



Rapport annuel
2004

Plate-forme pour la performance

ISO et la normalisation internationale

L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. Elle est composée des organismes nationaux de normalisation de 151 pays grands et petits, industrialisés et en développement, de toutes les régions du monde. L'ISO élabore des normes techniques d'utilisation volontaire qui donnent une valeur ajoutée à tous les types d'activités économiques.*

Les normes ISO contribuent à un développement, à une production et à une livraison des produits et services plus efficaces, sûrs et respectueux de l'environnement, ainsi qu'à des échanges facilités et plus équitables entre les pays. Les normes ISO protègent les utilisateurs et les consommateurs et, à maints égards, leur simplifient la vie.

L'ISO n'élabore que des normes qui sont exigées par le marché. Les travaux sont réalisés par des experts du monde industriel, technique ou économique qui ont demandé lesdites normes et qui les appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'associer d'autres spécialistes comme les représentants d'agences gouvernementales, d'organisations de consommateurs, des milieux académiques et de laboratoires d'essais.

Publiées sous la désignation de Normes internationales, les normes ISO représentent un consensus international sur l'état de l'art dans la technologie concernée.

*Au 1^{er} mai 2005

Sommaire

Plate-forme pour la performance	1
La pertinence mondiale de l'ISO reconnue par l'ONU	3
Les normes connectent le monde	3
Optimiser la production	4
Sécurité et sûreté à l'échelle mondiale	5
Défis liés à l'environnement	7
Les nouvelles frontières de l'ISO	8
Portefeuille de l'ISO	11
Structure de l'ISO	12
Personnalités dirigeantes	13
Membres	14
Situation financière	16

Rapport annuel de l'ISO 2004
ISO Annual Report 2004

ISBN 92-67-20406-8

Photo de couverture : Prisma Agentur.
Page 7, (en haut à gauche) Kevin deNomie,
Phoenix Police Department (PPD),
IMS mai-juin 2004.

Toutes les autres photos appartiennent à l'ISO

Graphisme : Relations publiques,
Secrétariat central de l'ISO

Imprimé en Suisse

Plate-forme pour la performance

Dans la vie des organisations qui ont atteint une certaine maturité, arrive toujours le moment où elles éprouvent le besoin de se recentrer. Il s'agit alors de poser « les questions-clefs ». Sommes-nous sur le bon chemin ? Nos objectifs restent-ils valables ? Avons-nous la stratégie appropriée pour les atteindre ? Disposons-nous des ressources nécessaires ? Notre comportement est-il le reflet de nos valeurs ? Au terme d'une telle auto-évaluation, l'organisation peut alors reprendre, avec une énergie, une résolution et une concentration renouvelées, sa marche vers la réalisation de ses objectifs. Dans la vie de l'ISO, 2004 pourrait bien entrer dans notre histoire comme l'année d'un tel tournant.

Sans pour autant faire de pause dans son activité, l'ISO a pris le temps nécessaire pour remettre à plat ses perspectives et engager une réflexion stratégique. Elle a analysé les résultats de la consultation sans précédent organisée en 2003 auprès de ses parties prenantes dans le monde entier, en vue de mettre au point la stratégie qui guidera l'organisation dans les années à venir. Ces résultats ont permis de dégager la vision globale suivante pour l'ISO jusqu'en 2010.

Les Normes internationales et les produits de l'ISO soutiennent :

- la facilitation du commerce mondial,
- l'amélioration de la qualité, de la sûreté, de la sécurité, de la protection de l'environnement et des consommateurs, ainsi que l'utilisation rationnelle des ressources naturelles,
- la diffusion à l'échelle mondiale des technologies et des bonnes pratiques,

tous facteurs qui contribuent au progrès économique et social.

Grâce au réseau et à la collaboration de ses comités membres nationaux, aux liaisons internationales, à la coopération régionale et aux organisations partenaires, l'ISO constitue la principale plate-forme pour la production de Normes internationales pertinentes pour le marché à l'échelle mondiale. L'industrie, les pouvoirs publics, les consommateurs et d'autres parties prenantes reconnaissent et utilisent les mécanismes de l'ISO relatifs à la recherche de consensus, son envergure multisectionnelle et son aptitude à diffuser et à promouvoir efficacement sa gamme de produits, aidant ainsi à concrétiser l'objectif « une norme, un essai et une procédure d'évaluation de la conformité acceptés partout dans le monde ». Ainsi, l'ISO contribue à une économie mondiale plus efficace et durable.



L'ISO a décliné sa vision globale en sept grands objectifs clés :

1. Développer une collection cohérente et multisectionnelle de Normes internationales pertinentes à l'échelle mondiale.
2. Assurer l'engagement des parties prenantes.
3. Accroître la sensibilisation et les capacités des pays en développement.
4. Ouverture à des partenariats pour l'élaboration efficace de Normes internationales.
5. Promouvoir le recours aux normes d'application volontaire en tant qu'alternative ou appui à la réglementation technique.
6. Être le fournisseur reconnu de Normes internationales et de guides se rapportant à l'évaluation de la conformité.
7. Fournir des procédures et des outils efficaces pour l'élaboration d'une gamme cohérente et complète de produits.

Les objectifs clés et les actions pour y parvenir, ainsi que les résultats attendus ont été approuvés à l'unanimité par l'Assemblée générale de l'ISO lors de sa 27^e réunion à Genève, Suisse, les 15-16 septembre 2004, sous le titre *Plan stratégique de l'ISO 2005-2010 – Des normes pour un monde durable.*

Ont également été adoptés en 2004 le *Plan quinquennal de l'ISO pour les pays en développement*, qui vise à accroître la participation des pays en développement membres de l'ISO et à renforcer leurs infrastructures de normalisation ainsi que le *Code d'éthique de l'ISO* qui définit de manière concise le comportement éthique que l'ISO attend de sa direction, de ses membres et de son personnel,



ainsi que leurs responsabilités en matière de fourniture et de promotion de normes reconnues et pertinentes au plan mondial.

