



Developper le **talent**

Catalogue des
programmes ISO
d'assistance technique
et de formation pour
les membres de l'ISO

Organisation
internationale de
normalisation





L'ISO en bref

L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. L'ISO est composée de quelque 163* membres qui sont les instituts nationaux de normalisation de pays industrialisés, en développement et en transition, de toutes tailles et de toutes les régions du monde. La collection de l'ISO compte actuellement plus de 18 600* normes, qui fournissent au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble des outils concrets pour les trois volets – économique, environnemental et sociétal – du développement durable.

Les normes ISO apportent une contribution positive au monde dans lequel nous vivons. Elles facilitent le commerce, favorisent le partage des connaissances et contribuent à la diffusion du progrès technologique et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité.

Les normes ISO offrent des solutions et des avantages à la quasi-totalité des secteurs d'activité de l'économie – agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, distribution, transports, dispositifs médi-

caux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services.

L'ISO n'élabore que des normes requises par le marché. Les travaux sont menés à bien par des experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupements de consommateurs, des milieux universitaires, et des organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales.

Une Norme internationale ISO représente un consensus mondial sur les connaissances sur un sujet ou processus donné.

* En Mars 2011

Avant-propos

Les membres de l'ISO des pays développés et des pays en développement doivent rester en phase avec l'évolution fascinante de la normalisation internationale. Cela est vrai du personnel des organismes de normalisation, mais aussi de leurs experts (internes et externes) et parties prenantes qui contribuent à l'élaboration des normes, ou qui les utilisent et les appliquent.

Les membres de l'ISO – plus de 160 actuellement – ont manifestement des attentes et besoins différents, en raison de divers facteurs : cadres institutionnels et juridiques, taille de l'organisation, sa place dans l'économie nationale, ressources à disposition, adhésion des parties prenantes, niveau de participation aux travaux techniques de l'ISO, etc. Les membres des pays en développement, soit les trois-quarts des membres de l'ISO, constituent un groupe spécial qui demande un soutien distinctif.

C'est pourquoi l'ISO a mis au point des modules d'assistance technique et de formation adaptés aux divers besoins de ses membres. Le présent catalogue décrit ces modules et leurs destinataires (des mises à jour du catalogue seront mises à disposition en tant que de besoin sur ISO Online à www.iso.org/iso/education_and_training).

Les membres des pays en développement bénéficient principalement des activités d'assistance technique assurées par l'ISO dans le contexte de la mise en œuvre du *Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement 2011-2015*, grâce au soutien financier de donateurs et d'autres membres de l'ISO. Conformément aux objectifs énoncés dans le *Plan d'action*, la sensibilisation, le renforcement des capacités et le soutien à la participation aux travaux techniques de l'ISO sont les résultats les plus importants de ces activités.

De plus, les membres de l'ISO des pays développés et en développement disposant de ressources suffisantes et participant pleinement aux travaux techniques de l'ISO tirent le meilleur parti des divers cours de formation proposés, afin de fonctionner efficacement en utilisant des outils TI (technologies de l'information) et des services électroniques adaptés, ce qui permet de diffuser en temps opportun des référentiels ISO très attendus.

L'assistance technique et la formation de l'ISO sont absolument décisives pour maintenir le système ISO à un degré optimal de réactivité et d'efficacité. Nos membres l'exigent, mais aussi la communauté internationale, qui attend de nous que nous fournissions rapidement des solutions crédibles et consensuelles pour un monde de plus en plus complexe.

Je saisis cette occasion pour rendre hommage aux membres de l'ISO qui apportent une assistance et une formation bilatérales à d'autres membres en sus de la contribution de l'ISO. J'aimerais aussi souligner le soutien financier inestimable apporté par les donateurs et les membres de l'ISO pour aider les pays en développement à bénéficier de l'assistance technique nécessaire.

Rob Steele

Secrétaire général de l'ISO

Mars 2011

Table des matières

1. Types d'activité – Services d'assistance technique et de formation.....	5
1.1 Assistance technique.....	5
1.2 Services de formation.....	6
2. Caractéristiques de l'assistance technique ISO.....	7
2.1 Domaine d'application et financement.....	7
2.2 Critères de participation.....	8
2.3 Assistance orientée vers les objectifs	8
2.4 Assistance dictée par la demande	9
2.5 Assistance axée sur la livraison	9
2.6 Matériels de formation et publications de référence.....	11
2.7 Équilibre géographique	11
2.8 Évaluation de l'impact	12
3. Caractéristiques des services de formation.....	13
3.1 Domaine d'application et financement.....	13
3.2 Critères de participation.....	15
3.3 Objectifs et groupes cibles des cours SF.....	15
3.4 Évaluation de l'impact.....	16
4. Assistance technique de l'ISO – Domaines couverts	17
4.1 Sécurité des denrées alimentaires (AT 1).....	17
4.2 Environnement, changement climatique et management de l'énergie (AT 2).....	19
4.2.1 Systèmes de management environnemental (SME) (AT 2.1).....	19
4.2.2 Changement climatique (AT 2.2)	19
4.2.3 Analyse du cycle de vie (ACV) (AT 2.3).....	20
4.2.4 Management de l'énergie (AT 2.4)	22
4.3 Évaluation de la conformité et facilitation du commerce (AT 3).....	23
4.4 Participation des consommateurs à la normalisation (AT 4)...	24
4.5 Sécurité sociétale (AT 5).....	25
4.6 Responsabilité sociétale (RS) (AT 6)	27
4.7 Sécurité de l'information (AT 7).....	28

4.8	Soutien à la mise en place d'une infrastructure de la normalisation (AT 8).....	29
4.8.1	Forum à l'intention des Directeurs généraux des organismes nationaux de normalisation (AT 8.1).....	29
4.8.2	Renforcement des membres de l'ISO dans les pays en développement au niveau institutionnel (AT 8.2) ...	30
4.8.3	Mettre en place des stratégies nationales de normalisation (AT 8.3).....	31
4.8.4	Créer des liens entre les organisations de promotion du commerce et les ONN (AT 8.4).....	32
4.8.5	Cours sur l'adoption des Normes internationales et la référence à celles-ci (AT 8.5).....	32
4.8.6	Rôle des normes dans le développement économique et la facilitation du commerce (AT 8.6).....	33
4.8.7	Améliorer les capacités TIC (AT 8.7).....	34
4.8.8	Améliorer les capacités de communication et de marketing (AT 8.8).....	35
4.8.9	Financer les ONN – La viabilité financière des organismes nationaux de normalisation (AT 8.9).....	36
5.	Services de formation de l'ISO – Cours	37
5.1	Procédures pour les secrétaires ISO (SF 1).....	37
5.2	Amélioration de la participation à la normalisation internationale (SF 2).....	38
5.3	Rédiger des normes conformément aux <i>Directives ISO/CEI</i> , Partie 2, au moyen du modèle ISO STD (SF 3).....	39
5.4	Utiliser le modèle ISO STD : indications pratiques (SF 4).....	40
5.5	Le Répertoire général de l'ISO et l'extension NMC (SF 5).....	41
5.6	Introduction aux services électroniques de l'ISO (SF 6).....	43
5.7	Services électroniques pour les secrétaires ISO (SF 7).....	44
5.8	Expert ISO en normalisation internationale (cours en ligne) (SF 8).....	45
5.9	Marketing et promotion des Normes internationales ISO (SF 9).....	47
5.10	Bonnes pratiques de normalisation (SF 10).....	48

Normes mentionnées dans la présente publication

ISO 14001:2004, *Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation*

ISO 14040:2006, *Management environnemental – Analyse du cycle de vie – Principes et cadre*

ISO 14064-1:2006, *Gaz à effet de serre – Partie 1 : Spécifications et lignes directrices, au niveau des organismes, pour la quantification et la déclaration des émissions et des suppressions des gaz à effet de serre*

ISO 14064-2:2006, *Gaz à effet de serre – Partie 2 : Spécifications et lignes directrices, au niveau des projets, pour la quantification, la surveillance et la déclaration des réductions d'émissions ou d'accroissements de suppressions des gaz à effet de serre*

ISO 14064-3:2006, *Gaz à effet de serre – Partie 3 : Spécifications et lignes directrices pour la validation et la vérification des déclarations des gaz à effet de serre*

ISO 14065:2007, *Gaz à effet de serre – Exigences pour les organismes fournissant des validations et des vérifications des gaz à effet de serre en vue de l'accréditation ou d'autres formes de reconnaissance*

ISO 22000:2005, *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire*

ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*

ISO/CEI 27001:2005, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences*

ISO/CEI 27002:2005, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Code de bonne pratique pour le management de la sécurité de l'information*

ISO/CEI 27003:2010, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Lignes directrices pour la mise en œuvre du système de management de la sécurité de l'information*

ISO/CEI 27004:2009, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Management de la sécurité de l'information – Mesurage*

ISO/CEI 27005:2008, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Gestion des risques en sécurité de l'information*

ISO/CEI 27006:2007, *Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la sécurité de l'information*

ISO/DIS 50001, *Systèmes de management de l'énergie – Exigences et lignes directrices pour son utilisation*

Types d'activité – Services d'assistance technique et de formation

1



Toutes les activités sont planifiées et mises en œuvre par le département Développement et services de formation (DEVT) au Secrétariat central de l'ISO (ISO/CS).

