

ISO Focus♀

Le magazine de l'Organisation internationale

Volume 4, No. 3, Mars 2013, ISSN 2226-1109

Gagner du terrain

- **PDG de DuPont :**
les normes sont essentielles à l'entreprise
- **ISO 22000 en grande distribution**



Regard

Elisabeth Stampfl-Blaha, Vice-présidente de l'ISO (gestion technique)	
Osez la différence! – Accueillez les meilleurs talents	1

Monde

Événements internationaux et normalisation internationale	2
---	---

L'invitée

Ellen Kullman, Présidente du conseil d'administration et Directrice générale, DuPont	3
--	---

Dossier

Des femmes d'engagement – Emblèmes d'une évolution	8
La postérité d'Ada – Vers une parité numérique	10
Une expérience enrichissante – Pourquoi j'aime toujours autant mon travail!	15
« Venez nous rejoindre! » – S'aventurer dans de nouvelles voies	16
Mesdames et messieurs, votre attention s'il vous plaît – Participer à la normalisation est gratifiant!	17
L'événementiel durable – La vision d'une jeune femme	19
Défendre les droits des consommateurs – La longue route vers ISO 26000	21
La parole aux PDG – Travailler en normalisation est gratifiant!	24

Pages centrales

Responsabilité sociétale – Comment faire tomber les préjugés et promouvoir l'égalité entre hommes et femmes	22-23
---	-------

Planète ISO

Actualités du système ISO	28
---------------------------------	----

CDC

Sécurité des produits – L'innovation, entre opportunités et défis	29
Favoriser l'engagement des parties prenantes	29
Formation des responsables de TC et SC	30

Solutions de management

Ne soyons pas économes de nos économies d'énergie! – Pour Bridgestone, ISO 50001, c'est gagnant-gagnant	31
---	----

Normes en action

Datuk Aishah Ahmad – Malaysian Automotive Association	36
ISO 22000 en grande distribution – Une affaire d'intégration	40

360°

Votre voix compte – Impliquer les consommateurs dans la normalisation	42
---	----

Normes et produits

En toute sécurité – Comment les normes ISO créent un monde plus sûr	44
---	----

Prochain ISO Focus+

45

Osez la différence!

Accueillez les meilleurs talents

Un grand nombre d'études démontrent les avantages de la mixité à différents niveaux : croissance économique et pérennité de l'entreprise, amélioration de la gouvernance, transparence et prise de décision. Or, les femmes ne représentent que 3 % à 4 % des chefs d'entreprise et autres dirigeants, que ce soit en Europe ou aux États-Unis. Le problème ne tient pas tant au faible nombre de femmes occupant des postes élevés, qu'à la lenteur des progrès réalisés pour faire évoluer cette situation. Malgré le discours ambiant en faveur de la parité, la concrétisation de la démarche tarde à se mettre en place.

Le milieu de la normalisation ne peut pas être plus ouvert que le monde qui nous entoure. S'il n'y a pas de femmes ingénieures, il n'y en aura pas non plus en normalisation ; s'il n'y a pas de directrices parmi les cadres intermédiaires, il n'y aura pas non plus de femmes PDG ; et s'il n'y a pas de femmes PDG, aucune femme ne siègera aux conseils de surveillance des organisations.

Depuis mes débuts dans la normalisation, en 1988, j'ai pu assister à un certain nombre d'avancées prometteuses. Même si la normalisation était alors un monde d'hommes (ce qu'elle est toujours en partie), ses activités étant étroitement liées à des domaines techniques, scientifiques et mathématiques historiquement « masculins », je tiens à remercier tous les hommes qui ont été mes collègues au cours de cette période. Dans nos relations professionnelles, je n'ai jamais eu l'impression d'être traitée différemment.

Et, regardons les choses en face, les femmes ne veulent pas qu'on les singularise lorsqu'elles accèdent à des postes de responsabilité. Comme toutes celles à l'honneur dans ce numéro d'ISO Focus+ pourront le confirmer, l'important pour nous est simplement de faire le travail de notre mieux. Cela dit, au cours de ma carrière, plusieurs collègues femmes m'ont impressionnée par leur esprit de cohésion, leur engagement et leur pragmatisme, mais aussi par les efforts qu'elles déployaient pour dépasser les attentes.

La plupart du temps, toutefois, les femmes doutent d'être à la hauteur. Et ce n'est pas un hasard, puisque, dès leur plus jeune âge, bon nombre d'entre elles se sont entendu dire qu'il y a des choses qu'elles « peuvent » faire, et d'autres qu'elles ne « peuvent pas ». On inculque aux femmes la peur des dangers. Et il est hélas vrai que le monde est parfois plus dangereux pour les femmes. Dans certains pays, le simple fait de prendre les transports

publics expose la femme à un risque d'agression – difficile, dans de telles conditions, de se rendre au travail. Heureusement, il existe des entreprises progressistes qui, reconnaissant peut-être le potentiel économique de la main-d'œuvre féminine, veillent sur la sécurité de leurs employées lors de leurs trajets entre leur domicile et leur lieu de travail.

Les stéréotypes et les préjugés contribuent au maintien du plafond de verre.

Aux problèmes les plus graves auxquels les femmes sont confrontées dans de nombreux pays – difficultés d'accès à l'éducation et aux services de santé, mariages forcés, violences, etc. – s'ajoutent les stéréotypes et les préjugés, qui ont été reconnus comme des obstacles contribuant au maintien du plafond de verre. Cette perception est d'ailleurs tellement ancrée dans nos cultures que nous ne sommes même pas conscients de son influence. L'année dernière, la Commission européenne a lancé un clip vidéo dans le cadre d'une campagne visant à encourager les femmes à s'orienter vers des carrières scientifiques. Même si l'objectif de la Commission était louable, la vidéo a été très critiquée : il y avait plus question de mode, de glamour et de rouge à lèvres que de science!

Christine Lagarde, Directrice générale du Fonds monétaire international, a déclaré, à l'occasion du Forum économique mondial de Davos 2013, que les femmes et les hommes devraient s'efforcer de faire tomber les stéréotypes, mais que nous devrions aussi accepter et accueillir les différences. Drew Gilpin Faust, Présidente de l'université de

Harvard, convient qu'étant femmes, nous abordons différemment les rapports à autrui, sans doute en raison de l'éducation singulière que nous avons reçue, et cette particularité est l'un de nos plus grands atouts.

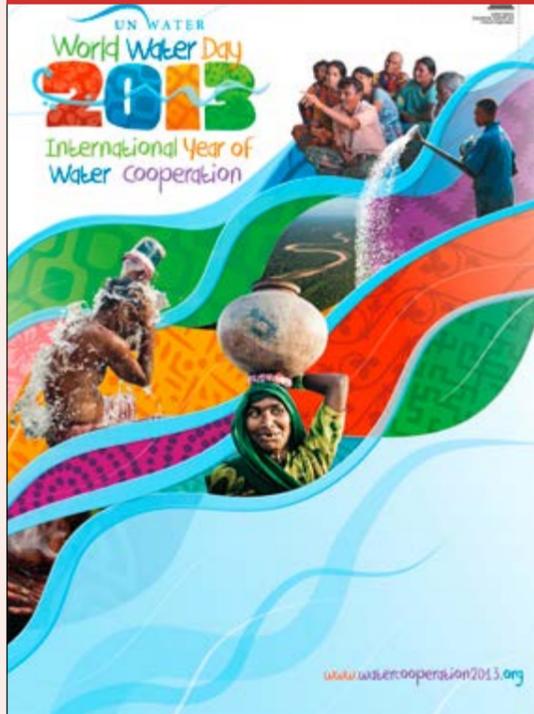
La différence remet en cause notre perception et notre façon d'agir. Elle est le fondement de l'originalité, de la créativité, de l'innovation et du progrès. Pourquoi rester figé quand le changement peut offrir d'intéressantes opportunités? La diversité dans tous les sens du terme est enrichissante, et les organisations ont beaucoup à y gagner.

Au sein de l'ISO, nous avons saisi cet intérêt. Notre communauté regroupe des personnes du monde entier, des experts venant de tous horizons, pour qu'ils travaillent ensemble à bâtir un consensus. C'est dans le cadre de cet environnement ouvert que de grandes idées en faveur d'un changement positif ont émergé, notamment la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale.

Le monde doit affronter des défis de taille : changement climatique, durabilité, croissance économique. Pour les relever, nous devons tirer parti du meilleur de ce que l'humanité a à nous offrir. L'objectif n'est pas tant de promouvoir une femme ou deux à des fonctions de direction pour « remplir les quotas », mais de mettre en place un leadership efficace qui intègre les meilleurs talents – et les femmes, comme le montre ce numéro d'ISO Focus+, en font partie. ■



Elisabeth Stampfl-Blaha
Vice-présidente de l'ISO (gestion technique).



la coopération dans le domaine de l'eau – un enjeu transversal qui doit mobiliser l'attention à tous les niveaux et dans tous les secteurs. La Journée mondiale de l'eau 2013 est l'occasion de promouvoir un renforcement de la coopération et de sensibiliser aux divers problèmes de la gestion des ressources en eau, à l'heure où l'on observe une demande croissante en termes d'accès, d'allocation et de services liés à l'eau.

Les normes de l'ISO fournissent des outils concrets pour permettre aux pays de développer une compréhension et une coopération communes pour des aspects tels que la qualité et les mesures des caractéristiques de l'eau, ainsi que la gestion des services d'alimentation en eau, y compris dans des conditions de crise.

La coopération dans le domaine de l'eau est un enjeu primordial pour la réalisation des Objectifs du millénaire pour le développement,

mais aussi pour garantir la sécurisation de l'eau et un avenir durable. Partant de ce constat, cette année 2013, proclamée « Année internationale de la coopération dans le domaine de l'eau », et plus particulièrement cette Journée mondiale de l'eau visent à encourager les décideurs à donner la priorité à l'eau, qui peut servir de base pour renforcer les liens entre les nations, les États et les communautés, l'objectif étant d'essayer d'établir un consensus autour de la coopération dans le domaine de l'eau et des mesures qui s'imposent.

Coopération dans le domaine de l'eau

Sur les 19 500 Normes internationales de la collection ISO, 500 au moins appuient, directement ou indirectement, les objectifs de la Journée mondiale de l'eau, qui se tiendra le 22 mars sur le thème « *Water, water everywhere, only if we share* » (De l'eau, de l'eau partout, mais à condition de partager).

La Journée mondiale de l'eau est une initiative des Nations Unies. Cette manifestation mettra cette année en lumière l'importance de

Oscars 2013 : des normes récompensées

Des millions de cinéphiles dans le monde, curieux de voir qui repartirait avec les précieuses statuettes, ont suivi la 85^e cérémonie annuelle



des Oscars. Les normes consensuelles d'application volontaire ont joué un rôle de premier plan en coulisses pour soutenir l'industrie cinématographique.

Cette année, deux films nominés, *L'Odyssée de Pi* et *Zero Dark Thirty*, ont été principalement tournés en numérique. D'autres, parmi lesquels *Argo*, Oscar du meilleur film, ont utilisé des caméras numériques pour compléter les séquences prises par des caméras traditionnelles.

La norme ISO/CEI 13818-2:2000, *Technologies de l'information – Codage générique des images animées et du son associé : Données vidéo*, aide les cinéastes en spécifiant le codage des données d'image pour les supports de stockage numérique, la communication vidéo numérique, et pour le processus de décodage. La norme a été élaborée par le comité technique mixte de l'ISO/CEI JTC 1, spécialisé dans les technologies de l'information.

Une autre norme, ISO 26431-1:2008, *Qualité du cinéma numérique (cinéma D) – Partie 1 : Niveau de luminance d'écran, chromaticité et uniformité*, élaborée par l'ISO/TC 36, *Cinématographie*, fournit des recommandations pour une autre innovation qui a récemment fait son entrée dans l'industrie du cinéma : l'utilisation des projecteurs numériques dans les salles obscures du monde entier.

Des services de formation bien notés

IT Training Academy, centre de formation dans le domaine des technologies de l'information, à Genève, Suisse, s'appuie sur la norme ISO 29990:2010 pour offrir un service plus performant à ses clients.

Le centre a obtenu la certification ISO 29990 en février 2013. Valérie Ravinet, Managing Director de IT Training Academy, explique : « Avec 300 formations et près de 400 clients, il était important de garantir à nos clients que nous mettons l'efficacité de nos formations au cœur de nos préoccupations ».

ISO 29990:2010, *Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles – Exigences de base pour les prestataires de services*, aide les organismes de formation délivrant des prestations de qualité à se distinguer. Elle vise à améliorer, sur un marché mondial florissant, la qualité de l'offre dans le secteur de la formation et de l'éducation non formelles telles que la formation professionnelle, l'apprentissage tout au long de la vie ou la formation interne à l'entreprise. Elle assure également une plus grande transparence et de meilleurs critères de comparaison entre les services de formation sur un marché international.

La RSE sans modération

Le groupe Pernod Ricard, co-leader mondial des vins et spiritueux, explique « être engagé dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) depuis sa fondation ». En 2010, le groupe a revisité sa stratégie autour d'un principe fondamental, le respect de l'ensemble des parties prenantes, et de quatre priorités :

- Promotion d'une consommation responsable
- Préservation de l'environnement
- Promotion de l'esprit entrepreneur
- Partage des cultures.

« En 2012, après deux ans de mise en œuvre de cette nouvelle politique, le groupe était soucieux d'en valider la qualité et la pertinence. Pour cela, il a fait évaluer la crédibilité de sa démarche RSE au regard d'ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. Il a été retenu par un panel d'experts indépendants pour être la première entreprise pilote d'une norme expérimentale française, la norme XP X 30-027, qui vise à rendre crédible une démarche de responsabilité sociétale fondée sur ISO 26000.

Pour réaliser un rapport de crédibilité, « le groupe d'experts a confronté la stratégie RSE et les initiatives déployées par Pernod Ricard à la situation du secteur et aux parties prenantes. Ces données ont été passées au crible des critères de la norme ISO 26000 ».

Cette démarche a été soutenue par la direction comme le souligne Pierre Pringuet, Directeur général de Pernod Ricard : « Depuis près de 40 ans, notre « engagement responsable » s'inscrit dans les pas des fondateurs, Paul Ricard et Jean Hémar. Notre ambition n'a pas changé : il n'y a pas de leader sans un comportement sociétal exemplaire. La RSE doit être vue comme un des fondements de cette ambition. Nous nous devons d'être à l'avant-garde ». ■

Ellen Kullman

Présidente du conseil d'administration et Directrice générale, DuPont

Ellen Kullman est Présidente du Conseil d'administration et Directrice générale de DuPont depuis 2009.

En tant que Directrice générale, Ellen a défendu le principe d'une science axée sur le marché pour stimuler l'innovation dans l'ensemble des entreprises du groupe. Sous sa direction, la prise de décision s'est rapprochée des clients partout dans le monde, ce qui a renforcé les partenariats, les collaborations et les solutions adaptées aux besoins locaux.

Ellen a débuté sa carrière à DuPont en 1988. En 2006, elle a été nommée Vice-présidente exécutive en charge de trois plates-formes métiers et de plusieurs fonctions, notamment la fonction Marketing et ventes. En 2008, elle a été choisie pour conduire les efforts de l'entreprise en vue d'une croissance sur les marchés internationaux émergents.

Ellen est membre du conseil d'administration de United Technologies Corp. Elle siège également au conseil d'administration de l'Université Tufts et au conseil de surveillance de l'École d'ingénieurs de cette même université. Ellen est devenue membre du conseil de Change the Equation, un partenariat national de plus de 100 PDG qui s'engagent à améliorer l'enseignement des sciences, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques pour les élèves de l'enseignement primaire et secondaire américain.



ISO Focus+: Les normes étaient autrefois essentiellement considérées comme des instruments destinés à résoudre des problèmes pour les ingénieurs. Aujourd'hui, en tant que Directrice générale de l'une des plus importantes multinationales au monde, comment percevez-vous l'importance de ces normes ?

Ellen Kullman : Les normes sont devenues un élément essentiel de nos activités courantes, dans le cadre non seulement de la qualité, mais également de la sécurité au travail, du management environnemental et d'autres disciplines.

Les Normes internationales favorisent l'excellence opérationnelle et l'harmonisation des processus dans l'ensemble des ramifications complexes de notre entreprise mondiale. Elles sont également essentielles dans nos relations avec nos sociétés partenaires car elles établissent les bases d'une confiance mutuelle et d'une compréhension commune fondées sur des spécifications précises et des attentes claires en matière de résultats.

ISO Focus+: Avec des produits comme le nylon et le Teflon® qui ont révolutionné l'industrie, l'innovation est une priorité

pour DuPont. Les normes aident-elles ou freinent-elles l'innovation – et comment ?

Ellen Kullman : Le processus d'innovation est complexe et peut varier selon les produits et les marchés concernés. Nous sommes fermement convaincus que le pouvoir d'innovation réside dans la collaboration avec nos partenaires. Les Normes internationales permettent de mettre en place une collaboration plus fluide à travers les frontières et, ainsi, de renforcer le processus d'innovation.

DuPont participe et contribue à l'élaboration de normes au sein de divers comités dans le monde. Cette démarche est importante pour les nouvelles technologies de produits. Elle permet aussi de garantir une gestion responsable des produits.

Les normes sont devenues un élément essentiel de nos activités courantes.



Photo : DuPont Image

Hong Wang (à gauche) et **Natalie Weber** (à droite), biologistes de la société DuPont, procèdent à l'extraction de polymères des végétaux.



Des chercheurs de DuPont à l'œuvre dans un laboratoire de biologie moléculaire pour l'analyse du biobutanol. De gauche à droite : **Lori Maggio-Hall**, microbiologiste, **Annette Howard**, biochimiste, et **Joseph Tuminello**, biologiste moléculaire.

À propos de DuPont

Depuis 1802, DuPont (NYSE: DD) apporte aux marchés mondiaux des produits, matériaux et services innovants, nés de son savoir scientifique et de son ingénierie de premier rang. L'entreprise est convaincue qu'en collaborant étroitement avec clients, gouvernements, ONG et leaders d'opinion, elle contribuera au développement de solutions répondant à des défis mondiaux tels qu'offrir au monde une nourriture saine et abondante, diminuer la dépendance aux énergies fossiles, et protéger les vies et l'environnement. Pour plus d'informations sur DuPont et son engagement en faveur de l'innovation, visitez <http://www.dupont.com>.

