10:40 **Les normes de services dans les faits**

- Comment démontrer la qualité des services

M. Tan Lye Teck, Directeur (administration aéoroportuaire), Autorité singapourienne de l'aviation civile

- Le tourisme

Mme Sasithara Pichaichannarong, Directrice générale, Bureau thaïlandais du développement touristique

- Les services financiers

Mme Cynthia Fuller, Directrice exécutive, Comité des normes agréées X9 Inc., « Financial Industry standards », USA

11:25 **Table ronde**

12:00 **Clôture**

Standards, Productivity and Innovation Board (SPRING SG)
2 Bukit Merah Central
SINGAPORE 159835

Tél. +65 62 79 18 05
Fax +65 62 78 69 90
E-mail stn@spring.gov.sg
Web www.spring.gov.sg

Organisation internationale
de normalisation
Secrétariat central
1, rue de Varembé
Case Postale 56
CH – 1211 Genève 20
Suisse

Tél +41 22 749 01 11
Fax +41 22 733 34 30
Web www.iso.org

© ISO, 2005-07/300 Imprimé en Suisse

Séance publique

Le marché mondial des services

Nouveau défi pour la normalisation internationale

22 septembre 2005

Lieu de la séance publique

Raffles City Convention Centre
salle Padang/Collyer
Singapour

Une part croissante du revenu national brut, de l'emploi et du commerce concerne les services. Les tendances actuelles sont à la privatisation des services publics et à la délocalisation à l'échelle mondiale. Les produits eux-mêmes sont de plus en plus accompagnés de services, qu'il s'agisse d'achats en ligne, de services d'assistance technique, de services spécialisés ou de services après-vente, de moyens de paiement et d'incitatifs financiers ou de garanties.

Les principes d'équité applicables au commerce et à la concurrence, les impératifs de protection et d'information des consommateurs, de même que les exigences croissantes en matière de qualité, de sécurité et d'écologie ont stimulé, du niveau national au niveau international, le développement de règlements et de normes techniques dans le secteur des services, comme cela a été le cas pendant de nombreuses années pour les produits et les équipements.

En 1996, l'ISO, la CEI et l'UIT ont choisi pour thème de la Journée mondiale de la normalisation « Les normes s'ouvrent aux services ». L'ISO a collaboré avec l'OMC à l'organisation de séminaires régionaux pour identifier les tendances et les attentes en matière de normalisation. Les membres nationaux se sont engagés davantage. Aujourd'hui, c'est un fait que le secteur des services est devenu un client important pour ce qui est de l'élaboration de normes consensuelles. C'est donc un domaine stratégique pour les organismes de normalisation.

Que peuvent nous apprendre les dernières tendances en matière d'initiatives internationales, régionales et nationales ? Que peut faire la communauté de la normalisation internationale pour répondre aux attentes du secteur des services ? Quelles innovations et quelles priorités devraient être adoptées pour élaborer des normes efficaces pour les services ?

Cette séance publique, organisée dans le cadre de la 28e Assemblée générale de l'ISO, s'efforcera de répondre à ces questions. Après les exposés, une table ronde permettra un échange entre les orateurs et le public.

Programme

09:00 **Introduction**
M. Wee Siew Kim, Directeur général adjoint et Président (Defence Business), Singapore Technologies Engineering Limited, et animateur de la séance publique

09:10 **L'importance des services dans l'économie mondiale**
M. Trichy Krishnan, Professeur associé, Chef du Département Marketing, Business School of the National University of Singapore (NUS)

09:30 **Le commerce mondial des services**
M. Dale Honeck, Conseiller, Division du commerce des services, Organisation mondiale du commerce (OMC)

09:50 **L'approche européenne en matière de normalisation des services**
M. Lars Flink, Vice-Président technique du CEN et Directeur général de l'Institut suédois de normalisation (SIS)

10:10 *Pause café*