



#130

# focus

L'actualité incontournable des Normes internationales

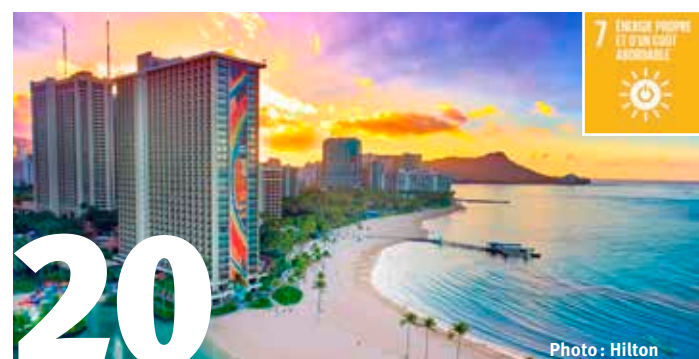
*notre*  
*VISION*

**POUR UN MONDE MEILLEUR**



# ISO focus

Septembre-octobre 2018



56-57

Rencontre avec le Président du Brésil

Campagne contre le changement climatique

ISO 45001 en Uruguay

Lignes directrices internationales pour des fourneaux plus sûrs

2

Articuler l'action avec les Normes internationales  
L'Édito de Sergio Mujica.

4

Comment les normes ISO appuient le Programme 2030  
Cartographie des Objectifs de développement durable.

6

Notre feuille de route commune  
Mobiliser toutes les forces pour le Programme 2030.

12

Pour un monde bien alimenté en eau  
La quête de l'eau sur la planète.

20

Comment Hilton devient éco-responsable  
ISO 50001 à l'œuvre dans le secteur de l'hôtellerie.

26

Restaurer la confiance au Mexique  
Une norme pour aider à la lutte contre la corruption.

30

Le pouvoir galvanisant de l'innovation  
La créativité indispensable pour avancer.

36

Redéfinir le paysage urbain  
Les villes intelligentes s'appuient sur les normes.

44

Pour des modes de consommation durables  
Les politiques d'achat responsable sont rentables.

50

L'engagement en faveur du climat  
L'ISO établit les normes pour passer à l'action.

ISOfocus Septembre-octobre 2018 – ISSN 2226-1109

ISOfocus, le magazine de l'Organisation internationale de normalisation, paraît six fois par an. Vous trouverez des compléments d'infos sur notre site Web à l'adresse [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus) ou en nous suivant sur :



Chef, Communication | Katie Bird

Rédactrice en chef | Elizabeth Gasiorowski-Denis

Auteurs | Barnaby Lewis, Clare Naden

Contributeurs | Robert Bartram, Ann Brady

Éditrice et Lectrice d'épreuves | Vivienne Rojas

Graphistes | Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa

Traductrice | Alexandra Florent

## Abonnements et anciens numéros

Si vous aimez ISOfocus, vous pouvez télécharger gratuitement le fichier pdf ou vous abonner sur notre site Web à [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus) pour recevoir le magazine sur papier. Vous pouvez également contacter notre service à la clientèle à l'adresse [customerservice@iso.org](mailto:customerservice@iso.org).

## Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine: si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org).

Les articles publiés représentent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement celui de l'ISO ou de l'un de ses membres.

© ISO 2018

Publié en Suisse. Tous droits réservés.

Les articles du présent magazine peuvent être reproduits à des fins non commerciales seulement et ne doivent pas être modifiés. Les références doivent être correctement indiquées et la source ISO dûment citée. L'ISO peut révoquer cette autorisation à son entière discrétion. Pour toute demande de renseignements, veuillez vous adresser à [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org).



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



# Articuler l'action avec les Normes internationales

Ensemble,  
avec les normes ISO,  
nous pouvons contribuer  
à mener à bien  
le Programme 2030.

Avec l'augmentation des contraintes imposées sur la planète par la croissance démographique, le développement durable est l'un des plus grands défis qu'il nous faut aujourd'hui relever. Le Programme 2030 représente un consensus mondial pour parvenir à un développement durable dans le monde entier en un peu plus d'une décennie, afin de ne laisser personne de côté. Les 17 Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, adoptés dans le cadre du Programme 2030, sont un appel universel à l'action pour éradiquer la pauvreté, préserver notre planète, assurer la paix dans le monde et garantir la prospérité de tous.

Les Normes internationales traitent d'une multitude de défis mondiaux. Elles apportent aux industries, aux entreprises et aux collectivités des solutions qui mettent en avant l'innovation et diffusent les connaissances et les meilleures pratiques. Elles aident également à protéger les consommateurs contre des produits peu sûrs et dangereux. En tant que telles, elles sont essentielles pour soutenir la mise en œuvre des ODD et les concrétiser.

L'ISO travaille avec des experts de premier plan et des partenaires du monde entier pour fournir des outils pertinents universellement applicables. Du changement climatique à l'efficacité énergétique, nos normes répondent aux besoins mondiaux et aident à établir des bases de référence pour mesurer les progrès réalisés sur la voie des ODD.

En outre, le Programme 2030 tient compte équitablement des trois dimensions du développement durable – économique, social et

environnemental – et bon nombre de nos 22 000 normes ISO y contribuent de la façon suivante :

- **Croissance économique**, en facilitant le commerce, l'interopérabilité et la diffusion des bonnes pratiques d'entreprise et des nouvelles technologies
- **Intégrité environnementale**, en favorisant le bon management environnemental avec des normes sur la qualité de l'air, de l'eau ou du sol, ou en appuyant la comptabilité et la vérification des émissions de gaz à effet de serre dans le contexte des échanges de droits d'émission, ou en fournissant des normes sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables
- **Équité sociale**, avec des normes se rapportant à la protection et à l'information des consommateurs, à la responsabilité sociétale, aux technologies et services de santé et, plus récemment, à la sécurité sur le lieu de travail

Comment pouvons-nous contribuer aux objectifs des Nations Unies et les traduire en actions ? Comment les normes peuvent-elles être mises au point et utilisées pour atteindre ces objectifs ? Pour faire avancer les choses et accroître le recours aux normes en tant qu'outils pour soutenir les ODD, l'ISO a pris des initiatives concrètes pour accroître la visibilité de ses normes. La toute première de ces initiatives a été le lancement d'un travail de cartographie des normes au regard des ODD, qui a permis de mettre en avant quelque 600 normes utiles dans cette perspective. Ainsi seront mieux accompagnés les efforts des organisations qui se mobilisent en faveur du Programme 2030.

Aboutissement de cette première initiative, l'ISO a ouvert sur son site ISO.org une nouvelle rubrique, lancée officiellement à l'Assemblée générale en septembre, où sont regroupées de manière cohérente les normes qui appuient les ODD. Cet outil en ligne, qui reprend chacun des ODD de l'ONU et y associe les normes susceptibles de contribuer à sa réalisation, sera développé et complété au fur et à mesure que seront ajoutés au programme de l'ISO de nouveaux projets et domaines de travail.

Dans le cadre des efforts que nous continuons de déployer et de l'engagement envers le Programme 2030, nous devons renforcer nos efforts de collaboration et travailler ensemble pour rester en phase, maximiser nos forces collectives et mieux mettre nos ressources à profit. C'est pourquoi l'engagement de l'ISO envers le Programme 2030 se traduit par de solides partenariats et une forte mobilisation avec d'autres organisations.

Aujourd'hui, plus de 700 organisations internationales et régionales entretiennent des relations formelles avec des comités techniques ISO. L'intérêt réel de ces partenariats réside non seulement dans l'expertise technique, mais aussi dans les relations mutuelles que ces institutions ont nouées au fil des années. Leur participation active à l'élaboration des normes ISO et leur soutien au niveau de leur mise en œuvre sont essentiels pour relever certains des plus importants défis mondiaux d'ici 2030.



