vagues » ont été nettoyés dans les villages afin de les transformer en espaces verts publics, les immeubles et les murs d'enceinte des villes ont été ravalés et un éclairage urbain a été installé, tout en préservant les caractéristiques architecturales locales pour conserver le charme des lieux.

Culture pour tous – En s'appuyant sur la *Spécification relative à la construction et à la mise en service de salles d'exposition rurales*, le premier musée écologique de la province de Zhejiang a été agrandi avec des pavillons d'exposition supplémentaires, favorisant ainsi une renaissance culturelle au sein de la communauté locale. Cette initiative permet de mettre en avant les valeurs culturelles uniques de la province, notamment la piété filiale, la peinture et la calligraphie, le bambou et l'art du thé blanc.

Promouvoir le tourisme – Des indicateurs spécifiques ont été mis au point pour fournir à l'industrie touristique rurale les normes qu'elle attendait depuis longtemps dans le domaine de la qualité des infrastructures et des services, afin de donner au tourisme local l'impulsion qui lui manquait jusqu'alors. Déterminée à faire de sa vision une réussite, la Chine a très récemment publié sa première norme nationale relative aux critères esthétiques pour les constructions rurales : le GB/T 32000-2015, *Guide pour la construction de « beaux villages »*. Ce référentiel marque un jalon pour le pays et reflète l'attention croissante que le gouvernement porte à l'environnement rural et à ses habitants.

La vie est belle

La transformation est radicale. Le programme d'amélioration des villages a considérablement stimulé les infrastructures régionales dans les zones rurales, avec la mise en place d'un système intégré de distribution d'eau, d'élimination des déchets et de traitement des eaux usées au niveau rural et urbain, ainsi qu'une extension du réseau de bus et de services urbains aux villages. Fait tout aussi important, le programme a par ailleurs permis de réaliser des prodiges au niveau de l'aménagement du paysage. Non seulement le cadre de vie traditionnel a-t-il été préservé avec ses rues pittoresques, ses passerelles enjambant les cours d'eau, ses maisonnettes et ses champs, mais la tranquillité et la qualité de la vie rurale ont, elles aussi, été renforcées.

Si l'aménagement paysager n'apporte pas d'avantages économiques immédiats, il contribue en revanche à améliorer l'attractivité des villages ruraux comme « lieux d'habitation » ou comme destinations touristiques et de loisirs, en recréant un sentiment d'appartenance et d'attachement à la communauté. On espère en fin de compte, grâce à un environnement plus plaisant, inciter davantage de personnes à s'établir à la campagne.

Une belle conclusion

Autrefois uniquement considérées comme une source de main-d'œuvre et de terrains bon marché pour la stratégie d'industrialisation de l'État et la production destinée à l'exportation, les zones rurales de la Chine ont longtemps été négligées. La mise à niveau de ces communautés présentait donc de multiples difficultés. Les normes ont facilité ce processus, en aidant à traduire les politiques de développement rural de l'État en mesures concrètes et opérationnelles aptes à combler les écarts et à réaliser l'objectif ambitieux ainsi fixé.

Le programme d'amélioration des villages de la région d'Anji est une expérience qui a permis de revitaliser la société rurale. En mettant l'accent sur la protection de l'environnement, l'amélioration des conditions de vie en milieu rural et l'aménagement des paysages, il a ainsi contribué à créer un cadre de vie pour les agriculteurs chinois qui reflète parfaitement l'essor de la Chine.

DONG LI, Maire-adjoint de la région d'Anji
XINYU HUA, Bureau de la surveillance des marchés
et de l'administration de la région d'Anji



Descente de rivière en radeau pneumatique dans le village de Yucun, dans la région d'Anji.

Le programme d'amélioration des villages de la région d'Anji est une expérience qui a permis de revitaliser la société rurale.



Une conférence de presse pour le lancement de la norme chinoise sur la construction de « beaux villages » s'est tenue à la SAC, le membre de l'ISO pour la Chine, en mai 2015.

MAURITIUS STANDARDS BUREAU FÊTE SES 40 ANS

Cette année est un jalon marquant pour le Mauritius Standards Bureau (MSB) qui célèbre sa quarantième année d'existence, dont vingt en tant que membre de l'ISO.

Le MSB, qui était à l'origine une émanation du Ministère du commerce et de l'industrie en vertu de la Loi sur la normalisation de 1975, était régi par le Conseil des normes, une instance comprenant dix membres de différents secteurs économiques.