Jean-Martin Folz
Président de PSA
Peugeot Citroën :

**L'ISO
a un rôle
essentiel à jouer
dans le secteur
automobile.**



Ces documents sont le fruit de l'exercice de réflexion engagé par l'ISO, condition préalable à une action encore plus efficace et effective. Ils constituent un élément important de la structure actuellement mise en place et qui dotera l'ISO d'une plateforme solide pour garantir ses performances dans les années à venir. Le Secrétaire général de l'ISO, Alan Bryden, résume ainsi ces orientations : « Notre souci, dans notre marche vers l'horizon 2010, sera d'apporter une contribution positive à la mondialisation et au développement d'un monde durable en fournissant à ses acteurs économiques et sociaux des Normes internationales appropriées dans une large gamme d'activités et de secteurs. »



Au foyer de l'historique Conservatoire de Musique de Genève (ci-dessus à gauche), cérémonie officielle marquant l'ouverture de l'Assemblée générale de l'ISO, de gauche à droite :

M. Jean-Daniel Gerber,
Secrétaire d'État, Ministère Fédéral
de l'Économie ;

M. Pierre Muller,
Maire de Genève ;

M. Oliver Smoot,
Président de l'ISO ;

M. Carlo Lamprecht,
Conseiller d'État, Président du
Département de l'Économie,
République et Canton de Genève ;
Huissier, République et Canton
de Genève, et

M. Alan Bryden,
Secrétaire général de l'ISO.

Code d'éthique de l'ISO



Au sein de l'ISO
le performance est l'affaire de tous



La pertinence mondiale de l'ISO reconnue par l'ONU

La pertinence des normes de l'ISO comme outils contribuant à instaurer un monde durable a reçu en 2004 une reconnaissance croissante aux niveaux les plus élevés, notamment dans un message adressé à l'ISO par le Secrétaire général des Nations Unies, Kofi



Annan, qui a déclaré : « L'ISO apporte une contribution exceptionnelle dans une vaste gamme de domaines d'importance vitale – la santé, la sûreté, la sécurité, l'environnement, les transports et l'informatique.

« Les normes de l'ISO sont cruciales pour le développement durable, comme elles sont une source essentielle de connaissances technologiques, en particulier pour les pays en développement et les pays en transition. La valeur de ces normes est inestimable dans l'aide apportée aux pays pour développer leurs économies et renforcer leurs capacités de façon à assurer leur compétitivité sur les marchés mondiaux. Les producteurs et les consommateurs, partout dans le monde, tirent bénéfice de vos activités .

« Nous savons que l'une des façons les plus efficaces de bâtir des relations entre les nations est d'encourager les gens à travailler ensemble à la réalisation d'objectifs bénéfiques pour tous. Il est donc encourageant de voir que des milliers de femmes et d'hommes, de toutes les convictions politiques et religieuses et de toutes les origines nationales et ethniques, collaborent avec l'ISO pour parvenir à un consensus sur des normes qui apportent des changements positifs dans le monde.

« Cette collaboration caractérise également la relation entre l'ISO et la famille des Nations Unies – relation qui, je l'espère, deviendra encore plus solide à l'avenir. Nous avons un intérêt commun à établir et à diffuser des normes qui aident à améliorer la vie des peuples partout dans le monde, et à renforcer les capacités de normalisation dans les pays en développement et les pays en transition.»

Malcolm Brinded
Directeur général,
Groupe
Royal Dutch/Shell:

**La certification
ISO 14001
a apporté de
grands avantages
commerciaux.**

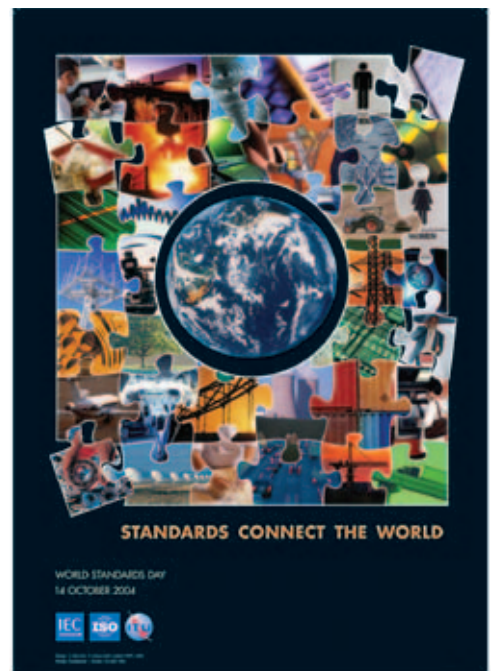


Les normes connectent le monde

La pertinence mondiale des solutions apportées par le travail de l'ISO a été soulignée dans le message de la Journée mondiale de la normalisation 2004, « Les normes connectent le monde », du Président de l'ISO, Oliver Smoot, du Président de la CEI (Commission électrotechnique internationale), Sei-ichi Takayanagi, et du Secrétaire général de l'UIT (Union Internationale des Télécommunications), Yoshio Utsumi. Ces trois dirigeants ont mis en exergue l'importance des échanges dans l'activité humaine et le rôle des normes pour faciliter ces échanges.

Ils ont souligné que la diversité des échanges que les normes ont permis de réaliser est impressionnante : qu'il s'agisse, par exemple, d'amener les produits de la ferme sur la table de cuisine, les matières premières aux usines de transformation, puis aux utilisateurs industriels, les produits aux distributeurs, aux magasins, puis aux consommateurs, l'électricité des centrales aux industries et aux foyers, ou qu'il s'agisse des messages qui transitent par les réseaux de télécommunication et les systèmes informatiques.

Ces trois dirigeants ont déclaré : « Du simple au complexe, de l'infiniment petit à l'infiniment grand, de l'échelon local à l'échelon mondial, les Normes internationales sont omniprésentes dans les produits et les services, ainsi que dans les composantes des filières mondiales d'approvisionnement dont elles constituent l'ossature.»



Optimiser la production

Garantir la pertinence mondiale des normes ISO exige une gestion rigoureuse. À cette fin, l'ISO a approuvé en 2004 une politique de pertinence mondiale qui définit les principes et les modalités de mise en œuvre pour assurer que les normes de l'ISO satisfont aux critères suivants :

- répondre efficacement aux exigences réglementaires mondiales, aux besoins du marché et aux progrès scientifiques et techniques ;
- ne pas provoquer de distorsion sur les marchés ni porter atteinte à la loyauté de la concurrence ;
- ne pas entraver l'innovation ou le progrès technologique ;
- ne pas privilégier les exigences de certains pays ou de certaines régions ; et
- être rédigées en termes de performance plutôt que de prescrire les moyens de conception.

Parallèlement à cette mesure, destinée à optimiser l'efficacité du système de l'ISO, l'organisation a progressé dans l'optimisation du système en prenant les

Lee Jong-wook

Directeur général de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) :

Je considère notre collaboration avec l'ISO sur des technologies d'injection plus sûres comme un grand succès.

Il en va de même pour les contraceptifs mécaniques.



mesures suivantes relatives aux outils informatiques :

- poursuite du déploiement du serveur ISOTC pour un travail électronique cohérent des comités techniques chargés d'élaborer des normes ;
- lancement du nouveau portail ISOTC, qui rend la navigation plus facile pour les comités de l'ISO tout en facilitant l'accès aux documents de référence et de politique générale ;
- mise en œuvre généralisée et réussie du vote électronique, tant pour le travail des comités que pour l'adoption définitive des normes ISO ;
- lancement du Répertoire mondial ISO en vue de gérer tous les utilisateurs, les groupes et les autorisations, en soutenant les diverses fonctions dans l'organisation et en renforçant la protection du système contre les atteintes à la confidentialité ; et
- fourniture d'informations sur les programmes de travail et les plans d'activité des TC/SC, qui aident les acteurs concernés et permettent de faire connaître et de promouvoir leur travaux.

En conséquence, la production de normes a connu un rythme soutenu, pour atteindre 1247 documents en 2004.