1.1 Assistance technique

L'assistance technique (AT) de l'ISO est destinée aux membres des pays en développement et se compose d'activités nationales, régionales ou mondiales sur des sujets tels que les suivants :

- Sensibiliser aux normes
- Renforcer les capacités pour gérer la participation nationale à la normalisation internationale
- Améliorer la coopération régionale
- Soutenir la participation à la gouvernance et aux travaux techniques de l'ISO

- Améliorer les capacités en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) pour la participation à la normalisation internationale
- Aider les organismes nationaux de normalisation (ONN) à adopter de bonnes pratiques de management afin d'améliorer leur gouvernance, leur efficacité opérationnelle et leur efficacité, tout en assurant leur viabilité financière à long terme

Des descriptions détaillées des diverses activités AT, y compris leurs objectifs, méthodes de livraison, groupes cibles et bénéficiaires sont données dans la Section 4 ci-après.

1.2 Services de formation

Les services de formation (SF) sont destinés aux membres des pays en développement comme des pays développés. Ils se composent d'activités de formation structurées visant à aider les comités membres de l'ISO à mieux gérer leur participation à la normalisation internationale. Ces activités sont axées sur le transfert des connaissances et le perfectionnement des compétences nécessaires pour répondre aux exigences associées à l'élaboration, à la production et à la diffusion des Normes internationales. Les sujets suivants sont proposés :

- Procédures pour les secrétaires de comités ISO
- Amélioration de la participation à la normalisation internationale
- Rédiger des normes conformément aux *Directives ISO/CEI*, Partie 2, au moyen du modèle ISO STD
- Utiliser le modèle ISO STD : indications pratiques
- Le *Répertoire général de l'ISO* et les comités miroirs nationaux (extension NMC)
- Introduction aux services électroniques de l'ISO
- Services électroniques pour les secrétaires de comités ISO
- Expert ISO en normalisation internationale (cours en ligne)
- Marketing et promotion des Normes internationales ISO
- Bonnes pratiques de normalisation

Des descriptions détaillées des diverses activités SF, y compris leurs objectifs, méthodes de livraison, durée, groupes cibles et bénéficiaires sont données dans la Section 5 ci-après.

Caractéristiques de l'assistance technique ISO



2.1 Domaine d'application et financement

L'assistance technique fournie aux membres de l'ISO dans les pays en développement dans le cadre du *Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement 2011-2015* est financée par des donateurs ou des membres de l'ISO. Elle est fondée sur les principes suivants : l'assistance est orientée vers les objectifs, dictée par la demande, axée sur la livraison et géographiquement bien répartie. La participation aux activités AT bénéficie d'un financement intégral pour les voyages par avion, l'hébergement et les indemnités de séjour, à l'exception des parrainages ad hoc (voir 2.5 ci-après).

Des cours sur mesure, sur un ou plusieurs des sujets mentionnés dans la Section 1.1, sont organisés à la demande de tout comité membre ou membre correspondant de l'ISO d'un pays en développement. Ils peuvent avoir lieu dans les locaux du membre. Des cours sur mesure peuvent également être fournis à des organisations régionales ou sous-régionales qui coopèrent avec l'ISO. La durée et le contenu des cours sont adaptés aux exigences des demandeurs, y compris en omettant ou en élargissant certains sujets en fonction des exigences spécifiques des participants.

2.2 Critères de participation

La participation à toutes les activités AT est sur invitation uniquement. L'ISO, par l'intermédiaire de DEVT, demande aux membres ISO (comités membres, membres correspondants, membres abonnés) dans les pays visés de désigner des candidats correspondant aux profils spécifiés, au cas par cas.



2.3 Assistance orientée vers les objectifs

Le *Plan d'action de l'ISO* est construit autour d'un but, d'un objectif spécifique et de six résultats principaux, comme suit :

But (objectif d'ensemble)

Contribuer à faire progresser la croissance économique des pays en développement et l'accès de ces pays aux marchés mondiaux, améliorer la vie des citoyens, favoriser l'innovation et le progrès technique et réaliser le développement durable, dans ses dimensions économique, environnementale et sociétale.

Objectif spécifique

Renforcer l'infrastructure nationale de normalisation dans les pays en développement afin d'accroître leur participation à l'élaboration, à l'adoption et à la mise en œuvre des Normes internationales dans les secteurs et les sujets qui présentent pour eux un intérêt.

1. Participation accrue aux travaux techniques de l'ISO
2. Renforcement des capacités en matière de normalisation et activités connexes pour les membres de l'ISO et leurs parties prenantes
3. Meilleure sensibilisation au rôle des Normes internationales et aux avantages à tirer de leur utilisation. Les Normes internationales sont donc de plus en plus utilisées
4. Renforcement des membres de l'ISO dans les pays en développement au niveau institutionnel
5. Renforcement de la coopération régionale
6. Intégration de la normalisation en tant que sujet d'étude dans les programmes d'enseignement.

Toutes les activités d'assistance technique visent à réaliser ces objectifs. Les performances sont également mesurées par rapport à ces objectifs.

2.4 Assistance dictée par la demande

Le plan annuel d'assistance technique est établi en réponse aux besoins exprimés par les membres de l'ISO dans les pays en développement et à la lumière de futurs développements envisagés par l'ISO dans des domaines présentant pour eux un intérêt. Les principales sources pour saisir les besoins exprimés sont les résultats de l'enquête annuelle sur l'assistance technique, enquête réalisée par l'ISO auprès de ses membres des pays en développement.

2.5 Assistance axée sur la livraison

A travers le plan annuel d'assistance technique, l'ISO livre une gamme de projets d'assistance technique, utilisant les méthodes de livraison les plus adaptées aux besoins des membres de l'ISO dans les pays en développement.

Les principales méthodes de livraison de l'assistance technique sont les suivantes :

Séminaires : Les séminaires sont organisés pour sensibiliser à un sujet particulier les parties prenantes, du secteur public et du secteur privé, engagées dans la normalisation internationale, ou les utilisateurs des Normes internationales. Il est possible d'organiser les séminaires sur une base mondiale, régionale ou nationale. Leur durée est de deux ou trois jours et ils comptent normalement de 50 à 200 participants.



Ateliers : Les ateliers permettent de réunir les parties prenantes et/ou les experts, en général pour trois à cinq jours, afin de traiter de manière structurée d'un sujet particulier. L'atelier inclut une composante d'interactivité en prévoyant un échange d'informations et d'expériences, en général au sein de groupes restreints. Les ateliers sont organisés au niveau mondial, régional ou national et accueillent un nombre de participants défini avec soin.

Cours de formation : Des cours de formation sont fournis sur des sujets spécifiques qui permettent aux participants de prendre un rôle plus actif dans la normalisation internationale. Les cours de formation peuvent accueillir jusqu'à 20 participants et sont dispensés au niveau mondial, régional ou national.

Conférences : Les conférences sont organisées pour partager et diffuser des informations, plutôt que pour dispenser un enseignement ou une formation. Il est possible de les organiser au niveau mondial, régional ou national. Elles visent un large public et peuvent attirer jusqu'à 200 participants.

Cours de formation des formateurs (FdF) : Les cours de formation des formateurs sont organisés pour aider les organismes nationaux de normalisation à améliorer leur capacité à fournir une formation efficace aux parties prenantes nationales et aux organisations déléguées participant à la normalisation et aux activités connexes. Les cours de formation des formateurs durent en général une semaine et sont organisés au niveau mondial, régional ou national. Ils sont souvent suivis d'une série de cours dispensés par les personnes qui ont été formées.