Le MSB a démarré modestement, mais, en raison des capacités d'essais et des compétences d'expert limitées à disposition, l'élaboration de normes était un processus plus lent qu'aujourd'hui, et, bien souvent, le personnel chargé de l'établissement des normes était aussi responsable des essais et de la certification.

En 1993, avec l'adoption de la Mauritius Standards Bureau Act, l'instance de normalisation a quitté son statut gouvernemental pour devenir une entité privée, avec une plus grande autonomie administrative et financière. Ce changement donna lieu à une restructuration complète impliquant un déménagement et un élargissement des capacités des services et de leur étendue.



(De gauche à droite) **Tamanah Appadu** et **Ashit Kumar Gungah**, respectivement Secrétaire général et Ministre, Ministère de l'Industrie, du commerce et de la protection des consommateurs, et **Rashida Nanhuck**, Directrice par interim du Mauritius Standards Bureau, réunis à l'occasion de la Journée mondiale de la métrologie 2015.

LANCEMENT DU PROGRAMME D'ÉCO-ÉTIQUETAGE DE L'ANSI

L'American National Standards Institute (ANSI), membre de l'ISO pour les États-Unis, a annoncé ses premières accréditations dans le cadre de deux programmes pilotes lancés l'an dernier pour aborder la question des déclarations environnementales et de l'éco-étiquetage.

Les Normes internationales ISO définissent quatre différents types d'étiquetage environnemental. Le programme pilote est axé sur deux d'entre eux : l'étiquetage environnemental de Type I, relatif aux propriétaires de programmes d'écolabel et à la compétence des organismes de certification, et l'étiquetage environnemental de Type III, qui concerne les marquages et déclarations environnementaux.

« Les initiatives d'éco-étiquetage n'ont cessé de se multiplier ces dernières années, la protection de l'environnement étant une préoccupation des consommateurs et des fabricants. Toutefois, l'« éco-blanchiment » et les fausses déclarations sont de véritables sujets d'inquiétude car le développement durable est une exigence qui progresse », a déclaré Reinaldo Figueiredo, Directeur principal du programme de l'ANSI pour l'accréditation des produits et processus. « L'ANSI a parrainé une analyse de marché menée de façon indépendante afin d'étudier le recours à l'éco-étiquetage ISO, plus précisément l'étiquetage environnemental de Type I et de Type III. Cette étude a confirmé une demande croissante pour un effort d'accréditation piloté par l'ANSI qui ajouterait valeur, rigueur et confiance dans le processus. »

LE SECRÉTARIAT CENTRAL DE L'ISO ANNONCE UN CHANGEMENT DE DIRECTION

Rob Steele, Secrétaire général de l'ISO, a annoncé son départ, effectif à compter du 31 juillet 2015. Kevin McKinley, l'actuel Secrétaire général adjoint de l'ISO, a été nommé Secrétaire général par interim à compter du 1^{er} août 2015.

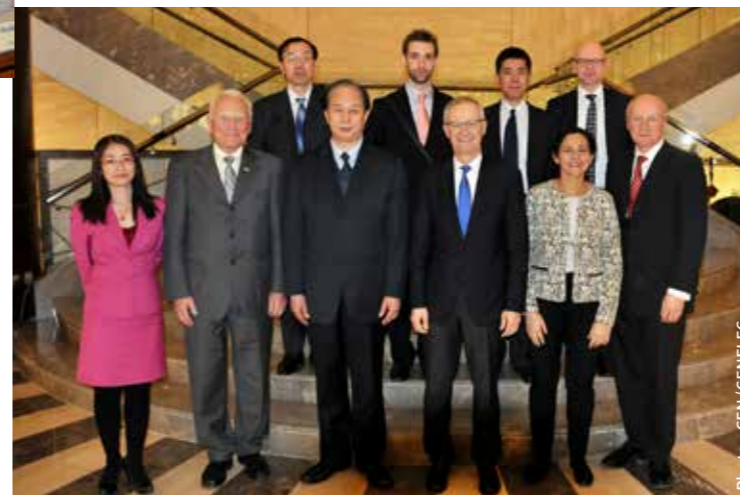
À l'occasion de cette annonce, Rob a exprimé à quel point ce fut un privilège pour lui que de servir l'ISO : « Mon mandat à l'ISO m'a donné l'opportunité d'aider l'Organisation et ses membres à répondre aux besoins mondiaux de normalisation, en veillant notamment à promouvoir les normes et à satisfaire les attentes des économies émergentes », a-t-il déclaré. « Cela a été un honneur pour moi que d'exercer ma mission au sein de l'ISO, une organisation où toutes les personnes impliquées peuvent vraiment dire, jour après jour, qu'elles contribuent à leur échelle à rendre le monde meilleur. »

