



**How ISO/IEC Guides
add value to
international
standards**

**Les Guides
ISO/CEI, une
valeur ajoutée
pour les normes
internationales**

ISO/IEC Guides: what they are and what they can help you to achieve

ISO and IEC provide a rich resource of helpful advice for standards writers in the form of guides. The majority of these will help you deal with specialist issues, such as consumer needs, when writing standards. Many are also useful for people not involved in standards work as the advice they contain can be generally applied to their subject areas. Make a note of the publications below so that if you find yourself dealing with one of the subjects covered, you will know where to find useful guidelines. The ISO/IEC guides featured in this brochure are those of widest general interest. It does not include more specialized ISO/IEC Guides. Information on the full collection can be obtained from the Web sites of the two organizations (www.iso.org and www.iec.ch). Since the collection of ISO/IEC Guides is continually evolving, this list includes two guides that will be published in coming months. The guides can be obtained from www.iso.org/isostore, webstore.iec.ch, or your ISO member body: www.iso.org/isomembers, or IEC national committees or sales outlets (see www.iec.ch/webstore/custserv/pdf/adNC-SO.pdf).

Note – ISO technical committee chairs and secretaries can obtain them from the ISO TC Portal (password protected). IEC technical committee officers have access through www.iec.ch/restricted/guides.

Les Guides ISO/CEI: ce qu'ils sont, en quoi ils vous aident

Sous la forme de guides, l'ISO et la CEI apportent une riche source de conseils utiles pour les rédacteurs de normes. La plupart de ces guides vous aideront à traiter de questions spécialisées, les besoins des consommateurs par exemple, lorsque vous rédigez des normes. De nombreux guides sont également utiles aux personnes qui ne travaillent pas en normalisation car les conseils qu'ils renferment sont généralement applicables à leur domaine. Prenez bonne note de la liste ci-dessous: si vous traitez d'un des sujets couverts, vous saurez où trouver d'utiles lignes directrices. Cette brochure présente les guides ISO/CEI d'intérêt général. Elle ne comprend pas les guides ISO/CEI plus spécialisés. Les sites Web des deux organisations (www.iso.org et www.iec.ch) vous donneront des informations sur la collection complète. Comme cette dernière évolue en permanence, deux guides à paraître dans les prochains mois sont inclus dans la brochure. Les guides peuvent être obtenus à www.iso.org/webstore, à webstore.iec.ch, auprès de votre comité membre de l'ISO (voir www.iso.org/isomembers), des comités nationaux de la CEI et de leurs points de vente (voir www.iec.ch/webstore/custserv/pdf/adNC-SO.pdf).

Note – les Présidents et Secrétaires de Comités techniques de l'ISO peuvent obtenir les guides sur le Portail ISOTC (protégé par mot de passe). Les responsables de comités techniques de la CEI y ont accès par www.iec.ch/restricted/guides.



International Organization
for Standardization

1, chemin de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Tel. + 41 22 749 0111
Fax + 41 22 733 34 30
E-mail central@iso.org
Web www.iso.org



International Electrotechnical
Commission

3, rue de Varembé
P.O. Box 131
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Tel. + 41 22 919 02 11
Fax + 41 22 919 03 00
E-mail info@iec.ch
Web www.iec.ch

ISO/IEC Guide 2, *Standardization and related activities – General vocabulary*

This guide provides and explains terms and definitions concerning standardization and related activities. It is intended to aid understanding of commonly used terms amongst the members of ISO and IEC and governmental and nongovernmental agencies involved in standardization at international, regional and national levels. The guide also provides a useful reference, briefly covering basic theoretical and practical principles of standardization, certification and laboratory accreditation.

ISO/IEC Guide 7, *Guidelines for drafting of standards suitable for use for conformity assessment*

These guidelines can help you to draft standards which are suitable for conformity assessment of products (they can also be useful for process and service standards). If you know that a standard will be used for conformity assessment, you can apply the principles laid down in ISO/IEC Guide 7 to have added confidence that it is written appropriately. Note: Guide 7 is in the process of being revised into a full standard: ISO/IEC 17007 (expected in 2008).