Parrainages : Un soutien est offert aux membres de l'ISO dans les pays en développement pour encourager leur participation aux réunions des comités techniques (TC), sous-comités (SC) et groupes de travail (GT) de l'ISO. Le soutien a pour but d'être un élément catalyseur pour une plus grande participation des pays en développement aux réunions des ISO/TC/SC/GT.

Les deux types suivants de parrainage sont fournis aux membres de l'ISO :

- **Parrainage ad hoc :** L'ISO appuie les parrainages ad hoc en finançant le voyage par avion seulement aux membres qui souhaitent participer à un TC, SC ou GT de leur choix.

Le membre peut être membre (P) ou (O) du TC, SC ou GT concerné. Il peut bénéficier d'un maximum de trois parrainages dans une année donnée. Les candidatures à ces parrainages sont soumises par les membres à leur propre initiative.

- **Parrainage fondé sur un projet:** L'ISO finance le voyage en avion, l'hébergement et les indemnités de séjour des membres pour la participation à des TC, SC ou GT choisis. Ces parrainages sont fournis par l'ISO uniquement sur invitation et sont limités, en raison de contraintes de financement, à un certain nombre de pays dont la participation est jugée essentielle pour le TC, SC ou GT concerné. La préférence est donnée aux membres (P) et les candidats devront avoir des profils techniques rigoureux. Un soutien continu dépend de la création et du maintien par le membre de comités miroirs nationaux impliquant les parties prenantes concernées.

Bourses: Les bourses permettent de dispenser une formation spécialisée aux personnes des pays en développement au sein de comités membres bien établis traitant de leur domaine de compétence.

2.6 Matériels de formation et publications de référence

Des matériels de formation et publications de référence sur la normalisation et les questions connexes sont préparés à l'intention des membres de l'ISO dans les pays développés et les pays en développement.

2.7 Équilibre géographique

L'assistance technique est organisée pour bénéficier à tous les membres de l'ISO dans les pays en développement et elle est répartie de manière équitable, dans la mesure du possible, entre les neuf régions ISO. Les régions en liaison de l'ISO sont actuellement les suivantes :

1. Région arabe
2. Caraïbes et Amérique centrale
3. Asie centrale
4. Europe centrale et de l'Est
5. Afrique centrale et de l'Ouest
6. Asie de l'Est et du Sud-Est
7. Afrique de l'Est et australe
8. Amérique du Sud
9. Asie du Sud

2.8 Évaluation de l'impact

Les retours d'information des participants à chaque formation et activité de sensibilisation sont recueillis au moyen d'un questionnaire que chaque participant remplit le dernier jour. L'analyse de ces retours d'information s'attache à établir dans quelle mesure l'activité a apporté les outils permettant aux participants de mieux effectuer leurs tâches courantes et si leurs attentes ont été satisfaites. Ces informations sont utilisées pour améliorer en permanence le contenu technique et la prestation du service.

Cette évaluation est complétée par une procédure supplémentaire destinée à évaluer les impacts : six à huit mois après l'évènement, un questionnaire est envoyé à chaque participant à une activité régionale ou mondiale, et un questionnaire distinct est adressé à chaque ONN ayant accueilli une activité nationale, régionale ou mondiale. L'objectif est d'évaluer si l'activité ISO a eu un effet multiplicateur au niveau national et si l'ONN a pris des dispositions pour assurer une plus large diffusion des connaissances acquises par les participants qu'il avait désignés.

Caractéristiques des services de formation

3



3.1 Domaine d'application et financement

Des cours de formation réguliers sur plusieurs des sujets mentionnés en 1.2 ci-dessus sont proposés dans les locaux du Secrétariat central de l'ISO (ISO/CS) à Genève, Suisse, à l'intention des comités membres et membres correspondants de l'ISO des pays développés et en développement.

Des cours sur mesure fondés sur un ou plusieurs des sujets mentionnés en 1.2 peuvent être organisés à la demande de tout comité membre ou membre correspondant de l'ISO d'un pays développé ou en développement. Ils peuvent avoir lieu soit dans les locaux du membre, soit à Genève. Des cours sur mesure peuvent également être organisés pour les organisations régionales ou sous-régionales coopérant avec l'ISO. La durée et le contenu des cours sont adaptés aux besoins du demandeur, y compris en omettant ou en élargissant certains sujets selon les exigences spécifiques des participants.

Le *cours en ligne* « Expert ISO en normalisation internationale » est un cours pratique à distance offert au personnel des comités membres et membres correspondants de l'ISO sur des aspects essentiels de la normalisation internationale. Le cours est géré à partir de l'ISO/CS à Genève.

Des *cours collectifs régionaux* sur un ou plusieurs des sujets mentionnés en 1.2 peuvent être organisés spécifiquement pour les pays en développement. Ces cours sont répartis équitablement, dans la mesure du possible, entre les neuf régions ISO.

Les activités de formation sont financées par les pays participants, par le budget de l'ISO ou par des fonds de donateurs, comme suit :

- Cours basés à Genève (aucun frais d'inscription et de participation, mais les participants doivent prendre en charge leurs frais de voyage, d'hébergement et de séjour)
- Cours sur mesure (l'organisation ou le membre demandeur doit prendre en charge les frais des participants et verser une somme à l'ISO pour les frais de l'engagement de formateurs, calculés sur une base de recouvrement des coûts)
- Cours de l'ISO en ligne (financés par l'ISO ou des donateurs)
- Cours collectifs régionaux (financés par l'ISO ou des donateurs)

Les cours sont dispensés par le personnel de l'ISO/CS et des membres de l'ISO. De nombreux cours sont conçus et dispensés par les personnes qui sont responsables des activités et services correspondants à l'ISO/CS.





3.2 Critères de participation

Des précisions concernant la participation aux sessions de formation régulières basées à Genève se trouvent également sur ISO Online à www.iso.org/iso/training_at_iso. *Veillez noter que ces cours ne sont proposés qu'en anglais.* Une lettre circulaire du Secrétaire général de l'ISO informe chaque année tous les membres des cours qui sont proposés et invite à des candidatures. Les candidats sont enregistrés sur le principe du premier venu-premier servi, en s'efforçant de garantir l'égalité des chances entre les membres de l'ISO. Il convient que la préinscription pour les sessions régulières se fasse par l'intermédiaire du membre de l'ISO concerné. Le formulaire de préinscription pour les sessions régulières se trouve à www.iso.org/iso/dates_of_training_sessions_2011

La participation à des cours sur mesure est déterminée par l'organisation qui les demande et qui émet et gère les invitations et la participation.

La participation aux cours en ligne est sur invitation uniquement, par une lettre circulaire du Secrétaire général de l'ISO. *Veillez noter que ces cours ne sont proposés qu'en anglais.*

La participation à des cours collectifs régionaux se fait par invitation uniquement. L'ISO, par l'intermédiaire de DEVT, demande aux membres de l'ISO (comités membres, membres correspondants) dans les pays visés de désigner des candidats correspondant aux profils spécifiés, au cas par cas.

3.3 Objectifs et groupes cibles des cours SF

Chaque cours est conçu pour un public précis. Certains cours visent à donner à des professionnels jouant un rôle clé l'occasion d'acquérir ou d'actualiser les connaissances nécessaires pour gérer des travaux de comités ISO. Il s'agit notamment des secrétaires et

présidents expérimentés et récemment nommés de comités ISO, des animateurs de groupes de travail (GT) ainsi que des membres de comités.

D'autres cours sont conçus spécifiquement pour les personnels des membres de l'ISO afin de les aider à exercer leurs fonctions. Il s'agit notamment des personnels chargés de la communication et du marketing, des personnels chargés des relations internationales et des directeurs techniques.

De plus amples précisions sur chaque cours sont données dans la Section 5 ci-après.

3.4 **Évaluation de l'impact**

Le même processus général d'évaluation de l'impact que pour les activités AT (voir 2.8 ci-dessus) est réalisé pour les activités SF, en prenant pleinement en considération le fait que ces activités sont destinées à des stagiaires qui ont des rôles spécifiques dans le processus de normalisation.