Rob a remercié tous les membres de l'ISO qui l'ont soutenu dans l'exercice de son mandat de Secrétaire général, sans oublier les nombreux amis et les organisations formidables avec lesquels il a été amené à collaborer dans le monde.

Kevin McKinley exercera les fonctions de Secrétaire général de l'ISO, dont le Secrétariat central est basé à Genève, Suisse, jusqu'à l'achèvement du processus de sélection et de nomination du nouveau Secrétaire général.

Kevin, de nationalité canadienne, a rejoint l'ISO en 2003 en tant que Secrétaire général adjoint, où il est responsable des activités centrales relatives à l'élaboration des normes ISO et à la stratégie et la politique de l'ISO.

LE PRÉSIDENT DE L'ISO RENCONTRE LE CEN/CENELEC À BEIJING



Partage d'idées et de solutions aux défis majeurs ont été au cœur d'un récent échange de vues entre le Président de l'ISO, M. Zhang Xiaogang, et une délégation du CEN/CENELEC en visite à Beijing, Chine.

La Directrice-générale du CEN/CENELEC, Elena Santiago Cid, a présenté le modèle et le futur plan européen de normalisation, et l'expert de la normalisation européenne détaché en Chine, M. Xu Bin, a décrit une partie des projets communs entre le CEN/CENELEC et la SAC.

La réunion a été l'occasion pour M. Zhang Xiaogang de donner des informations sur le processus d'élaboration du *Plan stratégique de l'ISO 2016-2020* et exprimer au CEN sa gratitude pour son retour d'information et ses précieux commentaires.

Le Président de l'ISO a déclaré que cette réunion lui avait beaucoup apporté et qu'il se félicitait de constater que le plan du CEN/CENELEC allait nettement dans le sens d'un soutien à l'ISO. Il a également déclaré avoir le sentiment que l'ISO pourrait tirer des enseignements de la richesse de l'expérience des deux organisations en matière de normalisation pour la poursuite de ses travaux.



L'AG DE LA COPANT MOBILISE LES ONN DES AMÉRIQUES

L'Assemblée générale de la COPANT (Commission panaméricaine de normalisation), qui s'est tenue à Mexico au début de l'année, a réuni 31 des 44 organismes nationaux de normalisation (ONN) qui la composent, pour réfléchir au plan stratégique à adopter pour 2016-2020.

Cette manifestation d'une semaine, accueillie par la Dirección General de Normas, membre de la COPANT pour le Mexique, a porté sur la définition des objectifs et activités permettant de mener à bien les quatre priorités stratégiques de la COPANT qui sont : le renforcement des capacités, sous la direction du Mexique et de l'Argentine ; l'accroissement de la participation au niveau international dans des domaines ciblés, sous la direction du Brésil et des États-Unis ; la promotion de services d'évaluation de conformité efficaces, sous la direction du Chili et de la Colombie ; et le renforcement de la collaboration et de

la coopération au niveau régional, sous la direction du Costa Rica et de Trinité-et-Tobago.

Un atelier sur les perspectives de la normalisation et de l'évaluation de la conformité pour les dirigeants des ONN a également été mené pendant la semaine. Lors de cet atelier organisé par l'Agence mexicaine d'accréditation (EMA), des conférenciers du Canada et des États-Unis ont présenté des exposés sur la structure et le fonctionnement de leurs systèmes qualité nationaux.

Parmi les autres réunions de la semaine figuraient également celle du Groupe de la COPANT sur les services de tourisme, sous la direction du Mexique, et celle du Groupe du Bureau de gestion de l'ISO chargé de la traduction en espagnol, dont le Secrétariat est assuré par l'AENOR (Espagne).

bases de données tierces. Souvent, elles sont stockées dans des centres de données dans des régions où le climat est froid, pour des questions d'économie d'énergie. En outre, une donnée peut passer par bien des réseaux avant d'arriver à destination.