Sécurité et sûreté à l'échelle mondiale

Les séismes, les accidents de transport, les épidémies, les inondations, les accidents industriels, le terrorisme, les ouragans et autres catastrophes naturelles... qu'elles soient provoquées par l'homme ou par la nature, ces menaces entraînent des milliers et des milliers de morts et de blessés par an, sans parler des dégâts matériels. Le rôle que les normes de l'ISO peuvent jouer pour prévenir ou atténuer ces pertes humaines et matérielles reçoit désormais une attention de plus en plus soutenue.

Bertrand Collomb

Président de Lafarge et Président du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable (WBCSD):

Les normes ISO non seulement aident à gérer la qualité, mais aussi à gérer la réputation.



particulières publiés dans le magazine de l'ISO *ISO Focus*, dont la présentation a été renouvelée.



• Bâtiments de grande hauteur



Les attaques de septembre 2001 contre le World Trade Center ont donné une importance accrue au travail de l'ISO sur la sécurité des bâtiments élevés. L'ISO développe des normes très diversifiées, portant sur les considérations structurelles et géologiques, les nombreux aspects de l'ingénierie de la protection contre l'incendie, les systèmes de détection et d'alarme, ainsi que l'utilisation des ascenseurs pour l'évacuation d'urgence.

• Véhicules routiers

La priorité croissante donnée à l'amélioration de la sécurité dans l'utilisation des véhicules routiers a profondément influencé les orientations technologiques de cette industrie mondiale, qui est très active au sein de l'ISO, en vue de développer des normes qui contribuent à la protection des conducteurs et des passagers, notamment sur les systèmes de sécurité pour les enfants, les systèmes anti-blocage de freins et les airbags.

• Alimentation

L'alimentation, sa sécurité, son approvisionnement et ses qualités nutritionnelles sont devenus une préoccupation internationale centrale, eu égard aux graves problèmes provoqués par la flambée de



La nécessité d'une perspective stratégique a été prise en compte en demandant au Groupe consultatif de haut niveau de l'ISO sur la sécurité un rapport de situation sur l'engagement actuel et potentiel de l'organisation dans l'élaboration de normes en matière de sécurité internationale contre des menaces telles que la criminalité, le terrorisme ou les catastrophes naturelles. Une analyse préliminaire du portefeuille de l'ISO – 14 941 normes à la fin de 2004 – a identifié des centaines de normes ayant des applications liées à la sécurité, par exemple pour le contrôle du trafic illicite de matières radioactives.

Tout au long de 2004, la sécurité et la sûreté mondiales ont été des sujets récurrents dans les dossiers spéciaux sur les grands secteurs de l'activité normative de l'ISO, ainsi que dans les articles sur des initiatives

maladies telles que celle de la vache folle, et par le fait que, tandis que de nombreuses populations sont menacées par la famine, d'autres connaissent des problèmes de santé dus à l'obésité. Alors que plus de 650 normes abordent les divers aspects de la sécurité et de la qualité des aliments, une norme – ISO 22000 – est actuellement en cours d'élaboration pour les systèmes de gestion de la sécurité alimentaire ; cette norme est destinée à assurer la sécurité en garantissant qu'il n'y ait aucun maillon faible dans la chaîne d'approvisionnement alimentaire.

• **Machines**

Les efforts de l'ISO pour rendre l'utilisation des machines plus sûre, tant au travail qu'à la maison ou au jardin, portent autant sur les normes « transversales » qui décrivent la philosophie et la méthodologie de la sécurité, que sur les normes « verticales » qui portent sur des aspects de sécurité spécifiques tels que les distances de sécurité, les aspects généraux du bruit et l'application des principes ergonomiques, ou des produits qui peuvent être utilisés dans différentes machines.

• **Santé**

Le système de l'ISO présente une production abondante de normes dans le secteur de la santé, puisque 15 de ses comités techniques abordent des aspects différents de ce domaine. En 2004, l'ISO et ses prin-

Hartmut Reuter

Directeur général
du groupe Rieter :

La pression imposée par la certification ISO 9001 nous aide à garantir que nos fournisseurs dans le monde entier améliorent leur qualité sur la base d'un système uniforme et contrôlable.



cipaux partenaires de la normalisation internationale ont pris une initiative en vue de donner une orientation stratégique aux évolutions dans ce secteur. Une stratégie de normalisation pour faciliter le déploiement mondial de technologies médicales novatrices visant à améliorer la santé publique et à encourager le commerce international a été le résultat réussi de l'atelier de la Coopération mondiale de la normalisation (WSC) qui a rassemblé quelque 130 experts représentant les principaux acteurs de ce secteur. La WSC est l'entité de coordination stratégique de l'ISO, de la CEI et de l'UIT.

• **Transport maritime**

Alors que plus de 30 millions de conteneurs multimodaux sont utilisés pour transporter des marchandises, garantir la sécurité des chaînes d'approvisionnement mondiales représente un défi écrasant. L'ISO relève ce défi au niveau stratégique en coopérant avec l'Organisation maritime internationale (OMI), l'Association internationale des ports (IAPH), l'International Chamber of Shipping (ICS) et l'Organisation mondiale des douanes (OMD) et en répondant à la néces-



sité de mettre en œuvre des stratégies par le biais d'outils pratiques, tels que les nouvelles normes parues en 2004 sur l'évaluation et la planification de la sécurité dans les ports maritimes, ou sur les scellements mécaniques pour les conteneurs de fret.

• **Biométrie**



À la suite des attaques terroristes du 11 septembre, les préoccupations en matière de sécurité ont suscité un intérêt accru pour l'utilisation des technologies biométriques destinées à identifier les personnes. La biométrie peut être utilisée dans pratiquement n'importe quelle application qui exige l'identification précise d'un individu, depuis les ordinateurs où un balayage d'empreinte digitale sur un lecteur peut vérifier l'identité d'un utilisateur, jusqu'aux centrales nucléaires où diverses applications biométriques sont utilisées pour restreindre l'accès aux systèmes critiques. La demande croissante de technologies biométriques a braqué les projecteurs sur la nécessité de normes d'interopérabilité de haute performance, dont l'ISO doit publier la première en 2005.

Werner Bauer

Vice-président exécutif de Nestlé SA et Chef de la technique, de la production, de l'environnement et de la R&D, Groupe Nestlé :

Les Normes internationales sont importantes pour un environnement économique efficace et de qualité.

Appliquées à des domaines d'activités entiers, elles favorisent très efficacement la concurrence loyale et, dans bien des cas, améliorent le niveau général de qualité.



Défis liés à l'environnement

Les normes ISO qui résolvent des problèmes purement techniques, n'intéressent souvent que le secteur concerné, bien qu'elles puissent avoir un intérêt et une importance déterminants, voire vitaux, pour le secteur en question. En revanche, lorsque les normes ISO contribuent à répondre aux défis de l'environnement, l'éventail des parties prenantes s'élargit considérablement.