*Sergio Mujica, Secrétaire général de l'ISO.*

L'ISO entretient aussi d'étroites relations avec le système des Nations Unies dans son ensemble, dont elle soutient les efforts avec ses travaux. Nous tissons des liens avec les différentes institutions spécialisées des Nations Unies et engageons le dialogue avec les organismes donateurs comme la Banque mondiale, dans le but de mieux faire connaître les normes ISO à l'appui des ODD. Nous avons également rejoint l'initiative International Gender Champions – un réseau de dirigeants qui œuvrent à faire avancer la parité hommes/femmes dans les équipes de direction. Entreprises, gouvernements et organisations du monde entier trouveront dans notre collection de Normes internationales toujours plus de solutions pour étayer leur démarche en faveur du développement durable – et, en les utilisant, mettront à profit leur valeur intrinsèque dans cette perspective. Ensemble, avec les normes ISO, nous pouvons contribuer à mener à bien le Programme 2030, pour ne laisser personne de côté. ■

# Comment les normes ISO appuient le Programme 2030

Les Nations Unies ont adopté le Programme 2030, un plan d'action pour l'humanité, la planète et la prospérité, encadré par 17 Objectifs de développement durable qui concilient les trois dimensions du développement : économique, social et environnemental. Dix-sept mesures audacieuses et porteuses de transformation qui s'imposent d'urgence pour engager le monde sur une voie durable, marquée par la résilience.

Note : Les normes sont régulièrement mises à jour et peuvent évoluer au fil du temps.

La collection de normes de l'ISO contient plus de **22 000 Normes internationales** qui appuient tous les domaines couverts par les Objectifs de développement durable. Voici comment elles aident dans la démarche.

**ISO 20400**  
(achats responsables)

**Famille ISO 22000**  
(management de la sécurité des denrées alimentaires)

**ISO 13485**  
(dispositifs médicaux)

**ISO 21001**  
(systèmes de management des organismes d'éducation/formation)

**ISO 26000**  
(responsabilité sociétale)

**ISO 24516-1**  
(réseaux de distribution d'eau potable)

**ISO 50001**  
(management de l'énergie)

**ISO 45001**  
(santé et sécurité au travail)

**ISO 50501**  
(management de l'innovation)

**ISO 12812 (série)**  
(services financiers mobiles)

**ISO 37120**  
(indicateurs pour les services urbains)

**ISO 14020 (série)**  
(étiquetage environnemental)

**ISO 14080**  
(méthodologies applicables aux mesures en faveur du climat)

**ISO 21070**  
(protection de l'environnement marin)

**ISO 14055-1**  
(combattre la dégradation et la désertification des terres)

**ISO 37001**  
(management anti-corruption)

**ISO 44001**  
(management collaboratif des relations d'affaires)

Pour plus d'informations,  
visitez notre site Web  
[www.iso.org/sdg](http://www.iso.org/sdg)

A photograph of a person's legs and feet walking on a dark, textured ground. The person is wearing a green dress and dark shoes. A large, white, hand-painted arrow points directly forward from the bottom of the frame towards the person's feet. The background is slightly blurred, showing more of the ground and some dry leaves.

# *Notre feuille de route commune*

Près de trois ans après le lancement officiel du Programme de développement des Nations Unies pour l'après-2015, feuille de route qui doit nous mener vers un monde meilleur à l'horizon 2030, on se demande encore comment s'y prendre pour que les Objectifs de développement durable (ODD) deviennent une réalité. Mais peut-être la nature ambitieuse des ODD devrait-elle nous donner des indices précieux sur la façon d'aborder la question. Les partenariats et les collaborations nouvellement créés sous l'impulsion des ODD constituent un bon point de départ pour transformer le Programme 2030 en une entreprise véritablement mondiale.



Photo: ONU

**Michael Møller**, Directeur général de l'Office des Nations Unies à Genève (UNOG).

Les partenariats, notamment les partenariats « inhabituels », sont essentiels à la réalisation des ODD.

Genève, plateforme opérationnelle majeure du système international, regroupe de nombreux acteurs qui jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre des Objectifs de développement durable (ODD). L'ISO, qui coopère de longue date avec l'Organisation des Nations Unies (ONU), occupe une place de premier plan pour relever certains des plus importants défis qui se posent à l'échelle planétaire, et elle continuera d'être une force de transformation à l'avenir, sur le chemin tracé par la feuille de route pour 2030.

Nous devons aujourd'hui faire face à des défis mondiaux plus complexes et plus interdépendants que jamais. Bien souvent, même le problème le plus local présente une dimension qui dépasse son strict périmètre. Il est donc primordial, dans les actions collectives que nous devons mener d'ici à 2030, d'adopter une approche intégrant les différentes parties prenantes pour aborder le développement durable.

*ISOfocus* s'est entretenu avec Michael Møller, Directeur général de l'Office des Nations Unies à Genève (UNOG), pour examiner quelques-uns des grands enjeux auxquels notre monde est aujourd'hui confronté et comment il convient de les aborder, et en quoi la force des normes peut faire la différence.

#### **ISOfocus : Comment le monde s'approprie-t-il le Programme 2030 ?**

**Michael Møller :** Depuis l'adoption du Programme 2030 par les 193 États Membres des Nations Unies en septembre 2015, une dynamique sans précédent s'est créée partout dans le monde afin de réaliser les Objectifs de développement durable. Des efforts sont déployés à plusieurs niveaux, par de nombreuses parties prenantes. Les gouvernements, les organisations de la société civile, les instituts universitaires, les entreprises, l'Organisation des Nations Unies elle-même et d'autres organisations internationales unissent leurs efforts pour obtenir des résultats plus rapidement.

Aux Nations Unies, le système de développement tout entier s'emploie à soutenir les États Membres dans la mise en œuvre du Programme. Des réformes sont par ailleurs en cours au sein des institutions de l'ONU pour renforcer encore l'efficacité du système, qui doit capitaliser sur l'expertise des différentes entités onusiennes. D'autres organisations internationales aussi se mobilisent pour intégrer les ODD dans leurs plans de travail et adaptent leurs stratégies et leurs activités pour traduire en actes la vision et les objectifs du Programme 2030.

À l'échelon national, de nombreux pays ont opéré des changements de politique mûrement réfléchis afin de prendre en compte la dimension systémique des ODD, montrant ainsi leur attachement à un Programme qui préconise une nouvelle façon de fonctionner. Mais le changement le plus efficace se situe dans la façon dont les acteurs s'engagent les uns aux côtés des autres. Chacun

reconnaît que ce Programme ne peut aboutir qu'en s'appuyant sur des partenariats stratégiques et une collaboration active entre les organisations et les différentes parties prenantes. À Genève, l'office que je dirige s'emploie tout particulièrement à mettre en relation les différents partenaires et à démontrer qu'ils sont plus que la somme des éléments qui les composent. En janvier 2017, j'ai lancé le SDG Lab, qui a pour mission de faciliter les connexions et les rencontres dans l'écosystème de Genève. Cette initiative a déjà donné de très bons résultats, avec notamment la mise en place de partenariats stratégiques destinés à soutenir la mise en œuvre du Programme au niveau des pays.

#### **Quelles mesures importantes ont été prises depuis l'adoption des ODD en septembre 2015 ? Et surtout, sommes-nous sur la bonne voie, en particulier si l'on compare les ODD avec leurs prédécesseurs, les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) ?**

Le Forum politique de haut niveau pour le développement durable, qui se réunit tous les ans sous les auspices de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social des Nations Unies joue un rôle central dans le suivi et l'examen de la mise en œuvre du Programme 2030 au niveau mondial. Deux Forums se sont tenus depuis septembre 2015, et un troisième s'est réuni à New York en juillet 2018. Un nombre croissant de parties prenantes participent à cet examen annuel, au cours duquel les pays mettent en commun leurs résultats et leurs difficultés par le biais d'examens nationaux volontaires.

Cette manifestation annuelle est un moment clé pour aborder les opportunités et les obstacles communs qui se présentent dans la réalisation des ODD et pour tirer des enseignements des différentes pratiques, celles qui sont couronnées de succès et celles qui le sont moins. C'est aussi l'occasion de concevoir de nouvelles solutions pour surmonter les

Appliquer le Programme 2030, c'est penser et envisager les choses différemment.





Photo : ONU

obstacles. Certains problèmes récurrents commencent à émerger, comme l'obtention des ressources financières et la mise en place de politiques et de budgets transsectoriels, mais on observe aussi des tendances encourageantes comme le rôle de la technologie comme accélérateur des résultats en matière de développement.