ISO Focus+: Il y a près de 20 ans, DuPont figurait parmi les premières multinationales à adopter l'approche ISO 9000 du management de la qualité. Dans quelle mesure ISO 9001 et les autres normes de systèmes de management de l'ISO ont-elles été mises en œuvre au sein de DuPont jusqu'à aujourd'hui ? Qu'ont-elles apporté et qu'apportent-elles toujours à l'entreprise ? Quels changements souhaiteriez-vous voir dans la prochaine révision d'ISO 9001 en 2015 ?

Ellen Kullman : ISO 9001 nous a permis d'améliorer considérablement nos processus, tant pour nos clients que pour notre chaîne de valeur tout entière. Nous nous appuyons également sur les exigences d'ISO 9001 pour mettre au point nos propres processus de contrôle, y compris des indicateurs clés de performance qui nous aident à garder le cap dans les activités courantes de l'entreprise. Le Système de production DuPont, qui est en place dans nos sites d'exploitation dans le monde entier, intègre tous les aspects de la fabrication et de l'amélioration continue dans une approche holistique, axée sur les normes, de



Photo : DuPont Image

La fibre Kevlar® de DuPont™ a été la première fibre à hautes performances utilisée dans la fabrication des gilets pare-balles. Elle protège, encore aujourd'hui, les forces de l'ordre dans le monde entier. Depuis 1987, les gilets de protection balistique ont assuré la survie de plus de 3 000 agents contre des blessures mortelles.

L'excellence opérationnelle. Notre système de management environnemental mondial repose sur ISO 14001 et notre gestion de la sécurité au travail est aussi fondée sur des normes. Ce processus rigoureux a permis d'instaurer une dynamique durable d'amélioration continue.

ISO Focus+: Les experts DuPont participent à 10 comités techniques ISO au moins, qui élaborent des normes sur des sujets aussi divers que les nanotechnologies, les véhicules routiers, la sécurité au feu et les matériels agricoles. Quel est le retour sur investissement d'un tel engagement ?

Ellen Kullman : DuPont est une société scientifique du 21^e siècle axée sur des perspectives et des marchés mondiaux. Ce n'est qu'au travers de la collaboration que nous pouvons trouver des moyens nouveaux et meilleurs de relever des défis globaux et de répondre aux besoins en matière d'alimentation, d'énergie et de protection d'une population mondiale grandissante. Le travail que nous menons de pair avec d'autres entreprises, parties prenantes et spécialistes



Paul Viitanen, scientifique chez DuPont, développe des biocatalyseurs pour le projet DuPont-Danisco visant à la production d'éthanol cellulosique.

Des femmes d'engagement

Emblèmes d'une évolution

par Maria Lazarte

Les statistiques parlent d'elles-mêmes. Aux États-Unis et en Europe, les femmes ne constituent que 3 % à 4 % des cadres dirigeants. Au sein des conseils d'administration, leur part se situe, dans les économies développées, entre 14 % et 16 %, mais franchit rarement la barre des 5 % dans de nombreux pays européens.

Des recherches universitaires confirment la relation entre la parité hommes-femmes et la compétitivité et la performance économique au plan mondial. Comme l'ont relevé différents intervenants lors d'un atelier organisé lors de la réunion annuelle 2013 du Forum économique mondial (WEF) de Davos, malgré le terrain gagné, le nombre des femmes occupant, dans le monde de l'économie, des postes de premier plan, progresse lentement et la parité des genres est encore loin d'être acquise.

Aujourd'hui, les femmes représentent 60% des diplômés universitaires et entrent sur le marché du travail en nombre comparable aux hommes. Or, plus l'on monte dans la hiérarchie des organisations, moins les femmes sont nombreuses. Ce phénomène a été décrit par les participants au WEF comme le « clivage » hommes-femmes à mi-carrière, une barrière bien réelle qui empêche les femmes d'accéder à des postes supérieurs. Des études dans les écoles de gestion montrent que si les femmes obtiennent les meilleurs résultats au MBA, elles réussissent moins bien par la suite. Les panélistes ont reconnu qu'il faut une meilleure gouvernance pour promouvoir la diversité dans les conseils de direction, et qu'une plus grande variété de talents au sein de l'entreprise aura pour effet d'améliorer la gouvernance et l'efficacité.

L'ISO a considérablement évolué au fil des ans, à en juger par le nombre croissant de femmes à rejoindre ses rangs. Celles-ci représentent aujourd'hui une part importante des effectifs du Secrétariat central de l'ISO (55%) et de nombreux organismes nationaux de normalisation. Plusieurs centaines, voire plusieurs milliers de femmes sont actives en qualité d'expert ou de responsable dans les comités techniques dans des domaines allant des technologies de l'information aux nanotechnologies.

Les principes de diversité et d'égalité, qui sont au cœur de la normalisation, ont une importance fondamentale pour son succès. Dans l'élaboration d'une norme, nous savons à l'ISO que, plus il y a d'avis exprimés – par l'industrie, les pouvoirs publics, les milieux universitaires, les ONG ou

les consommateurs – plus le document final sera représentatif et influent.

Les normes créent des règles du jeu équitables en offrant à chacun des chances égales. Elles sont aussi un outil efficace pour diffuser les meilleures pratiques – y compris en ce qui concerne la mixité hommes-femmes, qui est abordée dans la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociale. Du reste, bien d'autres normes contribuent sans distinction au bien-être et à la sécurité des hommes et des femmes.

Ce numéro d'ISO Focus+, qui coïncide avec la Journée internationale de la femme célébrée le 8 mars de chaque année, met en avant les réalisations, les compétences et l'expertise des femmes engagées dans la normalisation.

« La question du genre doit être abordée dans un esprit d'ouverture et d'objectivité » a déclaré, lors du WEF, Sheryl Sandberg, Directrice générale et membre du conseil d'administration de Facebook. Il faut avoir conscience de la disparité hommes-femmes pour pouvoir l'abolir.

Dans ce numéro d'ISO Focus+, des femmes dans des postes à responsabilité se penchent sur les progrès réalisés et affirment qu'être une femme dans le milieu de la normalisation ne pose pas de problème particulier. Nous espérons que ces exemples de réussite sauront inspirer d'autres changements durables dans le monde professionnel. Il reste encore beaucoup à faire. L'Organisation internationale du travail a récemment annoncé que les carrières scientifiques ou technologiques, notamment dans l'ingénierie, l'informatique et la physique, risquent d'être fermées aux femmes et aux jeunes filles. Par ailleurs, la violence à l'égard des femmes – thème des Nations Unies pour la Journée internationale de la femme de cette année – reste un fléau dans de nombreuses régions du monde.

Gageons que le parcours et les expériences de ces dirigeantes remarquables éveilleront auprès de nouvelles générations de femmes l'intérêt de rejoindre l'univers de la normalisation. ■

Maria Lazarte est Rédactrice adjointe, ISO Focus+.



Marie Curie, prix Nobel de physique et de chimie, elle a lancé les premiers travaux de recherche sur la radioactivité.



Gertrude B. Elion, prix Nobel de médecine pour ses travaux sur la conception de nouveaux médicaments, notamment pour le traitement de la leucémie.



Lillian Moller Gilbreth, ingénieur industriel, pionnière en psychologie du travail.



Jane Goodall, primatologue, spécialiste mondiale des chimpanzés.



Grace Murray Hopper, informaticienne, l'une des principales conceptrice du langage de programmation COBOL.



Augusta Lovelace, le « premier programmeur informatique au monde ».



Stephanie Kwolek, inventeur du Kevlar®, une matière résistant à l'usure, à la corrosion et aux flammes.



Ada E. Yonath, prix Nobel de chimie pour ses travaux sur la structure du ribosome.

```
with Ada.Text_IO;

procedure Hello_ISO is
begin
  Ada.Text_IO.Put_Line("Hello, ISO!");
end Hello_ISO;
while a /= b loop
  Ada.Text_IO.Put_Line("Waiting");
end loop;

if a > b then
  Ada.Text_IO.Put_Line("Condition met");
else
  Ada.Text_IO.Put_Line("Condition not met");
end if;
for i in 1 .. 10 loop
```

La postérité d'Ada

Vers une parité numérique

Le caractère novateur des technologies de l'information (TI) ne se traduit pas seulement par des solutions techniques très pointues qui ont enrichi la vie quotidienne de chacun en y apportant des améliorations en termes de santé, de confort et de sécurité, il se manifeste aussi à un autre niveau : les TI sont l'un des rares secteurs de l'industrie où la parité hommes/femmes est (pratiquement) atteinte. S'il est relativement courant que le domaine des TI soit assimilé à

un monde d'hommes, il faut savoir que des femmes ont apporté leurs contributions à ce secteur dès le départ. Ada Lovelace, mathématicienne dans les années 1800, est largement considérée comme une pionnière en matière de programmation. Son apport visionnaire a eu un impact significatif et durable, si bien que deux cents ans plus tard, en l'honneur de cette contribution, le nom d'Ada a été donné à un langage informatique – et à une norme ISO !

Suivant la voie tracée par Ada, la part des femmes dans le secteur des TI ne cesse d'augmenter maintenant qu'elles sont de plus en plus nombreuses à choisir la filière informatique au collège et à l'université. Voici les témoignages d'un groupe de femmes engagées dans le monde de la normalisation des TI. Elles racontent la satisfaction professionnelle, les liens d'amitié, les défis et quelques anecdotes savoureuses qu'elles doivent à cette expérience.

Karen Higginbottom – État des lieux

Est-il « politiquement correct » d'écrire un article sur les femmes du comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*? J'avoue m'être posé la question. Pour moi qui ai toujours veillé à ne pas être traitée différemment de mes collègues masculins, il y avait là quelque chose de presque incongru. Mais à la 100^e réunion du groupe de travail MPEG (Groupe d'experts de l'image animée) de l'ISO/CEI JTC 1, SC 29, *Codage du son, de l'image, de l'information multimédia et hypermédia*, en mai 2012, la réalité m'a sauté aux yeux. Le nombre des femmes présentes dans l'assistance n'était plus aussi marginal ; certaines étaient même sur l'estrade parmi les conférenciers et les personnalités de premier plan, représentant la normalisation ou leurs entreprises, des universités ou d'autres organisations. J'ai eu une véritable révélation en constatant qu'imperceptiblement les femmes avaient bel et bien gagné beaucoup de terrain.

Vous comprendrez certainement mieux ma réaction quand vous saurez que la normalisation et les consortiums sont mon domaine depuis 25 ans. J'ai commencé dans la normalisation des télécommunications aux États-Unis où j'étais la seule femme dans l'organe de direction. Lorsque j'ai rejoint Ecma International, j'étais la toute première femme à participer. Dans le cadre du consortium de recherche et développement « Corporation for Open Systems », dont je présidais le comité de pilotage, il n'y avait qu'une seule autre femme, Judy Brown – cette expérience était si unique que nous avons tissé des liens d'amitié indéfectibles. Plus tard, quand je suis entrée chez HP, j'ai eu le bonheur de collaborer avec Josée Auber, maintenant Présidente d'Ecma International, dont les solides compétences techniques et la grande efficacité dans le pilotage des activités de normalisation ont toujours été exemplaires. En bref, représentez-vous deux décennies de réunions pour la normalisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) où les femmes étaient si peu nombreuses que l'on aurait pu les compter sur les doigts d'une seule main !

Mais les choses ont changé, la réunion MPEG l'a clairement montré : quels qu'aient pu être les obstacles ou les défis qui ont, dans une certaine mesure, limité leur participation, les femmes sont aujourd'hui bien présentes dans ce secteur et leur apport est désormais un facteur clé dans le processus de normalisation des TIC. Et à ce titre, il me paraît en effet légitime de mettre à l'honneur certaines d'entre elles.

Karen Higginbottom est Présidente du comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*.



Ada, un langage de programmation plus fiable et plus sûr

Le langage de programmation Ada, souvent utilisé dans le contrôle du trafic aérien, le secteur bancaire et d'autres secteurs à hauts risques en raison de sa fiabilité, gagne en souplesse et en sécurité grâce à la troisième édition d'ISO/CEI 8652:2012, *Technologies de l'information – Langages de programmation – Ada*.

Une des améliorations de la nouvelle version d'Ada est la composante couramment désignée « programmation par contrat ». Figurant dans très peu d'autres langages, elle renforce de manière significative les programmes contre les bogues et l'utilisation malveillante.

Ada a été conçu à l'origine avec trois grands objectifs :

- Fiabilité et maintenance de programmes
- Programmation en tant qu'activité humaine
- Efficacité

Au fil des ans, le langage a été amélioré pour en accroître la flexibilité et l'extensibilité, le contrôle et le support. La version 2012 améliore encore ses capacités et son expressivité, ainsi que la fiabilité, la sécurité et la sûreté des programmes qui l'utilisent.

La révision répond à des besoins réels des utilisateurs, par exemple, en améliorant la portabilité, en définissant les interfaces avec d'autres langages, en introduisant un support formel pour la programmation par contrat et en continuant à améliorer les capacités pour les systèmes orientés objet et temps réel.

« Le langage Ada étant publié sous forme de Norme internationale, les utilisateurs savent que les mises à jour seront accessibles aux développeurs du monde entier, et qu'elles seront stables », explique Joyce Tokar, animatrice du groupe de travail qui a élaboré la norme.

Cet aspect est essentiel parce que le langage Ada est souvent utilisé dans les secteurs où la sécurité et la fiabilité sont déterminantes : par exemple, aviation et contrôle du trafic aérien, satellites, secteur médical, banque, réseaux ferroviaires et de métro, domaine militaire.

Demandé à l'origine par le Ministère américain de la défense pour consolider les langages de programmation utilisés dans l'armée, le langage Ada a été publié en tant que norme ISO en 1987. Il est nommé en l'honneur d'Ada Lovelace, considérée comme la première informaticienne de l'histoire.



**Kate Grant –
L'expérience d'une mère**

J'ai commencé à travailler sur les normes applicables à la messagerie industrielle quand mes quatre premiers enfants étaient assez grands pour que je puisse m'absenter de la maison pendant une semaine. Quand j'ai participé à ma deuxième réunion internationale, j'étais à nouveau enceinte et, chaque fois que l'animateur élevait la voix, le bébé s'agitait dans mon ventre. Cet automne-là en Allemagne, ma fille alors âgée de trois mois a assisté paisiblement endormie à sa première réunion, pendant que les délégués discutaient des communications en temps réel.

La réunion qui eut lieu en Chine neuf mois plus tard posa plus de problèmes. En 1990, les vols étaient rares : une réunion d'une semaine m'obligeait à m'absenter 10 jours de suite. Ma fille aînée m'accompagna pour s'occuper de sa petite sœur. Entre les réunions, la délégation britannique et ma petite Alice, qui n'avait pas un an, visitaient les principales attractions touristiques, et pendant les réunions, mon bébé patientait en explorant les alentours de l'hôtel.

Quand on est rédactrice d'une norme, il faut assister aux réunions. Celle de l'automne suivant eut lieu dans le Michigan et c'est ma deuxième fille qui a gardé Alice pendant que je me rendais au centre technique de General Motors.

L'entreprise pour laquelle je travaillais collaborait avec une université britannique à la préparation d'un didacticiel sur la spécification de messagerie industrielle. Il était important d'associer étroitement les activités du comité technique ISO/TC 184, *systèmes d'automatisation et intégration*, pour s'assurer qu'il reflétait bien la norme.

Deux ans plus tard, ma dernière-née a commencé sa carrière en normalisation à l'âge de cinq semaines seulement, à l'occasion d'une réunion à Carlsbad, en Californie, où j'ai travaillé avec le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1 sur les communications en temps réel. Ce déplacement a été suivi, avant son premier anniversaire, de deux voyages au

Japon afin de poursuivre les travaux sur le sujet et de travailler à la normalisation d'autres aspects de la messagerie industrielle. Ma fille aînée a pris goût à la bière japonaise, s'est liée d'amitié avec une famille de Yokohama qui avait des enfants adolescents du même âge et m'a prêté main forte pour les déplacements avec la poussette dans les trains de Tokyo.

Rétrospectivement, en continuant à travailler à l'échelon international dans un tel domaine avec des enfants en aussi bas âge, j'admets avoir fait un choix effectivement peu courant, mais cela m'a permis de rester impliquée et de participer.

Quand mes fonctions ont commencé à inclure davantage de projets liés à la compression vidéo, aux métadonnées et aux communications, le nombre des réunions annuelles est passé à quatre, ce qui est usuel pour le MPEG (Groupe d'experts de l'image animée). Pendant plusieurs années, j'ai assisté à toutes ces réunions, en contribuant à l'établissement des positions du Royaume-Uni et à des normes spécifiques, comme celles concernant des aspects de la surveillance vidéo.

De temps en temps, mes enfants m'accompagnaient, histoire de voir du pays, et je me souviens d'en avoir emmené trois d'entre eux à une réunion à San Francisco, suivie immédiatement d'un séjour d'une semaine à Shanghai. Pendant que je travaillais, ils se baladaient à vélo sur le Golden Gate, visitaient Alcatraz et exploraient les différentes facettes de la Chine traditionnelle et de la Chine moderne.

Travailler avec des experts du monde entier m'a donné un aperçu de différents modes de vie. Avec l'émergence de la communication globale et de l'informatique – et en particulier grâce à mon ordinateur portable –, il ne m'est plus nécessaire de transporter dans l'avion des kilos de documents (en faisant croire que mon bagage est aussi léger qu'une plume).

Ayant fait l'expérience d'un début d'invalidité permanente, je suis maintenant profondément impliquée dans la normalisation des aspects liés à l'accessibilité, un domaine qui s'adresse peut-être précisément à des personnes sans groupes de pression très vigoureux. À certaines occasions, que ce soit à Hong Kong ou à Sheffield, mes enfants m'ont accompagnée pour pousser mon fauteuil roulant afin que je ne perde pas le fil des travaux de normalisation.

À première vue, les personnes qui souffrent de mobilité ou de dextérité réduites sont comme les autres, mais il leur faut déployer beaucoup plus d'efforts au quotidien. Elles doivent notamment planifier leurs voyages en fonction des traitements qu'elles suivent dans les hôpitaux, toujours penser à emporter leurs médicaments, et en prévoir aussi suffisamment au cas où interviendraient des situations imprévues comme l'annulation d'un vol suite à une éruption volcanique... c'est ce qui leur permet, pour reprendre un slogan bien connu, de « rester calme et tenir bon ».

Kate Grant est Consultante chez Nine Tiles Networks Ltd., Royaume-Uni.



La petite fille de Kate avec les délégués du JTC 1/SC 21 à la réunion de Yokohama, au Japon, en 1993.