• **Révision des normes ISO 14001 et ISO 14004**

La base, déjà large, d'utilisateurs de la norme ISO 14001 a vu son potentiel d'expansion s'accroître encore avec la publication des versions révisées et améliorées des normes ISO 14001 et ISO 14004. Ces versions révisées tiennent compte de la somme considérable d'expérience acquise par les utilisateurs depuis la première publication de ces normes en 1996, et mettent

l'introduction d'un système de gestion de l'environnement à la portée d'organisations de plus en plus nombreuses et diversifiées dans le monde. Fin décembre 2003, au moins 66 070 certificats pour la norme ISO 14001:1996 avaient été délivrés dans 113 pays et économies, ce qui représente plus de 34% de plus que l'année précédente et la plus grande augmentation annuelle enregistrée à ce jour par *L'étude ISO*.



• **Changement climatique**

La ratification du protocole de Kyoto a une fois de plus aiguë la conscience de la nécessité de réduire les émissions de gaz à effet de serre, ainsi que de la question vitale apparentée de s'assurer la crédibilité des engagements pris pour les réduire. Il s'agit d'un point critique puisque les assurances données à propos des réductions des émissions de gaz à effet de serre sont susceptibles d'avoir des incidences politiques et financières, en sus de celles sur l'environnement. L'ISO combine son expérience en matière d'environnement et d'évaluation de la conformité pour élaborer des outils qui permettent de vérifier et de valider de telles prétentions.

Supachai Panitchpakdi

Directeur général de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC):

J'ai le plaisir de dire que l'OMC a trouvé dans l'ISO un important partenaire pour la facilitation du commerce.



Les nouvelles frontières de l'ISO

Les avantages techniques de la normalisation sont reconnus depuis longtemps, et la prise de conscience de ses avantages économiques progresse jusque dans les conseils d'administration des entreprises et les gouvernements. Désormais, il semble admis que la normalisation peut également offrir des avantages considérables dans la sphère sociale comme dans



le domaine des services, qui est en contact avec la population. L'autre magazine de l'ISO, *ISO Management Systems*, s'est doté d'une nouvelle présentation en 2004, allant de pair avec un contenu nouveau et amélioré qui a été élargi pour intégrer les développements récents venant des « nouvelles frontières » de l'ISO – le domaine de la responsabilité sociale et celui des services.

• **Responsabilité sociale**

L'ISO a décidé de lancer l'élaboration d'une Norme internationale fournissant des lignes directrices en matière de responsabilité sociale (RS). Cette décision a été prise à l'issue d'une conférence internationale à Stockholm, Suède, où les représentants des principales catégories de parties prenantes – industrie, gouvernements, travailleurs, consommateurs, organisations non gouvernementales – ont abouti à un consensus pour que l'ISO entreprenne ce travail.



• **Eau**

À la suite du troisième Forum mondial de l'eau, tenu à Kyoto en mars 2003, la communauté internationale s'est engagée à améliorer la gouvernance des services d'eau potable et d'eaux usées et, à cet effet, a rendu prioritaire le renforcement des capacités des gouvernements locaux. Comme très souvent, le travail de l'ISO fournira des outils pratiques pour mettre en œuvre ces louables intentions. L'ISO met au point des normes fournissant des lignes directrices pour les activités de service liées aux systèmes d'approvisionnement en eau potable et aux systèmes d'évacuation des eaux usées. Ces normes sont destinées à aider les autorités compétentes et leurs opérateurs à parvenir à un niveau de qualité qui réponde au plus près aux attentes des consommateurs et aux principes du développement durable.

Interrogé par *ISO Management Systems*, le Secrétaire général de l'ISO, Alan Bryden, a fait le commentaire suivant : « L'implication de l'ISO dans la RS peut être considérée comme une solution qui s'impose, parce qu'il existe de nombreux codes, programmes et initiatives du secteur public et privé dans ce domaine. L'ISO n'a pas l'intention de remplacer ce qui existe déjà, ni de faire double emploi avec ce travail de qualité, notamment dans le cadre des accords et conventions intergouvernementaux conclus par les Nations Unies et les institutions spécialisées du système des Nations Unies telles que l'Organisation Internationale du Travail. En revanche, l'ISO peut apporter une valeur ajoutée en dégagant un consensus international sur les principes directeurs fondamentaux qui apporteront la clarté, favoriseront la communication et permettront des comparaisons utiles dans le domaine de la responsabilité sociale. »

Peter Esser

Vice-président
exécutif,
Volume Products and
Supply Operations,
Fujitsu Siemens
Computers :

**Satisfaire
aux Normes
internationales est,
depuis le début,
l'un des éléments
moteurs du secteur
des ordinateurs
personnels.**



• Renforcement des capacités

L'ISO a confié la direction du groupe de travail chargé d'élaborer une Norme internationale fournissant des lignes directrices en matière de responsabilité sociale collectivement aux instituts nationaux de normalisation du Brésil (ABNT) et de Suède (SIS). Ce jumelage d'un pays membre de l'ISO en développement avec un pays développé est l'une des mesures appliquées par l'organisation pour renforcer la participation des pays en développement, qui représentent 110 de ses 146 membres (fin 2004).



norme ISO qui harmonisera les exigences imposées aux professionnels et organisations chargés des études de marché et fixera des critères de référence internationaux à cet égard.

• Tourisme

Après la publication en 2003 de la première norme ISO pour le tourisme – un consensus international sur la terminologie utilisée pour décrire les hôtels et les autres types d'hébergements pour touristes – l'ISO a créé en 2004 un nouveau comité technique pour le tourisme et les services connexes. Sa portée est « la normalisation de la terminologie et des spécifications des prestations offertes par les fournisseurs de services touristiques, y compris les activités connexes, les destinations touristiques et les exigences relatives aux installations et équipements utilisés par eux, afin de donner aux acheteurs, fournisseurs et consommateurs de tourisme des critères permettant de prendre des décisions éclairées ».

• Étude de marché



Comment une entreprise peut-elle apprécier ce que ses clients pensent de ses produits et de ses services, mesurer la satisfaction de sa clientèle ou tester ses stratégies de marketing? Comment une institution de service public peut-elle évaluer ce que le public souhaite réellement? La méthode la plus sûre consiste à faire une étude de marché. L'étude de marché est un secteur mondial en rapide essor, qui pesait quelque USD 18,9 milliards en 2003. La reconnaissance des services qu'elle apporte sera aidée par une nouvelle



Le secteur de la confiance

L'ISO/CASCO, Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité, a réalisé en 2004 d'importantes percées. Il a procédé à une réorientation fondamentale de sa direction et de sa gestion technique, ce qui l'a rendu plus compréhensible pour le monde extérieur et a permis d'établir une connexion plus réfléchie et plus efficace entre les besoins du marché et les retours d'information, la formulation d'orientations générales et la production techni-



que. La «boîte à outils du CASCO», composée essentiellement de normes et de guides ISO/CEI coproduits, est devenue la référence mondiale pour l'évaluation de la conformité – le processus qui consiste à vérifier que les produits, services, matériaux, processus et systèmes, ainsi que le personnel, sont à la hauteur des exigences des normes, règlements ou autres spécifications. La boîte à outils a été complétée par des documents nouveaux ou révisés qui auront un impact sur les autorités réglementaires, les organismes d'accréditation et les autres opérateurs d'évaluation de la conformité, ainsi que sur des centaines de milliers d'entreprises dans le monde.