**Quel est le degré de partenariat, en particulier ici à Genève ? Dans quelle mesure l'ISO contribue-t-elle à la réalisation des ODD ?**

Les partenariats, notamment les partenariats « inhabituels », sont essentiels à la réalisation des ODD. Il nous faut regarder du côté des collaborations multipartites mettant en jeu des partenaires inattendus qui unissent leurs forces pour faire émerger de nouvelles solutions grâce à leur expertise, différentes mais complémentaires. Outre la diversité des connaissances, il nous faut aussi diversifier nos sources de financement, afin que les risques et les opportunités soient partagés et que les programmes puissent bénéficier d'un apport financier régulier.

À Genève, le SDG Lab a participé à la création du réseau « Geneva 2030 Ecosystem », une pépinière de relations et de partenariats innovants regroupant différents acteurs de cette ville unique en son genre pour aider à la mise en œuvre des ODD. Les initiatives de collaboration connaissent un dynamisme sans précédent. L'ISO, dont l'activité centrale est la normalisation, est de toute évidence un acteur majeur dans la réalisation des objectifs. Son portefeuille

de plus de 22 000 Normes internationales couvre la quasi-totalité des ODD, de l'industrie à la santé en passant par la technologie et l'éducation, et ouvre la voie à des partenariats florissants.

**Comment les normes ISO peuvent-elles, selon vous, contribuer à la réalisation des ODD ?**

En tant qu'organisation indépendante non gouvernementale, l'ISO joue un rôle essentiel dans la définition de normes qui contribueront à soutenir l'innovation. Cet aspect est fondamental pour obtenir plus rapidement des résultats.

Le processus d'élaboration de normes lui-même est le fruit d'un dialogue et d'un travail en partenariat, tout à fait dans l'esprit du Programme 2030. De plus, le suivi et la mesure des progrès sont des éléments essentiels à la réalisation des ODD. Dans ce domaine, les normes ISO nous aident à mesurer les réussites et à identifier les problèmes.

**Vous êtes l'un des initiateurs du réseau International Gender Champions, dont l'ISO fait désormais partie. Comment, selon vous, ce réseau va-t-il se développer à l'avenir ? Comment des organisations comme l'ISO peuvent-elles contribuer à faire avancer ces objectifs ?**

Le réseau International Gender Champions regroupe des décideurs et des décideuses déterminés à briser les obstacles qui

existent entre les femmes et les hommes et à faire de l'égalité entre les sexes une réalité dans leurs sphères d'influence. Depuis son lancement à Genève, au Palais des Nations, en juillet 2015, cette initiative a rallié 205 champions à travers le monde, qui ont pris quelque 600 engagements dans différents domaines : bonne gouvernance ; leadership et responsabilité ; sélection et recrutement ; équilibre vie professionnelle-vie privée ; service organisationnel ; réunions, conférences et délégations ; et travail programmatique et de terrain.

De plus en plus de leaders comme le Secrétaire général des Nations Unies, António Guterres, et le Secrétaire général de l'ISO, Sergio Mujica, ont rejoint l'initiative. Je suis fermement convaincu que le réseau des champions continuera de croître dans le futur. En prenant des engagements concrets et réalisables à leur niveau, comme la promesse d'atteindre la parité dans les groupes de travail, ces champions, ambassadeurs, directeurs d'agences et acteurs de la société civile auront une influence considérable sur la réalisation de l'ODD 5 (égalité entre les sexes), lequel est fondamental pour la mise en œuvre globale des objectifs.

Pour des organisations comme l'ISO, promouvoir la participation effective des femmes aux travaux techniques – auxquels elles apportent un point de vue unique tout en faisant de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée une réalité –, c'est contribuer non seulement à l'égalité entre les sexes mais aussi à la réalisation d'autres objectifs, par la prise en considération des questions de genre dans les livrables.

**Si vous vous projetez en 2030, avez-vous des réflexions ou des aspirations particulièrement importantes à nous livrer ?**

Il y a deux concepts qui me tiennent à cœur. Tout d'abord, le « changement d'état d'esprit ». Appliquer le Programme 2030, c'est penser et envisager les choses différemment. Travailler chacun pour soi n'est pas une méthode efficace et nous devons créer des dispositifs pour inciter les gens à sortir de leur zone de confort dans le secteur qui est le leur. Pour que les choses changent, nous devons montrer l'exemple à tous les niveaux opérationnels. Le second concept auquel je tiens est la « transformation ». Parce qu'ils sont indivisibles et universels, les ODD ont un véritable pouvoir de transformation. Il ne fait aucun doute que le Programme 2030 est une opportunité historique de montrer comment le monde ne fait qu'un pour mettre en commun ses problèmes et ses solutions pour un développement durable. ■

Les normes ISO nous aident  
à mesurer les réussites  
et à identifier les problèmes.



Photo : ONU



# Pour un monde bien alimenté en eau

*par Robert Bartram*

L'eau est la ressource la plus précieuse de l'humanité. Nous en avons tous besoin – chacun d'entre nous – et ce chaque jour de notre vie. Pourtant, ce n'est que tout récemment que nous avons enfin compris qu'il fallait agir rapidement pour que la ressource la plus abondante de la nature ne soit pas irrémédiablement gaspillée.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : seules 1% des ressources en eau douce de la planète sont facilement accessibles. Les pénuries d'eau sévissent à grande échelle<sup>1)</sup>, et selon l'ONU-Eau – un organe de coordination des nombreuses institutions des Nations Unies en lien avec l'eau et l'assainissement –, « environ 1,2 milliard de personnes, soit près d'un cinquième de la population mondiale, vivent dans des zones de pénurie. Et 1,6 milliard de plus, soit près d'un quart de la population

mondiale, font face à une pénurie d'eau économique (lorsque des pays ne disposent pas des infrastructures nécessaires pour puiser l'eau dans les cours d'eau et les aquifères) »<sup>2)</sup>. D'après l'UNESCO, « d'ici 2025, 1,8 milliard de personnes devraient vivre dans des pays ou des régions soumis à une pénurie d'eau absolue, et les deux tiers de la population mondiale pourraient se trouver dans une situation de stress hydrique »<sup>3)</sup>. Il n'est donc guère étonnant que l'eau occupe une si grande place dans les Objectifs de développement

1) L'ONU-Eau définit la « pénurie d'eau » comme « la pénurie de disponibilité résultant d'une pénurie physique, ou la pénurie de possibilités d'accès due à l'incapacité des institutions à assurer un approvisionnement régulier ou à l'absence d'infrastructures adéquates ». [www.unwater.org/water-facts/scarcity/](http://www.unwater.org/water-facts/scarcity/)

2) [www.unwater.org/water-facts/scarcity/](http://www.unwater.org/water-facts/scarcity/)

3) [www.unesco.org/new/fr/natural-sciences/environment/water/wwap/wwdr/wwdr4-2012/](http://www.unesco.org/new/fr/natural-sciences/environment/water/wwap/wwdr/wwdr4-2012/)

# Seules 1% des ressources en eau douce de la planète sont facilement accessibles.



durable (ODD). De fait, son importance est telle que l'ODD 6 lui est entièrement consacré, rappelant que l'accès à l'eau potable et à l'assainissement et la bonne gestion des écosystèmes d'eau douce sont essentiels pour la santé humaine, la durabilité environnementale et la prospérité économique. Les cibles et les indicateurs retenus pour cet ODD sont d'ailleurs délibérément ambitieux.

## L'eau en jeu

Quels sont donc les défis que le monde doit relever pour être à la hauteur de cet objectif ambitieux ? Et en quoi les normes ISO peuvent-elles faire la différence ? Selon Carlos Carrión-Crespo, spécialiste de l'eau au sein de l'Organisation internationale du Travail (OIT) – une institution spécialisée des Nations Unies –, la gouvernance globale de l'eau est un enjeu majeur, comme l'illustre l'importance accordée dans la cible 6.5 à la gestion intégrée des ressources en eau. « Les pays doivent concevoir des moyens de résoudre les innombrables conflits liés à l'eau, susceptibles pour certains de dégénérer en guerre, or c'est justement pour prévenir une telle éventualité que le système des Nations Unies a été créé », explique-t-il en des termes simples. Il estime par ailleurs qu'il est indispensable de faire de l'accès équitable une priorité au moment d'établir les politiques et de donner à toutes les parties prenantes, y compris les travailleurs et les employeurs, la possibilité de participer à leur élaboration et leur mise en œuvre.