Assistance technique de l'ISO – Domaines couverts

4



4.1 Sécurité des denrées alimentaires (AT 1)

Objectifs

- Aider les organisations opérant dans la chaîne alimentaire à comprendre les avantages d'ISO 22000:2005, *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire* et des techniques modernes de management de la sécurité des denrées alimentaires
- Appuyer la diffusion d'ISO 22000
- Créer un pool de formateurs dans divers pays et régions

Méthode de livraison

- Ateliers nationaux et régionaux
- Cours de formation des formateurs (FdF)



Groupes cibles

- Pour les activités de sensibilisation, les groupes cibles sont des professionnels du secteur agroalimentaire, y compris les agences d'inspection des denrées alimentaires responsables de la mise en œuvre de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires dans les entreprises impliquées à tous les stades de la chaîne d'approvisionnement alimentaire
- Pour la FdF, l'objectif est de former des spécialistes/praticiens de l'industrie, des pouvoirs publics et des milieux universitaires ayant une connaissance préalable d'ISO 22000, à la théorie et à la pratique concrète de la conception de la formation, de sa livraison, de son évaluation et des compétences associées. D'importants matériels sur des questions liées à ISO 22000 (y compris des études de cas) sont également remis aux futurs formateurs pour leur permettre d'organiser des programmes de sensibilisation à ISO 22000 dans leur propre pays

Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG
- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation
- Organisations de promotion du commerce
- Points focaux de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de la Commission du Codex Alimentarius

4.2 Environnement, changement climatique et management de l'énergie (AT 2)

4.2.1 Systèmes de management environnemental (SME) (AT 2.1)

Objectifs

Promouvoir la mise en application d'ISO 14001 sur les systèmes de management environnemental dans tout type d'organisation en vue de préserver l'environnement et de réaliser le développement durable.

Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux de sensibilisation.

Groupes cibles

Participants de la communauté de la normalisation, de l'industrie, des pouvoirs publics et des milieux universitaires.

Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG
- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation



4.2.2 Changement climatique (AT 2.2)

Objectifs

Donner des lignes directrices suivant ISO 14064 pour permettre aux organisations d'effectuer leurs inventaires de gaz à effet de serre (GES), de quantifier et déclarer leurs réductions d'émissions ou

leurs projets de suppression des GES, et de faire valider ou vérifier de façon indépendante ces rapports GES. De plus, promouvoir les lignes directrices d'ISO 14065 pour mettre en place un système d'accréditation des organismes indépendants de validation et de vérification des déclarations relatives aux GES.

Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux de sensibilisation.

Groupes cibles

Participants de la communauté de la normalisation, de l'industrie, des pouvoirs publics et des milieux universitaires.

Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG
- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation

4.2.3 Analyse du cycle de vie (ACV) (AT 2.3)

Objectifs

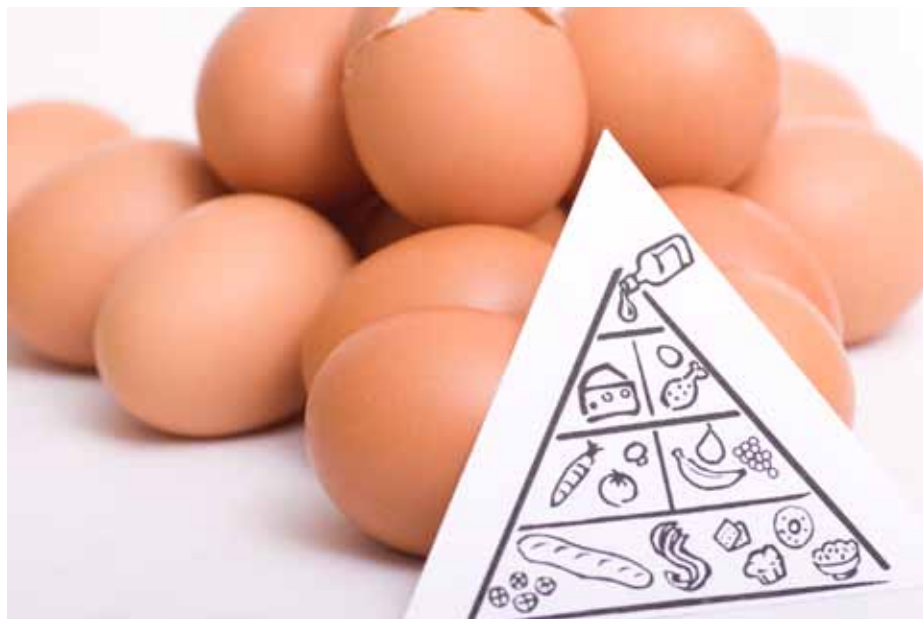
Donner des lignes directrices sur les principes et le cadre applicables à la compilation et à l'évaluation des entrants, des sortants et des impacts environnementaux potentiels d'un système de produits au cours de son cycle de vie, en utilisant ISO 14040. L'ACV traite des aspects environnementaux et des impacts environnementaux potentiels sur tout le cycle de vie d'un produit (du berceau à la tombe).

Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux de sensibilisation.

Groupes cibles

Participants de la communauté de la normalisation, de l'industrie, des pouvoirs publics et des milieux universitaires.



Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG
- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation

4.2.4 Management de l'énergie (AT 2.4)

Objectifs

Sensibiliser à ISO 50001 afin d'engager les décideurs politiques, les autorités de normalisation et les utilisateurs potentiels de la norme et fournir des solutions possibles pour l'élaboration de politiques nationales complémentaires appuyant l'adoption de produits et services économes en énergie. Certaines activités sont réalisées conjointement avec l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI).

Méthode de livraison

- Ateliers nationaux et régionaux de sensibilisation
- Parrainages pour la participation à des réunions de comités techniques de l'ISO

Groupes cibles

Participants de la communauté de la normalisation, de l'industrie, des pouvoirs publics et des milieux universitaires.



Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG
- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation et secteurs de l'énergie

4.3 Évaluation de la conformité et facilitation du commerce (AT 3)

Objectifs

- Apporter les connaissances indispensables à la compréhension des normes et guides ISO qui établissent les pratiques approuvées au niveau international sur les activités d'évaluation de la conformité – la « boîte à outils du CASCO¹⁾ »
- Fournir des informations pour mieux comprendre ce que l'Accord OMC attend des normes, règlements techniques et procédures/méthodes d'évaluation de la conformité, y compris l'acceptation des résultats d'évaluation de la conformité par l'accréditation, l'évaluation par des pairs et les accords de reconnaissance mutuelle
- Aider des organisations dans des pays et régions en développement choisis à établir la confiance dans les activités d'évaluation de la conformité, facteur essentiel pour faciliter l'accès aux marchés



Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux.

Groupes cibles

- Spécialistes de l'organisme national de normalisation, de l'industrie et des pouvoirs publics afin de faire comprendre les liens entre le commerce et l'évaluation de la conformité
- Spécialistes des milieux des laboratoires, de la certification et de l'inspection afin de mieux connaître ce que l'on doit attendre de la boîte à outils du CASCO, en couvrant tous les aspects de la définition, de la mise en œuvre, de l'évaluation, de la reconnaissance et de l'utilisation de l'évaluation de la conformité (étalonnage, essais, certification, inspection et accréditation)

Bénéficiaires

Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de

1) Comité ISO pour l'évaluation de la conformité

consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG

- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation
- Organisations de promotion du commerce
- Points focaux de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de la Commission du Codex Alimentarius

4.4 Participation des consommateurs à la normalisation (AT 4)

Objectifs

- Améliorer la représentation et la participation des groupes de parties prenantes (consommateurs) dans l'élaboration des normes aux niveaux national, régional et international
- Créer des liaisons entre les organisations de consommateurs et les ONN
- Créer un pool de formateurs sur les questions liées aux consommateurs aux niveaux national, régional et international

Méthode de livraison

- Ateliers nationaux et régionaux
- Cours de Formation des Formateurs



Groupes cibles

- Pour les activités de sensibilisation, les groupes cibles sont constitués de personnes de la communauté de la normalisation, des associations de consommateurs et des organisations chargées de l'élaboration de politiques concernant la protection des consommateurs
- Pour les FdF, l'objectif est de former des représentants des associations de consommateurs et des organismes de normalisation à devenir formateurs en matière de participation des consommateurs à la normalisation, en couvrant les aspects théoriques et pratiques de la conception de la formation, de sa livraison et de son évaluation et des compétences associées, ainsi que les questions importantes concernant la participation des consommateurs (y compris des études de cas)

Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : consommateurs et groupes de consommateurs ; industrie ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; ONG
- Décideurs gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Industries d'exportation