Uri Dadush

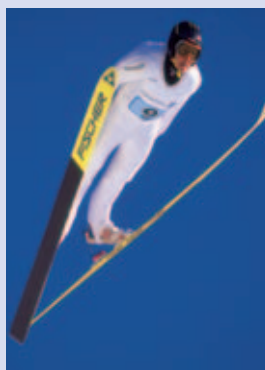
Directeur du Département du commerce international et responsable du Groupe chargé des perspectives de développement de la Banque mondiale:

Le processus de normalisation peut effectivement apporter des bienfaits significatifs aux pays en développement et faciliter leur participation au système du commerce mondial.



De la réflexion à l'action

Après avoir commencé l'année 2004 par une réflexion intense sur ses objectifs, ses stratégies et son éthique, l'ISO a rapidement transformé les enseignements tirés en structures, objectifs à poursuivre et résultats à atteindre. Comme le démontre le choix d'activités mis en lumière dans le présent Rapport annuel, l'ISO a achevé l'année 2004 dans l'action et la performance de haut niveau.



L'avenir commence aujourd'hui avec la formation

Des évolutions importantes ont eu lieu dans le domaine des services de formation. Le nouveau service du développement et de formation de l'ISO a été créé pour faire face à l'accroissement de cette activité, exigé par la nécessité tant d'améliorer le processus décentralisé d'élaboration des normes de l'organisation que d'aider les membres de pays en développement à renforcer leurs capacités et à s'impliquer davantage dans les travaux de l'ISO.

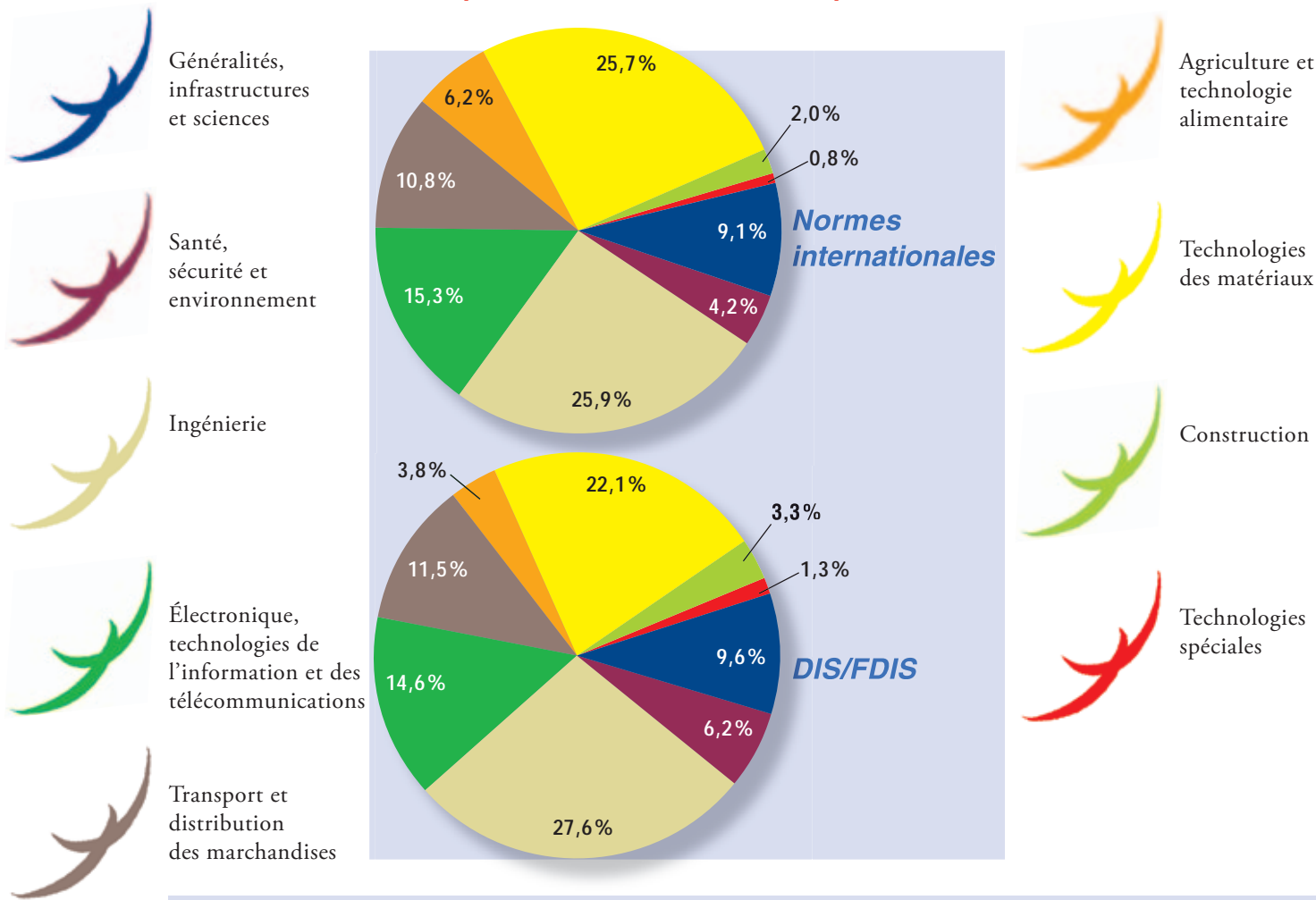
Parmi ces activités ont figuré le lancement d'un catalogue de modules de formation, un cours pour les responsables de la normalisation, organisé dans le contexte de la WSC, et la mise au point du premier module d'un programme de formation en ligne.



En outre, l'ISO a organisé plusieurs stages de formation à l'utilisation des Services en ligne de l'ISO et a largement diffusé dans les trois langues officielles de l'ISO le *Manuel 11: La normalisation sur Internet*.

Les comités de l'ISO chargés de l'élaboration d'orientations politiques, COPOLCO et DEVCO, qui s'occupent respectivement des consommateurs et des questions relatives aux pays en développement, ont organisé les premiers ateliers et séminaires de formation conjoints au niveau régional pour promouvoir la collaboration entre représentants des consommateurs et normalisateurs dans les pays en développement.