Marina Bosi – La genèse du MP3

Je me souviens très bien de ma première réunion du MPEG (Groupe d'experts de l'image animée) à Paris en 1991. À peine engagée par Dolby Laboratories, où j'étais la première femme ingénieure du département R&D qui travaillait sur les codecs propriétaires, je me suis vu confier la tâche de représenter Dolby dans le contexte de la normalisation à l'échelon international. La réunion du MPEG allait être ma première expérience dans ce domaine, et c'est donc à la fois avec enthousiasme et appréhension que j'ai pris l'avion pour Paris.

J'ai rencontré des personnes avec lesquelles j'ai collaboré professionnellement et certaines sont maintenant des amis.

Nous travaillions à l'époque, avec mes collègues, sur des techniques de codage audio stéréo semblables à celles qu'envisageait le groupe MPEG audio. Nous étudions également des extensions multicanaux avec AC-3 (plus tard appelé Dolby Digital).

Les technologies de codage audio Dolby et MPEG répondaient aux mêmes besoins du marché et étaient des solutions concurrentes, j'avais donc un peu le sentiment d'être une

intruse et on me lançait des regards scrutateurs en ma qualité de représentante de Dolby Laboratories. J'étais également la seule femme de la salle, ce qui n'arrangeait rien, aussi, mon premier réflexe était-il de rester assise à ma place.

J'avais fait le déplacement à Paris avec celui qui, à l'époque, était le patron de mon patron et, en entrant dans la salle de réunion, il m'obligea à faire le tour de la salle et à me présenter à tout le monde. C'était bien sûr la dernière chose que j'avais envie de faire, et la tâche la plus difficile qui m'ait jusque-là été demandée dans ma courte carrière ! Mais, en fin de compte, j'ai ainsi rencontré des personnes avec lesquelles j'ai collaboré professionnellement pendant de longues années et dont certaines sont maintenant mes amis les plus proches.

Cette réunion du MPEG à Paris en 1991, revêt ainsi, je le mesure aujourd'hui, une importance particulière, non seulement sur un plan personnel (même si je doute que ma première participation ait laissé un souvenir marquant auprès des autres participants), mais aussi d'un point de vue historique. Au sein du groupe MPEG audio, nous avons établi une composante majeure, le banc de filtres hybride, qui sert d'ossature à ce qu'on appelle aujourd'hui le format MP3. Tout le monde connaît maintenant le format MP3, mais, à l'époque, on avançait un peu dans le noir et, pour la plupart des gens, nos efforts étaient a priori voués à l'échec.

Mon travail au sein de l'ISO/CEI a continué au fil des ans et, grâce aux amis et aux collègues incroyables que j'ai rencontrés au travers du MPEG, nous avons connu de



belles réussites, y compris, pour ma part, en dirigeant le développement du codage audio avancé MPEG, qui est aujourd'hui largement utilisé dans iTunes d'Apple et dans les produits iPod. La communauté ISO/CEI a eu, et continue d'avoir, un rôle majeur dans le développement de la technologie des médias et c'est pour moi un privilège que de faire partie de cette communauté.

Marina Bosi est Professeur Consultant au Centre de recherche informatique sur la musique et l'acoustique de l'Université de Stanford, Californie, USA.



Josée Auber – La barbe comme moyen de persuasion

Je suis venue à la normalisation par le biais du génie logiciel fondé sur des normes. À cette époque, dans les années 1990, l'interconnexion de systèmes ouverts était au zénith, mais les réseaux basés sur le protocole Internet et le protocole de transfert hypertexte (http) gagnaient rapidement du terrain.

Active dans le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1 et dans les principaux organes de normalisation dans l'industrie, j'ai eu l'honneur de faire partie d'un petit groupe qui a inventé le processus de la Spécification publiquement disponible du JTC 1. Cela m'a permis de continuer, au travers de JTC 1, à réunir les meilleures normes quelle qu'en soit l'origine.

Le comité technique JTC1 n'a jamais manqué de femmes dans des rôles de premier plan !

Rétrospectivement, si les normes et les technologies ne cessent d'évoluer, les enseignements que je dois aux personnes que j'ai rencontrées dans les différents comités sont marqués dans ma mémoire. La première leçon, je l'ai apprise après un terrible bras de fer sur un aspect technique quand mon adversaire acharné a fini par me dire : « On s'est

bien battus aujourd'hui – allons prendre une bière ensemble ! ». La situation s'est souvent répétée, que ce soit autour d'un verre, d'un repas ou d'une tasse de thé. Les débats les plus virulents ne m'ont jamais empêchée d'apprécier et de mieux comprendre les personnes ayant des avis différents et venant d'autres horizons.

Être une femme dans le monde de la normalisation, et travailler en France pour une société de culture californienne, n'a pas présenté pour moi de difficulté particulière. Il a amené son lot d'amusement en revanche, comme lorsqu'on m'a dit un jour sur un ton de plaisanterie que, pour convaincre une certaine personne, des attributs comme la barbe ou une grosse voix germanique auraient du bon ! Si je me suis tout simplement sentie à l'aise au sein du JTC 1, c'est peut-être parce que ce comité technique n'a jamais manqué de femmes dans des rôles de premier plan !

Josée Auber est Directrice Normalisation Europe chez Hewlett Packard.

Catherine Tilton –
Retrouvez vos manches



Je dois tout de suite avouer qu'il me fait plaisir d'être comptée au nombre des « Femmes du JTC 1 » et que je m'y sens en très bonne compagnie !



Ayant rejoint, relativement novice, le JTC 1 en 2002, je peux dire que ces 10 dernières années ont été enrichissantes et gratifiantes sur le plan personnel et qu'elles m'ont aussi ouvert de nombreuses possibilités sur le plan de mon évolution professionnelle. J'ai beaucoup aimé travailler avec des personnes d'horizons divers dont j'ai appris à apprécier le talent, la contribution et le point de vue, et en règle générale cette appréciation a été mutuelle.

Une anecdote reste pourtant gravée dans ma mémoire. Le sous-comité SC 37, *Biométrie*, du JTC 1 a été créé en 2002 réunissant au départ des délégués de 17 pays chargés d'organiser et commencer à travailler sur les normes liées à la biométrie.

Il était intéressant d'observer cette mise en place car les nombreuses priorités cadraient mal et des compromis étaient inévitables. En qualité de chef de la délégation américaine, ce fut un défi que d'assurer la cohésion entre nos 25 délégués et de négocier avec d'autres

organismes nationaux, mais notre groupe y est parvenu.

Quelques mois plus tard, un membre de notre groupe a rapporté qu'un délégué étranger avait demandé pourquoi il y avait une femme à la tête de la délégation américaine, et il avait répondu que j'étais peut-être la personne la plus qualifiée. J'espère avoir fait mes preuves depuis !

À ceux et celles qui seraient intéressés :
« Retrouvez vos manches, mettez-vous au travail et soyez prêts à faire des compromis ! »

Faire avancer les travaux du comité nécessite une contribution active, un travail de suivi et des discussions. De nombreux participants ont, comme moi, un autre engagement professionnel à part entière et leurs activités dans la normalisation représentent du travail « en plus », souvent effectué après les heures normales de travail. Il faut donc être très motivé pour s'engager dans cette voie qui ne convient pas à tout le monde. Il faut une combinaison unique de compétences techniques et de compétences humaines. À ceux et celles qui seraient intéressés à participer aux travaux je formulerais les recommandations suivantes : « Retrouvez vos manches, mettez-vous au travail et soyez prêts à faire des compromis ! »

Catherine Tilton est Vice-présidente, Normalisation et technologie chez Daon. Elle est également, aux USA, Chef du département du comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, Technologies de l'information, sous-comité SC 37, *Biométrie*.

Jaeyeon Song –
Dépasser les préjugés



En tant que femme et en tant qu'ingénieure TI travaillant dans le domaine de la normalisation, ma vie a une orientation particulière.

Les femmes sont rares dans les réunions de préparation des normes TI et, depuis 10 ans que je travaille dans ce domaine, j'ai toujours été la seule femme. Mais je n'y ai rencontré que chaleur et gentillesse et j'ai le sentiment que le monde de la normalisation accueille bien les femmes.

Les réunions sur les normes TI requièrent tout à la fois des compétences technologiques, des dons de persuasion et des qualités interpersonnelles puisque la solution normalisée doit être fondée sur le consensus et la meilleure technologie. La technologie à elle seule ne fait pas la norme.

Malgré l'accueil chaleureux et une reconnaissance professionnelle rapidement acquise, l'apport d'une femme au niveau technique n'est pas toujours facilement accepté dans un environnement qui reste malgré tout très majoritairement masculin.

Pour ma part, je suis convaincue des compétences qui sont les miennes dans mon domaine et je m'efforce de faire valoir mes capacités en tant qu'ingénieure. Quand on est une femme, il faut parfois faire tomber les préjugés.

Le travail de normalisation est stimulant et intéressant. Il y a, comme dans la vie, des hauts et des bas et aussi des surprises. Et c'est une vie que j'aime !

Jaeyeon Song, Ingénieure principale responsable de la normalisation dans le domaine multimédia, Samsung Electronics.

Une expérience enrichissante



Pourquoi j'aime toujours autant mon travail !

Elena Ordozgoiti est Responsable de l'unité Agroalimentaire et services à l'AENOR, l'organisme national espagnol de normalisation et de certification. Elle nous fait part, dans cet article, des changements qu'elle a observés, des éléments positifs et négatifs qui ont marqué jusqu'ici sa carrière, et nous dit pourquoi elle aime toujours autant son travail.

Quand nous parlions de métiers dans notre enfance, nous étions catégoriques : « je veux être infirmière » ou « je veux être actrice ». Mais une chose est sûre : aucune d'entre nous n'a dit qu'elle voulait plus tard être « normalisatrice ».

J'ai commencé à travailler dans ce secteur inconnu en 1994, complètement par hasard. À l'époque, l'AENOR n'était pas très connue dans les secteurs de l'agroalimentaire et des services ; en réalité, elle ne l'était guère non plus dans toute l'Espagne, si ce n'est peut-être dans l'industrie.

Dans les années 1990, j'ai contribué au renforcement et au développement de l'AENOR, qui est devenue l'organisation prestigieuse et réputée que l'on connaît aujourd'hui.



J'ai beaucoup appris et évolué, en tant que personne et en tant que femme, tout au long de ce parcours. Les défis y ont été nombreux, et si certains ont été relativement simples, d'autres ont exigé un engagement plus personnel.

Dans les organismes de normalisation, une large proportion de personnes que je connais sont des femmes. Heureusement, il y a aussi des hommes ! Mais il est vrai que dans les forums de normalisation auxquels participent des experts et des spécialistes, il y a généralement plus d'hommes que de femmes pour représenter leurs sociétés ou organisations.

Dans les divers domaines où j'ai participé jusqu'ici, sur le plan professionnel, il n'est ni bon ni mauvais d'être une femme. Cette observation est valable que ce soit au niveau national, européen ou international.

En revanche, travailler dans une langue étrangère est un défi de tous les instants et il faut parfois beaucoup d'efforts pour exprimer une idée complexe en anglais. Certains le font avec un accent prononcé alors que d'autres parlent couramment l'anglais, même si ce n'est pas leur langue maternelle !

Laisser son foyer et sa famille quelques jours, une semaine, voire plus longtemps pour un déplacement professionnel, suppose une organisation et une planification rigoureuses. En tant que femme, les déplacements n'ont jamais été un obstacle, et il est vrai que je peux compter sur le soutien compréhensif de mes proches.

Ma mère avait une activité professionnelle à une époque où il était rare que les femmes travaillent. C'est aujourd'hui courant, et je suis heureuse que mon fils grandisse dans un monde où cela est considéré comme normal.

Tous les projets auxquels j'ai participé ont enrichi mon expérience, avec des sujets des plus divers, allant du safran à l'égalité des chances, en passant par le conditionnement et l'emballage. En ce moment, mes activités portent de plus en plus sur le secteur des services, où chaque comité de normalisation est comme une fenêtre ouverte sur l'économie et la société.

Mes activités dans le domaine de la normalisation m'ont avant tout permis de travailler avec une grande diversité de personnes et de cultures et de mieux les connaître. Si certaines personnalités se sont révélées très intéressantes et cultivées et d'autres plus difficiles, toutes m'ont beaucoup appris et montré que les différences culturelles existent bel et bien. Dans le monde entier, on vit, on travaille et on pense différemment, et il n'est pas toujours vrai que tout ce que « nous » faisons est bien et que « les autres » devraient changer.

J'ai la chance de pouvoir dire que mon travail est aussi intéressant et passionnant qu'au premier jour. Et après 18 ans au service de l'AENOR, j'aime toujours autant mon travail ! ■



« Venez nous rejoindre ! »

S'aventurer dans de nouvelles voies

Sophie Clivio est la nouvelle Secrétaire du Bureau de gestion technique de l'ISO (TMB). Première femme à assumer ce rôle clé, elle explique, à ce titre, pourquoi elle aime son travail et en quoi le monde fascinant de la normalisation offre à chacun des opportunités.

ISO Focus+ : Comment a évolué votre carrière dans la normalisation ?

Sophie Clivio : J'ai débuté au Secrétariat central de l'ISO il y a 20 ans en tant que responsable de programme technique pour devenir, quelques années plus tard, chef de groupe technique. J'ai pris mes fonctions actuelles de Secrétaire du TMB et Manager, Politique technique, en septembre 2011. Mon nouveau rôle me plaît car il permet de conjuguer les aspects technique et politique de la normalisation, lesquels sont aussi intéressants et stimulants l'un que l'autre. Le mandat du TMB est vaste et important, et mon travail implique le recours à un large éventail d'expériences et de compétences ; c'est un élément que j'apprécie.

ISO Focus+ : Pouvez-vous nous en dire plus sur votre équipe essentiellement féminine ?

Sophie Clivio : Il y a trois autres membres dans mon équipe, dont deux sont des femmes. Si l'on tient compte du fait que le TMB est présidé par une femme – Elisabeth Stampfl-Blaha – qui est aussi Vice-présidente (gestion technique) de l'ISO, le TMB se distingue vraiment à cet égard.

Ce travail est enrichissant, différent et avant tout passionnant.

ISO Focus+ : Le rôle des femmes dans la normalisation a-t-il changé ?

Sophie Clivio : L'idée que j'étais peut-être la première femme à assumer ce poste ne m'a jamais effleurée, même s'il est vrai qu'à l'origine, la normalisation était effectivement un monde plutôt masculin. Bon nombre de normes de « produits » ont été, et continuent d'être, développées par des experts ou des ingénieurs exclusivement masculins, mais dans des domaines nouveaux, des femmes participent en qualité de spécialistes et/ou occupent des fonctions de responsables au sein des comités techniques et sous-comités.

ISO Focus+ : Quels défis les femmes rencontrent-elles dans la normalisation ?

Sophie Clivio : Les difficultés auxquelles sont confrontées les femmes dans le secteur de la normalisation sont les mêmes que dans d'autres domaines.

Toutefois, la mise en place d'une équipe « dirigée par des femmes » n'a jamais été une intention délibérée. Elisabeth est extrêmement compétente et elle exerce sa fonction avec toute la richesse de son expérience et de ses connaissances. Quant à mon équipe, en matière de recrutement, je cherche le meilleur profil pour le poste, la différence homme/femme n'entre pas en ligne de compte. Choisir délibérément une femme plutôt qu'un homme n'a aucun intérêt et ne fait pas avancer la cause des femmes. Il vaut mieux que les recruteurs fassent abstraction de la distinction homme/femme et choisissent la personne qui fera le meilleur travail.

ISO Focus+ : Comment décririez-vous la dynamique au sein de l'équipe ?

Sophie Clivio : Elle est fondée sur le respect mutuel des forces de chacun.

ISO Focus+ : En quoi la participation à la normalisation vous donne-t-elle du pouvoir en tant que femme ?

Sophie Clivio : La question n'est pas là ! Par contre, le fait de pouvoir, au travers de la normalisation, participer à une grande variété de domaines, m'a donné une grande ouverture d'esprit et me pousse à vouloir m'aventurer dans de nouvelles voies.

ISO Focus+ : Quels conseils donneriez-vous à des jeunes femmes envisageant une carrière dans la normalisation ?

Sophie Clivio : Il faut impérativement avoir un bagage solide et travailler dur. Le plus important, au début, est sans doute d'asseoir votre crédibilité. Il faut pour cela montrer, de manière constante et régulière, que vous maîtrisez parfaitement votre domaine et que vous êtes capable de faire immédiatement face aux difficultés. En matière de crédibilité, quand vous aimez votre travail, la différence homme/femme n'entre pas en jeu !

Mes fonctions de responsable de programme technique m'ont permis de connaître les procédures à fond et de bien les comprendre (notre rôle étant avant tout celui d'expert dans le domaine), ce qui a m'a aidée à établir ma crédibilité. Il faut dire aussi que mon travail me plaisait énormément.

Si la normalisation a toujours été un domaine masculin, l'univers des normes et le monde en général évoluent en permanence, et force est de constater que les femmes sont de plus en plus nombreuses dans ce secteur.

Ce travail est enrichissant, différent et avant tout passionnant. Venez nous rejoindre ! ■

Mesdames et messieurs, votre attention s'il vous plaît

Participer à la normalisation est gratifiant !



Norma McCormick est Présidente du Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO). Elle montre ci-après que plus les consommateurs participent à l'élaboration des normes, plus ils augmentent les chances que les produits et services répondent à leurs besoins. La situation gagnant-gagnant qui en résulte est bénéfique pour les consommateurs comme pour les fournisseurs.

Les consommateurs jouent, dans l'élaboration des normes, un rôle important et en constante évolution. Ce rôle s'exerce au niveau national au travers des organismes nationaux de normalisation (ONN) et au niveau international par la participation aux comités consultatifs et techniques ainsi qu'aux organes de gouvernance de l'ISO.

Les consommateurs impliqués dans les activités de normalisation sont pour la plupart des bénévoles, qui offrent gracieusement leur temps et leurs talents. Ils agissent ainsi parce que les normes sont à leurs yeux un facteur dynamique pour la protection des consommateurs, les sociétés et les économies.

Depuis toujours considérés comme d'importants partenaires dans le système des normes, les consommateurs apportent des conseils et une participation très appréciés,

et compris dans les comités consultatifs majeurs de l'ISO sur la durabilité, l'énergie et la sécurité.

Notre riche histoire

J'ai toutes raisons d'être fière de la constance avec laquelle, dans l'histoire, les femmes ont apporté leur concours dans les questions liées aux consommateurs et de ce qu'elles ont accompli en normalisation.