4.5 Sécurité sociétale (AT 5)

Objectifs

- Appuyer la participation des pays en développement à la formulation de normes internationales qui améliorent et accroissent les capacités de gestion de crise ainsi que les capacités de gestion de la continuité des activités, en cas de crise au niveau sociétal. Cela inclut la nécessité de prendre en compte des approches techniques, humaines, organisationnelles, opérationnelles et de management ainsi que la fonctionnalité opérationnelle et l'interopérabilité
- Sensibiliser les parties prenantes et les praticiens à la nécessité d'une bonne gestion de crise et aux outils associés

Méthode de livraison

- Soutien financier à la participation à des réunions de comités techniques ISO
- Ateliers régionaux
- Encadrement des stagiaires lors d'ateliers nationaux ou régionaux

Groupes cibles

- Professionnels des organismes nationaux de normalisation, des pouvoirs publics, des autorités de gestion des catastrophes et des organisations chargées de l'élaboration de politiques pour la participation aux travaux de normalisation internationale
- Pour les activités de sensibilisation, les groupes cibles sont constitués de personnes de la communauté de la normalisation, des pouvoirs publics, des autorités de gestion des catastrophes et des organisations chargées de l'élaboration de politiques en ce qui concerne la protection sociétale

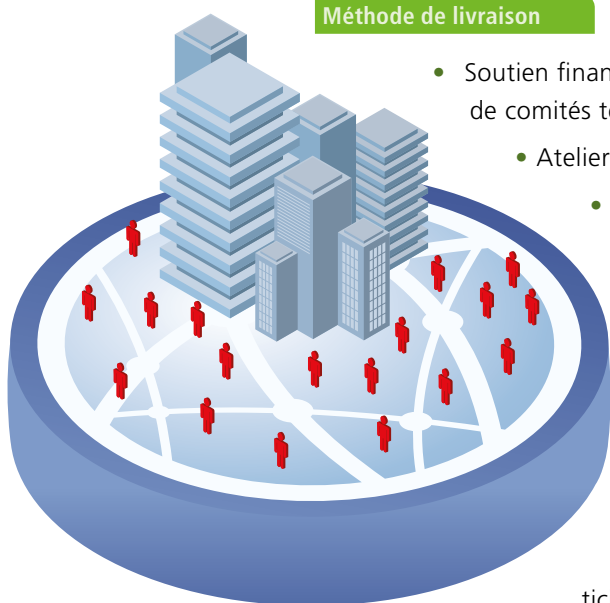
Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, en particulier les consommateurs et les groupes de consommateurs ainsi que l'industrie, les associations/organismes professionnels, les institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; les ONG
- Grand public
- Organisations nationales et internationales d'aide et de secours en cas de catastrophe

4.6 Responsabilité sociétale (RS) (AT 6)

Objectifs

- Sensibiliser les ONN et leurs parties prenantes à la Norme internationale de l'ISO, ISO 26000
- Renforcer les capacités au sein des ONN et d'autres parties prenantes en vue de créer un pool de ressources pour conseiller les organisations sur l'application de la norme



- Sensibiliser les organisations aux avantages découlant de l'application de la norme dans le cadre des bonnes pratiques et les aider à atteindre ce but

Méthode de livraison

- Ateliers nationaux, régionaux et mondiaux de sensibilisation et de formation
- Cours de Formation des Formateurs (FdF)
- Encadrement des stagiaires
- Soutien technique à des organisations choisies pour l'application de la norme ISO relative à la responsabilité sociétale

Groupes cibles

- Pour les activités de sensibilisation, de formation et de FdF, les groupes cibles sont des professionnels des organismes nationaux de normalisation, des pouvoirs publics, de l'industrie, des organisations de consommateurs, du monde du travail et des ONG ainsi que des décideurs politiques et des dirigeants d'organisations intéressées à l'application de la norme
- Nombre choisi d'organisations acceptant d'appliquer la norme à titre d'organisations pilotes

Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; syndicats ; établissements d'enseignement et de recherche ; ONG
- Organisations ayant des ressources limitées, par exemple petites et moyennes entreprises

4.7 Sécurité de l'information (AT 7)

Objectifs

Aider les organisations

- A mettre en œuvre des systèmes de management de la sécurité de l'information (SMSI) en vue de protéger l'information d'un large éventail de menaces pour garantir la continuité des activités, réduire au minimum les dommages aux activités

et optimiser le retour sur investissement et les opportunités commerciales

- Comprendre les exigences de la Norme internationale ISO/CEI 27001
- Acquérir une connaissance approfondie du contenu des normes ISO/CEI 27002:2005, ISO/CEI 27003:2010, ISO/CEI 27004:2009, ISO/CEI 27005:2008 et ISO/CEI 27006:2007
- Comprendre comment mettre en œuvre un SMSI, les évaluations des risques et le choix des contrôles
- Examiner des enjeux importants du management des risques et acquérir une expérience concrète de la réalisation d'évaluations des risques

Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux.

Groupes cibles

Participants et spécialistes TI de la communauté de la normalisation, de l'industrie, des pouvoirs publics et des milieux universitaires.

Bénéficiaires

- Professionnels des TI et de la sécurité de l'information qui, en participant à la gestion ou à la direction de l'infrastructure TI de leur organisation, sont chargés d'établir et de maintenir des politiques, pratiques et procédures de sécurité de l'information
- Administrateurs systèmes, gestionnaires de télécommunications, responsables de la sécurité de l'entreprise et responsables de la planification de la sûreté et de la continuité
- Professionnels de l'audit financier et du contrôle de gestion, professionnels non spécialisés dans les TI mais chargés d'évaluer les activités, l'infrastructure et la sécurité TI de leur organisation

4.8 Soutien à la mise en place d'une infrastructure de la normalisation (AT 8)

Objectif général du groupe d'actions dans ce domaine

- Aider les ONN à engager leurs parties prenantes et d'autres utilisateurs des normes et à appliquer de bonnes pratiques de normalisation et de réglementation
- Aider les ONN à adopter de bonnes pratiques de management afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle et leur efficacité tout en assurant leur viabilité financière à long terme
- Aider les ONN à atteindre leurs décideurs politiques et les utilisateurs des normes pour démontrer le rôle essentiel des normes dans le développement économique et le commerce, ouvrant la voie à une croissance durable et à l'atténuation de la pauvreté

4.8.1 Forum à l'intention des Directeurs généraux des organismes nationaux de normalisation (AT 8.1)

Objectifs

Échange d'expérience des Directeurs généraux d'ONN, notamment sur

- Les bonnes pratiques en normalisation
- La participation aux travaux de normalisation internationale
- La gouvernance des ONN et l'engagement des parties prenantes
- Les pratiques d'évaluation de la conformité
- Les avantages économiques des normes
- La sensibilisation des décideurs politiques
- La viabilité financière des ONN
- Les liaisons entre l'ONN et les autorités de réglementation
- La réponse aux besoins des clients pour réaliser une viabilité à long terme

Méthode de livraison

Atelier/Forum régional des Directeurs généraux et travail en réseau.

Partenaires potentiels

Organisations régionales et sous-régionales engagées dans la normalisation ou des activités connexes.

Groupes cibles

Directeurs généraux des ONN dans les pays en développement.

Bénéficiaires

Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; syndicats ; établissements d'enseignement et de recherche ; ONG.



4.8.2 Renforcement des membres de l'ISO dans les pays en développement au niveau institutionnel (AT 8.2)

Objectifs

- Fournir des lignes directrices et des conseils à la direction des ONN grâce à des missions de conseil à court terme pour répondre à des besoins clairement identifiés
- Encourager les partenariats entre les membres ISO bénéficiaires et d'autres membres ISO, des pays en développement comme des pays développés (stages et bourses, encadrement, échange de manuels et de procédures de bonnes pratiques)

Méthode de livraison

- Missions de conseil
- Séminaires et ateliers nationaux
- Formation et encadrement en stage

Groupes cibles

Membres de l'ISO dans les pays en développement.

4.8.3 Mettre en place des stratégies nationales de normalisation (AT 8.3)

Objectifs

Permettre aux responsables de la normalisation au sein des ONN d'effectuer une évaluation hautement proactive et rigoureuse des priorités nationales de la normalisation, en s'assurant que les ressources limitées sont allouées de façon à obtenir des effets optimaux et que les activités de normalisation sont fondées sur des besoins clairs et bien documentés. Le programme encourage également une contribution de haut niveau des parties prenantes dans la formulation de la stratégie de la normalisation.

Méthode de livraison

- Atelier régional
- Encadrement avant et après les cours

Groupes cibles

Membres de l'ISO dans les pays en développement.