Parce que les données personnelles valent cher, elles sont soumises aux pressions du marché, et exposées à toutes sortes de comportements malhonnêtes et criminels. Étonnamment, d'après l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE), une date de naissance rapporte deux dollars à l'unité, ce qui veut dire que les dates d'anniversaire des personnes ont une valeur marchande potentielle d'USD 6 milliards – une situation qui n'est pas sans poser des problèmes en matière de sécurité des données et de conflits de juridictions.

Les lois du territoire

Les affaires de vol de données en ligne se sont multipliées au fil des années. Beaucoup d'informations confidentielles peuvent être capturées et saisies par un site Internet, mais aussi grâce à un large éventail de dispositifs connectés intrusifs. « Dans un certain nombre de pays, les « éléments confidentiels saisis » sont classés dans la catégorie des données personnelles ou des renseignements permettant d'identifier une personne (PII) », explique Kernaghan Webb, Professeur associé, Département Droit et entreprises, à la Ryerson University, Toronto, Canada. Or, comme il le relève, « il n'existe toujours pas de définition internationale unifiée de ce que l'on entend par « éléments confidentiels saisis ». Airbnb, Uber et Facebook sont des exemples de plateformes particulièrement gourmandes en données qui impliquent des « mécanismes interactionnels entre une multiplicité d'acteurs du marché en ligne ». Se posent alors les questions importantes de la

responsabilité des consommateurs, des entreprises et des gouvernements dans le marché numérique, quant à savoir qui peut faire quoi, et comment. « Comprendre les particularités de ces mécanismes interactionnels est une étape importante pour déterminer les rôles et approches appropriés de chacune des parties pour protéger les intérêts des consommateurs tout en encourageant la création de produits et services innovants », explique Webb.

À la place de règlements trop restrictifs et normatifs imposés par les gouvernements, l'autorégulation peut être une stratégie efficace pour protéger la vie privée des consommateurs. C'est d'ores et déjà le cas, puisque la plupart des entreprises disposent à présent de politiques et de processus internes de confidentialité qui réglementent la collecte des données, l'usage qui en est fait et les préférences des consommateurs en la matière. Les consommateurs savent ainsi quelles données personnelles sont recueillies et comment elles sont utilisées, ce qui leur laisse la possibilité de quitter le processus marketing. C'est du bon sens, puisque la plupart des entreprises souhaitent rester en phase avec leurs clients pour éviter de les perdre et protéger leur marque.

Responsabilisation des consommateurs

Même si les acteurs industriels doivent prouver leur bonne disposition à l'égard des consommateurs, en veillant à la protection de leurs droits et en luttant contre les publicités mensongères, les consommateurs connectés ont eux aussi un rôle à jouer, avec des responsabilités spécifiques. Et les organismes de réglementation doivent envisager de nouvelles solutions pour leur donner plus de marge de manœuvre et les protéger.

Pour pouvoir assumer pleinement leurs responsabilités, les consommateurs doivent avoir accès à des informations valables,

exhaustives et documentées leur permettant de se faire une idée des avantages et des inconvénients des produits et services en ligne. « La mise en place de mécanismes permettant aux consommateurs de poser leurs propres conditions et de sortir du modèle d'accord unique appliqué à tout le monde, serait une solution plus judicieuse », insiste Bates. Alors, quels outils et services pourraient permettre aux consommateurs de mieux gérer leurs données ? Un nouveau marché pour des services de gestion des données émerge peu à peu, qui pourra aider les particuliers à mieux maîtriser la façon dont leurs données sont récupérées. Ces services peuvent se présenter sous différentes formes : il peut s'agir de modules d'extension (plug-in) intégrés au navigateur qui bloquent les applications intrusives, ou d'initiatives gouvernementales qui obligent les entreprises à rendre aux intéressés les informations qu'elles détiennent à leur sujet.

Confidentialité planifiée

Chaque pays a pris ses dispositions en matière de données personnelles, et cette fragmentation pèse sur les entreprises et n'offre aucune protection aux consommateurs. D'importantes pressions ont été exercées dans certains pays pour lever les restrictions relatives au traitement des données personnelles, mais sans normes largement reconnues et accréditées, il est problématique de s'en remettre uniquement à des programmes d'autorégulation et au jugement des clients. La normalisation semble être une bonne solution pour trouver le juste équilibre entre la gouvernance, les entreprises et les consommateurs.