ISO/IEC Guide 14, *Purchase information on goods and services intended for consumers*

This guide is one of several dealing with consumer information. It advises standard writers on what information prospective purchasers (of products or services) require and expect. It can also assist you if you use purchase information as part of your job (e.g. regulatory enforcement authorities). It deals with the contents, methods, formats and design of purchase information so that consumers can compare and choose between products and services.



Guide ISO/CEI 2, *Normalisation et activités connexes – Vocabulaire général*

Ce guide fournit des termes généraux et leurs définitions concernant la normalisation et les activités connexes. Il est destiné à contribuer à la compréhension mutuelle des termes d'usage courant entre les membres de l'ISO, de la CEI et des diverses institutions gouvernementales et non gouvernementales engagées dans la normalisation aux niveaux international, régional et national. Il constitue aussi une référence utile, couvrant brièvement les principes de base, théoriques et pratiques, de la normalisation, de la certification et de l'accréditation des laboratoires d'essais.

Guide ISO/CEI 7, *Lignes directrices pour la rédaction de normes destinées à l'évaluation de la conformité*

Ces lignes directrices vous aideront à rédiger des normes qui conviennent à l'évaluation de la conformité des produits (elles seront aussi utiles pour les normes relatives aux processus et aux services). Si vous savez qu'une norme sera utilisée en évaluation de la conformité, vous pouvez appliquer les principes exposés dans le Guide ISO/CEI 7 pour mieux vous assurer qu'elle est bien rédigée. Note: le Guide 7 est en révision et sera publié sous forme de norme à part entière, ISO/CEI 17007 (publication prévue en 2008).

Guide ISO/CEI 14, *Information, à l'intention des consommateurs, sur l'achat de marchandises et de services*

Ce guide fait partie d'une suite de guides traitant de l'information du consommateur. Il conseille les rédacteurs de normes sur l'information qui est exigée et escomptée par les acheteurs potentiels (de produits et services). Il vous aidera également si vous avez recours à l'information sur l'achat dans le cadre de votre travail (par exemple pour les autorités chargées de la mise en application). Il traite du contenu, des méthodes, des modes de présentation et de la conception des informations d'achat qui permettent aux consommateurs de comparer plusieurs produits et services et d'opérer un choix informé.

ISO/IEC Guide 37, *Instructions for use of products by consumers*

Instructions for use are an integral part of the delivery of the product, and now increasingly make use of different media such as the Internet. They are the means of conveying information to the user on how to use the product in a correct and safe manner. Guide 37 gives advice on the design and formulation of instructions so that they are helpful to the final users of consumer products and services. This guide also deals with the use of panel testing to evaluate instructions. It includes checklists for assessment, and for items to be covered in instructions.

ISO/IEC Guide 41, *Packaging – Recommendations for addressing consumer needs*

Packaging of products is important to today's consumer – after all they indirectly bear the cost. When your standards deal with packaging, they should therefore address safety, health, fitness for purpose, comfort and reliability, as well as the environment. Guide 41 gives the general recommendations to be taken into consideration when determining the most suitable type of packaging to be used at the point of sale to the consumer.

ISO/IEC Guide 46, *Comparative testing of consumer products and related services – General principles*

This guide is primarily for consumer testing laboratories and associations. It provides guidance on presenting test results and information in a readily understandable and easily comparable way. The purpose is to help consumers and others to make an informed choice. The guide applies to testing of products and services intended for all types of markets (national, regional or international).

ISO/IEC Guide 50, *Safety aspects – Guidelines for child safety*

Children are born into an adult world. Consequently, the potential for injury is particularly great during childhood. Guide 50 provides a framework for preventing hazards to children from the products and services that they use. It is primarily intended for standards writers because you can play a key role in injury prevention and control. A checklist is included so that you can assess if and how you have dealt with any child safety issues.

Guide ISO/CEI 37, *Instructions d'emploi pour les produits présentant un intérêt pour les consommateurs*

Les instructions d'emploi font partie intégrante de la livraison du produit et s'appuient de plus en plus sur différents supports comme l'Internet. Elles sont un moyen de communiquer à l'utilisateur des informations sur l'emploi correct et sûr du produit. Le Guide 37 donne des conseils sur la conception et la formulation des instructions afin qu'elles aident l'utilisateur des produits et services de consommation. Ce guide traite aussi du recours aux essais par panels d'utilisateurs pour évaluer les instructions. Il contient des listes de contrôle pour l'évaluation, ainsi que pour les éléments à couvrir dans les instructions.