Bénéficiaires

Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; syndicats ; établissements d'enseignement et de recherche ; ONG.

4.8.4 Créer des liens entre les organisations de promotion du commerce et les ONN (AT 8.4)

Objectifs

Fournir aux ONN et aux organisations de promotion du commerce (OPC) un cadre leur permettant d'établir la meilleure approche pour développer et renforcer leur coopération et venir ainsi en soutien à la compétitivité internationale des entreprises, y compris les petites et moyennes entreprises (PME).

Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux.

Groupes cibles

Représentants des ONN et des OPC.

Bénéficiaires

Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie, associations/organismes professionnels, décideurs politiques gouvernementaux, par exemple dans le domaine du commerce international ; industries d'exportation et organisations de promotion du commerce ; points focaux de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de la Commission du Codex Alimentarius.

4.8.5 Cours sur l'adoption des Normes internationales et la référence à celles-ci (AT 8.5)

Objectifs

- Expliquer les avantages de l'adoption de Normes internationales (IS) en tant que normes régionales ou nationales
- Expliquer les obligations nationales dans le cadre de l'Accord de l'OMC sur les Obstacles techniques au commerce (OMC/OTC) pour ce qui concerne l'utilisation des Normes internationales comme base des règlements techniques
- Présenter aux participants un modèle de système de réglementation technique conforme à l'Accord OMC/OTC et utilisant des normes internationales adoptées
- Expliquer en détail les méthodes d'adoption des normes internationales et d'autres référentiels internationaux en tant que normes ou autres référentiels régionaux ou nationaux, conformément au Guide ISO/CEI 21

- Donner des lignes directrices sur les politiques et les pratiques que les ONN devraient établir pour l'utilisation et l'adoption des normes internationales et la référence à celles-ci

Méthode de livraison

Cours nationaux et régionaux.

Groupes cibles

Professionnels des ONN et des autorités de réglementation ainsi que des ministères du commerce et des associations commerciales.

Bénéficiaires

Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; organisations de l'infrastructure nationale de la qualité, y compris les institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité.



4.8.6 Rôle des normes dans le développement économique et la facilitation du commerce (AT 8.6)

Objectifs

- Sensibiliser à la méthodologie ISO pour la vérification et la quantification des avantages économiques et sociaux des normes consensuelles, à la fois pour le suivi et la hiérarchisation des activités de normalisation et à des fins de communication
- Fournir un ensemble de méthodes permettant de mesurer l'impact des normes sur la création de la valeur organisationnelle, en mettant l'accent sur les organisations commerciales

- Donner aux décideurs des critères clairs et gérables pour évaluer la valeur associée à l'utilisation des normes
- Fournir des lignes directrices pour la mise au point d'études visant à évaluer les avantages des normes dans un secteur industriel particulier

Méthode de livraison

Ateliers nationaux et régionaux.

Groupes cibles

Professionnels des ONN, de l'industrie, des organisations chargées de l'élaboration de politiques et des ministères.

Bénéficiaires

- Principales parties prenantes des membres de l'ISO dans les pays en développement, notamment : industrie ; pouvoirs publics au niveau national, étatique/provincial et local ; consommateurs et groupes de consommateurs ; associations/organismes professionnels ; institutions pour la qualité et l'évaluation de la conformité ; syndicats ; établissements d'enseignement et de recherche ; ONG
- Décideurs politiques gouvernementaux, par exemple dans le domaine de l'environnement, de l'industrie, de la planification économique, de la santé, du commerce international, de la protection des consommateurs ; autorités de réglementation
- Grand public
- Secteurs industriels d'exportation ; organisations de promotion du commerce ; points focaux de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de la Commission du Codex Alimentarius

4.8.7 Améliorer les capacités TIC (AT 8.7)

Objectifs

Développer des capacités et des compétences locales dans l'utilisation des outils TI pour faciliter les activités de l'ONN. Aider les membres de l'ISO à améliorer leurs capacités à utiliser les TIC pour la normalisation et à accéder à la gamme complète des services électroniques.

Méthode de livraison

- Fourniture d'équipements et de formation tant au niveau régional que sur le terrain dans chaque pays bénéficiaire



- Développement et mise en œuvre de solutions TI pour faciliter l'organisation et la gestion des travaux nationaux de normalisation

Bénéficiaires

ONN membres de l'ISO des pays en développement.

4.8.8 Améliorer les capacités de communication et de marketing (AT 8.8)

Objectifs

Organiser les activités d'information et de promotion des normes au niveau des ONN au profit des utilisateurs de normes. Le cours donne une introduction et une formation concrète sur le marketing et la vente des Normes internationales et d'autres référentiels de l'ISO. Le cours a pour but de développer des compétences permettant de comprendre

- Le système ISO en général et le rôle du Secrétariat central de l'ISO (ISO/CS) en particulier
- Le marketing en général et le marketing dans le système ISO en particulier

- Les politiques fondamentales régissant le marketing dans le système ISO
- L'importance du droit d'auteur et la protection de la propriété intellectuelle de l'ISO
- ISO POCOSA 2005 *Politiques et procédures de l'ISO en matière de droit d'auteur, de droits d'exploitation du droit d'auteur et de vente de publications de l'ISO*
- Le mix « produit », y compris l'utilisation du serveur ISO STD
- Le mix « prix », y compris la structure de tarification, les redevances et les rétrocessions
- Le mix « distribution »
- Le mix « promotion », y compris l'utilisation du site Web Marketing et Communication de l'ISO

Méthode de livraison

Atelier régional.

Bénéficiaires

Personnels des ONN chargés des services d'information, de ventes et de marketing.

4.8.9 Financer les ONN – La viabilité financière des organismes nationaux de normalisation (AT 8.9)

Objectifs

Fournir à la direction de l'ONN des lignes directrices pour établir de bonnes pratiques de management et identifier des activités de normalisation et d'évaluation de la conformité qu'elle peut mettre en œuvre pour contribuer à la viabilité financière de l'ONN.

Méthode de livraison

Atelier régional et forums pour l'échange d'expérience.

Bénéficiaires

Cadres supérieurs de la direction des ONN.

Services de formation de l'ISO – Cours

5



5.1 Procédures pour les secrétaires ISO (SF 1)

Description

Le cours a pour but de fournir de bonnes bases concernant les processus centraux de l'élaboration de projets ISO (normes et autres référentiels) prévus dans les *Directives ISO/CEI*, Partie 1 et Suppléments.

Ce cours a pour but d'aider les membres de l'ISO qui assument ou envisagent d'assumer les secrétariats de comités techniques (TC) et/ou de sous-comités (SC) de l'ISO. Il est spécifiquement destiné aux secrétaires et au personnel d'appui.

Le cours est également destiné à aider les responsables de comités, c'est-à-dire les Présidents, les animateurs de groupes de travail (GT) et les chefs de projet impliqués dans la gestion du programme de travail d'un comité.

Objectifs

Le cours vise à développer des compétences pour

- Comprendre l'importance de la mise en œuvre des procédures relatives aux travaux techniques telles que décrites dans les *Directives ISO/CEI*, Partie 1
- Gérer les projets ISO d'une manière proactive en reconnaissant l'importance d'établir des échéances réalistes dictées par l'industrie et d'organiser les travaux de façon à les respecter en appliquant les cadres temporels pour l'élaboration établis dans les *Directives ISO/CEI*, Partie 1
- Trouver des solutions aux retards et arrêts dans le processus d'élaboration des normes

Durée

Un jour

Note – Pour de plus amples informations, voir : http://www.iso.org/iso/standards_development/processes_and_procedures



5.2 Amélioration de la participation à la normalisation internationale (SF 2)

Description

Ce cours donne une introduction utile à la normalisation internationale dans le but d'aider les délégués nommés par les comités membres et les membres correspondants de l'ISO. Il permet ainsi aux organismes nationaux de normalisation de tirer pleinement parti de leur qualité de membres de l'ISO en améliorant leur participation active aux TC, SC et GT de l'ISO.

Le cours présente une vue d'ensemble de la structure de l'ISO et des principaux enjeux liés aux politiques. Il explique aussi les différentes étapes du processus d'élaboration des Normes internationales et le rôle des membres de l'ISO, des membres de comités et des experts

nommés. Le cours donne aussi une introduction aux services électroniques fournis par l'ISO/CS.

Le cours est également destiné aux personnels des comités membres et membres correspondants de l'ISO ainsi que des organisations déléguées par ces membres pour coordonner les positions nationales et les votes, ainsi qu'aux formateurs et aux personnes chargées des relations internationales. Il convient aussi aux membres des délégations nationales d'ISO TC/SC.