« Les Normes internationales peuvent, à mon sens, appuyer l'interopérabilité entre les différents outils et systèmes sur lesquels repose cet écosystème de services qui permettra d'avoir la maîtrise sur les données. Et elles ont un rôle à jouer dans la définition et la promotion de ce que devrait être une approche laissant aux consommateurs plus de latitude dans la définition des conditions », déclare Bates. Les normes mondiales qui portent sur les questions de transparence et de protection des données, ainsi que sur les mécanismes de résolution des différends, peuvent donner un cadre d'ensemble qui facilite les échanges de données entre les pays, et le respect des obligations qui accompagnent un tel transfert.

Cela dit, les normes ISO restent d'application volontaire. Elles ne remplacent pas les réglementations traditionnelles mais les complètent pour aider les autorités de réglementation à apporter une réponse cohérente, par-delà les frontières, qui mobilise les capacités d'autorégulation des plateformes du secteur privé et la responsabilité conjointe des acheteurs et des vendeurs. Un processus solide qui devrait contribuer à résoudre les questions découlant des différentes législations en vigueur d'un pays à l'autre sur la protection des données. SANDRINE TRANCHARD

42 %
de la population
mondiale sont
des internautes

Source : Union internationale des télécommunications (UIT)

89 %
des internautes
au Royaume-Uni
et **92 %**
aux États-Unis
s'inquiètent
pour leur vie privée
sur Internet

Source : Étude de TRUSTe



Pour en savoir plus sur les enjeux qui touchent à la consommation à l'ère du numérique, consultez les présentations réalisées durant l'Atelier de l'ISO/COPOLCO en mai 2015, à Genève, Suisse.

La responsabilité sociétale

dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord



Un groupe de femmes et de jeunes filles rentrent chez elles après être allées s'approvisionner en eau à un bassin de Gayo, Éthiopie. Des pastilles de purification d'eau seront ensuite utilisées pour la rendre potable.

Un projet visant à faciliter le recours à la norme ISO sur la responsabilité sociétale donne aux pays en développement les outils et le savoir-faire pour produire un impact durable.

Dans un monde globalisé en mutation constante, la responsabilité sociétale n'est plus seulement un atout pour les entreprises, c'est une nécessité stratégique. C'est, du reste, une exigence de travail de plus en plus essentielle pour les sociétés, car elles ont maintenant conscience que, pour durer, elles doivent trouver un juste équilibre entre leur impact sur la société et le fruit de leurs activités.

C'est la société elle-même qui pousse dans ce sens, car ce critère a une influence significative sur la réputation et la compétitivité des entreprises, et il entre en jeu au niveau des relations qu'elles entretiennent avec un certain nombre de parties prenantes, notamment les fournisseurs, les pouvoirs publics et les communautés dans lesquelles elles opèrent.

La norme ISO 26000, *Responsabilité sociétale*, est un outil reconnu au plan international qui donne aux entreprises et aux organisations des lignes directrices pour exercer leurs activités de manière socialement responsable. La norme vient d'être mise en avant dans un site consacré à l'état des lieux de la responsabilité sociétale dans les grandes entreprises au niveau mondial, la *Corporate Reporting Landscape Map*, qui est un outil en ligne où sont répertoriées les initiatives de premier plan en matière de reporting d'entreprise.

Un engagement envers le renforcement des capacités

Avec le Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement, l'ISO s'attache de longue date à renforcer les capacités de normalisation des pays en développement. Plusieurs de ces pays se situent dans la région Moyen-Orient-Afrique du Nord (MENA), où les organisations ont beaucoup à gagner, en termes d'opportunité et d'image sur le marché, des initiatives de responsabilité sociétale (RS). Selon la Banque mondiale, les longues périodes de conflit et d'instabilité politique que certains pays de la région ont traversées ont eu des répercussions dans les pays voisins, avec la menace de l'augmentation du chômage et de la pauvreté. Au cours des deux dernières décennies, les pays de la région MENA ont réalisé des progrès en matière de développement social, mais un certain nombre de défis comme l'inclusion des groupes minoritaires et la responsabilité des pouvoirs publics restent à régler.