Ce point est confirmé par Duncan Ellison, ancien directeur de la Direction de la planification et de la gestion des eaux à Environnement Canada ainsi que de l'Association canadienne des eaux potables et usées, et animateur de différents groupes de travail dans des domaines liés à l'eau. M. Ellison analyse la situation selon une perspective « ciblée » et une perspective plus « générale ». Selon la première, il estime « que les services des eaux voient souvent leur processus décisionnel entravé par les dispositions réglementaires des pouvoirs publics ». Il considère que, si les pays étaient dotés d'un cadre réglementaire moins rigide pour les services des eaux, qui permettrait aux prestataires de services municipaux compétents d'innover, nous serions alors mieux à même d'apporter des réponses durables et efficaces à la crise de l'eau. « Il s'agit d'un conflit d'attribution entre différents échelons (supérieur et municipal) de l'administration publique », déclare-t-il sans ambages.

Son point de vue plus « général » est que « nous n'avons pas encore intégré la gestion des ressources en eau comme il le faudrait ». Il conviendrait en fait d'intégrer l'ensemble des différents modes



d'utilisation de cette ressource – que ce soit pour l'agriculture, l'exploitation forestière, l'exploitation minière ou différents usages en milieu urbain – afin d'optimiser l'utilisation de l'eau dans chaque bassin fluvial. M. Ellison mentionne à titre d'exemple le Royaume-Uni, la France et l'Australie qui semblent avoir trouvé le juste équilibre en la matière, mais on ne peut pas en dire autant d'autres pays, qu'ils soient développés ou en développement.

## La qualité à tous égards

Debbie Chapman est Directrice du Centre de développement des capacités pour les ressources en eau, basé en Irlande, à l'UCC (University College Cork), qui relève du Système mondial de surveillance continue de l'environnement (GEMS). Sa préoccupation première est naturellement que l'eau soit de la meilleure qualité possible – ce qui, là encore, exige en premier lieu une gouvernance efficace. Son équipe a notamment pour mission de sensibiliser les gouvernements nationaux à l'importance du contrôle de la qualité de l'eau et de les aider à acquérir les compétences, les techniques et les infrastructures nécessaires.

Le rôle du GEMS/Eau ne consiste pas à favoriser les mesures de contrôle de la salubrité de l'eau potable – une tâche dévolue à l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) – mais plutôt de la qualité de l'eau destinée à tous les autres usages, dont les pêcheries à des fins alimentaires, l'agriculture, l'industrie et toutes les activités de loisir. Elle explique en effet qu'il peut être très difficile de « faire passer le message aux personnes qui comptent qu'il ne s'agit pas simplement de l'eau du robinet, mais bien de l'eau que l'on utilise de manière générale », essentielle pour parvenir à faire la différence. Dans de nombreux pays, particulièrement en Afrique, les financements sont uniquement assurés pour le contrôle de l'eau potable, et non pour le contrôle de l'eau des lacs et des réservoirs.

Les travaux de Mme Chapman à l'appui de la réalisation de l'ODD 6 – en particulier de la cible 6.3 sur la qualité de l'eau – « nécessitent, d'après elle, des compétences techniques et des



mesures spécifiques ». Cela contraste avec beaucoup d’autres indicateurs, qui requièrent seulement des données recueillies au moyen de questionnaires. Par exemple, les programmes de formation mis au point par Mme Chapman soulignent que les méthodes utilisées doivent permettre de comparer les données. Une façon de s’en assurer consiste à préconiser des méthodes reconnues sur le plan international, et l’équipe de Mme Chapman a souvent recours aux normes ISO à cet effet. Il existe très fréquemment plusieurs méthodes, mais cela ne pose aucun problème pour autant que ces méthodes soient clairement définies et que toute autre partie intéressée puisse par conséquent facilement les référencer.

Un cadre comme clé du succès

Il existe également des méthodes normalisées détaillant la manière de traiter les données, y compris des normes concernant la performance des laboratoires. Le GEMS/Eau recommande ainsi que les laboratoires soient accrédités ISO/IEC 17025, une norme produite conjointement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC), qui précise les critères de compétence de base applicables aux laboratoires d’étalonnages et d’essais. Cela peut être particulièrement important dans les pays africains, par exemple, où l’on considère que les laboratoires bénéficiant d’une accréditation comptent parmi les plus performants.

M. Ellison est également persuadé que les normes ISO joueront un rôle essentiel dans la réalisation de l’ODD 6. Il souligne que ces normes fournissent un cadre aux responsables des installations et des processus relatifs à l’infrastructure hydrique. Les normes ISO 24511 et ISO 24512, qui portent respectivement sur l’assainissement et l’eau potable, permettent par exemple d’évaluer un service public donné par rapport aux objectifs le concernant.

De plus, ISO 24516 permet aux exploitants de réseaux de distribution d’eau potable et d’assainissement de juger si un investissement donné est opportun ou non – le niveau approprié de gestion d’actifs devant être déterminé par les spécialistes des aspects techniques. Cette norme en plusieurs parties s’applique aux décisions concernant la maintenance de l’infrastructure avec l’objectif général primordial

d’atteindre – et de maintenir – une bonne qualité de service. Ses lignes directrices seront appuyées par ISO 24513, *Activités relatives aux services de l’eau potable, de l’assainissement et des eaux pluviales – Vocabulaire*, qui est en cours d’élaboration et vise à normaliser la terminologie utilisée dans ce domaine.

Maintenir à flot

Les normes ISO couvrent également la gestion des situations de crise. M. Ellison évoque le cas de la ville de Calgary, qui, après avoir subi une inondation, s’est employée à maintenir trois de ses six stations d’épuration en service. Mieux encore, le système de distribution d’eau a continué de fonctionner sous une pression adéquate et n’a jamais été contaminé. Le plan de crise a consisté à inciter les habitants à réduire leur consommation d’eau jusqu’à ce que l’inondation soit maîtrisée. La confiance des responsables dans la réussite de cette stratégie a été favorisée par l’entente commune inhérente aux normes ISO.

À Singapour, relève M. Ellison, les utilisateurs industriels et commerciaux de l’eau ont adopté un système et des mesures de gestion rationnelle de l’eau fondés sur la norme de Singapour SS 577, *Système de gestion rationnelle de l’eau – Exigences et lignes directrices pour son utilisation*, afin de réduire la demande, récupérer ou recycler l’eau. Ces consommateurs ont bénéficié de cette pratique. Au plan international, la norme ISO 24526 en cours d’élaboration sera disponible d’ici le premier trimestre de 2019. Tout cela n’aurait probablement pas été possible sans l’aide apportée par les normes ISO.

Il existe aussi, et c’est crucial, des normes ISO spécialement consacrées à l’assainissement (cible 6.2). Les travaux du comité technique ISO/TC 275, *Valorisation, recyclage, traitement et élimination des boues*, portent ainsi sur la gestion des résidus des eaux usées. Chaque station d’épuration produit une multitude de résidus, qui sont destinés à de très nombreux usages, y compris le remplacement des engrais artificiels pour l’agriculture. La norme ISO 30500 traite de l’assainissement autonome au moyen de systèmes de haute technologie, alors qu’ISO 24521 relative à la gestion sur site des services d’eaux usées domestiques de base, adopte une approche fondée sur une technologie moins complexe et donc facile à mettre en œuvre. Ces deux normes peuvent contribuer à limiter la défécation en plein air et contribuent de ce fait très largement à l’ODD 6.

M. Ellison fait aussi observer que les normes relatives à l’assainissement concourent à la réalisation de l’ODD 2 visant à éliminer la faim. En effet, un assainissement approprié de l’eau réduit la probabilité d’un empoisonnement des poissons.



Inondation de la ville de Calgary, Canada, en juin 2013, où les eaux de la rivière Bow ont atteint un niveau record.

Les normes ISO  
couvrent également  
la gestion des situations  
de crise.

### Sommes-nous en bonne voie ?

Comment la réalisation des ODD progresse-t-elle ? M. Carrión-Crespo est affirmatif : « D'après les données recueillies jusqu'ici, il ne semble pas que les progrès soient assez rapides pour assurer un accès universel à l'eau et à l'assainissement d'ici à 2030 ». Il estime que les gouvernements ont encore besoin d'articuler la volonté politique pour donner aux populations locales la possibilité de participer à la gestion de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement, et permettre aux travailleurs et aux employeurs du secteur de l'eau de prendre part à l'élaboration des politiques.