Objectifs

Le cours a pour but de développer des compétences permettant de comprendre

- Le système ISO en général et le rôle de l'ISO/CS en particulier
- Le processus d'élaboration d'une Norme internationale
- Le rôle des membres de l'ISO dans l'élaboration des normes
- Le rôle des personnes dans l'élaboration des normes
- L'utilisation des outils d'élaboration des normes de l'ISO

Durée

Trois jours

Note – Pour de plus amples informations sur la participation à la normalisation internationale, voir les publications *Participer à la normalisation internationale* et *ISO en pratique*. Ces publications peuvent être téléchargées à partir de http://www.iso.org/iso/developing_countries

5.3 Rédiger des normes conformément aux Directives ISO/CEI, Partie 2, au moyen du modèle ISO STD (SF 3)

Description

Ce cours explique et illustre comment l'application des *Directives ISO/CEI, Partie 2*, contribue au processus de normalisation (pour des normes internationales, régionales ou nationales) et montre comment utiliser le modèle ISO STD pour faciliter le processus de rédaction.

Ce cours est destiné aux secrétaires de comités et à toute personne jouant un rôle rédactionnel dans le cadre du processus de normalisation. Pour le cours, les prérequis sont une bonne maîtrise de l'anglais, une bonne connaissance de Microsoft Word pour Windows et des navigateurs Web, ainsi qu'une certaine connaissance des *Directives ISO/CEI, Partie 2*.

Objectifs

Les objectifs du cours sont les suivants :

- Comprendre le rôle des *Directives ISO/CEI, Partie 2*, et comment elles contribuent à l'objectif de la normalisation internationale ISO
- Démontrer en quoi les *Directives ISO/CEI, Partie 2*, constituent un outil puissant pour garantir que les normes ISO sont aptes à être employées en tant que Normes internationales susceptibles d'une adoption régionale et nationale
- Rédiger les éléments communs des normes au moyen des *Directives ISO/CEI, Partie 2*, et du modèle ISO STD
- Comprendre les écueils courants dans la rédaction des normes et l'utilisation du modèle ISO STD et comment les éviter
- Effectuer des exercices concrets à la fois en rédaction et dans l'utilisation du modèle ISO STD

Durée

Quatre jours

Note – Pour de plus amples informations sur la rédaction des normes, voir www.iso.org/templates.

5.4 Utiliser le modèle ISO STD : indications pratiques (SF 4)

Description

Le cours explique comment utiliser le modèle ISO STD pour la présentation des Normes internationales ISO et d'autres référentiels ISO. Il donne une occasion concrète de travailler avec le modèle ISO STD en étant guidé par un rédacteur technique de l'ISO. Ce cours est destiné aux responsables de la préparation formelle des Normes internationales et visent donc essentiellement les secrétaires de TC/SC, les animateurs de GT et les chefs de projets.

Les prérequis pour le cours sont une connaissance de base de Microsoft Word pour Windows, y compris les styles et l'utilisation des raccourcis clavier, ainsi qu'une connaissance des *Directives ISO/CEI, Partie 2* et l'utilisation de navigateurs Web.

Objectifs

Le cours a pour but de développer des compétences pour

- Donner aux participants les moyens de fournir à l'ISO/CS des documents de meilleure qualité quant à la présentation

(en utilisant le modèle ISO STD) et aux aspects rédactionnels (conformité aux *Directives ISO/CEI, Partie 2*), afin de rationaliser la progression des documents à travers l'ISO/CS et le processus d'élaboration des normes

- Rédiger une Norme internationale et d'autres référentiels en utilisant le modèle ISO STD
- Comprendre les principes sous-jacents au modèle STD et montrer en quoi il représente un outil puissant pour appliquer les *Directives ISO/CEI, Partie 2*, dans le cadre de la rédaction des documents ISO
- Soumettre à l'ISO/CS des documents qui répondent aux attentes de l'ISO en matière de qualité de rédaction
- Simplifier l'application du modèle ISO STD et bénéficier de l'expérience du formateur de l'ISO en rédaction de normes

Durée

Deux jours

Note – Pour de plus amples informations sur le modèle ISO STD, voir www.iso.org/templates.



5.5 Le Répertoire général de l'ISO et l'extension NMC (SF 5)

Description

Le cours donne une introduction et une formation concrète à l'utilisation du Répertoire général de l'ISO, qui est le principal système de l'ISO pour enregistrer et gérer les utilisateurs et leurs rôles au sein des comités ISO, des groupes de travail et d'autres fonctions dans le cadre de l'ISO.

Le Répertoire général de l'ISO est utilisé en soutien à la plupart des autres services électroniques de l'ISO en assurant les fonctions d'autorisation et de gestion des utilisateurs. Le cours est destiné aux administrateurs d'utilisateurs au sein des comités membres et membres correspondants de l'ISO.

Le cours traite également du recours au service d'extension Comité miroir national (NMC) du Répertoire général de l'ISO pour faciliter la diffusion des documents de l'ISO auprès des comités miroirs nationaux.

Pour le cours, les prérequis sont une connaissance de base des principes organisationnels et procéduraux des travaux techniques de l'ISO et une expérience dans l'utilisation de l'Internet et des navigateurs Web. Le cours est destiné aux administrateurs des utilisateurs des comités membres (MBUa) figurant dans le Répertoire général de l'ISO.

Objectifs

Le cours a pour but de développer les compétences pour

- Connaître les fonctions et services du Répertoire général de l'ISO
- Enregistrer de nouveaux utilisateurs et mettre à jour les utilisateurs existants
- Assigner un utilisateur à un rôle au sein d'un comité ou d'un groupe de travail
- Enregistrer un utilisateur pour un rôle de votant
- Comprendre la différence entre l'enregistrement des rôles centralisés et celui des rôles décentralisés
- Comprendre les extensions du Répertoire général de l'ISO pour gérer la diffusion des documents auprès des comités miroir nationaux (NMC)
- Faire correspondre les NMC aux comités ISO dans le Répertoire général de l'ISO
- Enregistrer des utilisateurs individuels et leur assignation à des NMC
- Accéder aux documents ISO sur le serveur NMC

Durée

Deux jours

Note – Pour de plus amples informations sur le Répertoire général de l'ISO, voir : www.iso.org/e-guides (dossier : Global Directory). Voir aussi *Soutenir les parties prenantes – Diffuser les documents ISO auprès des comités miroirs nationaux*, que l'on peut télécharger à : www.iso.org/iso/standards_development_publications

5.6 Introduction aux services électroniques de l'ISO (SF 6)

Description

Le cours présente une vue d'ensemble des principaux services électroniques de l'ISO, du contenu de chaque service et des conditions d'accès aux serveurs qui hébergent ces services. Le cours est destiné aux représentants des comités membres et membres correspondants de l'ISO qui traitent de la normalisation internationale, des TI ou de la formation.

Objectifs

Le cours a pour but de développer des compétences pour

- Connaître les divers types de services électroniques de l'ISO accessibles par ISO Online
- Accéder aux lignes directrices et documents de référence ainsi qu'aux informations pertinentes pour les normalisateurs
- Accéder aux documents de politique de l'ISO et à d'autres documents généraux sur ISODOC et les télécharger
- Accéder aux normes publiées et projets de normes et les télécharger, y compris les données bibliographiques sur les publications de l'ISO disponibles sur le serveur ISO STD et dans les comités électroniques
- Comprendre l'environnement de travail collaboratif pour les comités ISO sur le serveur ISOTC
- Connaître les principes du système de l'ISO pour la gestion des utilisateurs et des rôles – le Répertoire général de l'ISO
- Connaître les applications de vote électronique de l'ISO
- Configurer comment et quand les notifications d'évènements seront adressées aux personnes enregistrées pour les services électroniques de l'ISO
- Comprendre et appliquer l'extension du Répertoire général visant à appuyer la diffusion de documents ISO auprès des comités miroirs nationaux
- Utiliser l'application pilote de gestion des réunions ISO qui est essentielle pour organiser et participer à des réunions ISO
- Accéder à l'ensemble des outils de rédaction électroniques qui appuient la préparation de normes ISO et ISO/CEI

Durée

Trois ou quatre jours

Note – Pour de plus amples informations sur les services électroniques de l'ISO, voir : www.iso.org/e-guides (dossier : eServices)

5.7 Services électroniques pour les secrétaires ISO (SF 7)

Description

Le cours dispense une formation concrète à l'environnement des comités électroniques qui ont été établis pour appuyer les travaux collaboratifs au sein des ISO TC, SC et GT. Le cours sur le vote électronique donne une introduction aux applications de vote de l'ISO, accompagnée d'une formation pratique.