Reconnaissant cet état de fait et les opportunités offertes par ISO 26000, l'ISO, avec le soutien de l'Agence suédoise de coopération internationale au développement (Sida), a pour la première fois mis sur pied un projet dans ce sens. Ce projet, mené sur une période de quatre ans (2011-2014) auprès des membres de l'ISO dans la région MENA, visait à appuyer l'adoption de la norme et à contribuer au développement durable de la région en assurant

dans le même temps le renforcement des capacités nationales en matière de normalisation.

L'objectif initial était de mettre sur pied un pool d'experts nationaux qui pourraient soutenir des organisations pilotes dans leur application des principes de responsabilité sociétale selon ISO 26000, le membre de l'ISO (l'organisme national de normalisation) jouant un rôle moteur dans l'exercice.

Le projet concernait sept pays pilotes – Algérie, Égypte, Iraq, Jordanie, Liban, Maroc, Tunisie – et 109 experts nationaux ont été formés à ISO 26000 et à son application. Au total, 91 organisations dans un large éventail de secteurs, y compris des ONG, hôpitaux, ministères, entreprises de fabrication, banques et hôtels, ont été encouragées/conseillées par les experts nationaux dans l'application d'ISO 26000.

Les experts ainsi formés ont bénéficié d'un encadrement constant dispensé par des formateurs externes et des spécialistes au travers de visites dans le pays, d'ateliers sur les retours d'expérience et de conseils à distance par téléphone ou courriel.

Pour améliorer la prise de conscience de la responsabilité sociétale dans les pays visés par le projet, près de 50 séminaires nationaux ont été organisés par les membres de l'ISO et les experts nationaux dans toute la région. Au total, le projet a touché 4 304 personnes de divers groupes de parties prenantes, y compris des groupes spécifiques comme les associations féminines et les femmes chefs d'entreprises.

Avantages pour les membres

L'expérience et les enseignements tirés du projet ont été mis en commun lors de deux séminaires régionaux organisés au Maroc pour les experts nationaux. Une plateforme Web était aussi en place pour les échanges d'informations.

Le projet a eu un impact important, et tous les pays concernés ont enregistré des résultats positifs. Avec 17 organisations pilotes sous sa houlette, l'IANOR, membre de l'ISO pour l'Algérie, a noté que le projet avait eu des avantages considérables pour le pays, augmentant la prise de conscience de l'enjeu que représente la responsabilité sociétale et l'engagement que cela implique.

L'Organisation égyptienne de normalisation et de maîtrise de la qualité (EOS), membre de l'ISO pour l'Égypte, tout aussi enthousiaste, a également jugé le projet extrêmement utile.

Comme l'a déclaré le Directeur général d'EOS, Hassan Abdel-Magied, « le projet RS MENA sur ISO 26000 a été très efficace pour l'Égypte. Nous avons atteint tous nos objectifs et les avons même dépassés en parvenant à diversifier les activités RS au niveau géographique et sectoriel. Notre objectif général est d'intégrer les domaines d'action et les principes de la RS dans la stratégie nationale de développement durable en contribuant au processus de rédaction et de révision des politiques et des lois pertinentes ».

En Tunisie, grâce au projet, la norme ISO 26000 est en passe d'être citée en référence dans la nouvelle Constitution du pays et un protocole d'accord en matière de responsabilité sociétale et de gouvernance a été signé entre l'INNORPI, membre de l'ISO pour la Tunisie, et bon nombre de ses principales parties prenantes comme les organisations du travail et des Droits de l'Homme.

Au travers du projet, l'INNORPI a pu promouvoir la norme dans un large éventail d'organisations, établir des relations efficaces avec des experts et l'industrie, et d'autres plans sont en cours pour poursuivre cette collaboration.

M. Haydar Al Zaben, Directeur général de JSMO, membre de l'ISO pour la Jordanie, a déclaré que le projet avait apporté de nettes améliorations dans le comportement des organisations pilotes envers la société et l'environnement.

« Le projet RS MENA a permis à la Jordanie d'acquérir des compétences approfondies sur ISO 26000, et d'améliorer les relations avec les organisations et leurs parties prenantes et avec la société dans son ensemble. En outre, JSMO a mis à profit les réunions du Comité de pilotage, les visites dans les organisations et les sessions de formation et de sensibilisation pour partager les connaissances et l'expérience, résoudre les problèmes et assurer la surveillance du projet. La collaboration se poursuivra au travers des travaux des comités techniques impliqués dans les questions de durabilité. »



La collaboration
se poursuivra au travers
des travaux des comités
techniques impliqués dans
les questions de durabilité.

