RAPPORT DU

SECRETAIRE GENERAL DE L'ISO A L'ASSEMBLEE GENERALE DE L'ISO

BEIJING,

20 OCTOBRE 1999

Hôtes distingués,
Mesdames et messieurs les dirigeants,
Membres et amis de l'ISO,

Permettez-moi de vous souhaiter également la bienvenue à la 22e Assemblée générale de l'ISO, qui est l'avant dernière année du 20e du siècle et la première à se tenir en Chine. J'espère qu'après un bon voyage, vous êtes bien installés dans votre hôtel et prêts pour une Assemblée générale productive et une visite mémorable en Chine. J'aimerais souhaiter particulièrement la bienvenue à nos nouveaux membres : Kazakhstan, Azerbaïdjan, Madagascar et Congo – à vrai dire, je devrais souhaiter au Kazakhstan la bienvenue pour son retour au bercail. Vous faites tous désormais partie d'une famille ISO comprenant les instituts nationaux de normalisation de 132 pays. Nous comptons aujourd'hui 90 comités membres, 34 membres correspondants et huit membres abonnés.

Un bon indicateur de la santé de l'ISO est le fait que les pays soient si nombreux à percevoir qu'il est de leur intérêt d'en faire partie, non seulement parce qu'ils observent ses succès croissants dans la résolution de problèmes techniques de la communication et du commerce mondiaux, mais aussi parce qu'ils comprennent que la progression de l'ISO est une orchestration de la réussite des partenariats entre les principaux acteurs qui recherchent le développement économique pour tous les pays et, en même temps, l'amélioration de la qualité de vie de tous les peuples.

Pour tout pays, ce sont là d'excellentes raisons d'appartenir à une organisation internationale et je suis convaincu qu'elles se maintiendront pour continuer à donner à l'ISO une composition forte et étendue bien avant dans le 21e siècle.

L'ISO et ses membres ne seraient pas parvenus là où ils sont aujourd'hui sans leurs nombreux partenaires internationaux. Aussi, j'aimerais souhaiter particulièrement la bienvenue aux représentants, aujourd'hui présents, de ce large réseau de relations que l'ISO a tissé avec les organisations internationales.

[Diapositive 2]

Si vous avez eu l'occasion de participer à une ou plusieurs des dernières Assemblées générales, vous vous êtes habitués à l'idée qu'à ce point de l'ordre du jour, je me livre à un exercice que mes compatriotes pourraient qualifier de « discours sur l'état de l'Union ». Mon intention est de donner un état annuel de ce que je considère comme les principaux développements au sein de l'ISO depuis notre réunion de l'Assemblée générale en 1998. Comme le suggère cette diapositive, il s'agit du regard que le Secrétaire général

porte sur notre situation actuelle. Je le qualifierai de regard personnel, en ce sens qu'il n'est nullement nécessaire que vous soyez d'accord avec tous les points de vue que j'exprimerai.

Dans ce rapport, je n'aborderai pas les informations et les sujets qui seront traités par les personnalités dirigeantes de l'ISO et les orateurs invités aux différents points soumis à l'examen dans le cadre de l'ordre du jour de l'Assemblée générale (par exemple les questions concernant la politique organisationnelle, les partenariats internationaux, les initiatives stratégiques, les statuts, etc.).

Je promets aussi de ne pas trop m'étendre cette année sur notre « impératif Internet », et de ne pas chercher à mettre en avant mes compétences d'informaticien amateur ; je ne ferais alors que répéter ce que j'ai déjà dit et montré dans mon rapport de l'an dernier. Sachez que je crois plus que jamais à l'impératif Internet de l'ISO et que si vous n'en êtes toujours pas convaincus, toute nouvelle prédication de ma part serait probablement sans effet.

J'aborderai ce matin les sujets suivants :

- Les faits et les chiffres – production et performance
  - Pièges de la gestion et moyennes

- Les ventes – alerte au grain !

- De nouveaux horizons pour l'ISO
  - L'analyse des risques
  - Le contrôle antidopage dans le sport
  - Les besoins en normes pour les personnes âgées
  - Les projets pilotes et l'ASTM

- Les résultats concrets
  - Rentabilité dans l'industrie du pétrole
  - Bouteilles à gaz
  - MPEG 4 – magie audiovisuelle
  - Chaudières et récipients sous pression
  - ISO 9000 et ISO 14000

- L'ISO et ses membres des pays en développement
  - Le DEVPRO
  - Le Livre blanc et les Emissaires de l'ISO

- Les personnalités dirigeantes de l'ISO
- Les perspectives pour l'an 2000

Les faits et les chiffres

[Diapositive 3]

En 1998, nous avons atteint un nouveau record de production avec 1 058 normes, soit environ 42 000 pages imprimées. Le mois dernier, le portefeuille des normes ISO était de 12 235 normes, soit 337 199 pages.

En 1998 et 1999, les TC/SC ont régulièrement fourni de 85 à 87 DIS par mois. Nous nous attendions à une augmentation qui ne s'est pas encore concrétisée ; il semble donc que notre production se stabilise autour de 1 000 normes par an, sur la base d'un programme de travail actif comptant environ 6 000 projets en cours au sein des TC et SC.

[Diapositive 4]

Comme vous le savez, nous nous critiquons souvent nous-mêmes et sommes souvent critiqués par d'autres sur le fait que l'élaboration et la publication des normes ISO prend beaucoup de temps. Parfois, j'ai le sentiment que nous tombons dans un piège, qui est de prêter trop d'attention aux moyennes. Je m'explique : voici deux présentations statistiques qui sont toutes deux correctes, mais donnent lieu à des interprétations très différentes quant à notre degré réel de lenteur.