Portefeuille des Normes et projets de Normes internationales ISO par secteur technique à la fin 2004



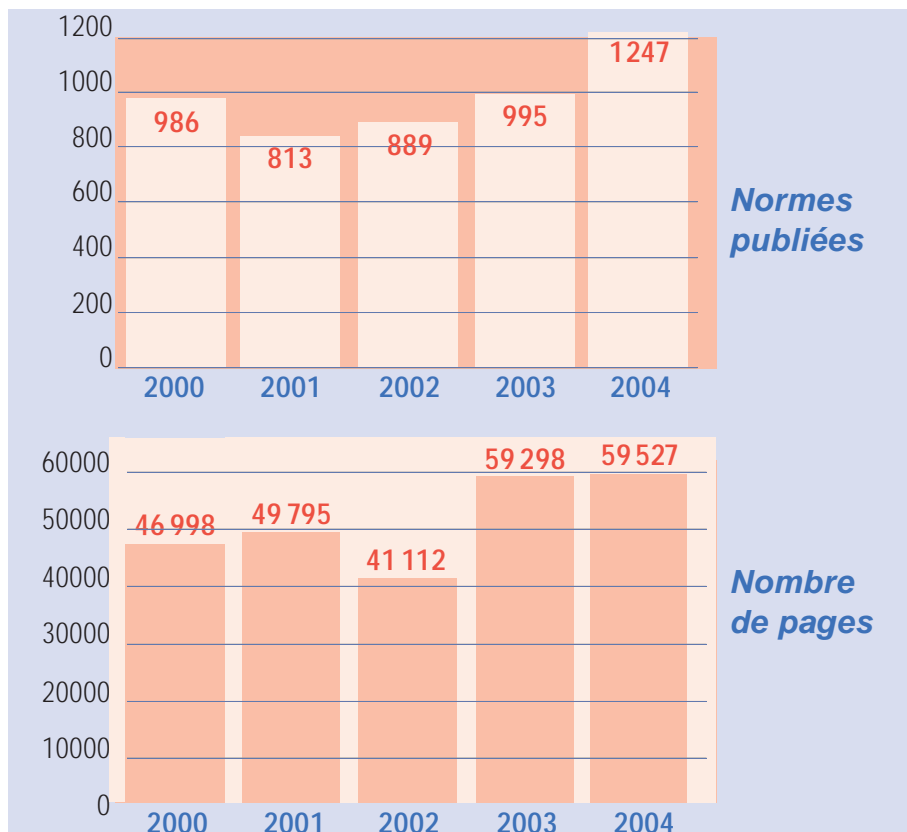
Production annuelle

En 2004, 1 247 Normes internationales nouvelles et révisées.

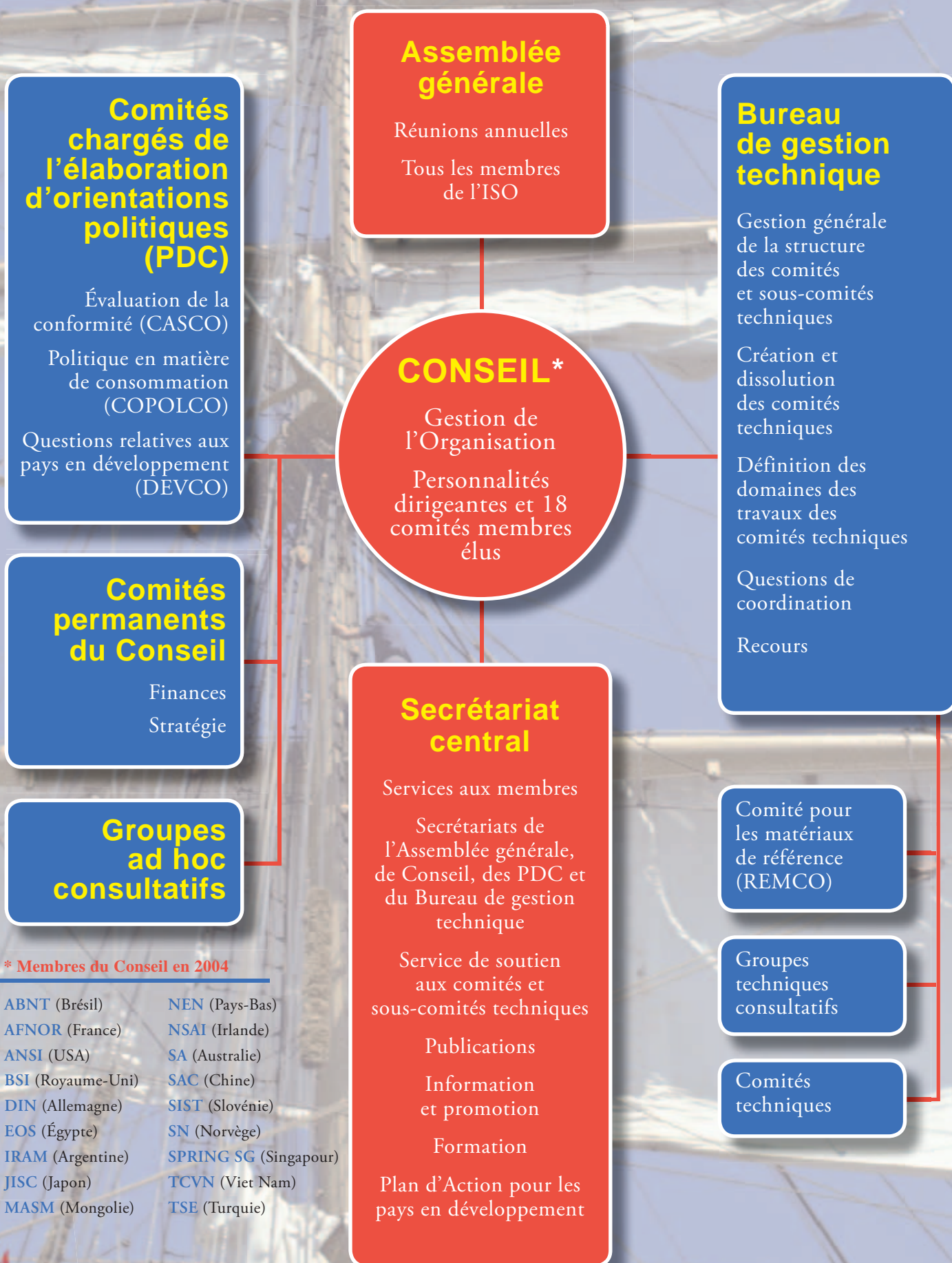
À la fin 2004, le portefeuille de l'ISO comptait 14 941 Normes internationales.

En 2004, 59 527 pages.

Le nombre total de pages publiées fin 2004 s'élève à 531 324 pages en anglais et en français (la terminologie est aussi souvent fournie en d'autres langues).