À l'ISO/COPOLCO, qui donne à l'ISO des avis du point de vue des consommateurs sur les travaux actuels et futurs de normalisation et d'évaluation de la conformité, la participation et le leadership des femmes ont toujours été importants. En près de 35 ans d'existence, le COPOLCO a connu neuf présidents, dont cinq étaient des présidentes !



En 1978 déjà, lors de notre première réunion plénière, les femmes représentaient un pourcentage important des 40 délégués présents de 17 pays. Et aujourd'hui, de nombreuses femmes participent aux travaux techniques nationaux et internationaux.

Membre de trois comités techniques canadiens et de trois comités techniques de l'ISO, j'ai le bonheur d'observer que les femmes sont toujours plus nombreuses à apporter leur expertise.

L'expertise des consommateurs

Par le passé, les experts des comités techniques étaient surtout des représentants des fabricants et groupes industriels intéressés à tel ou tel domaine technique.

Mais aujourd'hui, les consommateurs ont de plus en plus un statut d'experts. Leur apport est jugé essentiel dans les travaux des comités techniques qui élaborent des normes ayant trait aux consommateurs.

Les ONN sont encouragés à appuyer la participation des représentants des consommateurs au sein des comités techniques. Pour mesurer leur participation, le Bureau de gestion technique de l'ISO a défini sept catégories d'experts désignés auprès de groupes de travail. Les comités membres sont tenus d'indiquer ces catégories lorsqu'ils enregistrent des experts dans le Répertoire général. La catégorie C recouvre les consommateurs, qui sont « des organismes nationaux, régionaux et internationaux de représentation des consommateurs, indépendants de toute organisation qui relèverait de la catégorie « industrie et commerce », ou des experts individuels engagés dans la perspective des consommateurs ».

Intéressés et bien informés, les représentants des consommateurs peuvent apporter une précieuse contribution aux travaux des comités techniques. Les perspectives et points de vue des utilisateurs finals, ou des groupes de personnes affectées par les normes, sont jugés très utiles.

Les recommandations de l'ISO/COPOLCO ont été à l'origine de nombreuses normes ISO importantes. Mais nous avons également soutenu ou préparé des guides pour les rédacteurs et les utilisateurs de normes.

Travailler pour vous

L'ISO/COPOLCO s'attache à rechercher et à saisir les possibilités d'intégrer les points de vue des consommateurs dans l'élaboration des normes.

Ils sont en effet bien placés pour définir les caractéristiques désirées des produits et services. Leur engagement – en tant que parties prenantes et experts techniques – peut aider à garantir que le produit ou service auquel s'applique la norme est pertinent pour le marché et apte à l'emploi prévu.

Nos initiatives nous permettront d'élargir notre pool de consommateurs engagés et bien informés.

Les consommateurs peuvent en particulier :

- Influencer sur le domaine d'application d'une norme, en communiquant des données sur les dangers et les dommages corporels
- Traiter de questions se rapportant à la sécurité, à la commodité et à la durabilité des produits

- Apporter des informations sur les modalités d'utilisation des produits dans la pratique, et les possibilités d'usage involontaire ou de mauvais usage
- Assurer l'adéquation des marques et instructions
- Présenter une perspective sur la fiabilité des méthodes d'essai et les spécifications de performance pour obtenir les résultats recherchés

L'ISO/COPOLCO a identifié des moyens d'appuyer les objectifs stratégiques de l'ISO, de répondre aux besoins de nos membres et de renforcer la participation des consommateurs à l'élaboration des normes. Nous avons pour priorité de soutenir nos membres dans leurs efforts visant à sensibiliser le public à la normalisation et à la contribution des normes à la protection des consommateurs.

Nous renforçons nos capacités grâce à des didacticiels, à un enseignement sur le Web et à des formations sur site, en ayant davantage recours aux médias sociaux et, en particulier, en communiquant avec nos membres grâce à un bulletin électronique, à un blogue et à Facebook.

Nos initiatives nous permettront d'élargir notre pool de consommateurs engagés et bien informés et de mettre à niveau nos compétences – pour une participation plus forte, active et confiante. ■



Mohana Priya, de l'Association malaisienne des utilisateurs de normes, participe à la journée d'étude 2012 sur la contrefaçon et la fraude organisée par le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO) à Fidji.

L'événementiel durable



Photo : © R&M



La vision d'une jeune femme

La norme ISO 20121:2012, *Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle – Exigences et recommandations de mise en œuvre*, a été publiée en juin 2012, arrivant à point nommé pour les Jeux olympiques d'été de Londres 2012. **Fiona Pelham**, Présidente du comité technique chargé de l'élaboration de ce document, qui a mené les travaux de main de maître, nous explique son parcours.

ISO Focus+ : Comment vous êtes-vous engagée dans les activités de normalisation ?

Fiona Pelham : En 2004, j'ai fondé une société événementielle pour organiser des événements ayant des répercussions positives sur la communauté locale et l'environnement tout en étant financièrement viables. C'est dans ce cadre que j'ai rencontré la personne responsable des événements au sein de l'Institut de gestion et d'évaluation de l'environnement (IEMA, Institute of Environmental Management and Assessment), qui m'a proposé d'assister à une réunion préparatoire à la création de la norme britannique, BS 8901.

Je n'avais que 28 ans et ne connaissais absolument rien à la normalisation, mais j'ai compris, après avoir assisté à cette réunion, que la norme BS 8901 représentait tout ce qui me tenait à cœur : créer une filière événementielle intégrant les valeurs du développement durable.

ISO Focus+ : Quelle motivation vous a poussé à prendre un rôle de premier plan ?

Fiona Pelham : Dès la première réunion, j'ai compris tout l'intérêt de cette norme : elle pourrait révolutionner totalement le mode de fonctionnement du secteur événementiel

à l'échelon international. Cette vision d'engagement responsable dans ce secteur est ce qui continue de me pousser à m'investir dans les activités sur la norme ISO 20121.

ISO Focus+ : Comment vous êtes-vous préparée pour assurer cette présidence de main de maître ?

Fiona Pelham : L'événementiel est un secteur très féminin qui regroupe un grand nombre de petites et moyennes entreprises. J'étais donc sûre de représenter le secteur pour lequel cette norme était créée.

J'ai très vite compris que, pour présider au mieux les travaux, il fallait tester la norme et savoir la mettre en pratique. Tout au long de l'élaboration de BS 8901, puis d'ISO 20121, l'équipe de Sustainable Events Ltd. a systématiquement mis ces normes en œuvre dans différents contextes, notamment lors du Manchester International Festival, de salons dans le stade Old Trafford de Manchester United, ou dans le cadre de salons organisés



Défendre les droits des consommateurs

La longue route vers ISO 26000

Sadie Homer est Conseillère principale en politiques, Consumers International, une organisation qui œuvre pour la protection et les droits des consommateurs dans le monde. Sadie était l'une des quelque 400 experts qui ont participé à l'élaboration d'ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. Elle revient sur cette expérience.



par Reed Exhibitions, et en les intégrant aux méthodes de travail de notre petite équipe de huit personnes.

Cette compréhension très concrète de la norme a compensé mon manque d'expérience dans le processus de normalisation. J'ai travaillé en étroite collaboration avec José Alcorta et Leonardo Matin, qui assuraient en jumelage le secrétariat pour le Royaume-Uni et le Brésil. Ils m'ont apporté un soutien fantastique en m'aidant à assimiler la terminologie normative et à suivre les délais prévus dans les procédures.

Enfin, j'ai pris le temps et la peine d'aller au-devant des membres du comité. Ainsi, lorsque de nouveaux membres rejoignaient le comité, j'organisais avant la réunion une conférence téléphonique pour leur donner toutes les informations pertinentes. La plupart des membres du comité qui travaillaient sur ISO 20121 venaient de l'événementiel et, leur expérience de la normalisation étant assez limitée, j'ai donc privilégié une approche axée sur l'ouverture, le dialogue et la collaboration.

ISO Focus+: *Quelles difficultés avez-vous rencontrées en tant que femme présidente, et comment les avez-vous surmontées ?*

Fiona Pelham : Quand on m'a dit que j'étais certainement la femme la plus jeune à présider un comité technique de l'ISO, j'ai réalisé que nous étions effectivement très peu nombreuses.

Avec le noyau central de l'ISO/CP 250 (les secrétariats et les personnes qui participent régulièrement aux réunions), je n'ai jamais rencontré de résistance dans mon rôle. J'étais sûre d'être à la hauteur, car je savais le temps et les efforts que je consacrais à mettre en œuvre la norme et à apprendre à connaître le comité.

Les membres du comité, eux aussi, ont mis la norme à l'essai et adopté une approche collaborative, leur contribution a en cela joué un rôle essentiel. Nous nous sommes tous associés autour d'un projet commun : la création d'un secteur de l'événementiel engagé dans une démarche de développement durable.

La norme représentait tout ce qui me tenait à cœur.

Même si la présidence d'un comité est un travail particulièrement prenant en termes de temps et d'énergie, je pense que c'est un défi que toute personne exerçant cette fonction, indépendamment de l'âge et du sexe, accepterait de relever. Le plus dur a été de travailler avec des membres qui connaissaient très bien la normalisation mais semblaient, à mes yeux, n'avoir qu'un intérêt limité pour les perspectives de la norme. Dans certaines situations, j'ai même dû changer de ton en adoptant une attitude moins collaborative et plus énergique pour que les délais soient respectés, mais je me suis toujours efforcée de maintenir une approche personnalisée. Un membre du comité m'a d'ailleurs dit que je savais maintenir chez tout le monde la concentration sur l'objectif à atteindre en exerçant mes responsabilités « d'une main de fer dans un gant de velours ». Je prends ça comme un compliment !

ISO Focus+: *Comment votre engagement pour ISO 20121 a-t-il influencé votre carrière ?*

Fiona Pelham : Je suis fière de présider un comité technique à mon âge, car je suis

convaincue que, dans l'engagement pour améliorer les choses, les notions d'âge ou de sexe n'entrent pas en jeu. J'espère pouvoir servir d'exemple à d'autres jeunes femmes qui pensent que le recours aux normes est une démarche porteuse de promesses.

Je m'attache à promouvoir ISO 20121. La norme a principalement été créée par et pour les parties prenantes du secteur de l'événementiel, et je pense que mon rôle à la tête du comité en est la preuve. Il est logique que celui ou celle qui préside un comité de l'ISO représente bien son secteur et prenne le temps d'expliquer la pertinence de la norme.

Du reste, la campagne de communication, au sein du secteur mondial de l'événementiel, pour annoncer la création d'ISO 20121 et promouvoir sa mise en œuvre m'a enrichie d'expériences fortes. J'ai notamment exposé notre travail à la Conférence mondiale sur le sport et l'environnement, organisée en 2011 à Doha par le Comité olympique international, et devant le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques Rio 2016.

ISO Focus+: *Quel conseil donneriez-vous à d'autres jeunes femmes intéressées à diriger des travaux de normalisation ?*

Fiona Pelham : Si la norme sert une cause qui vous tient à cœur, impliquez-vous, quel que soit votre âge ou votre sexe. Si vous mettez en œuvre la norme, même en version d'essai, vous aurez quelque chose d'intéressant à partager. ■

Fiona Pelham est également Directrice générale de Sustainable Events Ltd. et de Positive Impact, deux entreprises basées à Manchester.

Quand j'ai débuté dans la normalisation, au milieu des années 1990, j'étais généralement la seule à défendre le point de vue des consommateurs dans les réunions – et la seule femme. J'étais en effet aussi engagée dans le mouvement, fortement féminisé, de défense des consommateurs où les femmes occupaient souvent des postes clés.

Chez Consumer International, 40% des sièges du conseil exécutif et quatre postes de direction sur neuf sont occupés par des femmes, et notre DG est une directrice générale.

Le mouvement mondial de défense des droits des consommateurs a depuis longtemps compris l'importance de la représentation des femmes dans la défense des droits des parties prenantes. Le 15 mars 2013, à l'occasion de la Journée mondiale des droits du consommateur, nous avons une nouvelle fois plaidé en faveur d'une meilleure protection des consommateurs des groupes sous-représentés, dont les femmes.

Consumers International milite pour que les consommateurs soient reconnus comme des parties prenantes clés dans l'élaboration des normes, et prône des processus qui permettent aux groupes sous-représentés d'avoir voix au chapitre.

C'est pourquoi lorsque l'idée d'une norme en matière de responsabilité sociétale a pour la première fois été évoquée au Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO), nous avons vu là une chance de servir cette cause. Nous voulions également faire la lumière sur les responsabilités des organisations vis-à-vis des consommateurs, ainsi que sur les droits et les devoirs des consommateurs eux-mêmes.

La représentation est un principe inhérent à la responsabilité sociétale.

Dès la première réunion du Groupe de travail de l'ISO sur la responsabilité sociétale (GT RS), il était évident que nous nous embarquions dans un processus long et complexe, et qui nécessiterait une phase d'apprentissage intensif. C'était la première fois que l'on se lançait dans des travaux de normalisation multipartites d'un tel niveau, prenant en considération les différences de genres, ainsi que les différences économiques et culturelles.

Comme la représentation est un principe inhérent à la responsabilité sociétale, le nombre de femmes participant à l'élaboration d'ISO 26000 était déterminant. Les femmes sont naturellement portées vers l'organisation et la communication, et s'il y a bien un lieu où ces compétences étaient déterminantes, c'était bien dans ce forum !

Même si l'on retrouvera peut-être difficilement la dynamique et l'enthousiasme qu'a su insuffler l'ISO/GT RS dans la rédaction d'ISO 26000, il y a certainement beaucoup d'enseignements à tirer de cette expérience quant à l'intérêt d'une contribution équilibrée des groupes de parties prenantes. Cela implique notamment d'aller concrètement aux devants de ceux qui ont le moins de ressources ou de compétences, pour veiller à ce qu'ils soient entendus.

Il est formidable de voir ce genre d'approche jouer un rôle de plus en plus central dans l'élaboration de normes.

Pour ma part, je suis fière d'avoir vu un mouvement de défense de consommateurs efficace œuvrer pour mettre les droits des femmes et des consommateurs au cœur de la responsabilité sociétale. ■

Responsabilité sociale

Comment faire tomber les préjugés et promouvoir l'égalité entre hommes et femmes

Il existe une relation positive entre l'égalité hommes-femmes et le développement économique et social. C'est la raison pour laquelle l'égalité entre hommes et femmes est l'un des Objectifs du Millénaire pour le développement. À l'inverse, la discrimination a un impact négatif sur les individus, les familles, les communautés et les sociétés, en limitant leur potentiel. D'après les principes établis dans la norme ISO 26000 (responsabilité sociale), l'égalité des sexes est un élément fondamental de la responsabilité sociale. Pour éliminer les préjugés et promouvoir l'égalité entre hommes et femmes, les organisations doivent donc garantir



l'égalité de traitement des hommes et des femmes salariés en matière de recrutement, d'attribution des tâches, de formation, d'opportunités d'avancement, et de salaires



l'équité quant aux avantages résultant de prises de position de l'organisation et de projets de développement local, en veillant, en particulier, à rétablir, si tel n'est pas le cas, l'égalité entre hommes et femmes



la mixité hommes-femmes au sein de la direction et de la gouvernance de l'organisation



la prise en compte, au même titre, des besoins des hommes et des femmes dans l'environnement de travail, et de manière générale, en matière de sécurité et de santé



l'égalité de traitement des hommes et des femmes salariés pour un travail de valeur égale



la prise en compte, au même titre, des besoins des hommes et des femmes dans les décisions et activités de l'organisation (en réfléchissant à la représentation des genres dans les communications de l'organisation)

La parole aux PDG

Travailler en normalisation est gratifiant !

Vingt-six organismes nationaux membres de l'ISO sont dirigés par des femmes. Six d'entre elles s'expriment ici sur leur carrière, la vie de directrice générale et le rôle des femmes dans la normalisation.

De la villageoise à la VIP

Fadilah Baharin, Malaisie



J'ai grandi dans un village – un «kampong» – en Malaisie. Les fonctionnaires de l'administration y étaient considérés comme des grands maharajas, des «élus», dotés de pouvoirs extraordinaires. Ils vivaient dans un monde à part, faisaient ce qu'ils voulaient quand ils le voulaient. Le contraste était saisissant avec les villageois qui gagnaient leur pain quotidien avec leurs petites entreprises.

Un souvenir d'enfance me revient. Ma mère se rendit un jour au bureau de l'administration fiscale à midi. On lui demanda de revenir à 14h. L'heure du déjeuner était à 13h. Comme toute villageoise ordinaire, elle ne se plaignit pas et fit comme on lui demandait.

Après avoir terminé mes études dans une université anglaise, je fus rappelée dans mon pays pour intégrer l'administration publique malaisienne. Les expériences de ma mère avec l'administration avaient tout pour m'effrayer, mais elle sut me convaincre que je pouvais aider à faire évoluer les mentalités.

Aujourd'hui, de nombreuses années plus tard, en ma qualité de Directrice générale du Department of Standards Malaysia (DSM),

j'aime à penser que mes efforts ont contribué à la bonne cause.

Confucius a dit : « Choisissez un travail que vous aimez, vous n'aurez pas à travailler un seul jour dans toute votre vie ». Cela correspond parfaitement à ma situation actuelle. J'ai trouvé ma vocation dans la normalisation parce qu'elle englobe tout ce que j'aime, y compris les rencontres et les voyages internationaux.

J'ai trouvé ma vocation dans la normalisation parce qu'elle englobe tout ce que j'aime.

Pour certains, les normes ne sont guère plus que du papier. Elles représentent à mes yeux un service. Les normes existent parce que les gens en ont besoin.

Mais nous devons conserver notre pertinence. À cette fin, je dois interagir avec d'autres, les écouter et comprendre leurs

besoins, continuer à répondre à leurs attentes. De plus, faisant partie d'un réseau, je suis amenée à voyager et à rencontrer mes homologues et les parties prenantes du DSM pour m'assurer que nous livrons nos normes en temps voulu.

Je suis fière de pouvoir dire que la Malaisie prend la bonne direction, celle d'une « culture de la qualité ». En 2011, nous avons eu l'honneur d'entendre notre Premier Ministre, Dato' Sri Mohammad Najib Tun Razak, annoncer que les normes comptent parmi les six initiatives de réforme stratégique figurant dans le programme de transformation économique

du Gouvernement. Ce plan a pour but de faire de la Malaisie un pays à revenu élevé d'ici 2020 et, au DSM, je ferai ma part du travail pour mener à bien ce projet.

Le fait d'être une femme a-t-il un sens en tout cela ? Je dirais que je suis née femme par défaut. Cela m'a-t-il donné quelques avantages ? Eh bien, je puis porter des vêtements colorés dans des réunions « sérieuses » et je suis souvent la première à être invitée à exprimer un point de vue !