Cette première diapositive a été préparée pour la réunion du Conseil de l'ISO en juin dernier. Nous tentions alors de déterminer si la lenteur ou la rapidité dans le système ISO dépendait fortement des différents secteurs industriels dans lesquels l'ISO est active. Sans vous demander de regarder en détail ces chiffres, je puis vous dire que les moyennes des divers secteurs ne diffèrent pas considérablement. S'il paraît difficile d'admettre qu'il n'y a pas de grande différence entre la « lenteur moyenne » dans le secteur des technologies de l'information et dans celui des minerais et des métaux, les moyennes tendent néanmoins à confirmer que c'est bien le cas.

Ce type de statistiques est assez décourageant et donne l'impression que c'est le système et son processus bureaucratique qui génèrent une forme de lenteur inhérente à la normalisation internationale. A partir de telles interprétations, on nous prie souvent de prendre des mesures radicales pour reconfigurer nos processus, voire abandonner nos principes consensuels.

Mais peut-être n'examinions-nous pas les bonnes moyennes ?
Voyez la seconde présentation statistique.

[Diapositive 5]

Cette diapositive, qui montre la durée moyenne d'élaboration, du début à la fin, des normes ISO publiées en 1997 et 1998, apporte un éclairage intéressant. Nous avons ici effectué le décompte et la moyenne norme par norme, indépendamment du secteur. Or, l'interprétation que nous pouvons en tirer est assez différente de notre première interprétation.

Un statisticien y verrait une distribution asymétrique (normale) avec une queue bien marquée.

Nous observons que de nombreuses normes ISO sont élaborées, du début à la fin, en quatre ans ou moins et que, pour un autre groupe important de normes, le processus dure huit ans. C'est à peu près ce que l'on serait en droit d'attendre, dans toute organisation, d'un ensemble de tâches qui varient en difficulté, en complexité et en urgence. Par exemple, l'élaboration de la série ISO 9000 a pris neuf ans du début à la fin, mais ISO 14000 n'a pris que trois ans.

La dernière colonne est intéressante, parce que les normes concernées sont responsables de la distorsion des moyennes qui nous induisent à penser, à tort, que notre système est en permanence lent et lourd. Elle est aussi intéressante parce qu'elle représente un

ensemble de normes que le TMB aurait pu annuler (lors du nettoyage maison de 1997), si les TC n'avaient pas apporté des arguments convaincants pour montrer que ces normes, malgré leur long temps de gestation, étaient de toute évidence demandées par le marché.

Je pense que nous avons tous (y compris moi-même) quelque chose à apprendre de ce graphique nouveau et pourtant si simple. L'enseignement est le suivant : nous devons rester conscients que les moyennes, notamment lorsqu'elles cachent ou déforment les faits pertinents, peuvent devenir des pièges dangereux pour tout gestionnaire, y compris nous-mêmes.

Il n'y a rien de mal à adopter un objectif global de trois ans pour produire une norme. Les TC devraient toutefois examiner cette cible lorsqu'ils planifient la quantité réelle de travail qu'ils peuvent prévoir et espérer réaliser à temps pour répondre à un besoin particulier du marché. S'il n'est pas possible de produire en trois ans une norme particulière, voire un nombre significatif de normes, il ne faut pas en conclure hâtivement que notre système comporte des défauts majeurs ou que nous avons échoué en tant que gestionnaires.

Les ventes – alerte au grain !

Pour la plupart des institutions de normalisation, la vente des normes est une question de survie. Il en va de même pour l'ISO.

En ce qui concerne les ventes de normes ISO, trois tendances majeures que l'on avait anticipées semblent aujourd'hui se confirmer :

- Un nombre croissant de normes ISO sont adoptées comme normes nationales par nos comités membres et, en conséquence, notre portefeuille de normes commercialisables est en constante diminution;

- Un nombre croissant de normes ISO et de normes nationales sont vendues sous forme électronique et livrées par le Web;

- Les recettes des ventes allouées au Secrétariat central de l'ISO évoluent, les recettes provenant de la vente de normes sur papier laissant la place aux recettes de droits d'auteur (redevances) ; et les recettes diminuent.

Je crois pouvoir dire que, pour la plupart d'entre nous, nous nous attendions à ce que ces tendances se concrétisent tôt ou tard et nous estimons qu'il s'agit de développements positifs pour la cause de la normalisation internationale. Ce que nous observons, c'est un changement important dans l'infrastructure de la diffusion de nos produits centraux qui, dans le même temps, diminuent considérablement. Ce changement est dû à l'évolution technologique et l'on ne saurait y résister victorieusement.

Les technologies nouvelles, en particulier l'utilisation d'outils informatiques sur l'Internet, créent, pour nombre de nos membres, des changements radicaux dans les systèmes de diffusion des normes ISO et elles influent directement sur les recettes des ventes de l'ISO/CS. Un nombre croissant de membres reproduisent les normes ISO, en utilisant des systèmes d'impression à la demande (POD), ou distribuent les normes aux utilisateurs par voie électronique.

Je crois également pouvoir dire que ces développements positifs exigeront de notre part de nouveaux changements dans la manière dont nous menons notre activité et, malheureusement, dans la manière dont nous la finançons.

[Diapositive 6]

Cette diapositive rend compte graphiquement de la situation sur les dix dernières années.