Guide ISO/CEI 41, *Emballage – Recommandations pour répondre aux besoins des consommateurs*

L'emballage des produits est important pour le consommateur contemporain puisqu'en définitive, il en assume indirectement le coût. Lorsque vos normes traitent de la question de l'emballage, elles devraient donc aborder les questions de sécurité, de salubrité dans le cadre de l'emploi prévu, de confort et de fiabilité aussi bien que les questions se rapportant à l'environnement. Le Guide 41 donne les recommandations générales à prendre en considération lorsque l'on établit le type d'emballage le mieux adapté, à utiliser au point de vente au consommateur.

Guide ISO/CEI 46, *Essais comparatifs des produits de consommation et de leurs services – Principes généraux*

Ce guide est principalement destiné aux laboratoires et aux organisations procédant à des essais de produits de consommation. Il donne des lignes directrices pour présenter les résultats d'essai et l'information de façon immédiatement compréhensible et permettant des comparaisons aisées. L'objectif est d'aider les consommateurs et d'autres parties intéressées à opérer des choix bien informés. Le Guide s'applique aux essais des produits et services destinés à tous les types de marchés (nationaux, régionaux ou internationaux).

Guide ISO/CEI 50, *Aspects liés à la sécurité – Principes directeurs pour la sécurité des enfants*

Les enfants naissent dans un monde adulte. Les risques de blessure sont donc particulièrement importants durant l'enfance. Le Guide 50 donne un cadre pour prévenir les dangers que présentent les produits et services pour les enfants. Il est principalement destiné aux rédacteurs de normes, qui peuvent jouer un rôle essentiel dans la prévention et la maîtrise des accidents. Une liste de contrôle vous permet d'évaluer si et comment vous avez traité de questions liées à la sécurité des enfants.

ISO/IEC Guide 51, *Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards*

This helps standards writers to include safety aspects in their standards. It is applicable to any safety aspect related to people, property or the environment, or a combination of one or more of these (e.g. people only; people and property; people, property and the environment). Guide 51 adopts a risk reduction approach. The complete life cycle of a product, process or service, including both the intended use and the reasonably foreseeable misuse, is dealt with.

ISO Guide 64, *Guide for the inclusion of environmental aspects in product standards*

Every product has some impact on the environment during its manufacture, distribution, use or disposal. These impacts may range from slight to significant. Provisions in product standards can therefore have a significant influence on the extent of these environmental impacts. The guide therefore aims to raise awareness of the potential for environmental provisions in product standards and also to help avoid provisions in product standards that may lead to adverse environmental impacts. A number of practical techniques are given to help those standards writers with limited environmental knowledge.

ISO/IEC Guide 71, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*

This provides you with a systematic approach to addressing ageing and disability issues when writing international standards. It will also help whole technical committees to evaluate how they are addressing these issues in their entire work programmes. Effective, practical techniques are given which will help you understand the needs of these people. The guide applies to products, services and environments encountered in all aspects of daily life.



Guide ISO/CEI 51, *Aspects liés à la sécurité – Principes directeurs pour les inclure dans les normes*

Ce guide aide les rédacteurs de normes à y inclure les aspects liés à la sécurité. Il s'applique à tous les aspects de la sécurité relatifs aux personnes, aux biens ou à l'environnement, isolément ou en combinaison (par exemple personnes seulement ; personnes et biens ; personnes, biens et environnement). Le Guide 51 adopte une démarche visant à réduire les risques. Il tient compte de la vie complète d'un produit, processus ou service, y compris l'utilisation prévue et les mauvais usages raisonnablement prévisibles.

Guide ISO 64, *Guide pour l'introduction des aspects environnementaux dans les normes de produit*

Tout produit a un impact sur l'environnement aux stades de la fabrication, de la distribution, de l'utilisation et de l'élimination des déchets. Les impacts sont légers ou considérables. Les dispositions figurant dans les normes de produit peuvent donc avoir une incidence significative sur l'étendue de ces impacts environnementaux. Ce guide a pour but de sensibiliser au potentiel que renferment les dispositions environnementales dans les normes de produit et d'aider à éviter les dispositions pouvant entraîner des impacts néfastes pour l'environnement. Un certain nombre de techniques concrètes sont données pour aider les rédacteurs de normes ayant des connaissances limitées en matière d'environnement.