Fadilah Baharin est Directrice générale du Department of Standards Malaysia.

Sensibiliser

María Zulema Vélez Jara, Colombie



Comment attirer davantage de femmes vers la normalisation ? Je ne pense pas que ce soit une question de « genre » ; il s'agirait plutôt d'un manque d'information. La plupart des personnes, tout au moins en Colombie, ne sont pas conscientes des travaux réalisés en normalisation. Avant que je n'intègre ICONTEC, si vous m'aviez demandé ce que l'on peut bien faire dans le domaine de la normalisation, je n'aurais pas vraiment su répondre.

Il est gratifiant de travailler dans un domaine qui aide la société.

Bien que la normalisation soit présente dans tous les domaines, elle est plus forte dans ceux où les experts ou les personnes impliquées sont associés à des professions à prédominance masculine.

Pour attirer davantage de femmes vers la normalisation, nous devons donc :

- Mieux informer sur les activités menées dans le cadre de la normalisation
- Appliquer de plus en plus la normalisation aux technologies nouvelles
- Changer l'opinion courante sur les normes (« travail ennuyeux, normes ennuyeuses »)

Nous devons également répondre aux questions qui nous sont posées : où peut-on étudier la normalisation ? Quelles expériences et compétences sont requises ? Quels sont les objectifs de la normalisation et quelles perspectives professionnelles offre ce secteur ?

Nous devons également écarter l'idée que la normalisation n'est qu'une affaire de logistique. Elle est bien plus que cela et nous devons donc faire ressortir plus largement l'importance de la gestion de projets.

María Zulema Vélez Jara est Directrice exécutive d'ICONTEC International, l'Institut colombien de normalisation technique et de certification.

Des règles du jeu équitables

Evah Adega Oduor, Kenya



La normalisation recouvre un domaine vaste, de grande portée, mais elle est néanmoins très spécifique. Elle m'a permis d'élargir mon travail, qui est passé de la connaissance des produits et services et de l'environnement, à de nouveaux sujets comme le changement climatique et l'efficacité énergétique.

Mon travail en normalisation me donne l'occasion d'interagir avec des experts et des professionnels du monde entier et de tous horizons. J'aime le monde des normes, qui contribue à créer un monde meilleur.

Lorsque les règles du jeu sont équitables, les femmes courent aussi vite que les hommes, et parfois plus vite !

Au Kenya Bureau of Standards, tout notre personnel est fortement motivé et tourné vers les résultats. Il m'est pourtant arrivé de me demander si une femme ne doit pas travailler plus pour gravir les échelons.

Avec constance, persévérance et professionnalisme, tout collaborateur devrait pouvoir progresser. La question du genre est hors de propos. Je sais que j'ai toutes les compétences requises et je réalise le travail. Lorsque les règles du jeu sont équitables, les femmes courent aussi vite que les hommes, et parfois plus vite !

Evah Adega Oduor est Directrice générale du Kenya Bureau of Standards.

Toutes pour la bonne cause
Debbie Chin, Nouvelle-Zélande



Directrice générale de Standards New Zealand (SNZ), mon travail me procure de nombreuses satisfactions. Ma plus grande satisfaction est de savoir que les normes que nous élaborons à travers nos comités d'experts ont un impact très positif sur la Nouvelle-Zélande et les Néo-zélandais.

Une source de satisfaction est de diriger une organisation qui fournit des produits aidant à préserver la sécurité des maisons, des bâtiments, des terrains de jeu et des services de santé et à prévenir les accidents et blessures, et qui réduit au minimum l'impact des catastrophes potentielles, améliore la qualité des biens et des services, aide à protéger l'environnement et dynamise la croissance économique et le commerce.

Aux femmes qui envisagent une carrière dans la normalisation, je dis oui, n'hésitez pas !

C'est un plaisir pour moi que de travailler avec nos parties prenantes – membres de comités, bailleurs de fonds, organisations de parrainage et industries, qui sont convaincus comme moi de l'intérêt des normes et des avantages qu'elles apportent. Nos membres des comités d'experts consacrent énormément de temps, de dévouement et d'enthousiasme à l'élaboration de normes nationales et internationales.

C'est également un grand plaisir pour moi que de diriger une équipe de 40 collaborateurs très impliqués. Leur forte adhésion aux normes se traduit par la haute qualité de leurs travaux.

Mon rôle sur la scène internationale est également source de grande satisfaction. J'apprends énormément de mes homologues et d'autres personnes lors d'événements comme l'Assemblée générale de l'ISO, la Conférence du PASC (Pacific Area Standards Congress) et la réunion générale de la Commission électrotechnique internationale. Ils se montrent eux aussi toujours intéressés à prendre connaissance des développements en cours en Nouvelle-Zélande.

Bien entendu, la SNZ a une relation spéciale avec Standards Australia, à travers l'élaboration de nombreuses normes communes.

Aux femmes qui envisagent une carrière dans la normalisation, je dis oui, n'hésitez pas ! Le travail est toujours diversifié, parfois stimulant, et très gratifiant. Si vous optez pour cette carrière, vous aurez un impact significatif et positif sur les personnes, les organisations et la société.

Les normes gagnent constamment en profondeur et en portée. Elles sous-tendent le progrès technologique et la croissance économique et sont influencées par elles. Le domaine des normes est en constante évolution, notre environnement de travail est donc dynamique et stimulant.

Vous rencontrerez et collaborerez avec des personnes de multiples secteurs. Lorsque vous serez immergées dans ce monde et connaîtrez mieux la valeur des normes, vous en serez également un excellent défenseur.

Parce que les normes sont partout et sont souvent « cachées », elles semblent aller de soi. Il sera donc important de vous efforcer de faire connaître le plus possible les avantages des normes.

Quelle que soit la voie choisie dans votre carrière en normalisation, elle sera gratifiante, source de satisfactions (du moins le plus souvent) et toujours intéressante.

Debbie Chin est Directrice générale de Standards New Zealand.



On recherche normalisatrices !
Trine Tveter, Norvège



Dans mon rôle de Directrice générale de Standards Norway, j'aime ce que je fais principalement parce que le travail en normalisation a un impact considérable sur notre société. Que serait le monde aujourd'hui sans les normes ?

J'aime aussi l'idée d'un système international de normalisation qui est l'un des meilleurs exemples au monde d'interactions et de coopérations qui fonctionnent bien, sont généralisées et internationales. D'aucuns ont décrit l'ISO comme une mini-ONU, mais je pense qu'elle est encore plus efficace et inclusive que l'ONU.

La normalisation est à mes yeux une enceinte unique qui permet à des experts et des parties prenantes de toutes les régions

du monde de se réunir et de participer sur un pied d'égalité. Il s'agit d'un forum où ils peuvent débattre de sujets d'intérêt mutuel pour créer des solutions communes. Je participe à la normalisation internationale depuis des années et je suis tentée de la décrire comme un projet important et fécond permettant de contribuer à la paix internationale.

On devrait davantage sensibiliser le public à la véritable signification des normes. Cela représente un défi mais j'aime beaucoup faire passer ce message auprès des décideurs et du marché.

Nous devrions encourager les femmes à choisir une carrière dans la normalisation.

Plus spécifiquement, j'aimerais contribuer à ce que les normes soient abordées dans l'enseignement. En Norvège, nous participons à certains projets visant à inscrire les normes et la normalisation dans les programmes d'études de certains collèges et universités. Un bon calendrier est essentiel. Intégrer la normalisation dans les programmes d'études aidera à démystifier la croyance bien ancrée selon laquelle la normalisation intéresse surtout les personnes plus âgées.

La normalisation évolue dans de nouveaux domaines, comme l'événementiel durable, où les femmes sont mieux représentées. Je pense donc et j'espère que la normalisation perdra de sa traditionnelle orientation masculine.

Le recrutement des femmes est à mes yeux important. En tant que femme et dirigeante, je pense que nous devrions solliciter les femmes et les encourager à choisir une carrière dans la normalisation, qu'elles soient salariées ou présidentes et membres de comités de normalisation. Je voudrais élargir les perspectives et envisager des « normalisatrices » dans des domaines qui ont été historiquement à prédominance masculine.

J'aimerais souhaiter à toutes les femmes la bienvenue dans le monde de la normalisation. Nous avons besoin de vos compétences et je suis sûre que votre contribution nous permettra de créer des normes meilleures pour tous.

Trine Tveter est Directrice générale de Standards Norway.

Autonomiser les jeunes femmes
Boni Mehlomakulu, Afrique du Sud



Des programmes et un système de mentors – hommes et femmes – chargés de l'encadrement devraient aider les femmes à réussir dans des positions dirigeantes. J'ai eu la chance de profiter de ces deux aides étant jeune.

J'accomplis des missions importantes depuis une dizaine d'années. Je veux honorer la confiance que mon pays a placée en moi et m'assurer que mes enfants grandiront dans un monde meilleur.

Mon rôle me met dans une position où je puis aider à autonomiser les femmes. Dans la plupart des pays en développement, y compris l'Afrique du Sud, les petites filles ne choisissent en général pas d'étudier dans des disciplines scientifiques. Les femmes n'ont pas été encouragées à faire carrière dans les sciences et je suis donc heureuse d'accueillir de petits groupes de jeunes filles (classes de première et terminale) dans mon bureau tout au long de l'année. Elles prennent connaissance du travail du SABS, en apprennent plus sur la normalisation et peuvent se rendre compte directement du niveau de responsabilité associé à mes fonctions de Directrice générale.

Inspiré par ma passion pour l'éducation des filles, le SABS a récemment établi, dans le cadre du programme de responsabilité sociale des entreprises, un fonds pour l'éducation supérieure des filles en milieu rural en mathématiques et sciences. Les premières classes se sont ouvertes en janvier 2013 et j'espère que ces jeunes femmes pourront débiter leur carrière au SABS en 2016.

Les femmes doivent jouer un rôle dans tous les secteurs de l'économie.

En tant que femme, j'observe notre économie et je réfléchis à la manière dont je puis faciliter la vie d'autres femmes. Une des réponses tient au rôle clé des normes dans la stimulation de l'innovation et de la croissance économique dans les pays en développement.

Considérons, par exemple, le secteur important mais informel de la médecine traditionnelle africaine. En Afrique du Sud, environ 70% de la population dépend toujours de la médecine traditionnelle pour les soins de santé primaires. Ce secteur est estimé à ZAR 2,9 milliards par an, compte 27 millions de consommateurs et emploie 133 000 personnes, des femmes en milieu rural pour la plupart. La médecine traditionnelle étant fondée principalement sur les plantes, la récolte de 771 variétés présentes à l'état naturel constitue une menace pour la durabilité. L'emballage sauvage des remèdes dans des bouteilles à jus de fruits a provoqué de nombreux décès. Les normes pourraient sauver des vies et aider ce secteur à acquérir des pratiques moins aléatoires.

Boni Mehlomakulu est Directrice générale du South African Bureau of Standards.

L'Ouganda devient membre à part entière

Depuis janvier 2013, le membre de l'ISO pour l'Ouganda, l'Uganda National Bureau of Standards (UNBS), est membre de l'ISO à part entière. M. Ben Manyindo, Directeur exécutif de l'UNBS, explique pourquoi la qualité de comité membre de l'ISO est importante pour l'Ouganda et en quoi c'est un atout pour le pays, à la fois aux niveaux national et international.

ISO Focus+: Pourquoi l'UNBS a-t-il décidé de changer de statut au sein de l'ISO ?

M. Manyindo: La motivation fondamentale de cette décision a procédé d'un constat : la nécessité, pour l'Ouganda, de participer pleinement à l'élaboration des Normes internationales et d'en influencer la stratégie. L'Ouganda, au travers de l'UNBS, était depuis longtemps membre correspondant de l'ISO, mais ce statut ne nous permettait pas de profiter de bon nombre des retombées positives dont bénéficient les membres à part entière de la famille ISO. En outre, dans le cadre de la Communauté des pays de l'Afrique de l'Est, dont nous faisons partie, la plupart de nos partenaires avaient acquis la qualité de membre de l'ISO à part entière.



Nouvelle vidéo sur l'intérêt des normes pour les PME

L'ISO vient de mettre en ligne une nouvelle vidéo montrant comment les Normes internationales, en apportant un gage de crédibilité et de confiance dans leurs produits et services, aideront les petites et moyennes entreprises (PME) à asseoir leur compétitivité sur les marchés mondiaux.

Cette toute dernière vidéo ISO, qui vient s'ajouter à une collection de plus de 60 vidéos, peut être visualisée en français et en anglais sur le site Web de l'ISO (www.iso.org), sur iTunes et sur la chaîne YouTube de l'ISO (www.youtube.com/planetiso), qui compte déjà plus de 246 000 visiteurs.

L'ISO a également créé, sur son site Web, une nouvelle section consacrée aux publications ISO utiles aux PME pour exploiter les atouts des normes. Il y figure des extraits de la brochure ISO 10 *bonnes choses pour les PME*, dans laquelle des patrons de petites entreprises de 10 pays expliquent en quoi les normes ISO ont contribué à leur réussite, ainsi que d'autres publications de l'ISO expliquant comment les PME peuvent obtenir les mêmes avantages que leurs grands concurrents en adoptant la démarche des normes ISO pour le management de la qualité, le management environnemental, le management de la sécurité des denrées alimentaires et le management de la sécurité de l'information. ■

ISO Focus+: Quel est le rôle de l'UNBS dans l'économie nationale ?

M. Manyindo: L'UNBS a pour mission de stimuler le développement socio-économique du pays avec l'application de normes pour le commerce, l'industrie et la protection des consommateurs. Les avantages de l'appartenance à l'ISO – formation, partage de connaissances et d'expériences au niveau international –, ainsi que les opportunités de renforcement des capacités qui s'offrent aux membres de l'ISO, viendront y contribuer.

ISO Focus+: Quelle est la vision à long terme de l'UNBS en tant que membre de l'ISO à part entière ?

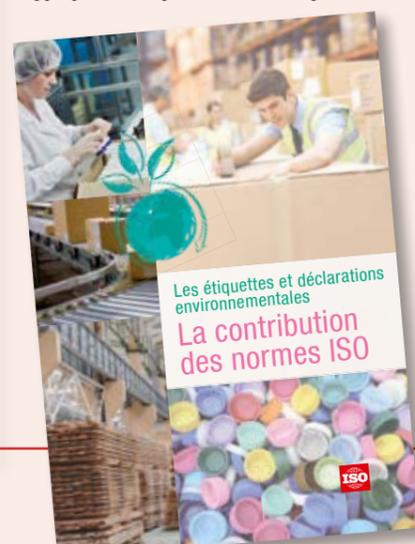
M. Manyindo: La vision de l'UNBS est d'être une institution de premier plan, réputée au niveau international pour la prestation de services de normalisation intégrant les valeurs de développement durable. La vision de l'Ouganda est d'être en mesure d'appuyer des réformes d'ordre politique et stratégique pour permettre aux pays en développement de participer efficacement au processus de normalisation. ■

Un produit « vert » est-il vraiment écologique ? Les normes ISO donnent les critères !

D'éminents experts du comité technique ISO/TC 207, *Management environnemental*, ont rédigé une nouvelle brochure sur les normes de la série ISO 14020 relative à l'étiquetage environnemental. Avec cette brochure gratuite intitulée *Les étiquettes et déclarations environnementales – La contribution des normes ISO*, qui présente les normes de la série dans un langage clair et simple, les fabricants pourront comprendre en quoi les normes peuvent les aider à informer le consommateur de manière exacte et compréhensible.

Comme l'expliquent les experts de l'ISO/TC 207 dans l'introduction de la brochure, « les avantages environnementaux des produits d'une entreprise (par exemple des contenants recyclables) font partie de sa stratégie marketing générale. »

La série ISO 14020 fournit aux entreprises un ensemble mondialement accepté et crédible de référentiels internationaux qui leur serviront de critères pour établir l'étiquetage environnemental à appliquer sur les produits et dans la publicité. ■



Liste de contrôle environnemental en ePub

Un des manuels très prisés de l'ISO existe désormais en publication électronique (ePub) : *ISO 14001, Systèmes de management environnemental – Liste de contrôle à l'usage des PME – Êtes-vous prêt ?*



Ce guide se présente sous la forme d'une liste de contrôle destinée à aider les PME à mieux tirer parti d'un système de management environnemental fondé sur ISO 14001. En suivant, étape par étape, les éléments de cette liste, les chefs d'entreprise pourront évaluer la performance environnementale de leurs activités, et identifier ce qu'il est possible d'améliorer.

Le format ePub offre de multiples avantages :

- Mobilité – consultable sur la plupart des tablettes
- Flexibilité – s'adapte harmonieusement à des écrans et des dispositifs de tailles différentes
- Convivialité
- Lecture agréable, même sur des écrans de petite taille ■

L'ISO en chiffres

Savez-vous combien de normes ISO ont été publiées en 2012 ? Pour le savoir, lisez la publication annuelle *L'ISO en chiffres*. Vous y apprendrez aussi que l'ISO compte 164 membres et 3 368 organes techniques, que le Secrétariat central de l'ISO à Genève emploie 154 personnes à temps plein, et que l'Organisation a publié 1 280 Normes internationales et documents normatifs en 2012, soit un total de quelque 77 326 pages en anglais et en français. Mais ce n'est pas tout : le programme de travail compte 1 583 projets en cours qui posent les bases des Normes internationales de demain.

Certains de ces chiffres seront repris dans le Rapport annuel 2012 de l'Organisation, bientôt accessible en ligne, qui présentera un récapitulatif des éléments marquants et des innovations de l'année. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site Web de l'ISO www.iso.org. ■

Sécurité des produits

L'innovation, entre opportunités et défis



par Dana Kissinger-Matray

Grâce à une prise de conscience accrue des consommateurs, davantage impliqués, à la normalisation et aux contrôles réglementaires, la sécurité des produits de consommation s'est nettement améliorée au cours des 40 dernières années. Toutefois des innovations comme le commerce en ligne, les nouvelles technologies, la mondialisation des chaînes logistiques et la multiplication des déclarations et étiquettes confèrent une nouvelle dimension aux préoccupations touchant à la sécurité des produits.

Lors de sa prochaine journée d'étude qui sera consacrée à l'innovation et à la sécurité des consommateurs, l'ISO/COPOLCO examinera l'influence de ces facteurs sur la sécurité des produits. Accueillie par la Malta Competition and Consumer Affairs Authority, la journée d'étude se tiendra le 21 mai 2013 dans le cadre de la réunion plénière d'ISO/COPOLCO et d'autres réunions organisées au Grand Hôtel Excelsior, près de La Valette, du 20 au 24 mai 2013.