Comme nous pouvons l'observer, le Secrétariat central a connu une baisse des ventes de normes sur papier, qui est intervenue plus rapidement que je ne l'avais prévu. Les recettes provenant des droits d'auteur marquent également une légère baisse, moins accentuée toutefois que mes prévisions. Néanmoins, le bilan est que le montant total des recettes des ventes allouées au Secrétariat central de l'ISO est, de toute évidence, en baisse.

J'ai pris le temps de vous décrire cette situation en détail car j'estime qu'il vous faut être conscients qu'au Conseil de l'ISO, nous, vos représentants élus, devrons trouver une solution au problème des recettes en baisse pour le Secrétariat central, et cela très rapidement ! Nous avons déjà entamé l'étude de ces questions et, dès janvier prochain, nous prendrons un ensemble de décisions importantes d'ordre politique et financier.

ATTENTION ! ATTENTION ! ATTENTION !

Ces décisions risquent fort d'être impopulaires et difficiles à faire accepter aux membres, car personne n'aime à devoir choisir entre payer plus pour un service donné ou obtenir un service moindre pour le même coût.

De nouveaux horizons pour l'ISO

Quand bien même nous aurions quelques défis d'ordre financier à relever pour bien tenir notre maison, nous ne devons pas ignorer pour autant que nous entrevoyons de nouvelles possibilités très intéressantes pour l'ISO d'augmenter sa pertinence technologique et sociale au 21e siècle. Permettez-moi de signaler quelques-unes des nouvelles possibilités qui se sont présentées depuis que nous nous sommes réunis la dernière fois à Genève.

[Diapositive 7]

Evaluation des risques et sécurité

S'assurer que les cauchemars ne deviennent pas réalité a toujours été une des tâches importantes de la normalisation, mais, jusqu'à récemment, cela s'est fait principalement au niveau national, voir infra-national. Les raisons pour lesquelles l'ISO a limité ses activités tiennent à la nécessité et à l'existence de normes et de règlements relatifs à l'évaluation des risques et à la sécurité fortement localisés, au point de différer parfois d'une ville à une autre dans le même pays.

Pour la plupart d'entre nous, cette approche locale ne paraît ni rationnelle, ni efficace, l'évaluation des risques et la définition des normes de sûreté n'étant pas très différentes selon les lieux. Nous observons également que certains des « obstacles techniques au commerce » les plus patents dans le monde sont dus à des exigences techniques et à des exigences d'essai différentes pour les mêmes produits selon les juridictions réglementaires.

L'ISO peut-elle aider à résoudre ce problème ? Il semble qu'une possibilité s'ouvre, tout au moins pour l'évaluation des risques, et nous devons en remercier l'Europe.

Une haute priorité a été donnée en Europe à la sécurité des machines. Pour répondre aux niveaux élevés de sécurité exigés par l'instance réglementaire centrale (la Commission européenne), il importe non seulement d'accorder une grande attention aux spécifications des machines, mais aussi de définir clairement une méthodologie pour donner aux rédacteurs des normes des critères fondamentaux en matière d'évaluation des risques.

La norme ISO 14121, publiée récemment conjointement avec le CEN, donne des indications qui permettent de répondre aux exigences essentielles (règlements) de sécurité à un haut niveau aux normalisateurs qui rédigent des normes pour un produit spécifique, ou pour une famille de produits. Elle fournit également aux utilisateurs un élément d'appréciation rationnel des mesures de sécurité recommandées par les fabricants de machines, ainsi qu'un outil important aux professionnels de la sécurité et aux concepteurs de la formation.

Partant de cette nouvelle norme, nous sommes parvenus un large consensus sur le fait que l'appréciation du risque constitue un élément du processus itératif de la réduction du risque. Le processus se poursuit jusqu'à la réalisation du niveau de sécurité acceptable. Cette notion de « risque tolérable » est présentée dans l'autre nouvelle publication ISO dont j'aimerais faire état dans ce contexte, à savoir le Guide 51. Cette publication donne d'excellents principes directeurs pour inclure, dans les normes, les aspects liés à la sécurité. Le « risque tolérable » est défini comme un risque accepté dans un certain contexte et fondé sur les valeurs en cours de la société.

Les développements que reflètent ces nouvelles normes ISO ouvrent de nouvelles perspectives pour l'Organisation et nous espérons qu'à long terme, elles permettront aux consommateurs d'avoir des attentes raisonnables quant aux produits, procédés et services offrant le niveau de sécurité souhaité. Parallèlement, les fournisseurs peuvent espérer accéder plus facilement au marché mondial sans avoir à affronter des obstacles juridiques érigés par des autorités réglementaires.

[Diapositive 8]

Contrôle antidopage dans le sport

Avec les normes relatives à la sécurité, nous démontrons une nouvelle fois que l'ISO n'a pas seulement des motivations et des compétences économiques, mais est aussi soucieuse de sa responsabilité sociale. Jalon important dans ce contexte, l'ISO a adopté cette année une Spécification publiquement disponible (PAS) relative au contrôle antidopage dans le sport. Cette spécification, un nouveau produit de normalisation de l'ISO, n'est pas encore tout à fait une Norme internationale comme nous l'entendons au sein de l'ISO, mais elle s'engage résolument dans cette direction, avec le soutien enthousiaste des associations sportives et des gouvernements en Australie, au Canada, en Nouvelle-Zélande, en Norvège, au Pays-Bas, en Suède et au Royaume-Uni. Pour eux, l'adoption, par l'ISO, de cette spécification favorisera considérablement son acceptation dans le monde par leur propre gouvernement et par les gouvernements d'autres pays, ainsi que par les organisations sportives et les athlètes.