M. Abderrahim Taibi, Directeur d'IMANOR, membre de l'ISO pour le Maroc, a déclaré pour sa part que le projet a permis de promouvoir plus largement les principes de la responsabilité sociétale et de mettre en avant l'importance d'une approche normalisée dans l'arène politique et économique. « Grâce à la confiance qui s'est établie entre les parties à ce projet, la collaboration avec les experts nationaux et les organisations participantes s'est renforcée, de même que la transparence et la compréhension des efforts indispensables à consentir pour mettre la norme en place. »

Poursuivre sur la lancée

Le projet arrive maintenant à son terme, chaque pays a établi un plan de continuation pour saisir les opportunités qui se présentent et capitaliser sur la prise de conscience qu'il a déclenchée.

Ce projet a été facilité par le Bureau de gestion de projet pour le renforcement des capacités de l'ISO Academy, dans le cadre du *Plan d'Action de l'ISO pour les pays en développement 2011-2015*. Ismail Albaidhani, Directeur de l'ISO Academy¹⁾, et Secrétaire du Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement (DEVCO)²⁾ souligne que « pour poursuivre l'excellent travail que nous avons réalisé dans le cadre de ce projet, la Sida a accepté de lancer un nouveau projet avec l'ISO pour la région, « MENA STAR », qui vise à améliorer l'infrastructure qualité du commerce et le développement durable dans ces régions, en se concentrant sur des domaines comme l'énergie, l'environnement et l'eau ». Il ajoute : « Le DEVCO est en train d'élaborer le prochain *Plan d'Action pour les pays en développement 2016-2020*, mettant clairement l'accent sur la création d'un impact durable pour les membres dans les pays émergents. Le développement durable, y compris les importantes compétences et qualifications acquises du projet MENA sur la responsabilité sociétale, est également intégré dans ce travail stratégique pour les membres dans le monde entier. CLARE NADEN

1) L'ISO Academy est chargée d'assurer le renforcement des capacités, des projets d'assistance technique et des projets de recherche et développement pour les membres de l'ISO dans le monde entier.

2) Le DEVCO est le Comité de l'ISO chargé de l'élaboration d'orientations politiques pour les questions relatives aux pays en développement, et de la mise en œuvre du Plan d'Action de l'ISO pour les pays en développement. www.iso.org/iso/fr/devco



Les participants réunis à la clôture du projet MENA sur la RS, qui a duré quatre ans.

La République de Corée accueille la famille ISO



Si-Heon Seong, Administrateur de la Korean Agency for Technology and Standards (KATS), nous parle des préparatifs en cours pour la 38^e Assemblée générale de l'ISO qui se tiendra à Séoul, en République de Corée, du 16 au 18 septembre 2015.



Si-Heon Seong, Administrateur de la Korean Agency for Technology and Standards (KATS).

En tant que membre de l'ISO pour la République de Corée, la Korean Agency for Technology and Standards (KATS) est fière d'accueillir la 38^e Assemblée générale de l'ISO du 16 au 18 septembre 2015. Cette manifestation réunira plus de 500 invités – délégués et personnes accompagnantes – venant des 163 pays membres de l'ISO. Ces professionnels de la normalisation prendront part aux débats interactifs qui définiront les orientations que devront prendre les futurs produits, services et systèmes de l'ISO.

Alors que l'ISO et la KATS redoublent d'efforts pour les préparatifs de cet événement mondial, l'Administrateur de la KATS, M. Si-Heon Seong nous livre quelques-unes de ses réflexions quant à l'importance de cette manifestation et de la participation coréenne.

ISOfocus : Avant d'aborder le sujet de l'Assemblée générale de l'ISO, pourriez-vous nous présenter en quelques mots la mission de la KATS?

Si-Heon Seong : En tant qu'organisme national de normalisation membre de l'ISO, la Korean Agency for Technology and Standards (KATS) se concentre essentiellement sur les normes nationales, la sécurité des produits, l'évaluation de la conformité et le respect des principes énoncés

dans l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les obstacles techniques au commerce (OMC/OTC).