Les nouvelles technologies présentent un intérêt évident pour la sécurité des produits. Avec Internet, il est facile désormais d'établir la traçabilité des produits et de comparer leurs caractéristiques et leurs prix. Les mises en garde contre les articles présentant un danger sont plus rapidement communiquées aux consommateurs et aux organismes de réglementation, sans oublier que les nouvelles technologies, notamment l'identification par radiofréquence, rendent plus fiable l'identification des sources d'approvisionnement pour les fournisseurs. Les services d'évaluation en ligne, les bases de données internationales recensant les rappels de produits, et les systèmes de paiement sécurisé sont autant d'exemples montrant l'utilité des systèmes automatisés pour la sécurité des produits de consommation.

Toutefois, dans les marchés aux chaînes logistiques complexes, de plus en plus mondialisés, « virtuels » et interconnectés, ces nouvelles technologies soulèvent également des inquiétudes. Les déclarations de produits sans fondement, par exemple, tout comme le manque de fiabilité de la certification et de l'identification des origines, facilitent le commerce illicite de contrefaçons, qu'il s'agisse de produits finis ou de composants. Le récent scandale européen dans lequel de la viande de cheval a été retrouvée dans des produits alimentaires transformés à base de bœuf remet en question la fiabilité des affirmations figurant sur les étiquettes sur l'origine des produits.

Les participants à cette journée d'étude étudieront l'influence de ces défis et opportunités sur des secteurs spécifiques comme la production agroalimentaire et les technologies informatiques. Cet événement, qui s'adresse aux représentants des membres et aux parties prenantes d'ISO/COPOLCO, est également ouvert au public. Pour plus d'informations, prière de contacter copolco@iso.org.

Dana Kissinger-Matray
est Secrétaire d'ISO/COPOLCO.

Favoriser l'engagement des parties prenantes

par Sophie Clivio et Geoff Visser

Les normes diffèrent des autres publications comme les articles ou les manuels scientifiques à plus d'un titre, mais leur principale originalité est sans doute qu'elles sont le fruit d'un processus qui tient compte des besoins des personnes précisément concernées. En les impliquant dès le début, nous sommes en mesure d'élaborer des normes qui sont pertinentes pour leurs utilisateurs et dont les effets sur les parties concernées sont gérables.

Pour les normalisateurs que nous sommes, cela signifie qu'il faut impliquer les parties concernées, qui ne sont autres que nos parties prenantes. La réussite d'une norme se mesure à la durée et aux efforts nécessaires à l'obtention d'un consensus sur son contenu, ainsi qu'à sa pertinence finale sur le marché après publication. Et tout cela dépend largement de la manière dont nous, les normalisateurs, nous associons les parties prenantes à ce projet.

L'ISO, en sa qualité de chef de file dans l'élaboration de Normes internationales, reconnaît la nécessité non seulement d'accroître la participation de ses membres lors de la création de normes pertinentes à l'échelon international, mais aussi de veiller à ce que les membres eux-mêmes invitent toutes les parties prenantes pertinentes au sein de leur région à participer aux projets de normalisation.

Une série d'ateliers et de supports de formation ont été préparés afin de donner aux membres de l'ISO les compétences qui les aideront à mieux identifier les parties prenantes pertinentes et à encourager leur participation à l'élaboration de normes dans des domaines qui présentent un intérêt particulier pour leur pays.

Le premier atelier de cette série, qui a eu lieu dans un cadre magnifique, sur l'île Maurice, en octobre 2012, s'adressait à des représentants des organismes de normalisation de la région africaine. Contrairement à la procédure habituelle pour ces formations, deux représentants ont été conviés pour chaque pays : l'un de l'organisme national de normalisation (ONN), l'autre d'une partie prenante.

De hauts cadres de divers pays – Afrique du Sud, Botswana, Burundi, Éthiopie, Ghana, Kenya, Maurice, Namibie, Nigéria, Ouganda, Rwanda, Seychelles, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Zambie et Zimbabwe – étaient



Participants à l'atelier de formation sur l'engagement des parties prenantes, Maurice, octobre 2012.

présents, ainsi que des représentants de l'industrie, du monde universitaire, des associations de consommateurs, des gouvernements et des ONG – soit un mélange équilibré entre les professionnels de la normalisation et les personnes concernées par les normes.

Cette diversité a été source d'une grande réussite, car les groupes ont appris les uns des autres, découvrant les initiatives lancées par les organismes de normalisation et comment elles ont été accueillies par les personnes qu'elles ont pour but d'aider. Dans bien des cas, il y avait un net décalage entre cet accueil et les attentes mais, grâce à un dialogue ouvert et franc, les délégués ont su tirer de nombreux enseignements de cet atelier, qui s'est déroulé sur trois jours, avec plusieurs tables rondes visant à résoudre les problèmes relatifs à l'engagement des parties prenantes en Afrique.

Un outil d'auto-évaluation a également permis au personnel des ONN de travailler avec une ou deux parties prenantes ciblées afin d'évaluer quels systèmes ou domaines devaient être améliorés pour accroître l'engagement.

Pour en savoir plus sur cet atelier et connaître les autres programmes de formation et de développement que propose l'ISO, écrivez à dev@iso.org.

Sophie Clivio, Manager, Politique technique, Secrétariat central de l'ISO et Geoff Visser, Expert de la normalisation, South African Bureau of Standards.

Formation des responsables de TC et SC

par Glenn Bosmans

La nécessité de former les présidents et animateurs d'organes techniques de l'ISO a été soulignée lors de la cinquième Conférence ISO des présidents, en juin 2011, ainsi que dans le cadre du projet Laboratoire vivant de l'ISO. Ces deux initiatives ont révélé l'importance des compétences d'encadrement et d'édification de consensus comme éléments moteurs de la normalisation internationale et,



Participants au premier atelier de formation destiné aux présidents et animateurs de l'ISO, Singapour, octobre 2012.

de ce fait, leur rôle crucial dans la réussite des projets de l'ISO.

Le Bureau de gestion technique a donc demandé au Secrétariat central de l'ISO de mettre en place une formation destinée à ces présidents et animateurs. Un atelier régional pilote, judicieusement intitulé Des réunions ISO efficaces (Effective ISO Meetings), a été organisé pour eux à Singapour par le département Développement et services de formation de l'ISO (ISO DEVT) en octobre 2012. L'événement a été accueilli par le Singapore Standards, Productivity and Innovation Board (SPRING SG) et financé dans le cadre du Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement 2011-2015.

L'atelier a été animé par Graham Holloway, un expert de la normalisation internationale, et Sophie Clivio, Manager, Politique technique, au Secrétariat central de l'ISO. Très interactif, l'atelier a présenté des études de cas et les participants se sont prêtés à des jeux de rôles. Des thèmes comme le rôle des présidents et animateurs en tant que leaders, la direction des réunions ISO, les questions relatives aux procédures et aux politiques de l'ISO qui concernent les présidents et les animateurs, et les compétences de négociation et d'édification de consensus ont été abordés.

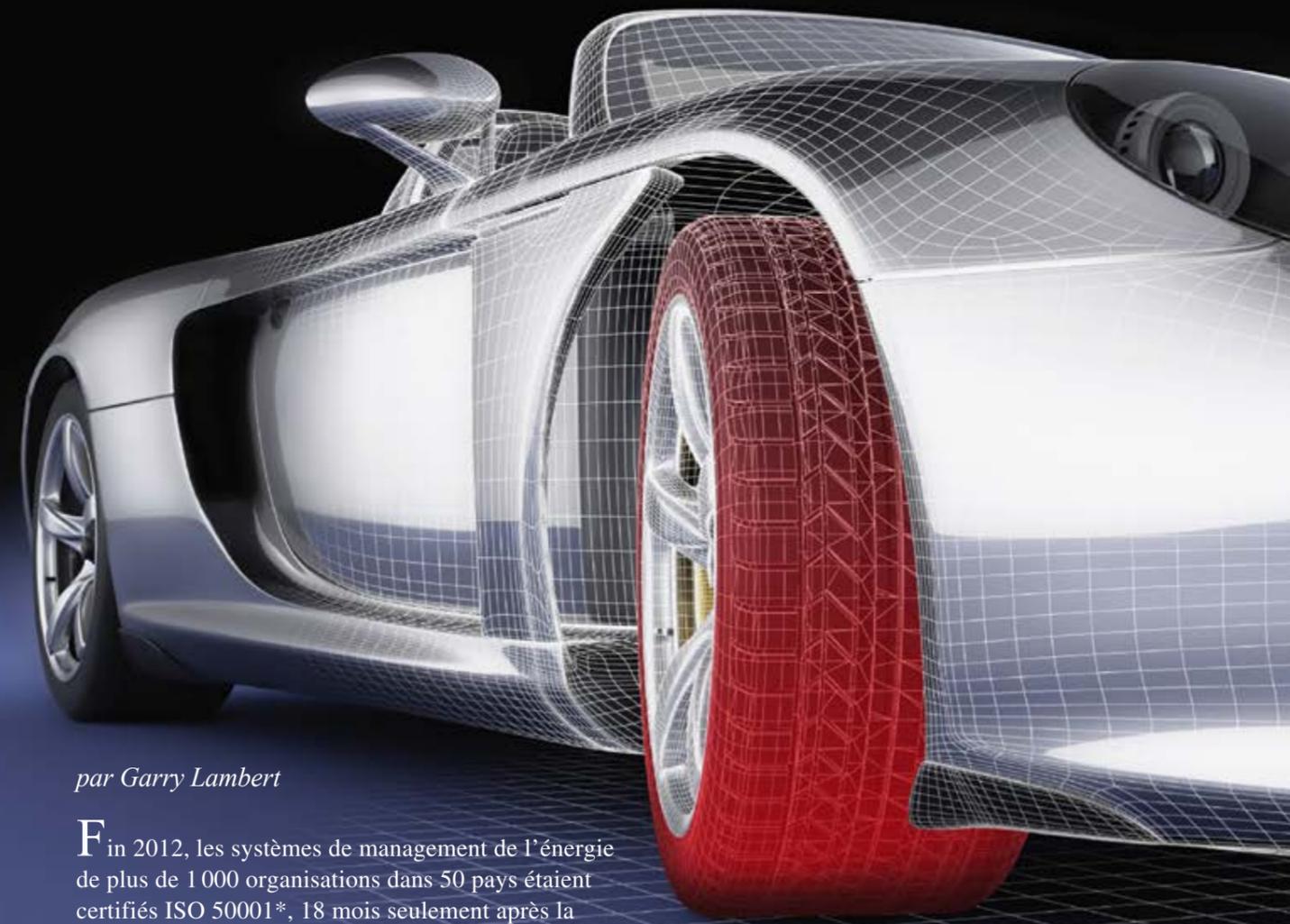
La formation était ouverte aux présidents des comités et sous comités techniques de l'ISO et aux animateurs de groupes de travail de la région. Plusieurs présidents et animateurs des comités nationaux des membres de l'ISO y ont également pris part. En plus des Singapouriens, étaient présents des représentants de Fidji, Inde, Japon, Malaisie, Mongolie, Philippines, Thaïlande et Vietnam. Les participants provenant de pays en développement ont été soutenus financièrement par ISO/DEVT.

ISO/DEVT a en outre organisé une version de cet atelier sur deux jours pour les présidents et animateurs nationaux de SPRING SG, en novembre 2012. ■

Glenn Bosmans, Chef de programme, Participation aux travaux techniques de l'ISO, Développement et services de formation, Secrétariat central de l'ISO.

Ne soyons pas économes de nos économies d'énergie !

Pour Bridgestone, ISO 50001, c'est gagnant-gagnant



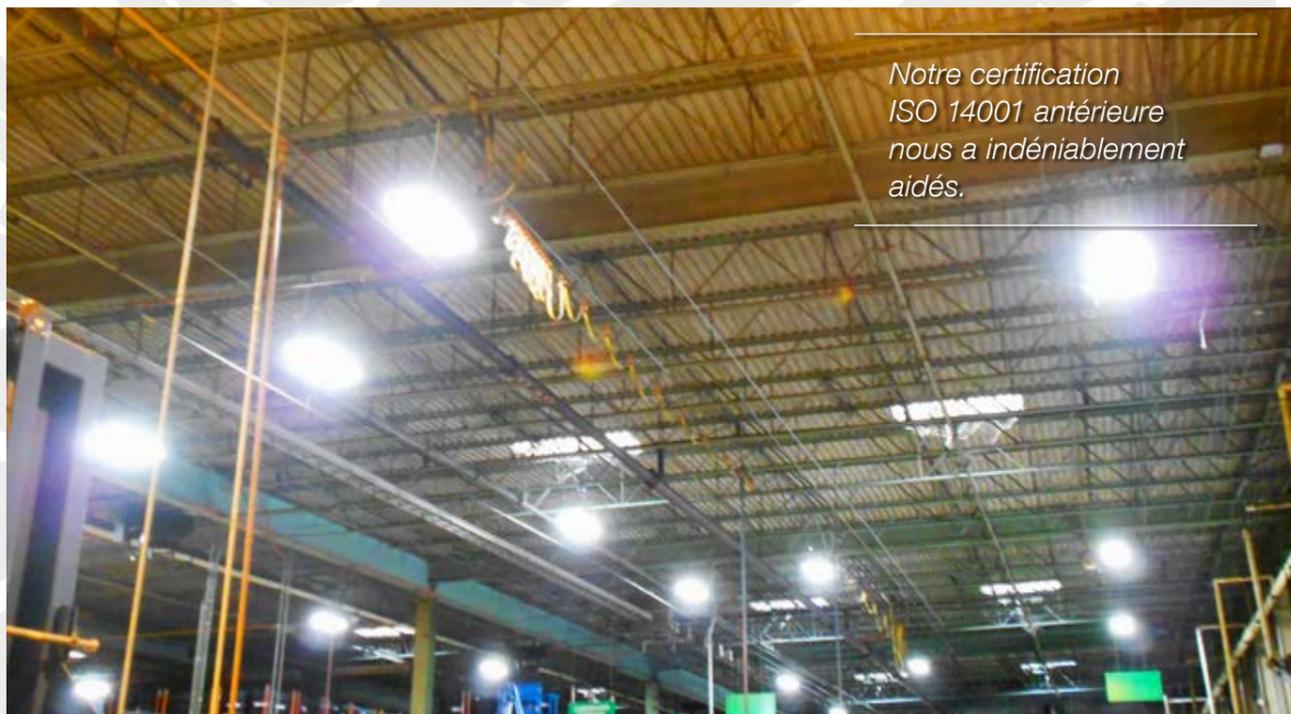
par Garry Lambert

Fin 2012, les systèmes de management de l'énergie de plus de 1 000 organisations dans 50 pays étaient certifiés ISO 50001*, 18 mois seulement après la publication de cette norme. Il s'agit souvent de grandes multinationales qui recherchent l'amélioration continue de leur performance énergétique, notamment en renforçant l'efficacité énergétique et en réduisant l'usage et la consommation énergétiques.

*Selon les statistiques relatives à la certification ISO 50001 (à fin décembre 2012), compilées par Reinhard Peglau, Responsable scientifique principal pour le management environnemental, Agence fédérale allemande de l'environnement.



L'équipe de mise en œuvre d'ISO 50001 à l'usine de Bridgestone Americas à Wilson. De gauche à droite: **Gwen Brinson**, Coordinatrice de la mise en œuvre, **Charles Boswell**, Représentant pour les systèmes de management de l'énergie, **Letha Barnes**, Chargée de projet, Auditeur Dekra I (prestataire d'essais, d'inspection et de certification pour l'industrie automobile), Auditeur Dekra II, et **Gary Williamson**, Directeur de l'usine BATO.



Notre certification ISO 14001 antérieure nous a indéniablement aidés.

En remplaçant les lampes de 1 600 luminaires par des lampes économes en énergie, l'usine Bridgestone de Wilson County compte économiser au moins 180 kW et 1 532 768 kWh d'électricité en un an.

L'usine Bridgestone Americas Tire Operations (BATO) à Wilson County, en Caroline du Nord, États-Unis, est l'une des entreprises tout récemment certifiées ISO 50001. BATO fait partie de Bridgestone Corporation, le plus grand producteur de pneus au monde depuis l'acquisition du Firestone Tire & Rubber Company en 1988. Bridgestone exige aussi de tous ses centres de production qu'ils soient certifiés ISO 14001 pour le management environnemental. À ce jour, 52 sites aux États-Unis ont obtenu cette certification.

Une situation gagnant-gagnant

Pour Gary Williamson, Directeur de l'usine BATO, «notre entreprise s'attache depuis longtemps à consommer moins de ressources naturelles et à instaurer des pratiques de fabrication durable. Cette certification est certes un grand honneur, mais je suis heureux de pouvoir dire qu'elle s'inscrit dans les activités courantes de notre usine. Les économies d'énergie sont bénéfiques pour notre environnement, mais elles sont aussi rentables. Il s'agit donc d'une situation gagnant-gagnant».

L'usine Bridgestone de Wilson County mentionne plusieurs récents projets d'économie d'énergie qui ont contribué à la certification ISO 50001 : passer du fioul au gaz naturel pour les chaudières, couper l'alimentation électrique des machines qui ne sont pas en service, réparer rapidement les fuites de vapeur et d'air, isoler les canalisations et réaliser plusieurs projets d'optimisation de l'éclairage.

ISO Focus+ a demandé à Letha Barnes, ingénieure électricienne à Bridgestone et chargée de projet pour les certifications ISO 50001 et SEP**, de commenter le processus et ce que l'entreprise en a retiré de positif.

ISO Focus+: Quelle a été votre participation au processus de mise en œuvre/certification ?

Letha Barnes : Avec l'aide de mes collègues, j'ai été chargée d'un ensemble de missions : établir notre consommation de référence, identifier les sources d'énergie, modifier et créer de nouvelles procédures et formulaires, réunir les données relatives à l'énergie, communiquer les informations à l'usine, établir le calendrier de la certification et appliquer d'autres exigences de la norme.

**Superior Energy Performance (SEP – Performance énergétique supérieure) est un programme de certification parrainé par l'US Council for Energy-Efficient Manufacturing (Conseil américain pour la production à haut rendement énergétique). Par le biais de son Mature Energy Pathway, il encourage les entreprises à mettre en application plus de 50 «meilleures pratiques énergétiques» et demande, pour obtenir l'agrément, qu'il y ait eu réduction de 15% de l'usage énergétique sur les 10 années précédentes.