Pour ma part, du fait de la grande valeur que j'accorde aux bienfaits des sports de compétition et au mouvement olympique international, je ne puis que me féliciter de ce recours à l'aide de l'ISO. Nous savons pertinemment que les compétitions sportives internationales sont devenues une très grande affaire commerciale et que les gouvernements consacrent d'importantes subventions aux activités sportives. Aussi nous serait-il bénéfique à tous, ne serait-ce qu'en tant que contribuables, si l'usage illicite de médicaments dans le sport pouvait être plus objectivement et efficacement surveillé et maîtrisé. Pour toutes ces raisons, l'ISO, me semble-t-il, a pris la bonne décision en accordant son soutien à cette initiative de contrôle antidopage, particulièrement si l'on considère que l'élaboration de procédures et de méthodes d'essai normalisées est à l'évidence l'un de nos secteurs privilégiés de compétence et d'expertise.

Bravo donc à vous, membres de l'ISO, qui n'avez pas hésité à sortir des frontières traditionnelles de nos activités quotidiennes pour contribuer à résoudre l'un des problèmes de normalisation internationale les plus médiatisés de notre société moderne !

[Diapositive 9]

Les besoins des personnes âgées

Vous savez tous probablement que, dans le monde de la normalisation, nous aimons les débats animés sur la question de savoir qui représente le mieux les besoins des consommateurs en normalisation. Ayant été introduit auprès de nombreuses organisations qui prétendent représenter les intérêts des consommateurs, je suis désormais convaincu qu'il n'y a pas de meilleur organe, national ou international, que le COPOLCO de l'ISO, notre comité pour la politique en matière de consommation.

Que fait le COPOLCO aujourd'hui, vous demandez-vous ?

En cette année déclarée par les Nations Unies Année des personnes âgées, le COPOLCO a décidé de consacrer sa journée d'étude annuelle au thème « Répondre aux besoins des populations vieillissantes ». Indubitablement, cette question deviendra une préoccupation majeure pour la normalisation au 21e siècle. Le COPOLCO, ce merveilleux comité de l'ISO qui ignore tout de la science, de la technique et des limites de ce que les normes peuvent faire, a une nouvelle fois ouvert une brèche pour l'ISO, et nous invite à nous y engager.

Les enjeux sont énormes : d'ici 2025, une personne sur quatre dans les pays développés aura plus de 60 ans et de nombreux pays en développement seront confrontés eux aussi aux défis que pose l'accroissement de la tranche des personnes âgées dans leur population. Le président du COPOLCO vous en dira davantage sur ce sujet lorsqu'il présentera son rapport au point pertinent de l'ordre du jour.

[Diapositive 10]

Projets pilote avec des organisations américaines d'élaboration des normes – l'ASTM et les normes de dosimétrie

Vous êtes conscients, pour la plupart, que le modèle de l'ISO en matière de responsabilité organisationnelle dans l'élaboration des normes n'est pas toujours compatible avec le mode d'élaboration des normes aux Etats-Unis et qu'au fil des ans, nous nous sommes souvent engagés dans de longs débats stériles avec nos collègues des Etats-Unis sur le modèle qui conviendrait le mieux pour produire de « vraies » Normes

internationales. Peut-être vous rappellerez-vous que lors de la dernière Assemblée générale, lorsque ce débat s'est à nouveau animé, l'un de nos collègues a comparé le phénomène à une « Danse d'éléphants », suggérant que cette danse se poursuive en coulisse, les souris se tenant sagement à l'écart.

De fait, cette suggestion a été prise très au sérieux et, la même semaine, le Conseil a décidé de créer un groupe spécial, présidé par John Kean en sa qualité de président du TMB, chargé de rencontrer l'ANSI et plusieurs des grandes organisations américaines rédactrices de normes (SDO) pour étudier comment, dans le cadre d'une collaboration, nous pouvions transformer la Danse d'éléphants en un exercice plus productif. Le groupe a travaillé d'arrache-pied, enregistrant quelques succès importants – en convenant avec chacune de ces SDO d'élaborer des projets pilotes communs dans des domaines spécifiques qui nous permettraient d'apprendre comment améliorer nos qualités de danseurs.

Une percée majeure est intervenue en juin de cette année lorsque le Conseil a approuvé une proposition, pleinement appuyée par l'ANSI, d'amorcer un projet pilote avec l'ASTM, à savoir que cette dernière et l'ISO auront la possibilité d'élaborer des normes en parallèle et de ne publier qu'un seul document en tant que norme ASTM/ISO. L'ISO/TC 85, *Energie nucléaire*, sera le premier comité ISO engagé dans ce projet pilote qui, dans sa première phase, couvrira un ensemble de normes sur la dosimétrie de l'irradiation des denrées alimentaires.

Sachant que le président de l'ASTM, Jim Thomas, est présent en tant que membre de la délégation de l'ANSI, j'aimerais lui rendre un hommage particulier ainsi qu'à son excellent personnel. Ils ont fait un travail remarquable et pris de très importantes initiatives en ouvrant la voie au partenariat de l'ASTM dans cette expérience. Il est particulièrement agréable, surtout pour moi, que de tirer à la même corde que Jim Thomas et dans la même direction.

Je doit signaler aussi que le groupe de John Kean poursuit sa collaboration avec l'ANSI et quelques autres SDO des Etats-Unis, et que des projets pilotes analogues avec ces organisations (API, ASME et IEEE) sont actuellement à l'étude.