Guide ISO/CEI 71, *Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités*

Ce guide définit une approche systématique pour traiter des questions liées aux personnes âgées et handicapées lorsque l'on rédige des Normes internationales. Il aidera également les comités techniques à évaluer comment ils abordent ces questions dans l'ensemble de leur programme de travail. Il contient des techniques concrètes et pratiques qui vous aideront à comprendre les besoins de ces personnes. Le Guide 71 s'applique aux produits, services et environnements rencontrés dans tous les aspects de la vie quotidienne.

ISO Guide 72, *Guidelines for the justification and development of management system standards*

Justifying and evaluating new management system standards can be complex, especially when it comes to assessing market relevance. Guidelines on the methodology of developing and maintaining management system standards is given in Guide 72. Important advice is also given to help ensure new management system standards are compatible and aligned with existing ISO or ISO/IEC management system standards (e.g. ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, ISO/IEC 27000 and ISO 28000 series). This guide will help you if you are involved in the development of management system standards.

ISO/IEC Guide 73, *Risk management – Vocabulary – Guidelines for use in standards*

Risk management depends on the context. Where terms related to risk management are used in a standard, it is important that their meanings are understood. The aim of this guide is to promote the coherent description of risk management activities and the use of risk management terminology. It contributes to mutual understanding amongst the members of ISO and IEC on this huge and complex subject.

ISO/IEC Guide 74, *Graphical symbols – Technical guidelines for the consideration of consumers' needs*

If you are designing a graphical symbol for the public, it needs to be clear and easily understood, as poorly designed symbols can cause confusion for consumers. Furthermore, it is important not to duplicate efforts by creating symbols when ones already exist. Guide 74 will tell you how to develop graphical symbols aimed at helping the public (e.g. instructions or warnings), and indicate databases for symbols and other valuable resources to assist in that task. It covers items such as safety signs and product safety labels which you can use on equipment and products.

Guide ISO 72, *Lignes directrices pour la justification et l'élaboration de normes de systèmes de management*

La justification et l'évaluation de nouvelles normes de systèmes de management peuvent s'avérer complexes, en particulier lorsqu'il s'agit d'en apprécier la pertinence pour le marché. Le Guide 72 donne des lignes directrices sur la méthodologie de l'élaboration et de la mise à jour de normes de systèmes de management. Des conseils importants sont également donnés pour aider à s'assurer que de nouvelles normes de systèmes de management sont compatibles et alignées avec les autres normes ISO ou ISO/CEI relatives à de tels systèmes (par exemple les séries ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, ISO/CEI 27000 et ISO 28000). Ce guide vous aidera si vous êtes engagés dans l'élaboration de normes de systèmes de management.

Guide ISO/CEI 73, *Management du risque – Vocabulaire – Principes directeurs pour l'utilisation dans les normes*

Le management du risque est fonction du contexte. Lorsque des termes liés au management du risque sont utilisés dans une norme, il est important que leur signification soit bien comprise. Le but de ce guide est de promouvoir la cohérence de la description des activités de management du risque et l'utilisation d'une terminologie propre à ce domaine. Il contribue

à une meilleure compréhension mutuelle des membres de l'ISO et de la CEI sur ce sujet vaste et complexe.

Guide ISO/CEI 74, *Symboles graphiques – Lignes directrices techniques pour la prise en compte des besoins des consommateurs*

Si vous dessinez un symbole graphique destiné au public, il doit être clair et aisément compris car les symboles mal conçus peuvent dérouter le consommateur. De plus, il est important de ne pas créer des doublons de symboles existants. Le Guide 74 explique comment mettre au point des symboles graphiques destinés à aider le public (par exemple des instructions ou des avertissements), et mentionne des bases de données de symboles et d'autres aides précieuses. Il traite d'éléments comme les signaux de sécurité et les étiquettes de sécurité des produits applicables aux équipements et produits.