Letha Barnes dépose une suggestion de réduction de la consommation d'énergie dans la boîte à idées mise à disposition à l'usine Bridgestone pour sensibiliser les employés aux questions énergétiques et susciter leur engagement.

ISO Focus+: Après la certification ISO 50001, en quoi pensez-vous que l'application de la norme changera ou influencera l'approche adoptée par Bridgestone pour gérer l'énergie ?

Letha Barnes : Nous sommes convaincus que l'application d'ISO 50001 renforcera la prise de conscience de la nécessité de préserver et de bien gérer l'énergie. Chaque membre de l'équipe BATO peut contribuer au management de l'énergie dans ses différentes dimensions, de l'identification de possibilités nouvelles pour réduire la consommation à la conception et à l'achat de produits et services à meilleur rendement énergétique. La norme nous demande d'identifier les opérations qui ont un impact significatif sur

l'énergie. En communiquant et en assurant une formation sur les modalités de l'impact de nos activités professionnelles, nous continuerons à agir sur le management de l'énergie et à être pleinement conscients de son importance.

ISO Focus+: Quel est le domaine d'application de la certification – s'étend-il au-delà de Bridgestone Americas ?

Letha Barnes : Il couvre l'ensemble de l'usine de Wilson. Nous faisons également savoir à nos fournisseurs que nous évaluons la performance énergétique de leurs produits. Une politique pour l'application de systèmes de management de l'énergie



À Bridgestone, la formation mensuelle aux questions énergétiques représente une part importante de la sensibilisation. Ici, **Letha Barnes** examine avec des collègues les statistiques de l'utilisation de l'électricité et du fioul dans le cadre du système de management de l'énergie certifié ISO 50001.

dans toute l'entreprise est en place, mais il n'y a pas forcément de directive imposant la certification ISO 50001.

ISO Focus+: *La mise en œuvre du système de management de l'énergie a-t-elle été simple et directe, et l'avez-vous intégrée à d'autres systèmes de management ISO comme ISO 9001 et ISO 14001 ?*

Letha Barnes: Les exigences de la norme une fois comprises, la mise en œuvre a été simple et directe. Nous avons estimé que nous étions aptes à nous conformer à la norme. Notre certification ISO 14001 antérieure nous a indéniablement aidés. Nous avons pu adapter la documentation et les pratiques existantes à ISO 50001.

ISO Focus+: *Avez-vous dû adapter certaines exigences ou interprétations de la norme aux pratiques et politiques opérationnelles de Bridgestone ?*

Letha Barnes: BATO-Wilson a plus de 38 ans d'existence. Certains compteurs d'origine sont toujours en service. Nous avons dû évaluer nos systèmes de mesure pour pouvoir surveiller et mesurer nos sources d'énergie comme l'exige la norme. Pour les secteurs moins mesurés, nous avons pu déterminer la consommation d'énergie en recueillant un ensemble de données.

ISO Focus+: *Quelles mesures et initiatives d'économies d'énergie comptez-vous mettre en place par suite de la certification ?*

Letha Barnes: Nous anticipons mieux la question de l'énergie dans les conceptions techniques et les achats. La vérification quotidienne des matériels est également plus poussée. Nous comptons poursuivre les audits énergétiques et les projets de réduction de la consommation d'énergie.

Depuis l'application d'ISO 50001, les équipes sont plus conscientes des effets de leurs activités sur la consommation. Elles se montrent davantage proactives, en soumettant des idées de réduction. Par exemple, nous installons de nouveaux luminaires T5 (lampe et ballast) consommant chacun environ 217 W, par comparaison avec les anciens luminaires de 465 W.

Cela représente une économie de 248 W par luminaire et par an. Le remplacement de certaines lampes T12 par des lampes T8 fait partie de cette mise à niveau. D'ici fin 2012, nous devrions avoir mis à niveau 1 600 luminaires. Nous pensons économiser au moins 180 W et 1 532 768 kWh en un an. Nous prévoyons également de mettre à niveau d'autres espaces en 2013, avec pour objectif des économies au moins égales à celles de 2012. ■

Garry Lambert est un journaliste indépendant britannique basé en Suisse.



Siège et Centre de soutien technique de Bridgestone Americas à Nashville, Tennessee, États-Unis.



Tout est dans l'organisation.

Les publicités de l'ISO utilisant le thème des « animaux » ont été retenues dans une liste finale pour les Prix européens de l'excellence 2009, catégorie Publicité d'entreprise.



L'utilisation intégrée des normes de systèmes de management.

Les entreprises et organisations sont aujourd'hui confrontées à de multiples enjeux : management de la qualité et management environnemental, sécurité de l'information, sécurité des denrées alimentaires, sûreté de la chaîne d'approvisionnement, santé et sécurité au travail, etc. Elles se tournent de plus en plus vers les normes de systèmes de management (NSM) pour des solutions efficaces et rentables.

Le livre avec CD **The integrated use of management system standards**



explique comment intégrer, dans le système de management général de l'entreprise, les éléments exigés par différentes normes. Fondé sur l'expérience concrète d'entreprises de toutes tailles, le livre identifie les méthodologies, les outils et les bonnes pratiques.

Disponible auprès des instituts nationaux membres de l'ISO (dont la liste et les coordonnées sont données sur le site Web de l'ISO à www.iso.org) et sur le Webstore du Secrétariat central de l'ISO à www.iso.org/isostore ou par e-mail à ventes@iso.org.

ISBN 978-92-67-10473-7

Organisation internationale de normalisation – www.iso.org

Secrétariat central
1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Genève 20



Datuk Aishah Ahmad

Malaysian Automotive Association

Datuk Aishah Ahmad préside depuis 2000 la Malaysian Automotive Association (MAA). Elle est également Présidente de la Fédération automobile de Malaisie (Automotive Federation Malaysia), Vice-présidente de la Fédération automobile de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE) et Directrice aux Affaires générales de la filiale Motor Group de Sime Darby. Elle siège en outre au Comité de direction du Conseil malaisien de normalisation et d'accréditation ainsi qu'au Comité national des normes de Malaisie (MyNSC) et elle assure, dans le secteur automobile, la représentation de Land Rover.

Nommée en 2002 à la direction de Associated Motor Industries – filiale de Ford Malaisie qui effectue, en Malaisie, l'assemblage des véhicules Ford, BMW, Mazda, Scania et Land Rover – Datuk Aishah Ahmad a plus de 30 ans d'expérience dans le secteur automobile, où elle a exercé en particulier des responsabilités dans les domaines des ventes, du marketing et des relations avec les entreprises et le gouvernement, y compris différents mandats pour Inchcape, Ford Malaysia et Tractors Malaysia. Parmi ses multiples responsabilités, elle a également présidé le Kuala Lumpur International Motor Show en 1994, 2000, 2003, 2006 et 2010.



Photo: Datuk Aishah Ahmad MAA



Photo: Datuk Aishah Ahmad MAA

La Présidente de la MAA, **Datuk Aishah Ahmad**, rencontre le Ministre malaisien du transport, **M. Tun**, et d'autres parties prenantes de l'industrie automobile.

ISO Focus+ : Quelle est la mission de la MAA et qui y participe ?

Datuk Aishah Ahmad : La MAA a pour vocation de promouvoir et de défendre les intérêts de l'industrie automobile et de ses parties prenantes en Malaisie. Parmi ses principales fonctions, elle établit une surveillance de la législation ou des mesures qui touchent les intérêts de ses membres, assure la représentation du secteur auprès du gouvernement pour faire valoir ou sauvegarder les intérêts de l'industrie automobile, et se charge de recueillir, compiler et diffuser aux membres les statistiques des ventes et de la production de véhicules.

Les membres de la MAA sont répartis en trois catégories : membre ordinaire, pour les constructeurs, les assembleurs, les franchisés et les distributeurs exclusifs de véhicules importés en pièces détachées (CKD, *Completely Knocked Down*) et/ou de véhicules entièrement assemblés (CBU, *Completely Built Up*); membre associé, pour les entreprises ou concessionnaires de véhicules automobiles; et membre abonné, pour les entreprises, associations ou personnes ayant en Malaisie des activités commerciales liées à l'industrie automobile.

ISO Focus+ : Quelle est, à vos yeux, l'importance stratégique des Normes internationales pour l'industrie automobile ?

Datuk Aishah Ahmad : Les Normes internationales jouent un rôle important dans un certain nombre de domaines. L'industrie automobile est un secteur important en Malaisie et les constructeurs doivent suivre les réglementations et les normes internationales présentes et futures applicables.

Encore faut-il que ces réglementations et ces normes soient connues et bien comprises, si l'on veut que les entreprises malaisiennes fabriquent des produits qui répondent aux attentes des consommateurs en termes de qualité, de sécurité, de santé et de respect de l'environnement. En outre, la connaissance et la compréhension des normes et réglementations applicables est un atout qui améliore la compétitivité des entreprises du pays pour l'exportation de véhicules et de pièces détachées sur les marchés mondiaux.

En tant que citoyen du monde conscient de ses responsabilités, la Malaisie doit également s'assurer que ses produits sont conformes aux normes et aux pratiques internationalement reconnues et approuvées.

Reconnaissant l'importance des règles et normes internationales, le Gouvernement malaisien a décidé en avril 2006 d'adhérer au « Forum mondial sur l'harmonisation des Règlements concernant les véhicules » (mieux connu sous le nom WP.29) et de devenir partie contractante à l'accord qui fixe les règles de base que les véhicules, pièces et composants doivent satisfaire pour pouvoir être vendus sur les marchés du monde entier.

Fin 2012, la Malaisie avait adopté et publié 55 règlements de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU) sur la sécurité des véhicules. Elle devrait mettre en œuvre 24 autres règlements d'ici la fin 2015. La plupart des normes adoptées par la Malaisie pour l'industrie automobile locale suivront les règlements de la CEE-ONU.

À défaut de règlement de la CEE-ONU, les entreprises peuvent choisir de se conformer à n'importe quelles normes internationalement reconnues et approuvées. Les normes ISO seront alors des plates-formes utiles sur lesquelles les entreprises pourront s'appuyer en matière de spécifications de produits et de management de la qualité.

En mettant en œuvre ces Normes internationales, les acteurs locaux parviendront ainsi

À propos de la Malaysian Automotive Association

La MAA, anciennement connue sous le nom Motor Traders Association, a été créée en 1960. Elle vise à soutenir le développement et la protection des intérêts des constructeurs automobiles en Malaisie, et à les représenter auprès des instances gouvernementales pour les questions clés concernant l'industrie automobile.

Ses activités comprennent des réunions mensuelles du conseil, des conférences de presse deux fois par an, des salons automobiles, la communication des problèmes aux agences gouvernementales compétentes en vue de les résoudre, et la collecte et l'analyse des données relatives aux ventes et à la production de véhicules automobiles, qui seront disséminées aux membres.

En plus de la liaison avec les organismes gouvernementaux et les organisations internationales, la MAA communique régulièrement aux médias les avis, les positions et les objectifs de l'industrie.

L'association compte 253 membres, dont 49 membres à part entière comprenant des constructeurs, des franchisés et des assembleurs, quatre membres associés désignés par les franchisés, et 200 membres abonnés représentant diverses institutions et associations (y compris des banques, des courtiers et des équipementiers) ayant un intérêt dans l'industrie automobile.

Photo : Datuk Aishah Ahmad MAA



Datuk Aishah Ahmad (au centre) à la réunion générale de la MAA en 2011.

à améliorer de façon continue la qualité et la sécurité de leurs produits.

ISO Focus+ : L'ISO a récemment publié la norme ISO 39001, Systèmes de management de la sécurité routière – Exigences et recommandations de bonnes pratiques. Que pensez-vous de cette norme, et comment peut-elle aider en matière de sécurité routière ?

Datuk Aishah Ahmad : En Malaisie, le bilan des accidents de la route est élevé (plus de 6000 morts par an). En 2010, ce fléau a représenté un coût de plus de MYR 9 milliards pour le pays.

Comme d'autres membres de l'ISO, la Malaisie a participé à l'élaboration de normes sur le management de la sécurité routière.

En juin 2008, un comité miroir national du comité technique ISO/TC 241 sur les systèmes

de management de la sécurité du trafic routier a été créé pour examiner et superviser la préparation des normes en Malaisie. Ce comité, qui est présidé par l'Institut malaisien de recherche sur la sécurité routière, regroupe des représentants des organisations concernées.

Toutes les parties prenantes ayant été impliquées dans l'élaboration d'ISO 39001, la norme sera un instrument utile pour aider les organismes gouvernementaux et les entreprises privées à mettre en place une approche structurée et systématique du management de la sécurité routière.

Dans ce contexte, j'espère qu'une meilleure prise de conscience des enjeux conduira chacun à s'engager davantage en vue d'instaurer en Malaisie une culture de la sécurité routière avec de meilleures pratiques de sécurité. Avec un effort concerté de toutes les parties, nous

sommes convaincus que nous parviendrons à faire baisser la mortalité routière.

ISO Focus+ : Quelle est votre implication dans le Comité national des normes de Malaisie (MyNSC), et quel est l'avantage de participer à l'élaboration de Normes internationales ?

Datuk Aishah Ahmad : En tant que principale association automobile du pays, la MAA est représentée dans trois comités : le comité des normes industrielles obligatoires, le comité des normes industrielles sur les véhicules routiers (ISC L) et le comité des normes industrielles sur le pétrole et le gaz (ISC H).

En ma qualité de Présidente de la MAA, je représente l'Association auprès du MyNSC depuis 2010.

Dans la structure des comités ISC, la MAA est représentée par le président de son comité technique et par les membres directement concernés par le domaine d'application des comités en question.

L'Association travaille en étroite collaboration avec des organismes gouvernementaux comme le Département des normes, le Standards and Industrial Research Institute of Malaysia et le Ministère de l'industrie et du commerce international. Nous contribuons donc d'une manière ou d'une autre au développement de la normalisation et de ses activités en Malaisie.

La participation à ces comités nous permet de faire le point sur les politiques et de signaler les problèmes que des normes, règlements techniques et procédures gouvernementales ont posés à nos membres.

La participation présente deux autres avantages : elle nous permet de recommander des mesures, des solutions et des stratégies qui correspondent aux intérêts et aux besoins de l'industrie automobile, et d'être toujours informés en cas de préparation de normes et de règlements internationaux touchant à notre secteur.

ISO Focus+ : Quels sont les avantages pour l'industrie automobile de référentiels ISO tels qu'ISO/TS 16949:2009, Systèmes de management de la qualité – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile, ou celles élaborées par l'ISO/TC 22, Véhicules routiers, et l'ISO/TC 204, Systèmes intelligents de transport ?

Datuk Aishah Ahmad : Les normes sont importantes pour faire en sorte que les entreprises exercent leurs activités de façon sûre, équitable, responsable et sans danger pour la santé.

En utilisant les normes, les entreprises peuvent améliorer la qualité et la cohérence de leurs biens et services, augmenter l'efficacité, réduire les déchets et les coûts, fidéliser leurs clients et dynamiser les exportations internationales.



Les normes ISO permettent en particulier à l'industrie automobile de fabriquer des produits qui répondent aux exigences des clients en termes de qualité, de fiabilité, de sécurité, de technologie et de respect de l'environnement.

Compte tenu de tous les avantages que procure l'adoption des normes, il est important que l'industrie continue de soutenir fermement les activités de normalisation.

ISO Focus+ : Vous qui occupez une fonction de premier plan dans une industrie dominée par les hommes, qu'apporte la mixité au niveau de l'entreprise, quelles difficultés les femmes rencontrent-elles et quels conseils donneriez-vous à des femmes envisageant une carrière dans ce secteur ?

Datuk Aishah Ahmad : Les enjeux sont nombreux pour l'industrie automobile de ce pays, notamment à la suite de la libéralisation du marché. Pour assurer sa survie à long terme, ce secteur doit améliorer ses capacités et sa compétitivité.

Les constructeurs malaisiens cherchent aujourd'hui des débouchés en dehors du marché intérieur et explorent des partenariats avec des constructeurs étrangers pour pouvoir pénétrer les marchés mondiaux.

En vertu de la politique nationale révisée applicable au secteur automobile, les constructeurs bénéficient d'un certain nombre d'incitations telles que les exonérations sur les droits d'importation et d'accises à l'exportation de véhicules et de pièces/composants. Les équipementiers et constructeurs malaisiens doivent convaincre les constructeurs étrangers de l'attractivité de cette forme de partenariat.

Oui, l'industrie automobile est encore ici dominée par les hommes. Mais, dans mon rôle de Présidente de la MAA, je n'ai rencontré

aucun problème à travailler avec la plupart de mes collègues masculins. Une fois que vous avez montré vos compétences, réussi à asseoir votre crédibilité, prouvé que vous savez travailler en équipe – et su faire accepter que c'est vous qui tenez les rênes – il n'y a vraiment aucun problème.

Je ne pense pas que la question de genre soit encore un enjeu. Ce qui est plus important, en revanche, c'est l'expérience, l'engagement, le dévouement et l'intérêt porté au service de l'Association.

Les règlements relatifs à la sécurité sont une priorité constante.

Les possibilités pour les femmes prêtes à envisager une carrière dans l'industrie automobile du pays sont immenses.

Les femmes travaillent dans de nombreux domaines de l'économie malaisienne et représentent environ 36% de la population active. En nommant des femmes à des postes de ministres et de hauts fonctionnaires, le Gouvernement a reconnu leurs compétences.

Dans le 10^e Plan quinquennal pour la Malaisie (2011-2015), le Gouvernement a donné la priorité à l'autonomisation des femmes afin de renforcer leur contribution à l'économie. Au travers de différents programmes, le plan vise à accroître le nombre des femmes engagées dans la vie active, en particulier dans l'encadrement.

Le Gouvernement a annoncé que, d'ici cinq ans, les entreprises doivent compter au moins 30% de femmes dans leurs conseils d'administration (le pourcentage actuel n'est que de 10%).

Le plus grand défi des femmes malaisiennes reste lié à leurs obligations à l'égard de leur famille (enfants et parents âgés). L'absence de services de garderie de qualité est l'un des principaux obstacles à l'activité professionnelle des femmes.

ISO Focus+ : Avec les progrès technologiques rapides et les préoccupations environnementales, quelles sont les priorités de normalisation les plus importantes pour l'industrie automobile en Malaisie ?

Datuk Aishah Ahmad : Les règlements relatifs à la sécurité sont une priorité constante. Travaillant en consultation avec l'industrie, le Gouvernement a déjà mis en œuvre un certain nombre de règlements dans le domaine, dont des règlements sur les ceintures de sécurité à l'arrière des véhicules, les casques de sécurité et la protection des passagers en cas de collision frontale ou latérale.