Résultats concrets – Faits saillants de la normalisation

S'agissant de l'image de l'ISO aux yeux du public, la plupart d'entre vous auront, j'en suis certain, fait la même expérience que les responsables de l'Organisation lorsqu'ils se déplacent et s'expriment dans le monde. Il s'agit du fait de constater que tout le monde, ou presque, ignore que l'ISO a produit d'autres normes que les normes de la série ISO 9000. Notre Président, en plaisantant, a déclaré que tout discours sur l'ISO devrait commencer par expliquer que les normes de la série ISO 9000 sont en fait précédées par 8 999 autres normes et qu'entre l'ISO 9000 et l'ISO 14000 il s'en trouve encore 4 999 autres.

Il nous faut, à l'évidence, trouver de meilleurs moyens pour rendre le public sensible au fait que nos normes de système de management, bien qu'importantes, ne constituent qu'un pourcentage infime de notre offre globale. Je suivrai donc le conseil du Président en vous citant quelques autres réalisations exemplaires de l'ISO en 1999.

A la fin de ce chapitre, je reviendrai sur les faits saillants concernant l'acceptation des séries ISO 9000 et ISO 14000 dans le monde, mais, auparavant, permettez-moi de commenter certains autres travaux de l'ISO.

[Diapositive 11]

Bouteilles à gaz

Les premières normes que je citerai traitent de la conception, de la construction et des essais des bouteilles en acier et en aluminium pour le stockage et le transport de gaz sous haute pression. Selon une estimation prudente, plus de 130 millions de telles bouteilles sont utilisées dans le monde. Ces bouteilles sont principalement utilisées dans l'industrie, mais il existe d'autres applications aussi importantes que diverses dans des domaines tels que la médecine, la lutte contre l'incendie, les opérations d'urgence, les sports, les distributeurs de boisson, qui placent ces bouteilles à proximité du public. Si, dans la plupart des pays, ces dispositifs font l'objet d'une réglementation, les fusions dans l'industrie des gaz comprimés soulignent combien la parution de normes ISO bien conçues dans ce domaine serait opportune.

De plus, ces nouvelles normes devraient contribuer à l'élimination des obstacles au commerce en fournissant aux instances réglementaires l'assurance que les bouteilles à gaz fabriquées selon des normes ISO sont sûres et fiables. L'acceptation au plan mondial de ces nouvelles normes sera renforcée considérablement par leur promotion dans le cadre des Nations Unies. Le Comité d'experts sur le transport des marchandises dangereuses, qui fait partie du Conseil économique et social de l'ONU, suit de près l'avancement des travaux sur les nouvelles normes de l'ISO en vue de leur adoption dans la réglementation internationale des transports.

En résumé, selon les dirigeants de l'ISO/TC 58, les normes ISO 9809-1 et ISO 7866 sont de bons exemples de normes ISO qui viennent à point nommé pour répondre aux exigences de l'industrie dans le monde et qui, parallèlement, jouent un rôle d'intérêt social en répondant aux besoins des autorités réglementaires chargées des questions de santé et de sécurité.

Il est intéressant de relever qu'il s'agit en l'occurrence d'une « nouvelle tentative », car une précédente version (ISO 4705 qui, semble-t-il, était en avance sur son temps) ne parvint pas à recueillir l'adhésion du marché et ne fut jamais réellement utilisée.

[Diapositive 12]

L'industrie du pétrole et du gaz

Lorsque les entreprises envisagent de participer à des programmes d'élaboration de normes ISO, ou des les mettre en application, l'un de leurs principaux soucis est le rendement du capital investi, qui peut se résumer en une question très simple : « Qu'est-ce que cela nous rapporte? » Si nous savons, tant logiquement qu'intuitivement, que la normalisation offre de substantiels avantages, il nous est souvent difficile de produire des chiffres probants à l'appui de nos attentes optimistes. En outre, cela pourrait paraître quelque peu suspect à certains, qui nous prêteraient pour unique intention que de chercher à vendre nos services. Lorsque ce sont nos clients qui produisent des calculs de rentabilité des travaux de l'ISO, ces chiffres n'en sont que plus crédibles.

Cet exemple de l'industrie du pétrole et du gaz provient d'une projection faite par la compagnie Shell concernant les avantages potentiels qu'offre la mise en oeuvre de normes ISO. Les dépenses totales de cette industrie s'élèvent à CHF 30 milliards par an. Selon les calculs de la compagnie, si l'on pouvait escompter de l'utilisation systématique

des normes ISO une économie de 1 % de ces dépenses, le montant de cette économie s'élèverait à CHF 300 millions. Comme le coût total de l'élaboration d'un ensemble cohérent de normes couvrant toutes les opérations de ce secteur industriel est évalué à quelque CHF 12 millions, le rendement serait de l'ordre de 25 à 1. Vous en conviendrez sans doute avec moi que, si un président directeur général dans l'industrie du pétrole et du gaz demandait, à propos de la normalisation internationale : « Qu'est-ce que cela peut rapporter à mon entreprise? », les projections que je viens de citer lui apporteraient une réponse plutôt convaincante.

[Diapositive 13]

MPEG 1-4

D'aucuns ont décrit la normalisation comme étant « un oreiller de paresse », sous-entendant que les entreprises réellement créatives sont à la pointe du progrès dans leur domaine, alors que les autres comptent sur les normes pour apporter les solutions techniques qu'elles sont trop paresseuses ou pas assez douées pour développer elles-mêmes. Bien entendu, je ne suis pas d'accord et, pour illustrer mon propos, je dirais que si les experts du JTC 1 *Technologies de l'information* ont usé de l'oreiller, c'est d'abord pour rêver l'avenir avant de se lancer dans la mise au point du contenu technique afin que leurs rêves deviennent réalité. Je veux parler de la série de normes MPEG pour les applications multimédia, qui affiche une trajectoire ininterrompue de progrès allant de MPEG 1 à MPEG 4.