Il explique aussi les options dans le processus de diffusion des documents de vote aux parties prenantes nationales et la soumission d'un vote national. Le cours montre comment accéder au résultat final d'un vote et explique les processus ultérieurs de recueil des observations. Il est destiné aux secrétaires et au personnel d'appui des ISO TC/SC ainsi qu'aux animateurs de GT.

Pour le cours, les prérequis sont une connaissance de base des principes organisationnels et procéduraux des travaux techniques de l'ISO et une certaine expérience dans les travaux de comités de l'ISO. Les participants doivent avoir une bonne compréhension de l'anglais.

Objectifs

Le cours a pour but de développer des compétences pour

- Comprendre les caractéristiques de base du système de gestion de documents Livelink
- Comprendre l'environnement électronique développé pour les travaux de comité ISO, y compris le nouveau Comité électronique de l'ISO pour les travaux courants de normalisation
- Gérer un comité électronique pour ce qui concerne la diffusion des documents et le vote électronique à l'intention des personnes exerçant les fonctions de secrétaire d'ISO/TC/SC, d'animateur de GT, ou de leur personnel de soutien
- Comprendre les principes de l'enregistrement des utilisateurs et des rôles au moyen du Répertoire général de l'ISO
- Utiliser les applications de vote électronique de l'ISO et savoir organiser des votes de comités



- Utiliser le Portail des projets de l'ISO, qui donne accès à tous les stades de tous les programmes de travail des comités de l'ISO
- Utiliser l'interface de soumission qui donne une méthode structurée pour la soumission de fichiers par les secrétaires de comités et leur personnel de soutien à l'ISO/CS
- Utiliser le système ISO de Notifications d'évènements, qui informe les utilisateurs par courrier électronique des changements intervenus dans différentes applications de services électroniques de l'ISO comme les changements dans la participation, le ou les rôle(s) ou les adresses au sein du comité

Durée

Deux jours

Note – Pour de plus amples informations sur le serveur ISOTC, voir :
www.iso.org/e-guides (dossier: ISOTC server and Livelink) ainsi que
www.iso.org/e-balloting

5.8 Expert ISO en normalisation internationale (cours en ligne) (SF 8)

Description

Ce cours a été mis au point par l'ISO/CS dans le but de fournir un enseignement à distance approfondi et concret sur des aspects essentiels de la normalisation internationale au personnel des comités membres et membres correspondants de l'ISO.

Le cours utilise l'approche « apprentissage par la pratique » avec des étudiants qui jouent le rôle d'un responsable technique au Bureau

des normes (SBS) dans un pays fictif, le Sudistan. Les modules de formation sont dispensés dans l'environnement OpenText de Live-link, les travaux des étudiants étant soumis à un « mentor », qui les évalue. Ces modules s'accompagnent de matériels et d'outils développés spécialement pour ce cours et qui ont également une utilité concrète pour un organisme de normalisation.

Le cours est réparti en trois modules distincts et indépendants. Les étudiants sont amenés à réaliser un ensemble de tâches concernant la normalisation internationale – planification, organisation et participation – et la mise en application des Normes internationales.

Tâches des modules

Module 1

Évaluer les priorités de la normalisation – durée : six mois

- Analyser les domaines présentant un intérêt national et évaluer les priorités
- Communiquer avec les parties prenantes
- Identifier les Normes internationales pertinentes et les projets pertinents
- Rédiger un plan d'action triennal (sélectionner les éléments, hiérarchiser les domaines d'activités et estimer les ressources nécessaires)
- Traiter du retour d'expérience des parties prenantes

Module 2

Gérer la participation à la normalisation internationale – durée : quatre mois

- Gérer la diffusion des informations et documents pertinents d'une manière rigoureuse et efficace
- Organiser et mettre en œuvre de meilleurs processus de gestion des projets
- Appuyer le dialogue entre intérêts nationaux et créer un consensus
- Se préparer à des réunions de comités ISO et de comités miroirs nationaux
- Appuyer l'unification des positions nationales

Module 3

Adopter et mettre en œuvre les Normes internationales – durée : trois mois

- Assurer l'application correcte du Guide ISO/CEI 21, *Adoption, sur les plans régional et national, de Normes internationales et d'autres documents internationaux à caractère normatif*, Parties 1 et 2

- Comprendre et communiquer les avantages de la normalisation pour des secteurs spécifiques
- Interagir avec les utilisateurs des normes pour suivre l'utilisation des normes et recueillir des retours d'expérience
- Fournir une expertise sur des questions relatives à la mise en œuvre des normes ISO adoptées (y compris les programmes de conseil et de formation)

Note – Pour de plus amples informations pour désigner un participant à ces modules, il convient que les membres de l'ISO prennent contact avec training@iso.org.



5.9 Marketing et promotion des Normes internationales ISO (SF 9)

Description

Le cours donne une introduction et une formation concrète au marketing et aux ventes de Normes internationales et d'autres référentiels de l'ISO. Le cours est destiné aux responsables du marketing et des ventes des comités membres et membres correspondants de l'ISO et à leur personnel. Il peut aussi intéresser les responsables de la communication et leur personnel ainsi que la direction en général des organismes nationaux de normalisation.

Objectifs

Le cours a pour but de développer des compétences pour comprendre

- Le système ISO en général et le rôle de l'ISO/CS en particulier
- Le marketing en général et le marketing dans le système ISO en particulier
- Les politiques fondamentales régissant le marketing dans le système ISO

- L'importance du droit d'auteur et de la protection de la propriété intellectuelle de l'ISO
- *ISO POCOSA 2005, Politiques et procédures de l'ISO en matière de droit d'auteur, de droits d'exploitation du droit d'auteur et de vente des publications de l'ISO*
- Le mix « produit », y compris l'utilisation du serveur ISO STD
- Le mix « prix », y compris la structure de tarification, les redevances et les rétrocessions
- Le mix « distribution »
- Le mix « promotion », y compris l'utilisation du site Web Marketing et Communication de l'ISO

Durée

Trois jours

Note – Pour plus d'informations sur le marketing et la promotion ISO, voir le Site Web Marketing et Communication de l'ISO à : www.iso.org/marcom

5.10 Bonnes pratiques de normalisation (SF 10)

Description

Parallèlement au développement du commerce international et de la coopération technique, des procédures et modes de coopération couramment considérés comme de bonnes pratiques pour l'élaboration des normes à tous les niveaux ont été développés par diverses parties.

De telles pratiques sont établies dans un certain nombre de codes et de lignes directrices, notamment dans l'*Accord sur les Obstacles techniques au commerce (OTC) de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), Annexe 3, Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes*. Ce cours donne une introduction de haut niveau avec applications approfondies des bonnes pratiques de normalisation, en mettant en relief le Code OTC ainsi que d'autres ressources. Il explique ce qui doit être fait pour produire des normes crédibles au niveau national, établir des liaisons et participer à la normalisation régionale et internationale.

Le cours contribue aussi à l'acquisition des connaissances et à la formation nécessaires pour satisfaire aux obligations de l'OMC se rapportant aux bonnes pratiques de normalisation. Il est destiné aux directeurs techniques des comités membres et membres correspondants de l'ISO. En outre, il bénéficiera aussi aux personnes qui gèrent des comités nationaux, en particulier les secrétaires

de TC/SC nationaux. Un prérequis du cours est au minimum une connaissance de base de la normalisation internationale.

Objectifs

Le cours a pour but de développer des compétences pour

- Organiser des activités de normalisation au niveau national conformément au Code de pratique
- S'assurer que différentes parties prenantes sont représentées de façon appropriée
- Élaborer des normes cohérentes sans « réinventer la roue »
- Mettre en œuvre un système régulier et équitable dans l'élaboration de normes que chacun puisse comprendre

Durée

Deux jours

Note – Pour plus d'informations sur le Code de pratique de l'OMC/OTC, voir : www.iso.org/wtocode, et la publication ISO-ONU/DI *Progresser rapidement – Les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement* à www.iso.org/iso/standards_development_publications



Secrétariat Central de l'ISO

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

Tél. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 733 34 30

Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-20548-9

© ISO, 2011-04/500