La KATS s'attache à contribuer à la normalisation internationale en poursuivant les objectifs suivants :

- Renforcer la compétitivité industrielle grâce à la normalisation dans le secteur des produits et des services
- Assurer la sûreté des produits dans une optique de santé et de sécurité nationale
- Mettre en œuvre une politique d'évaluation de la conformité à même de garantir la fiabilité des produits industriels
- Promouvoir le libre-échange entre entreprises en éliminant les obstacles techniques au commerce

Qu'est-ce qui vous a motivé à proposer Séoul pour accueillir l'Assemblée générale de l'ISO en 2015 ?

Depuis une cinquantaine d'année, la Corée enregistre une croissance économique tournée vers les exportations grâce à l'amélioration de la qualité des produits fabriqués dans le pays, consécutive à des efforts d'industrialisation et de normalisation menés selon une approche descendante. Notre économie a jusqu'alors reposé sur notre aptitude à suivre rapidement les tendances des marchés, mais nous voulons aujourd'hui nous poser en fer de lance sur le marché mondial. Pour ce faire, nous devons adopter cette fois une nouvelle démarche ascendante. En d'autres termes, l'industrie coréenne doit non seulement innover, mais également participer activement au processus d'élaboration des normes.

Pour la première fois dans l'histoire de la Corée, la KATS accueillera l'Assemblée générale de l'ISO dans sa capitale, Séoul. Nous espérons que cette manifestation suscitera un intérêt plus marqué pour les normes, tout en encourageant les entreprises du pays à participer à leur élaboration.

La KATS a assuré la direction internationale de nombreux comités techniques et sous-comités de l'ISO. Quelle a été la valeur ajoutée de cette démarche pour l'industrie coréenne ?

Les activités de normalisation internationale sont devenues un levier essentiel pour faciliter l'accès de nos entreprises aux marchés mondiaux et, de cette manière, stimuler nos exportations. Prenez par exemple la société HCT qui est une entreprise coréenne de taille moyenne dans le secteur des essais de toxicité par inhalation. La participation active de cette société à l'élaboration des normes ISO 10801 et ISO 10808 relatives aux nanotechnologies lui a ouvert des débouchés inédits.

C'est là un exemple parmi tant d'autres qui montre bien comment les Normes internationales préparent le terrain pour gagner de nouveaux marchés, notamment lorsqu'une technologie permet de mettre au point de nouveaux produits. En outre, lorsqu'un nouveau produit remplace des modèles plus anciens, les normes sont un outil permettant d'en comparer et d'en évaluer la qualité ou les capacités technologiques. Ainsi, les normes créent en fin

de compte les valeurs indispensables pour renforcer la compétitivité des industries coréennes.

La République de Corée continue d'afficher une forte croissance axée sur les exportations – une évolution commencée il y a près de 60 ans. En quoi les normes ISO facilitent-elles les exportations du pays et sa réussite sur le marché international ?

La Corée s'est attachée à améliorer la qualité de ses produits nationaux par le biais de la normalisation. L'économie du pays en a récolté les fruits en se développant de manière exponentielle grâce aux exportations de ces produits.

Sur le marché mondial, nous devons nous conformer, pour nos exportations, aux exigences de l'Accord OMC/OTC visant à promouvoir le libre-échange. Pour occuper une position commerciale dominante sur les marchés, la normalisation joue un rôle fondamental en supprimant les obstacles techniques au commerce. Les normes servent également à définir un cadre général lorsqu'elles sont reprises dans la réglementation technique.

Quels résultats attendez-vous de l'Assemblée générale ? Que voudriez-vous en particulier que les membres de l'ISO rapportent chez eux en définitive ?

Nous attendons avec impatience la Séance publique sur le thème « Participer pour créer de meilleures normes et un monde meilleur », qui se tiendra pendant la semaine de l'Assemblée générale. L'intérêt du format de cette manifestation, où seront présentées des industries coréennes de premier plan, est d'encourager un échange dynamique entre les participants. Ces derniers auront par ailleurs la possibilité de découvrir de l'intérieur comment fonctionnent les leaders de la technologie coréenne, en visitant l'une des grandes entreprises dans les secteurs de l'électronique, de l'énergie et l'ingénierie, de l'automobile et de la cosmétique qui ouvriront leurs portes à leur intention. Ce sera aussi l'occasion d'engager un dialogue direct avec la Direction et le personnel des entreprises en question.

Nous sommes fiers de présenter les technologies coréennes lors de cette Séance publique et nous espérons que les participants rentreront chez eux avec une multitude de souvenirs marquants.

Nous voulons nous poser
en fer de lance
sur le marché mondial.