Les deux premières normes, MPEG 1 et MPEG 2, concernaient très spécifiquement les CD-ROM et la télévision numérique, respectivement. La toute récente norme de cette série, MPEG 4, apporte plusieurs nouveautés. Par exemple, elle procure aux utilisateurs un accès universel à l'information multimédia. Plus prosaïquement, cela signifie que l'utilisateur ne dépend d'aucun système de diffusion particulier – réseau, relais radio, faisceau hyperfréquence, système satellite, sans-fil, etc. – car l'information est transmise exactement dans le même format normalisé par tous ces canaux.

La norme permet également aux utilisateurs d'interagir avec l'information fournie : ils pourront naviguer en vidéo exactement comme ils le font sur le Web. La norme aura un impact multiple sur le grand public, par exemple en donnant à chacun la possibilité de découper et monter des documents audiovisuels, opérations qui jusqu'à présent n'étaient accessibles qu'aux seuls professionnels utilisant des techniques de studio complexes. Il ne s'agit pas ici de vous décliner toutes les possibilités offertes, mais, pour résumer, l'ISO, en publiant MPEG 4, offre une plate-forme pour de nouveaux développements qui n'ont pas encore été inventés, ni même imaginés.

Les rêves créatifs, même les plus fous, peuvent devenir réalité, grâce aussi à la normalisation.

[Diapositive 14]

Chaudières et récipients sous pression – un problème épineux

Arrivés à ce point, vous vous seriez peut-être laissés bercer par l'idée que tout va pour le mieux dans le monde de l'ISO. J'ai donc décidé d'inclure dans mon exposé l'élément suivant pour montrer que le prix d'un monde merveilleux est une vigilance de tous les instants. L'ISO/TC 11 *Chaudières et récipients sous pression* est l'un de nos plus anciens comités, et ce pour une bonne raison. Les chaudières et les récipients sous pression font

partie des systèmes qui font tourner nos machines industrielles, chauffer et conditionner nos foyers, nos bureaux, les hôpitaux, les écoles, les usines et les lieux de culte. La production industrielle, de la plus traditionnelle à la plus moderne, serait impossible sans des chaudières et des récipients sous pression sûrs et fiables. Pourtant, il n'existe aucune norme ISO dans ce domaine : cela semble étrange, mais c'est la réalité !

Le problème est qu'au moment de la création de l'ISO/TC 11, même s'il était l'un des premiers comités techniques de l'Organisation, plusieurs pays disposaient déjà de normes nationales solidement établies relatives aux chaudières et récipients sous pression, le tout compliqué par le fait que ces dispositifs faisaient également l'objet de règlements nationaux et locaux en matière de sécurité. En conséquence, les délégations nationales auprès du TC 11 ont fermement campé sur leurs positions et l'initiative visant à élaborer des normes internationales est restée désespérément bloquée.

Une sortie de l'impasse se présenta il y a quelques années, lorsqu'il fut proposé de réactiver le comité afin de préparer une norme cadre spécifiant les exigences de performance pour les codes et normes concernant les équipements sous pression les plus couramment employés dans le monde. J'ai accueilli cette initiative avec enthousiasme, car elle m'a semblé offrir un moyen qui permettrait à l'ISO de reconnaître et d'avaliser la réalité des solutions normalisées différentes, mais également bonnes, en vigueur dans le commerce mondial, en dépit de leur incompatibilité éventuelle de conception.

L'espoir fait vivre, du moins dans l'esprit de votre Secrétaire général.

Normes de systèmes de management – ISO 9000 et ISO 14000

[Diapositive 15]

Quelques mots maintenant sur l'ISO 9000 et l'ISO 14000.

Ceux d'entre vous qui vivent dans des pays où il pleut souvent ont probablement déjà rencontré de ces gens qui, lorsqu'on les salue d'un joyeux « Belle journée aujourd'hui, n'est-ce pas ! » vous répondent avec morosité « Oui, mais cela ne va pas durer. La pluie ne saurait tarder ! ». Certes, ils n'ont pas tort, la pluie reviendra tôt ou tard.

Si je me permets cette courte digression c'est que, ces deux ou trois dernières années, j'ai régulièrement entendu déclarer que l'intérêt pour notre famille ISO 9000 de normes de management de qualité est sur le déclin et va s'éteindre comme un feu de paille. A cela, la seule chose que je puisse répondre ici est la suivante : « Il se peut que vous ayez raison, vous aurez probablement raison un jour ou l'autre, mais ce n'est pas encore le cas ! »

La toute dernière édition de *L'étude ISO des certifications dans le monde* a montré qu'à la fin de l'année 1998, 270 000 certificats de conformité a ISO 9000 avaient été délivrés, soit une augmentation de 48 000 certificats par rapport à l'année précédente. Dans le même temps, le nombre des pays dans lesquels une certification a été délivrée est passé de 128 à 143, et la croissance la plus importante en nombre de nouveaux certificats délivrés en 1998 a été enregistrée aux Etats-Unis. Bien entendu, cela ne veut pas dire que l'ISO 9000 soit parfaite, ni que la certification soit appropriée pour toutes les organisations qui mettent en oeuvre un système qualité, mais les faits sont là pour démontrer que l'intérêt pour ISO 9000 n'est pas en perte de vitesse.