M. Ellison est tout aussi catégorique lorsqu'il évoque la distribution d'eau potable à un coût abordable et les services d'assainissement et d'hygiène : « Ce sont des cibles impossibles à atteindre, même d'ici à 2030. » La raison en est double : croissance démographique et financement. Selon lui, s'il ne fait aucun doute que ce sont des objectifs très louables, il faudrait que la Banque mondiale et la Banque asiatique de développement débloquent des fonds colossaux pour qu'ils puissent être atteints. M. Ellison a une opinion similaire au sujet de la cible concernant la qualité de l'eau et la réduction de la pollution, puisque l'une et l'autre nécessitent de gros investissements de la part du secteur industriel. Quant à la cible relative à la gestion intégrée des ressources en eau, il estime aussi qu'elle devrait être difficile à atteindre, car la coopération transfrontière représente un défi de taille lorsqu'elle relève de compétences multiples.

Pour Debbie Chapman, le principal obstacle concernant la qualité ambiante de l'eau est que la réalisation de la cible nécessite des compétences techniques et des ressources dont beaucoup de pays en développement ne disposent tout simplement pas. Le fait est que, bien souvent, ceux-ci n'ont pas conscience de ce qu'ils ignorent. Pour dire les choses clairement, ces pays ont besoin de programmes de formation et d'éducation pour comprendre ce qu'implique concrètement une surveillance efficace des eaux avant de pouvoir commencer à formuler des demandes en ce sens. Cela requiert bien entendu des financements. Et c'est d'ailleurs ces financements qui représentent peut-être le principal obstacle à la réalisation des ODD. Avec une économie mondiale qui ne s'est apparemment pas encore remise de la débâcle financière de 2008, il sera difficile de garantir les ressources nécessaires à cette réalisation.



*Ramassage des poissons morts dans le lac de l'Ouest, Hanoi (Vietnam), en octobre 2016, après une hécatombe massive.*

Les normes ISO joueront  
un rôle essentiel  
dans la réalisation  
de l'ODD 6.

### La force de convergence

Mais ce n'est pas le seul facteur qui ralentit la réalisation des ODD. Par exemple, une plus grande interdépendance s'impose dans la mise en œuvre de ces objectifs. L'ODD 8, qui vise à instaurer une croissance économique durable, a de très nombreux points de convergence avec l'ODD 6. Mais un seul de ces objectifs a pour cible l'approvisionnement en eau et l'assainissement au profit des populations rurales. Ces populations sont souvent obligées d'aller chercher de l'eau, et cette tâche est d'ordinaire dévolue aux femmes et aux filles. C'est une tâche ardue qui affecte leur santé et les empêche de mettre à profit les possibilités d'emploi ou de formation ; elles sont en outre contraintes de s'absenter du travail ou de manquer l'école en raison du manque d'hygiène menstruelle. Cette question est liée à l'égalité des sexes (ODD 5), mais aussi à la bonne santé et au bien-être (ODD 3), ainsi qu'aux ODD 14 et 15 concernant la vie aquatique et la vie terrestre, puisque des eaux usées dûment traitées ne polluent ou ne contaminent plus les eaux et les sols.

Cela étant, la réalisation de l'ODD 6 est en soi un immense défi, car elle concerne l'ensemble des ODD. Surtout, il est certain qu'elle nécessitera deux choses : une coopération active entre les pouvoirs publics, les producteurs et les consommateurs, et une volonté politique inébranlable et inflexible. ■





# COMMENT HILTON DEVIENT *éco-responsable*

*Hilton Hawaiian Village.*

Aujourd'hui, la gestion  
de l'énergie demeure  
une priorité essentielle  
pour notre activité.

L'énergie est le deuxième  
poste de dépenses dans les  
frais d'exploitation d'un hôtel.  
La chaîne hôtelière Hilton  
est parvenue à réduire ses  
dépenses en énergie de façon  
substantielle grâce à des  
mesures à faible coût et à fort  
impact et à une certification  
globale à la norme ISO 50001.

Il y a quelques années, Hilton est devenue la première chaîne hôtelière mondiale à obtenir la certification à la norme ISO 50001 pour l'ensemble de son portefeuille, selon des représentants du groupe. Cette certification, obtenue après une remise à niveau complète grâce à LightStay, le système exclusif de Hilton Worldwide destiné à mesurer les performances en matière de responsabilité d'entreprise, est venue compléter les systèmes de management ISO 9001 et ISO 14001 déjà en place. Avec ses trois certifications ISO, Hilton est un bel exemple qui illustre bien comment les entreprises peuvent utiliser les normes ISO pour gérer leurs activités de façon efficace et durable.

Hilton a publié cette année ses objectifs « Travel with Purpose » pour 2030, dans lesquels la chaîne s'engage à diviser par deux son empreinte environnementale et à doubler son investissement dans l'impact social, et ce dans le cadre de sa stratégie visant à faire avancer le Programme 2030 pour le développement durable des Nations Unies. *ISOfocus* a demandé à Maxime Verstraete, Vice-président, Responsabilité d'entreprise et conformité ADA chez Hilton, comment ISO 50001 viendra soutenir ces efforts et aider Hilton à remplir sa mission qui est de devenir la chaîne hôtelière la plus éco-responsable au monde.



Photo : Hilton

### « Travel with Purpose »

« Travel with Purpose » est la stratégie de Hilton en matière de responsabilité d'entreprise visant à redéfinir et promouvoir les voyages durables à l'échelle mondiale. D'ici 2030, Hilton prévoit de doubler son impact social et de réduire de moitié son empreinte écologique. « Travel with Purpose » capitalise sur la présence mondiale du groupe Hilton pour catalyser la croissance économique locale, promouvoir les droits de l'homme, investir dans les personnes et les communautés locales et préserver la planète en réduisant l'impact de l'entreprise sur les ressources naturelles. La stratégie du groupe Hilton est alignée sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies. Pour en savoir plus, consultez le site [cr.hilton.com](https://www.cr.hilton.com).

Hilton Asheville Biltmore Park.

**ISOfocus : Pourquoi le management de l'énergie est-il une priorité pour le secteur de l'hôtellerie en général et pour Hilton en particulier ?**

**Maxime Verstraete :** Dans les coûts d'exploitation d'un hôtel, l'énergie est en règle générale le deuxième poste de dépense après le personnel. Depuis longtemps déjà, Hilton gère avec soin la consommation d'énergie de tous les établissements qu'elle possède dans le monde, puisque dès les années 1970, la chaîne a établi ses propres manuels de gestion de l'énergie. Toujours très soucieux de réduire notre consommation des ressources, en 2008, nous avons mis au point LightStay, notre plateforme de mesure des performances en matière de responsabilité d'entreprise. Avec cette plateforme, chacun des 5 400 hôtels du groupe peut suivre son empreinte environnementale à l'aide de plus de deux cents paramètres de mesure de la durabilité. LightStay est un système de référence exclusif dont l'utilisation est exigée pour tous les établissements gérés et franchisés dans le monde. Grâce à ce système, nous sommes en mesure d'établir, pour les hôtels, des objectifs pour les déchets, l'énergie et l'eau et de suivre les performances individuelles et collectives par rapport aux objectifs de gestion

durable que nous nous sommes fixés au niveau mondial. Cette plateforme, qui centralise toutes les données relatives à l'impact social, opérationnel et environnemental, a aidé l'entreprise à gérer avec précision l'énergie, le carbone, l'eau et les déchets, et lui a permis de réaliser ainsi des économies cumulées de plus d'un milliard de dollars depuis 2008. Aujourd'hui, la gestion de l'énergie demeure une priorité essentielle pour notre activité et nous continuons à chercher, pour nos propriétaires, des solutions innovantes permettant de réduire la consommation d'énergie et les coûts.