ISO/IEC Guide 76, *Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues*

Standards are increasingly being developed for services, yet there are special characteristics for services which can be challenging for a service provider. These include the conditions for delivery, appropriate training for personnel and strategies to measure and improve customer satisfaction. This guide has been prepared to help experts to take account of consumer requirements when developing a standard for any kind of service. In particular, Guide 76 has a useful checklist with handy cross-references to the relevant clauses, and informative examples of how the guide can be used. The information will also be useful for service providers themselves.

ISO/IEC Guide 98, *Guide to the expression of uncertainty in measurement (GUM)* (upcoming publication)

Two people measuring the same product with the same ruler on different days would probably get different results. This could be because of factors such as a change in the room temperature (important for a metal ruler) or different eyesight capabilities. The two measurements might be equivalent or not, depending upon their individual uncertainties. This concept of uncertainty is a measure of the quality of a measurement and can be vital in many cases. ISO/IEC Guide 98 helps people to evaluate the uncertainty of their measurements, a requirement more and more frequent in technical procedures, regulations, standards and the like, concerning measurements at any degree of accuracy.

ISO/IEC Guide 99, *International vocabulary of basic and general terms in metrology (VIM)* (upcoming publication)

Before people can communicate they need to know and understand the words they wish to use. This is equally true in metrology, where concepts and terms such as measurement result, measurement error and measurement uncertainty need to be agreed upon if they are to be used in a consistent manner. Since metrology is in an evolving state concerning what is the best approach (e.g. classical versus uncertainty), it is especially important to have an international vocabulary that can allow metrologists to clearly communicate about the measurement approach that they are using. This document gives guidance on the concepts and terms used in various approaches to measurement.

Guide ISO/CEI 76, *Élaboration des normes de service – Recommandations pour répondre aux attentes des consommateurs*

Les normes relatives aux services sont en augmentation constante mais ces derniers ont des caractéristiques complexes pour les prestataires. Ces caractéristiques spécifiques se rapportent notamment aux conditions de livraison, à une formation appropriée du personnel et aux stratégies pour mesurer et améliorer la satisfaction des clients. Le Guide 76 a été préparé pour aider les experts à prendre en compte les exigences du consommateur lorsqu'ils élaborent une norme pour tout type de service. En particulier, il contient une liste de contrôle utile avec renvois aux articles pertinents et des exemples de nature informative sur la manière d'utiliser le guide. L'information sera également utile aux prestataires de services eux-mêmes.

Guide ISO/CEI 98, *Guide pour l'expression de l'incertitude de mesure (GUM)* (à paraître)

Deux personnes qui mesurent le même produit avec le même instrument, une règle par exemple, mais non le même jour obtiendront probablement des résultats différents. Ces différences peuvent être dues à des facteurs comme une modification de la température de la salle (importante pour une règle métallique par exemple) ou des capacités perceptives visuelles différentes. Les deux mesures peuvent être équivalentes ou non selon leur degré d'*incertitude*. Ce concept d'incertitude est une mesure de la qualité d'un mesurage et peut jouer un rôle essentiel dans de nombreux cas. Le Guide ISO/CEI 98 aide à évaluer l'incertitude de mesure, une exigence qui est de plus en plus présente dans les procédures, règlements et normes techniques et dans d'autres prescriptions analogues concernant la mesure quel que soit son degré d'exactitude.

Guide ISO/CEI 99, *Vocabulaire international des termes fondamentaux et généraux de métrologie (VIM)* (à paraître)

Avant de communiquer, les personnes doivent connaître et comprendre les mots qu'elles souhaitent utiliser. C'est également vrai en métrologie où des notions et termes tels que le résultat d'un mesurage, l'erreur de mesure et l'incertitude de mesure doivent faire l'objet d'un accord si l'on veut un usage cohérent. Comme la métrologie évolue aujourd'hui dans le choix des meilleures démarches à adopter (méthodes classiques ou méthodes fondées sur l'incertitude), il est particulièrement important de disposer d'un vocabulaire international qui permet aux métrologistes de communiquer clairement sur la démarche qu'ils adoptent. Ce document donne des lignes directrices sur les notions et les termes utilisés dans diverses approches de la mesure.