Une autre priorité, qui représente aussi un défi, concerne l'adoption des Normes internationales les plus récentes sans compromettre la compétitivité de l'industrie. Pour avoir accès aux nouvelles technologies, l'industrie automobile de Malaisie doit se tenir informée des derniers développements internationaux. Toutefois, l'adoption et la mise en œuvre systématique de réglementations et de normes plus strictes et plus récentes représente un investissement coûteux, en particulier pour les petites entreprises. Les acteurs du secteur doivent étudier cette question sérieusement.

Une troisième priorité concerne la question de l'obtention d'une certification reconnue au niveau international, car il est important de relever l'image et l'acceptation des produits vendus sur le marché. ■

ISO 22000 en grande distribution

Une affaire d'intégration

par Achraf Tiouali

Plusieurs publications ont rapporté la particularité de la norme ISO 22000 sur le management de la sécurité sanitaire des aliments, non seulement par rapport aux autres standards internationaux de maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments, mais aussi dans l'évolution qu'elle a apportée à l'analyse des dangers.

En effet, la distinction des points critiques pour la maîtrise et les programmes pré-requis opérationnels en est le sujet de discussion par excellence. Cependant, la dimension du management demeure sous-estimée, malgré l'importance considérable que la norme lui a donnée. Cette importance est plus accentuée dans les grandes entreprises dans lesquelles l'architecture organisationnelle est plus ramifiée. Ces entreprises présentent des directions et départements très nombreux, ce qui engendre une dilution des activités ayant un impact sur la sécurité sanitaire des aliments. Le management dans ce cas-ci trouve toute son importance dans la coordination d'activités, que ce soit au niveau vertical ou horizontal, afin d'atteindre un objectif ultime qui est celui de la fourniture de produits sûrs.

Dans la grande distribution, ISO 22000 offre une réelle opportunité de professionnaliser la maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments.

La dimension managériale

C'est à ce titre que la mise en œuvre de la norme ISO 22000 :2005, *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire*, doit prendre

au sérieux la dimension de management, pas simplement au niveau de la direction qualité, mais à l'échelle de toute l'entreprise. Les entreprises de la grande distribution constituent en effet un parfait exemple de la complexité de la maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments, et par extension de la mise en œuvre de la norme ISO 22000.

La sécurité sanitaire des denrées alimentaires dans les entreprises de la grande distribution fait intervenir plusieurs directions, services et départements dont la coordination se fait sous la houlette de la direction qualité. Au niveau horizontal, ces entités sont représentées, entre autres, par la direction des achats alimentaires, la direction des ressources humaines, la direction technique, la direction marketing, et la direction des finances. Au niveau vertical, il s'agit bien entendu de la direction des ventes qui chapeautent les directions régionales, elles-mêmes constituées de directions de magasins.

À chaque direction, son rôle

Il est en effet primordial, dans le cadre de la conception et de la mise en place d'un système de management de la sécurité sanitaire des aliments, de comprendre le rôle de chaque direction et son lien avec la sécurité sanitaire des aliments.

Ainsi par exemple, la direction des achats, dans le cadre de sa mission, est responsable de la relation commerciale avec les fournisseurs et de l'introduction de nouvelles références de produits, entre autres. Cela implique une collaboration avec la direction qualité. Cette dernière doit alors mettre en œuvre sa procédure de sélection, d'évaluation et de suivi des fournisseurs pour permettre une complète maîtrise de la sécurité sanitaire des produits livrés par les fournisseurs et présents dans les rayons des magasins. Malheureusement, cela n'est pas toujours le cas puisque, parfois, des produits inconnus par la direction qualité sont commercialisés en magasin. D'où l'absence de maîtrise liée au fournisseur.

La mise en œuvre d'ISO 22000 doit prendre au sérieux la dimension de management.

La direction technique quant à elle, est responsable, entre autres, de l'achat d'installations frigorifiques, leur placement dans les magasins et leur entretien. Pour ce faire, et afin de respecter les bonnes pratiques d'hygiène relatives aux installations et équipements dans les magasins, la direction technique doit travailler de concert avec la direction qualité, surtout en ce qui concerne l'usage attendu des installations réfrigérées, la planification et la réalisation des entretiens techniques. Ainsi par exemple, des linéaires réfrigérés à intervalle de température entre 0°C et 4°C ne peuvent pas être utilisés pour les produits de boucherie, notamment le haché (0°C-2°C). Il n'est cependant pas rare de constater la présence d'installations réfrigérées non adéquates pour leur usage en magasin.

L'engagement de la direction

La mise en place effective d'un système de management de la sécurité sanitaire des aliments au sein des entreprises de la grande distribution commence par l'expression de l'engagement de la direction générale. Ici,

le rôle du directeur qualité est prépondérant puisqu'il doit convaincre la direction générale du bien-fondé de l'approche et expliquer la valeur ajoutée du système. Pour ce faire, il est capital d'aligner le projet avec la stratégie de l'entreprise. En effet, afin de gagner la confiance et le soutien de la direction générale, le projet de mise en place du système doit être perçu comme une traduction de la stratégie globale de l'entreprise. Par exemple, une stratégie centrée sur l'entreprise et basée sur l'efficacité n'est pas très compatible avec la mise en place d'un système de type ISO 22000 puisque ce dernier est, par essence, centré sur la satisfaction des clients, permettant de se distancier des concurrents, trouverait dans le système de management de la sécurité sanitaire des aliments un parfait outil opérationnel et d'amélioration continue. La direction générale, après avoir exprimé son engagement en faveur de la mise en place dudit système, doit assurer sa diffusion sur toute l'entreprise. Cette diffusion est capitale dans la mesure où elle prépare les différents collaborateurs à une implication dans la démarche.

Une communication efficace

L'intégration horizontale et verticale, consolidée par l'engagement de la direction générale, est facilitée dans le cadre d'une communication interne effective. Dès lors, les acteurs internes de la maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments doivent être identifiés et des flux de communication établis. Par exemple, une communication effective entre la direction marketing et la direction qualité éviterait d'appliquer en magasin un plan de masse qui aura un impact sur la sécurité sanitaire des aliments (ex : contamination croisée par des allergènes dans les rayons traditionnels). La communication verticale et, particulièrement entre la direction qualité et le magasin, est d'une importance considérable dans la mesure où elle facilite d'une part la conception du système et permet d'autre part à la direction qualité de concevoir des procédures et des outils qui conviennent le plus à la réalité du magasin sans occulter sa fonction commerciale.

Une coordination parfaite

La sécurité sanitaire constitue une exigence implicite à la vente de produits alimentaires. Sa gestion dans la grande distribution est l'apanage de la direction qualité qui détient les compétences spécifiques en la matière. Élever cette gestion vers un système de management nécessite par ailleurs une parfaite coordination des activités ayant un impact sur la sécurité sanitaire des aliments et ce, à l'échelle de l'entreprise de la grande distribution.

Cette coordination a été nommée ci-dessus « intégration verticale et horizontale ». Dès lors, la mise en place d'un système de management de la sécurité sanitaire des aliments nécessite des compétences autres que techniques. Le leadership, par exemple, est essentiel dans la mesure où convaincre et influencer les parties prenantes internes, notamment la direction générale, est une condition sine qua non de l'efficacité du système. Les compétences en matière de marketing et de communication sont aussi importantes puisqu'elles permettent aux personnes impliquées d'adhérer à la démarche.

De plus, une connaissance et une compréhension de la stratégie de l'entreprise permet d'assurer une intégration de la politique de sécurité sanitaire des aliments. D'autres compétences en matière de ressources humaines, opérations ou finance peuvent aussi être rajoutées. Toutes ces disciplines ajoutent à la maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments une réelle dimension de management sur laquelle la norme ISO 22000 insiste particulièrement. Par conséquent, dans le secteur de la grande distribution, cette norme offre une réelle opportunité de professionnaliser la maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments et de l'ouvrir à d'autres disciplines qui sont incontournables pour réussir dans le monde des entreprises d'aujourd'hui. ■

À propos de l'auteur



Achraf Tiouali, Docteur Vétérinaire et Consulting Manager chez Mérieux Nutrisciences, aide les entreprises de la grande distribution à améliorer la gestion de la sécurité des aliments,

notamment à travers la mise en place de la norme ISO 22000. Avec plus de 10 ans d'expérience dans la sécurité des aliments, il a surtout acquis des compétences relatives à la dimension managériale de la gestion de la sécurité des aliments. Il est aussi titulaire d'un Executive MBA de la Rotterdam School of Management aux Pays-Bas.



Votre voix compte

Impliquer les consommateurs dans la normalisation

par Dana Kissinger-Matray

Avec son réseau de 164 membres et plusieurs milliers de comités, sous-comités et groupes de travail, l'ISO forme un ensemble impressionnant de spécialistes. L'utilité de ses travaux, tant pour les entreprises que pour l'amélioration de notre quotidien, a été démontrée. Mais si vous mentionnez « l'ISO » ou les « normes » auprès de personnes choisies au hasard dans votre entourage, combien sauront de quoi il s'agit ? Il y a de fortes chances que, pour bon nombre d'entre elles, les normes soient un concept abstrait, et que le mot ISO soit peu évocateur.

Les normes peuvent sembler bien éloignées de la vie quotidienne et des priorités courantes, mais elles concernent pourtant la plupart des biens et services utilisés tous les jours par les consommateurs, qu'ils en soient conscients ou non. Ils doivent cependant savoir que – à condition d'être bien orientés – ils ont la possibilité de s'impliquer dans les travaux des groupes techniques qui élaborent les normes ou émettent des observations sur celles-ci, et d'influer positivement sur les biens et services mis au point selon ces textes.

Prenons quelques exemples

Que ferions-nous si les cartes bancaires et les cartes de crédit avaient toutes des formes et des tailles différentes ? Grâce à la norme ISO/CEI 7810:2003, *Cartes d'identification – Caractéristiques physiques*, qui en uniformise les dimensions pour un usage plus commode, nous pouvons utiliser ces cartes

dans le monde entier. La norme prévoit en effet des exigences permettant aux fabricants de cartes et de terminaux/lecteurs de cartes de se conformer au format et aux caractéristiques essentielles des cartes d'identification utilisées sur le marché mondial.

De même, comment garantir que nos opérations commerciales en ligne sont sécurisées ? L'ISO a récemment élaboré à cet effet un certain nombre de normes visant à assurer la sécurité des opérations financières, notamment ISO 9564-1:2011, *Services financiers – Gestion et sécurité du numéro personnel d'identification (PIN) – Partie 1 : Principes de base et exigences relatifs aux PINs dans les systèmes à carte*.

Enfin, pouvons-nous nous fier aux briquets que nous utilisons ? Une plus grande confiance est possible grâce à la norme ISO 22702:2003, *Briquets utilitaires – Exigences générales pour la sécurité des consommateurs*, qui fournit des spécifications de sécurité couvrant tous



les produits de consommation produisant une flamme, communément désignés « briquets utilitaires » ou (allume-barbecues, allume-feux ou allume-gaz), et les dispositifs similaires.

Qu'entend-on par « consommateur » et, par quoi commencer ?

L'une des premières initiatives du Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO), au moment de sa création en 1978, fut de définir la notion de « consommateur » comme « tout membre individuel du public en général qui se porte acquéreur ou utilise, à des fins privées, des marchandises, biens ou services ». Cette définition n'a guère varié depuis cette époque.

Dans chaque pays, le membre national de l'ISO est la porte d'accès à l'univers de la normalisation nationale et internationale. Et cela vaut aussi pour les consommateurs ! Les particuliers ou les associations de consommateurs soucieux de connaître le rôle des normes pour la protection des consommateurs peuvent contacter le membre de l'ISO dans leur pays afin d'en savoir plus sur ses priorités de normalisation et son programme de travail. Ils doivent ensuite « choisir leur cheval de bataille » et se concentrer sur la ou les quelques questions qui leur tiennent le plus à cœur. Il peut s'agir de la sécurité sanitaire des aliments, des sièges auto pour enfants, des extincteurs d'incendie, des services pour l'accueil et l'hôtellerie ou de tout autre domaine.

Les consommateurs peuvent participer à l'élaboration des normes et des politiques au sein d'un organisme national de normalisation (ONN) à titre régulier, soit en adhérant à une association de consommateurs déjà engagée,

soit en contactant directement l'ONN. Souvent, un ONN sollicitera la participation des consommateurs par le biais d'une consultation publique ou en invitant un groupe de consommateurs à émettre des observations sur une question spécifique. Consumers International (www.consumersinternational.org) – l'organisation internationale représentant les intérêts des consommateurs, qui compte des membres dans 120 pays – participe également à certains domaines précis de normalisation.

Le point de vue des consommateurs compte

Les experts travaillant au sein des comités techniques chargés de l'élaboration des normes proviennent essentiellement des secteurs de la fabrication et de l'industrie, en rapport avec le domaine technique. Toutefois, le point de vue de l'utilisateur final et des parties prenantes concernées par la norme est tout aussi important, si l'on veut que le produit final soit pertinent pour le marché et apte à l'emploi. Il est donc indispensable que des représentants des consommateurs intéressés et avertis s'engagent dans les travaux des comités techniques.

Les membres de l'ISO jouent un rôle capital.

L'ISO en est bien consciente depuis longtemps et a donc établi l'ISO/COPOLCO comme un moyen de canaliser les points de vue des consommateurs pour qu'ils soient pris en compte dans l'élaboration des normes et des politiques, et continue à encourager la participation de tous les groupes de parties prenantes aux travaux techniques.

L'engagement des consommateurs incite l'ISO à aborder des domaines inexplorés

L'ISO/COPOLCO est le forum international pour les consommateurs dans le domaine de la normalisation. Il n'élabore pas lui-même de Normes internationales, mais il propose des idées de normes et politiques nouvelles qui seront ensuite développées par l'ISO.

Un exemple récent est celui de la norme ISO 14452, *Facturation de services en réseau – Exigences*, publiée en juillet 2012, qui fournit des lignes directrices internationales en matière de pratiques de facturation transparentes pour tous les types de services en réseau. Elle traite des formats de présentation et procédures de facturation, du recouvrement des créances, des mécanismes efficaces de réparation et de demandes d'informations, de la vulnérabilité des clients, et des interruptions de service.

L'une des propositions les plus connues d'ISO/COPOLCO a peut-être été celle d'ISO 26000, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. Cette norme, qui ne se prête pas à la certification, spécifie les termes, définitions et concepts relatifs à la responsabilité sociétale, et donne des conseils sur la manière de mettre en œuvre les meilleures pratiques en la matière, à l'intérieur d'un organisme, et de les faire connaître efficacement à l'extérieur.

Enfin, ISO 10002, *Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*, présente un processus qui devrait obtenir de bons résultats sur le marché et donner aux entreprises les moyens de reconnaître et de traiter les problèmes des consommateurs.

Autres normes en prévision axées sur les consommateurs

Deux autres Normes internationales inspirées par ISO/OPOLCO seront publiées d'ici avril 2013. La première, ISO 10393, *Rappel de produits de consommation – Lignes directrices*, donne des conseils sur le rappel des produits défectueux commercialisés à l'étranger, les juridictions impliquées, la gestion des risques juridiques, et la fidélisation de la clientèle. La deuxième, ISO 10377, *Sécurité des produits de consommation – Lignes directrices pour les fournisseurs*, permet aux fabricants d'évaluer le risque d'un produit de consommation tout au long de son cycle de vie.

Enjeux actuels et futurs

Les consommateurs peuvent apporter, et apportent réellement, une contribution précieuse à la normalisation aux niveaux national, régional et international, mais ils pourraient faire beaucoup plus pour promouvoir les intérêts « côté demande », s'ils s'impliquaient plus activement.

Les membres de l'ISO jouent un rôle capital pour mieux faire connaître l'utilité des normes pour la protection des consommateurs, et le système de l'ISO dans son ensemble devra continuer à mettre en avant son rôle, dans le monde entier, en tant que créateur de solutions pour des problèmes aussi divers que les obstacles techniques au commerce, le changement climatique et la gestion durable des ressources. Mais en fin de compte, l'élaboration de normes véritablement utiles et pertinentes pour répondre à ces enjeux passe par l'engagement d'une clientèle informée et impliquée.

Commençons tout de suite !

Consultez la rubrique L'ISO et le consommateur d'ISO Online (www.iso.org) pour savoir comment vous pouvez, en tant que consommateur, vous impliquer dans le processus d'élaboration des normes.

Un module d'initiation offre la possibilité de se familiariser, à distance, à la participation des consommateurs à la normalisation (voir www.iso.org/sites/consumersStandards/index.htm).

Vous trouverez des renseignements sur les domaines prioritaires et la participation des consommateurs dans le Répertoire ISO sur la participation des consommateurs (*ISO Directory of consumer interest participation*, www.iso.org/isoconsumerdirectory). ■

Dana Kissinger-Matray
est Secrétaire
du Comité de l'ISO
pour la politique en matière
de consommation (ISO/COPOLCO).

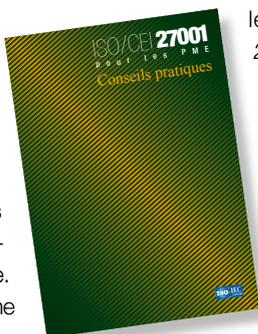


Inquiet d'avoir oublié quelque chose de vraiment important ?

Photo : © Lionel Egger

ISO/CEI 27001 pour les PME

Quand un organisme néglige ses actifs d'information, il a forcément de quoi être inquiet. Les informations peuvent concerner les produits, les procédés de fabrication ou les marchés de l'organisme. Elles peuvent être sensibles, confiées par des clients, des fournisseurs ou des parties prenantes. Une faille dans la protection des actifs d'information peut compromettre l'avenir de l'organisme. La mise en place d'un système



de management de la sécurité de l'information (SMSI) fondé sur ISO/CEI 27001 est un moyen efficace de protéger ces actifs.

Et cela ne concerne pas uniquement les grandes entreprises. *ISO/CEI 27001 pour les PME – Conseils pratiques* lève le mystère sur la sécurité de l'information et présente dans un langage clair, une approche pratique, étape par étape, permettant aux PME de mettre en application un SMSI. Le meilleur remède contre l'inquiétude, c'est d'agir à la source du problème.

Disponible auprès des instituts nationaux membres de l'ISO (voir la liste complète et les coordonnées sur le site Web de l'ISO www.iso.org) et sur le Webstore du Secrétariat central de l'ISO à l'adresse www.iso.org ou par courriel à ventes@iso.org.

**Organisation internationale
de normalisation – www.iso.org**

Secrétariat Central
1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Genève 20