**Pouvez-vous nous en dire plus sur le recours à ISO 50001 ? Quelle a été l'importance de la Direction du groupe Hilton dans la démarche ?**

Le soutien de la Direction a toujours été essentiel pour notre mode de management de l'énergie et pour nos performances à cet égard. Lorsque ISO 50001:2011 a été publiée, notre Direction a vu l'intérêt de mettre à profit le système de management en place dans LightStay pour obtenir la certification. Nous étions déjà certifiés ISO 9001 (management de la qualité) et ISO 14001 (management environnemental) ; nous savions tout des avantages que peut apporter une norme ISO. Une



Photo : Hilton

*Maxime Verstraete, Vice-président, Responsabilité d'entreprise et conformité ADA chez Hilton.*

fois terminé le travail de refonte dans notre système LightStay, la certification ISO 50001 nous a été délivrée en 2014, pour l'ensemble de nos établissements. Notre triple certification ISO représentait à l'époque un record en termes de périmètre d'application de la certification à des établissements commerciaux. Depuis, le management de l'énergie reste une préoccupation centrale pour notre Direction et nous continuons à chercher des opportunités pour améliorer encore nos performances. Dans cette optique, nous avons tout récemment entrepris de repenser entièrement notre stratégie de responsabilité d'entreprise et d'établir de nouveaux objectifs à long terme. En mai 2018, nous nous sommes fixé pour objectif ambitieux de multiplier par deux notre impact social et de réduire de moitié notre empreinte environnementale d'ici à 2030 grâce à notre programme de responsabilité d'entreprise « Travel with Purpose » (voir encadré). Un élément essentiel de cet engagement porte sur nos objectifs carbone, qui sont calculés à l'aide de modèles scientifiques et alignés sur les niveaux de réduction des émissions de carbone stipulés dans l'Accord de Paris sur le changement climatique. Nous sommes fiers d'être la première grande chaîne d'hôtels dont les objectifs en matière de gaz à effet de serre ont été approuvés par l'initiative Science Based Targets (SBTi), organisme indépendant qui met en avant la fixation d'objectifs fondée sur des modèles scientifiques comme un moyen puissant de doper l'avantage concurrentiel des entreprises dans la transition vers une économie bas carbone.

# Nous avons réduit notre intensité énergétique de 20,6 % et notre intensité carbone de 30 % depuis 2008.

Quels avantages la norme a-t-elle apportés ? Pourriez-vous nous donner un ou deux exemples de mesures et d’initia- tives en matière d’économie d’énergie ?

ISO 50001 nous a aidés à valider la cohérence de notre démarche de management de l’énergie dans tous nos établis- sements. Les économies ont été substantielles : nous avons réduit notre intensité énergétique de 20,6 % et notre intensité carbone de 30 % depuis 2008.

Nous estimons en outre que les économies cumulées réalisées en menant nos activités dans une perspective de dévelop- pement durable représentent l’équivalent d’un milliard de dollars. Notre système LightStay nous aide à suivre les initia- tives d’économie d’énergie mises en place dans nos hôtels, qu’il s’agisse de petites mesures à coût réduit ou sans coût ou de projets d’investissement majeurs. Ainsi, du remplace- ment des ampoules par des LED, à l’installation de panneaux solaires ou de centrales de cogénération, avec LightStay nous pouvons voir tous les projets menés à bien dans les hôtels.



Photo : Hilton

Hilton San Diego Bayfront.

## À propos de Hilton

Hilton (NYSE : HLT), l’un des plus importants groupes hôteliers au monde, possède un portefeuille composé de 14 grandes enseignes mondiales regroupant plus de 5 400 établissements avec près de 880 000 chambres dans 106 pays et territoires. Hilton s’engage à remplir sa mission consistant à être la société la plus accueillante au monde en proposant des expériences exceptionnelles – dans chaque hôtel, pour chaque client et à chaque fois. Le portefeuille de la société inclut Hilton Hotels & Resorts, Waldorf Astoria Hotels & Resorts, Conrad Hotels & Resorts, Canopy by Hilton, Curio Collection by Hilton, DoubleTree by Hilton, Tapestry Collection by Hilton, Embassy Suites by Hilton, Hilton Garden Inn, Hampton by Hilton, Tru by Hilton, Homewood Suites by Hilton, Home2 Suites by Hilton et Hilton Grand Vacations.



Photo : Hilton

Washington Hilton.

**Quel a été l’élément clé de cette réussite ? Quels conseils donneriez-vous à d’autres sociétés qui envisagent d’utiliser la norme ISO 50001 ?**

Un élément essentiel dans la réussite de ce projet a été l’étroite collaboration mise en œuvre en interne entre tous les services concernés et, à l’extérieur, avec nos partenaires pour la certification et l’assurance. Dans la perspective de la certification, notre première démarche a été de créer un grand groupe de travail dans lequel étaient représentés pratiquement tous les services de la chaîne Hilton. Aujourd’hui, nous continuons de collaborer entre les différents départements pour être sûrs de maintenir nos certifications et d’en retirer les avantages correspondants.

**En quoi la nouvelle version d’ISO 50001 modifiera-t-elle ou influencera-t-elle l’approche du management de l’énergie du groupe Hilton ?**

Comme pour nos deux autres certifications (ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015), nous nous félicitons de la mise à jour d’ISO 50001 et nous attendons avec intérêt la démarche de certification à cette nouvelle norme publiée en août 2018. Nous avons hâte de voir la nouvelle structure cadre qu’elle partage avec toutes les normes de systèmes de management, car elle nous permettra de rationaliser et d’intégrer notre triple processus de certification ISO. Cela étant, nous ne pensons pas que les changements modifieront fondamentalement notre façon d’aborder le management de l’énergie, car s’agissant du mana- gement de la qualité, du management environnemental et du management de l’énergie, notre approche intégrée s’inscrit dans la démarche holistique adoptée dans toutes nos activités courantes. ■



# Restaurer la confiance au Mexique

Karla Guerrero, Directrice générale d'Ética y Estrategia, une équipe de consultants en responsabilité durable basée au Mexique, nous explique en quoi ISO 37001 est essentielle pour rétablir la confiance, mettre en œuvre de meilleures pratiques et contribuer à assurer un travail décent pour tous.

De nos jours, la confiance est devenue un véritable luxe. En effet, les autorités qui nous gouvernent, les institutions, les entreprises, les médias et les systèmes financiers ont tous affronté, et affrontent encore, une véritable crise de confiance. Ces dernières décennies, la confiance que la société plaçait en ses piliers traditionnels n'a cessé de s'effriter, amenant certains d'entre eux au bord de l'effondrement, comme en a été témoin le monde entier lors de la crise financière de 2008.

Blair Glencourse, Directeur exécutif d'Accountability Lab, une association qui aide les acteurs du changement social à promouvoir l'intégrité au sein de leurs communautés, est convaincu que la corruption est à l'origine de cette récente instabilité. Il affirme dans un article pour le Forum économique mondial que « la corruption empêche de prendre des décisions justes, détourne les ressources de l'intérêt général et sape la confiance que nous plaçons dans les détenteurs



**Karla Guerrero**, Directrice générale d'Ética y Estrategia.

du pouvoir. Partout dans le monde, ce manque d'intégrité est solidement ancré, et la corruption représente USD 30 000 milliards sur les 15 dernières années, soit la moitié du PIB mondial. » La confiance est le « fil conducteur » de l'ensemble des Objectifs de développement durable (ODD). Sans elle, il est presque impossible de les atteindre, notamment l'ODD 8 qui vise à « promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous ». L'un des moyens de restaurer la confiance passe par la normalisation, comme l'illustre par exemple ISO 37001, une norme de management visant à aider les organisations à lutter contre la corruption en établissant une culture de l'intégrité, de la transparence et de la conformité. Ética y Estrategia, un cabinet de conseil mexicain spécialisé dans la responsabilité durable, a coordonné les travaux autour d'ISO 37001 et son adoption nationale au Mexique. Karla Guerrero nous explique en quoi la norme se révèle un outil précieux.

**ISOfocus : D'après votre expérience, quels sont les points forts d'ISO 37001 ?**

**Karla Guerrero :** À mes yeux, l'aspect le plus important est la structure même de la norme, car elle nous permet de réellement appréhender et maîtriser les risques liés à la corruption. Elle nous apporte également d'excellentes lignes directrices pour répondre aux diverses exigences, en aidant les entreprises à mettre en place une série de mesures « raisonnables et proportionnées » à leur profil de risque spécifique. La norme est également liée à ISO 26000, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. Ética y Estrategia a d'ailleurs joué un rôle pionnier au Mexique concernant cette dernière. ISO 26000 aide les organisations à prendre la

Au Mexique,  
nous sommes  
sur le point d'adopter  
ISO 37001 en tant que  
norme nationale.

mesure des responsabilités sociétales inhérentes à leur mission et à leur vision, et pertinentes pour leurs employés et leurs parties prenantes, et à faire le point.