Structure de l'ISO



*** Membres du Conseil en 2004**

ABNT (Brésil)	NEN (Pays-Bas)
AFNOR (France)	NSAI (Irlande)
ANSI (USA)	SA (Australie)
BSI (Royaume-Uni)	SAC (Chine)
DIN (Allemagne)	SIST (Slovénie)
EOS (Égypte)	SN (Norvège)
IRAM (Argentine)	SPRING SG (Singapour)
JISC (Japon)	TCVN (Viet Nam)
MASM (Mongolie)	TSE (Turquie)

Personnalités dirigeantes

Oliver Smoot Président, USA



Oliver Smoot a été élu Président de l'ISO pour un mandat de deux ans à compter du 1^{er} janvier 2003. Économiste diplômé et docteur en droit, il a occupé des fonctions dirigeantes dans le domaine du droit international et celui des technologies de l'information. Depuis 2000, il est Vice-président chargé des relations extérieures en matière de normes volontaires de l'ITI (Information

Technology Industry Council) dont il a été Vice-président exécutif pendant plus de 30 ans. Il a été membre actif de l'ABA (American Bar Association), dont il préside actuellement le Comité sur le droit de la normalisation technique. Sur une période de 25 ans, M. Smoot a été activement engagé dans la normalisation aux niveaux national, régional et international.

Torsten Bahke, Vice-président (questions de politique), Allemagne



Torsten Bahke a été reconduit dans la fonction de Vice-président de l'ISO (questions de politique) pour un second mandat, 2004-2005. M. Bahke est Directeur du DIN, l'institut allemand de normalisation, depuis 1999 après en avoir été Directeur de la stratégie pendant deux ans. Titulaire d'un doctorat en ingénierie, M. Bahke est entré dans le Groupe Krupp où il a

occupé plusieurs postes de direction, aussi bien en Allemagne qu'à l'étranger. En 1994, il a été nommé membre du Conseil de direction de Krupp Fördertechnik, fonction qu'il a exercée jusqu'en 1997 lorsqu'il est entré au DIN. M. Bahke est, en outre, membre du Conseil d'administration de la Section Berlin-Brandenburg de VDI, l'Association des ingénieurs allemands, et de l'Institut fédéral de recherche et d'essai de matériaux (BAM), ainsi que membre de la Société des sciences de Berlin.

Ziva Patir, Vice-présidente (gestion technique), Israël



Ziva Patir a été nommée Vice-présidente (gestion technique) de l'ISO pour la période 2004-2005. En cette capacité, elle assure aussi la présidence du Bureau de gestion technique. Directrice générale de l'Institut de normalisation d'Israël (SII) depuis juin 1996, elle y est entrée en 1976 en qualité de Responsable principale de la normalisation, puis a été pendant 10 ans Directrice

de la Division de la qualité et de la certification. Elle est actuellement membre du Conseil d'administration de l'Institut israélien de management et membre du Conseil d'administration de l'Université d'Haïfa. De plus, M^{me} Patir est Présidente du chapitre israélien du Forum international des femmes et a été Présidente de la Société israélienne pour la qualité.

Antoine Fatio Trésorier, Suisse



Antoine Fatio a été nommé Trésorier de l'ISO pour la période 2002-2004. M. Fatio est actuellement associé au sein de Quest Partners, une société suisse active dans le conseil et l'investissement en Private Equity. M. Fatio a une grande expérience dans les domaines du marketing, du développement d'entreprise et de la finance, expérience qu'il a acquise dans le cadre des diverses fonctions

directoriales qu'il a occupées dans plusieurs sociétés aussi bien en Suisse qu'aux États-Unis. M. Fatio a une formation universitaire en électrotechnique (BS) et en gestion d'entreprise (MBA).

Alan Bryden Secrétaire général



Alan Bryden a pris ses fonctions de Secrétaire général le 1^{er} mars 2003. Nommé Directeur général de l'Association française de normalisation (AFNOR) en octobre 1999, il a été, de 1981 à 1999, Directeur général du Laboratoire national d'essais (LNE), France. Pendant cette période, il a fondé EuroLab (Fédération européenne des associations de laboratoires de mesure, d'essais et

d'analyse) dont il a été le premier Président de 1990 à 1996. Il a aussi présidé le Comité des laboratoires de l'ILAC (Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais). M. Bryden a commencé sa carrière dans la métrologie, notamment au National Bureau of Standards des USA (maintenant National Institute of Standards and Technology) et a exercé différentes responsabilités dans les domaines de la qualité et de l'utilisation rationnelle de l'énergie. Il a été Vice-président du premier Comité sur les obstacles techniques au commerce du GATT (maintenant OMC).

Membres

À la fin de 2004, l'ISO comprenait les principaux organismes de normalisation de 146 pays.

Sur ce nombre, 99 sont des comités membres, habilités à participer et à exercer leurs pleins droits de vote au sein de l'ISO.

L'ISO compte également 36 membres correspondants. Il s'agit généralement d'organisations dans des pays qui n'ont pas encore entièrement développé leurs activités nationales en matière de normalisation. Les membres correspondants ne prennent pas une part active aux travaux techniques de l'ISO et n'ont pas le droit de vote; ils sont néanmoins habilités à assister aux réunions en qualité d'observateurs et à être tenus pleinement informés des travaux qui les intéressent.

De plus, l'ISO compte 11 membres abonnés. Ces derniers proviennent de pays à économie très restreinte. Ils paient une cotisation de membre réduite qui leur permet néanmoins d'être en contact avec la normalisation internationale.

Comités membres

A Afrique du Sud (SABS) • Algérie (IANOR) • Allemagne (DIN) • Arabie Saoudite (SASO) • Argentine (IRAM) • Arménie (SARM) • Australie (SA) • Autriche (ON) • Azerbaïdjan (AZSTAND) **B** Bahreïn (BSMD) • Bangladesh (BSTI) • Barbade (BNSI) • Bélarus (BELST) • Belgique (IBN) • Bosnie-Herzégovine (BASMP) • Botswana (BOBS) • Brésil (ABNT) • Bulgarie (BDS) **C** Canada (SCC) • Chili (INN) • Chine (SAC) • Chypre (CYS) • Colombie (ICONTEC) • Corée, République de (KATS) • Corée, République Populaire Démocratique de (CSK) • Costa Rica (INTECO) • Côte d'Ivoire (CODINORM) • Croatie (DZNM) • Cuba (NC) **D** Danemark (DS) **E** Égypte

(EOS) • Émirats Arabes Unis (ESMA) • Équateur (INEN) • Espagne (AENOR) • Éthiopie (QSAE) • Ex-République Yougoslave de Macédoine (ISRM) **F** Finlande (SFS) • France (AFNOR) **G** Ghana (GSB) • Grèce (ELOT) **H** Hongrie (MSZT) **I** Inde (BIS) • Indonésie (BSN) • Iran, République Islamique d' (ISIRI) • Iraq (COSQC) • Irlande (NSAI) • Islande (IST) • Israël (SII) • Italie (UNI) **J** Jamaïque (JBS) • Japon (JISC) • Jordanie (JISM) **K** Kazakhstan (KAZMEMST) • Kenya (KEBS) • Koweït (KOWSMD) **L** Libyenne, Jamahiriya Arabe (LNCSM) • Luxembourg (SEE) **M** Malaisie (DSM) • Malte (MSA) • Maroc (SNIMA) • Maurice (MSB) • Mexique (DGN) • Mongolie (MASM) **N** Nigéria (SON) • Norvège (SN) • Nouvelle-Zélande (SNZ) **O** Oman (DGSM) • Ouzbékistan (UZSTANDARD) **P** Pakistan (PSQCA) • Panama (COPANIT) • Pays-Bas (NEN) • Philippines (BPS) • Pologne (PKN) • Portugal (IPQ) **Q** Qatar (QS) **R** Roumanie (ASRO) • Royaume-Uni (BSI) • Russie, Fédération de (GOST R) **S** Sainte-Lucie (SLBS) • Serbie-et-Monténégro (ISSM) • Singapour (SPRING SG) • Slovaquie (SUTN) • Slovénie (SIST) • Sri Lanka (SLSI) • Suède (SIS) • Suisse (SNV) • Syrienne, République Arabe (SASMO) **T** Tanzanie, République Unie de (TBS) • Tchéque, République (CSNI) • Thaïlande (TISI) • Trinité-et-Tobago (TTBS) • Tunisie (INORPI) • Turquie (TSE) **U** Ukraine (DSSU) • Uruguay (UNIT) • USA (ANSI) **V** Venezuela (FONDONORMA) • Viet Nam (TCVN) **Z** Zimbabwe (SAZ).