Il se trouve, au contraire, que l'ISO 9000 suscite actuellement un intérêt particulièrement élevé en raison des nouvelles révisions de ces normes, dont la parution est prévue au dernier trimestre de l'an 2000, et que beaucoup de gens s'inquiètent de savoir ce qu'ils auront à faire lorsque ces révisions seront achevées et publiées. Notre rôle à nous, la famille ISO, serait de commencer déjà à les rassurer :

- Ils n'auront pas à remanier leur système de management de la qualité existant pour obtenir la certification ou la conserver.

- Ils n'ont pas à attendre que la version 2000 soit publiée pour mettre en oeuvre un nouveau système.

- Ils peuvent aisément obtenir des renseignements sur les nouvelles versions, dont l'objectif essentiel est d'améliorer la facilité d'utilisation de ces normes, notamment en consultant le site d'*ISO Online* consacré à répondre à toutes les questions possibles et imaginables concernant ISO 9000:2000.

Comme vous le savez certainement, *L'étude ISO* fournit également des données chiffrées sur l'état de la certification délivrée au plan mondial selon les normes de systèmes de management environnemental ISO 14000. La toute dernière étude révèle que le nombre de certificats ISO 14000 a augmenté de 3 400 depuis la fin 1997, année au cours de laquelle 4 400 certificats avaient été délivrés dans 55 pays. A la fin 1998, 7 800 certificats avaient été délivrés dans 72 pays. Ces chiffres représentent une augmentation impressionnante de 78 %, si l'on considère, de surcroît, que 17 pays de plus appliquent maintenant l'ISO 14000.

L'immense succès remporté par ISO 9000 et ISO 14000 peut également présenter un inconvénient, celui de constituer un potentiel de débouchés séduisant pour des consultants peu scrupuleux ou incompétents, des auditeurs de certification peu consciencieux, une publicité mensongère, etc. Comme vous le savez, le Secrétariat central de l'ISO ne peut contrôler depuis Genève l'ensemble du monde ISO 9000 et je saisis cette occasion pour répéter le message que je vous ai adressé à ce sujet en juillet dernier.

Nous devons nous en remettre à vous, nos membres, pour veiller à ce que l'exploitation commerciale d'ISO 9000 et ISO 14000 dans votre pays réponde à des critères qui ne portent pas atteinte à la réputation de l'ISO. Je sais que ce n'est pas toujours simple, du fait que l'ISO n'exerce aucun droit de contrôle sur les nombreuses activités liées à ISO 9000 et ISO 14000, notamment en ce qui concerne les activités de consultants et de certification. Toutefois, il ne faut pas se faire d'illusions; on ne saurait attendre que tous les secteurs des affaires et du public en général saisissent des distinctions aussi subtiles. Pour beaucoup de gens, toute mauvaise image associée à ISO 9000 ou ISO 14000 rejaillit automatiquement sur l'ISO. Tous les mauvais points attribués à nos normes ou toute mauvaise exploitation qui en est faite, risquent également de nuire à la réputation de l'ISO. Nous devons être conscients de ce phénomène et être prêts à prendre des mesures énergiques pour protéger notre réputation collective.

L'assistance à nos membres dans les pays en développement

[Diapositive 16]

Dans ce rapport, je ne voudrais pas omettre de mentionner le succès que continue de rencontrer notre Programme d'assistance aux membres des pays en développement. Ce Programme, DEVPRO, a poursuivi ses innovations en 1999.

Depuis que la publication de la famille ISO 14000 a débuté en septembre 1996, notre Programme pour les pays en développement (DEVPRO) a accompli un remarquable travail en parvenant à faire passer le message en ce qui concerne les normes de management environnemental auprès d'un large public dans l'industrie, les entreprises de services et les agences environnementales dans les pays en développement.

En l'espace de trois ans, 33 séminaires ont été organisés partout dans le monde en développement et les économies en transition dans des lieux aussi géographiquement éloignés que l'Inde et Malte, le Mozambique et la Lettonie, l'Arabie saoudite et le Costa Rica. Près de 3 300 personnes appartenant à différents cercles, milieux de l'industrie, entreprises de services, secteurs gouvernementaux et organisations non gouvernementales, ont participé à ces séminaires où ils ont pu obtenir, auprès d'experts de niveau mondial participant aux travaux de l'ISO/TC 207, des informations faisant autorité sur les normes ISO 14000 et le rôle qu'elles peuvent jouer pour préserver et améliorer l'environnement.

Les problèmes environnementaux ne connaissent pas de frontières et il est donc important que tous les pays aient l'occasion de participer à la recherche de solutions. Il est compréhensible, à cet égard, que les organisations internationales et les organismes de défense de l'environnement soient soucieux que les pays en développement et les économies en transition puissent participer aux travaux du TC 207. Dans cette optique, l'ISO/DEVPRO a parrainé, durant cette même période de trois ans, quelque 90 délégués de pays en développement et d'économies en transition afin de leur permettre de participer aux réunions de ce comité technique et de ses sous-comités. En outre, le Manuel de l'ISO pour le développement portant sur le management environnemental et ISO 14000 a été publié à l'intention des utilisateurs dans les pays en développement.

Un des objectifs premiers du programme est de fournir des orientations sur la façon de gérer la normalisation et les activités connexes dans les pays en développement. Cette année, la tenue d'une série de réunions axées sur cet objectif a débuté avec deux manifestations : tout d'abord, une réunion à laquelle ont pris part conjointement la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale des Nations Unies (CESAO) et l'Organisation régionale de normalisation AIDMO pour des participants de la région arabe et, ensuite, un séminaire pour des participants d'Amérique latine organisé conjointement avec la COPANT, commission panaméricaine de normalisation, et l'ICONTEC, comité membre de l'ISO pour la Colombie.