**Quelles leçons tirez-vous de la mise en œuvre et de l'adoption d'ISO 37001 ainsi que de la certification selon cette norme ?**

Au Mexique, où d'importantes mesures de lutte contre la corruption ont été mises en place dernièrement, ISO 37001 est sur le point d'être adoptée en tant que norme nationale. Il aura fallu plus de temps que prévu, en raison de l'émergence de nouveaux acteurs souhaitant modifier la structure actuelle de la norme. Malgré les réserves de certaines entreprises, nous sommes convaincus que l'adhésion à cette norme et son adoption ne feront que croître au cours des deux prochaines années. En attendant, nous nous concentrons sur la formation et la préparation des auditeurs et des éventuels certificateurs, de manière à garantir la qualité du processus. Nous accompagnons également plusieurs entreprises et entités publiques qui envisagent d'utiliser ISO 37001 afin de les aider à se conformer au système anti-corruption national mexicain, marqué par les réformes historiques de 2016. En effet, il est impératif que les entreprises mexicaines comprennent dans le détail ces lois ambitieuses, et ce qu'elles impliquent pour leurs activités. ISO 37001 les aide à y parvenir et, pour ce qui est du processus

de mise en œuvre, nous avons compris que l'analyse du risque constitue la base permettant de définir le domaine d'application d'un système de management anti-corruption.

**Quels sont pour vous les principaux avantages du recours à ISO 37001 ?**

Ética y Estrategia s'efforce d'aider les organisations à adopter des pratiques durables et responsables sur le plan sociétal, et à faire en sorte que ces dernières fassent partie intégrante de leurs activités comme de leur philosophie de travail. ISO 37001 joue un rôle crucial dans la sensibilisation aux risques liés à la corruption et dans la mise en place d'une structure permettant d'y faire face.

**Quels résultats espérez-vous obtenir à court et à long terme ?**

ISO 37001 sera largement présente sur le marché mexicain, et je suis persuadée qu'elle sera largement adoptée dans tout le pays. Comme je l'expliquais un peu plus tôt, pour la toute première fois, les lois mexicaines exigent la mise en place d'une structure permettant de prévenir la corruption au sein des organismes privés, et ISO 37001 est un excellent outil pour y parvenir. Dernier point, mais non des moindres : nous devons nous assurer de préserver la qualité du processus de certification, et faisons de cet aspect l'une de nos principales priorités. ■



# *Le pouvoir galvanisant* **de l'innovation**

par Barnaby Lewis

Le proverbe « Tous les chemins mènent à Rome » est une vérité simple soulignant l'importance de l'infrastructure dans l'édification de sociétés florissantes. Il est cependant moins simple à comprendre pourquoi, à une époque où sur des autoroutes tant réelles que virtuelles, les pays les plus développés foncent à des vitesses sans précédent, une telle proportion de la population mondiale risque de rester sur le bord de la route. Comment les leaders mondiaux tentent-ils de corriger ce déséquilibre, et comment les Normes internationales peuvent-elles servir de feuille de route pour un avenir plus juste ?





Aujourd’hui, c’est heureux, peu de pays ont les ambitions de conquête de l’Empire romain, mais il y a encore des régions du monde sans accès à une infrastructure appropriée, et c’est désolant. Il n’est donc pas surprenant que l’ONU ait consacré l’un de ses Objectifs de développement durable – l’ODD 9 – au triptyque « Industrie, innovation et infrastructure », reconnaissant leur pouvoir de transformation sur la vie des populations, les économies et la planète.

L’ODD 9 est décisif pour aider à réduire la pauvreté, créer des emplois, stimuler la croissance et encourager la construction et l’amélioration d’installations essentielles au fonctionnement des entreprises et de la société. Les Normes internationales peuvent aider les pays à atteindre ces objectifs en soutenant une industrialisation durable grâce à des spécifications convenues à l’échelon international et établissant un langage universel qui facilite les pratiques et les relations commerciales. Les normes sont également importantes pour la construction d’infrastructures sûres et résistantes. Elles fournissent une plateforme pour assurer l’interopérabilité indispensable pour mieux intégrer les nouvelles technologies dans nos vies et nos entreprises. Ces éléments travaillent ensemble pour ouvrir de nouveaux marchés et soutenir nos modes de vie modernes – maintenant et pour les générations futures.

Si l’objectif des Nations Unies, « Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l’innovation », est atteint d’ici 2030, le monde sera un lieu de vie meilleur et plus équitable. Il reste donc un peu moins de 12 ans pour mobiliser les sociétés et améliorer le bien-être de la population de la planète. Une entreprise gigantesque si l’on songe à l’ampleur de l’investissement et au changement de mentalité que cela implique.

### La rampe de lancement des idées

Pour des organisations comme l’ISO, il existe des lieux bien spéciaux où s’élabore et se diffuse un vaste corpus de livrables applicables à l’échelle internationale, qui permettent de coordonner, de guider et de fournir des formules gagnantes spécifiques et reproductibles. Ce sont les comités techniques de l’ISO (ISO/TC), qui réunissent des experts des quatre coins de la planète apportant leur concours à titre volontaire. Choisis avec soin par les membres de l’ISO dans les différents pays, les experts des comités techniques ne sont pas rémunérés par l’ISO pour leur contribution. C’est précisément l’absence de motivation financière qui fait que les normes ISO sont indépendantes, sans parti pris et dignes de confiance.

Il faut des personnes hors du commun, pour accepter, à un tel niveau de compétence, un deuxième emploi non rémunéré. *ISOfocus* a eu la chance de pouvoir rencontrer Alice de Casanove, Responsable culture de l’innovation chez Airbus, société aéronautique française surtout connue pour avoir construit le plus gros avion du monde, l’A380-800. Je souhaitais savoir comment Alice oriente l’entreprise vers de nouvelles directions, ce que les ODD signifient à ses yeux et

comment son intérêt pour la normalisation l’a amenée à assumer les fonctions de Présidente de l’ISO/TC 279, *Management de l’innovation*.

Depuis ses débuts dans le domaine de la vidéo portable à une époque où cette technologie démarrait à peine, Alice a toujours cherché à conjuguer technologie de pointe et innovation pour chercher à aller toujours plus loin. Cette façon d’associer rationalité technique rigoureuse et pensée créative en saisissant l’articulation avec les normes avait de quoi surprendre. « Pour moi, les normes sont un socle pour l’innovation. Plus que jamais, la façon dont nous travaillons s’appuie sur l’expertise et l’énergie d’entreprises spécialisées », observe Alice. « Le recours à des normes est une façon de définir une base technique. » Pour faire évoluer des technologies établies, c’est l’un des meilleurs moyens d’avancer ensemble.

### L’antithèse de la créativité

Enfin quelqu’un dont le titre professionnel contient le mot « innovation » ! Trop souvent, les normes sont perçues par ceux qui n’en ont encore jamais utilisé comme des documents prescriptifs axés sur des règles, et donc en quelque sorte l’antithèse de la créativité. Ce que m’explique Alice concernant les normes est totalement différent. « Voilà près de dix ans maintenant que j’en utilise et que je travaille activement à leur élaboration, et pas seulement avec l’ISO. »

Que pense Alice des Normes internationales qui proviennent du système ISO ? « Bien sûr, elles sont parfois relativement longues à mettre au point, mais c’est pour une bonne raison », fait-elle valoir. « Elles sont inclusives, il y a tant de personnes qui contribuent au processus d’élaboration. La coordination prend





du temps. Mais le contenu lui-même est différent, le domaine d'application est en général plus vaste et plus fondamental. » S'agissant de défis aussi ambitieux que l'ODD 9, c'est cette culture de collaboration et d'innovation, qui est au centre des travaux de l'ISO/TC 279, qui est nécessaire pour transformer des « éclairs » d'inspiration en véritables idées novatrices pour le progrès de la société.

## Articuler collaboration, innovation et solutions

Dans le domaine du management de l'innovation, deux normes sont actuellement au stade de projet : ISO 50503, *Management de l'innovation – Outils et méthodes pour les partenariats en innovation – Guide pratique*, qui établit une structure pour la gestion de partenariats susceptibles de porter des innovations aux conséquences de taille, et ISO 50500, qui concerne les principes essentiels et le vocabulaire du management de l'innovation. Ces deux normes constitueront un ensemble d'outils permettant de maîtriser les synergies créatives qui se dégagent lorsque des partenariats se nouent pour relever des défis partagés. Alice donne un exemple précis montrant comment s'articulent collaboration, innovation et solutions capables de répondre aux besoins. Airbus, en tant que société qui encourage l'innovation, a soutenu financièrement une start-up suisse, Else S.A., qui utilise ce qu'elle appelle des nanosatellites<sup>1)</sup> pour délivrer le potentiel de l'Internet des objets dans des régions non connectées au réseau. « L'objectif est de permettre à chacun de bénéficier de l'Internet des objets, où qu'il se trouve », explique Alice.