Membres correspondants

A Albanie (DPS) • Angola (IANORQ) **B** Bolivie (IBNORCA) • Brunéi Darussalam (CPRU)

C Congo, La République Démocratique du (OCC) **E** El Salvador (CONACYT) • Erythrée (ESI) • Estonie (EVS) **F** Fidji (FTSQCO) **G** Guatemala (COGUANOR) **H** Hong Kong, Chine (ITCHKSAR) **K** Kirghizistan (NISM)

L Lettonie (LVS) • Liban (LIBNOR) • Lituanie (LST) **M** Macao, Chine (CPTTM) • Madagascar (BNM) • Malawi (MBS) • Moldova, République de (MOLDST) • Mozambique (INNOQ) **N** Namibie (NSIQO) • Népal (NBSM) • Nicaragua (DTNM) **O** Ouganda (UNBS) **P** Palestine (PSI) • Papouasie-Nouvelle-Guinée (NISIT) • Paraguay (INTN) • Pérou (INDECOPI) **R** Rwanda (RBS) **S** Sénégal (ASN) • Seychelles (SBS) • Soudan (SSMO) • Swaziland (SQAS) **T** Turkménistan (MSIT) **Y** Yémen (YSMO) **Z** Zambie (ZABS).

Membres abonnés

A Antigua-et-Barbuda (ABBS) **B** Bénin (CEBENOR) • Burundi (BBN) **C** Cambodge (ISC) **D** Dominicaine, République (DIGENOR) • Dominique (DBOS) **G** Grenade (GDBS) • Guyana (GNBS) **H** Honduras (COHCIT) **L** Lesotho (LSQAS) **N** Niger (DNQM).

Contribution des comités membres à l'élaboration des normes (2004-12-31)

Membres	Nombre de secrétariats (TC/SC)	Nombre d'animateurs (GT)
ABNT (Brésil)	2	6
AENOR (Espagne)	10	9
AFNOR (France)	79	181
ANSI (USA)	130	469
BIS (Inde)	8	5
BOBS (Botswana)	1	–
BSI (Royaume-Uni)	99	338
CSNI (République tchèque)	1	2
DGN (Mexique)	–	1
DIN (Allemagne)	124	351
DS (Danemark)	7	23
DSM (Malaisie)	4	4
DSSU (Ukraine)	1	1
ELOT (Grèce)	1	1
EOS (Égypte)	–	1
GOST R (Féd. de Russie)	15	13
IBN (Belgique)	5	29
ICONTEC (Colombie)	1	3
IPQ (Portugal)	3	9
ISIRI (Iran, Rép. Islamique d')	3	2
JBS (Jamaïque)	1	–
JISC (Japon)	45	118
KATS (République de Corée)	9	12
MSZT (Hongrie)	2	1
NEN (Pays-Bas)	20	78
NSAI (Irlande)	–	3
ON (Autriche)	3	7
PKN (Pologne)	5	4
SA (Australie)	17	65
SABS (Afrique du Sud)	8	3
SAC (Chine)	9	16
SCC (Canada)	22	71
SFS (Finlande)	3	13
SII (Israël)	3	2
SIS (Suède)	24	103
SN (Norvège)	16	41
SNV (Suisse)	21	30
SNZ (Nouvelle-Zélande)	–	1
SPRING SG (Singapour)	–	2
SUTN (Slovaquie)	1	–
TISI (Thaïlande)	–	1
TSE (Turquie)	3	–
UNI (Italie)	14	37
UNIT (Uruguay)	–	1

Situation financière

Bilan au 31 décembre 2004

		2004	2003	2002
		kCHF	kCHF	kCHF
ACTIF	Immobilisations:			
	<i>Installations et équipement</i>	806	933	1'352
	Réalisable à long terme:			
	<i>Titres</i>	5'713	5'953	6'256
	<i>Dotation à l'ISO (DIN)</i>	743	880	870
		6'456	6'833	7'126
	Réalisable à court et moyen terme:			
	<i>Dépôts à court terme</i>	2'795	896	2'925
	<i>Débiteurs</i>	1'806	1'813	2'007
	<i>Charges payées d'avance et revenus à recevoir</i>	795	544	471
	<i>Disponible</i>	2'918	2'784	614
		8'314	6'037	6'017
TOTAL ACTIF		15'576	13'803	14'495
PASSIF	Fonds généraux*	9'869	8'815	8'815
	Réserves et provisions	1'258	1'042	1'596
	Fonds reçus pour des projets spécifiques	1'513	1'591	1'552
	Exigible à court terme:			
	<i>Fournisseurs</i>	1'238	958	1'330
	<i>Cotisations reçues d'avance</i>	724	671	432
	<i>Créanciers</i>	974	726	770
		2'936	2'355	2'532
TOTAL PASSIF		15'576	13'803	14'495

* Après attribution du résultat net

Recettes et dépenses au 31 décembre 2004

		2004	2003	2002
		kCHF	kCHF	kCHF
RECETTES	Cotisations des membres	19'052	18'639	18'540
	Ventes des publications	3'190	3'251	3'566
	Redevances sur droits d'auteur	5'640	4'781	4'875
	Contributions pour les pays en développement	337	0	0
	Autres recettes et produits financiers	931	704	836
TOTAL DES RECETTES		29'150	27'375	27'817
DÉPENSES	Salaires et charges sociales	21'646	21'449	21'507
	Autres coûts de fonctionnement	5'299	5'561	6'976
	Amortissements	883	954	1'127
TOTAL DES DÉPENSES		27'828	27'964	29'610
RÉSULTAT AVANT PROVISIONS		1'322	(589)	(1'793)
(AFFECTATION AUX) / REPRISE DES PROVISIONS		(268)	589	935
RÉSULTAT NET		1'054	0	(858)



Secrétariat central de l'ISO

1, rue de Varembé
Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
E-mail central@iso.org
Web www.iso.org

ISBN 92-67-20406-8

© 2005-05/1 500 – Imprimé en Suisse