Afin de préparer les organismes de normalisation nationaux des pays en développement à participer de manière plus active à la normalisation internationale dans le courant du 21e siècle, notre Programme pour les pays en développement a réussi à obtenir des fonds sous la forme d'un don du gouvernement italien, dans le but de soutenir l'information sur les normes dans un certain nombre de pays en développement du Bassin méditerranéen et de la Corne de l'Afrique. Ce projet, qui sera mis en oeuvre en coopération avec la CNUCED, aidera les pays bénéficiaires à se doter d'un accès moderne en ligne à

l'information sur les normes et à accéder au matériel de formation spécifique correspondant, disponible sur des sites Web à l'intention des utilisateurs dans l'industrie, y compris les petites et moyennes entreprises. Il nous tient à coeur que ce projet pilote rencontre le succès et serve de modèle pour motiver d'autres donateurs et d'autres régions du monde en développement.

Lors de la dernière Assemblée générale, vous avez entériné le principe lancé par le Président Liew de la préparation d'un « Livre blanc » à remettre aux hauts dirigeants des gouvernements et des milieux industriels dans les pays en développement, en vue de leur donner une vue d'ensemble de l'importance des Normes internationales dans le commerce mondial, le développement et le transfert des technologies ainsi que dans le programme de développement de chaque pays. L'Assemblée générale a de plus entériné l'idée émise par le Président Liew d'envoyer des émissaires ISO, pour appuyer les efforts des dirigeants de l'ISO visant à faire valoir la pertinence de la normalisation internationale auprès de personnalités de haut rang dans les pays intéressés.

Le Livre blanc, posant le principe de l'envoi d'émissaires ISO, a été achevé par la suite et j'ai demandé aux Directeurs généraux des membres de l'ISO des pays en développement de m'indiquer les noms des personnalités gouvernementales auxquelles ils souhaiteraient que soit envoyé le Livre blanc accompagné d'une lettre de couverture du Président de l'ISO. Suite aux demandes que nous avons reçues, 85 lettres ont été adressées à ce jour aux Chefs d'Etat, Premiers Ministres et Ministres dans 51 pays. Vous trouverez la liste de ces différentes personnalités dans les annexes à vos documents. Je suis fermement convaincu qu'un suivi efficace ne peut être obtenu que par le biais d'une rencontre personnelle entre les destinataires du Livre blanc et les principaux dirigeants des membres de l'ISO dans les pays concernés. En ce qui concerne l'envoi d'émissaires ISO, un pays en a officiellement formulé la demande et M. **Bernard Vaucelle** se rendra au Bénin dans les prochains mois.

Je vous rappelle que ces Emissaires ISO sont des directeurs généraux à la retraite d'organismes de normalisation nationaux qui ont une somme d'expérience – de par la position dirigeante qu'ils ont occupée pendant longtemps et qui peuvent, à ce titre, apporter de précieux conseils adaptés aux conditions en présence.

J'ai le plaisir, par ailleurs, de vous annoncer une nouvelle initiative visant à favoriser les jeunes vocations de normalisateurs dans les pays en développement et les économies en transition, et à les encourager à embrasser une carrière porteuse de succès dans le domaine de la normalisation et ses activités connexes. Nous allons donc lancer un concours ISO pour jeunes normalisateurs. Le Conseil de la fondation ISO/DIN a convenu de financer ce concours, qui devrait être organisé à la fin de l'année. J'ai le plaisir d'annoncer que le prix qui couronnera le lauréat portera le nom de **Helmut Reihlen**, en hommage à l'ami qui a servi la cause de la normalisation depuis de nombreuses années et qui a toujours apporté son soutien vigoureux et dynamique à promouvoir la normalisation dans les pays en développement.

Hommage aux Dirigeants de l'ISO

[Diapositive 17]

Pour trouver d'autres exemples de dévouement énergique à la cause de l'ISO, il suffit de porter le regard sur les personnalités dirigeantes élues de l'ISO, qui ne comptent pas leurs efforts pour faire avancer les objectifs de notre organisation. Notre Président, nos deux Vice-présidents et notre Trésorier, sont tous des volontaires qui mettent leur

dynamisme et leur compétence à disposition sans contrepartie. La somme considérable de travail que cela représente, sans comptabiliser tous les kilomètres parcourus pour cette même cause, est hautement appréciée par tous les membres de l'ISO, qui sont conscients du privilège qui est le leur de disposer de personnalités d'un tel niveau et d'un tel dévouement aux fonctions de premier plan dans notre organisation. Nos dirigeants sont des personnalités qui marquent, même si leur mandat en notre sein est parfois relativement court. Je vous invite à les applaudir en signe de remerciement et de gratitude. Je vous remercie.

Perspectives de l'ISO pour l'An 2000

Mesdames et Messieurs,

J'arrive au terme de mon exposé sur l'état des affaires de l'ISO telles que je les perçois aujourd'hui, mais je crois pouvoir affirmer que vous n'avez pas encore entendu mon « dernier mot » à l'occasion de cette dernière Assemblée générale de l'ISO du 20e siècle.

Vous attendez désormais avec impatience, j'en suis sûr, de passer à l'ordre du jour et je dois convenir que nous avons de nombreux points importants à débattre et à mener de l'avant en nous préparant à aborder le 21e siècle.

Je vous remercie de votre aimable attention.