Le potentiel est énorme, en particulier lorsqu'il s'agit de réduire les coûts par une surveillance efficace de l'infrastructure. Avec ces dispositifs, il est possible de gérer à distance les performances et la maintenance des réseaux de production, transformation et distribution d'électricité, en améliorant l'efficacité et la fiabilité grâce à la communication de machine à machine et au partage d'expertise, sans avoir à envoyer de personnel sur le terrain dans des lieux reculés.

## Buzz technologique

Les aspects financiers qui orientent les décisions relatives aux infrastructures entrent en ligne de compte. Toute solution de réduction des coûts permet de mettre chaque dollar à profit pour augmenter le nombre de foyers raccordés au réseau. Manifestement, c'est une bonne chose, mais ces avantages ne peuvent donner qu'un aperçu du potentiel d'une meilleure connectivité. Rendre l'Internet des objets accessible à un milliard de personnes qui sont, ou que l'on croyait être, hors de portée de tels réseaux est une force démultiplicatrice de cet énorme potentiel. L'Internet des objets par satellite représente une perspective d'avenir extraordinaire, et les boîtes à outils de l'ISO et de l'IEC<sup>2)</sup> contiennent des dizaines de normes utiles pour relever les défis actuels que posent la mise en place et la gestion de l'infrastructure électrique et de l'énergie. Parmi cette panoplie de normes, ISO 50001, *Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations pour la mise en œuvre*, est l'une des plus connues et des plus largement utilisées.

2) La Commission électrotechnique internationale (IEC) est l'organisation sœur de l'ISO chargée de l'élaboration de Normes internationales dans le secteur de l'électrotechnique. Pour en savoir plus, consultez [www.iec.ch](http://www.iec.ch).

« Dans les pays développés, on est conscient depuis quelque temps des conséquences involontaires des activités humaines – et l'on s'attache de plus en plus activement à trouver comment résoudre le problème », m'explique Alice. Le déclin inquiétant des populations d'abeilles en Europe en est un exemple. Outre la perte d'un insecte emblématique qui produit un aliment délicieux de grande valeur énergétique, la disparition des abeilles constitue une menace potentielle pour la sécurité alimentaire, car ces espèces sont essentielles à la pollinisation des cultures. « La mise en place de « ruches connectées » est une application inattendue de la technologie, qui a un effet mobilisateur et joue un petit rôle pour inverser cette tendance », déclare Alice. Grâce à des capteurs installés dans les ruches, on peut surveiller à distance la santé et la productivité de la population d'abeilles.

La mise en commun de ces données permet aux scientifiques de comprendre comment les populations locales réagissent à certains facteurs comme la pollution ou les variations de température, et offre aux particuliers et aux entreprises une façon de s'investir dans une ressource naturelle des plus utiles, voire d'en partager les bénéfices sous la forme de pots de miel étiquetés en conséquence. « Voilà un exemple qui illustre bien comment l'infrastructure permet les synergies. Chaque apiculteur connaît peut-être comment fonctionnent ses propres colonies, mais lorsque les informations sont recueillies sur des centaines, voire des milliers, de ruches, le potentiel devient énorme », conclut Alice.

## Un travail de Romain

Alors que l'ampleur du défi que pose l'ODD 9 paraît gigantesque, il est utile de rappeler que le changement positif peut nous aider à trouver des solutions et nous rassurer, parfois sur des terrains bien improbables. C'est le rôle de l'innovation : penser différemment et transformer des problèmes en solutions. Les Normes internationales nous y aident en proposant une base objective commune servant de point de départ pour explorer nos différentes options. Pour revenir aux Romains, je pense à cette scène du film culte des Monty Python, *La vie de Brian*, où un meneur d'un groupe de rebelles luttant contre l'occupation romaine pose ironiquement la question « qu'est-ce que les Romains ont fait pour nous ? ». Quelqu'un répond sur un ton mal assuré « l'aqueduc ? ». Et d'autres poursuivent l'énumération de tout ce que les Romains ont mis en place : systèmes d'assainissement, irrigation et, bien sûr, les routes. Ainsi est souligné, une fois encore, combien l'infrastructure est indispensable, et à quel point, avec un esprit ouvert, un bon sens de l'humour et un arsenal de plus de 22 000 normes, tout est possible. ■

C'est le rôle de l'innovation :  
penser différemment et  
transformer des problèmes  
en solutions.





# Redéfinir le paysage urbain



Imaginez votre ville préférée. Imaginez maintenant cette même ville, mais plus peuplée. Avec beaucoup, beaucoup plus d’habitants ! D’après une étude publiée par l’ONU, la population urbaine mondiale devrait passer de 3,9 milliards en 2015 à 6,3 milliards en 2050, soit un accroissement de 60 % en seulement 35 ans.<sup>1)</sup>

**P**ollution, émissions de gaz à effet de serre, embouteillages, surpopulation – voilà quelques-uns des problèmes auxquels sont confrontées de nombreuses villes et que devrait encore aggraver l’augmentation constante de la population urbaine. D’où l’importance cruciale de l’Objectif de développement durable ODD 11 – « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables ». En atteignant les cibles de l’ODD 11, on prépare le terrain pour la réalisation de bon nombre des autres ODD.

Pour atteindre les cibles définies au titre de l’ODD 11, nous devons unir nos efforts afin de mettre au point les outils qui permettront aux villes de devenir vraiment intelligentes et durables. Les Normes internationales peuvent être de puissants outils de changement. En les appliquant, les villes, déjà responsables de 70 % des émissions de gaz à effet de serre, sont à même de réduire leurs coûts énergétiques et leurs émissions grâce à des bâtiments, des réseaux électriques, un éclairage public, des systèmes de transport et des réseaux énergétiques et d’adduction d’eau plus efficaces.

Les Normes internationales fournissent les outils, les fondations et les bases nécessaires pour assurer l’avenir des villes, que ce soit à Pully, en Suisse, à Sappada, en Italie, ou ailleurs. Voyons maintenant comment ces villes s’en sortent.

## Sappada, Italie



**ISOfocus :** Pourriez-vous nous expliquer brièvement comment vous est venue l’idée de mettre en œuvre la norme ISO 37101 à Sappada ?

**Sara Toniolo et Chiara Pieretto :** Ce village des Dolomites entouré d’imposantes forêts de conifères a une histoire singulière. Fondé au XI<sup>e</sup> siècle par des colons originaires du Tyrol venus dans le sud à la recherche d’une plus grande sécurité, Sappada est une petite enclave linguistique sur le territoire italien. Vous entendrez peut-être parler un curieux dialecte dans les rues, mais la première preuve visible de cet héritage culturel tient à la présence de chalets en bois typiques, groupés autour d’une petite chapelle. Le village baigne dans le folklore local, et les Sappadini célèbrent toujours le Carnaval de Sappada, une manifestation annuelle haute en couleur où, depuis des générations, sont utilisés les mêmes masques en bois.

<sup>1)</sup> World Urbanization Prospects, version révisée de 2014



Photo: Pro Loco Sappada

Photo: Fabio Gambaro

*Les Sappadini célèbrent le Carnaval de Sappada, une manifestation annuelle haute en couleur où, depuis des générations, sont utilisés les mêmes masques en bois.*

Trois « sites d'importance communautaire » assurent la préservation de l'extraordinaire paysage de montagne de cette région, où affluent chaque année plus de 96 000 visiteurs. Sappada est aussi une station touristique très appréciée, qui dispose d'une infrastructure ultra-moderne principalement axée sur les sports d'hiver. Le défi consistait à maîtriser le développement du village sans rien lui ôter de son charme si pittoresque. Pour ce faire, il fallait une stratégie de développement durable, assortie de mesures clairement définies que les habitants pourraient mettre en œuvre pour atteindre des objectifs de développement adaptés à leurs besoins sociaux, environnementaux et économiques. Soucieux de promouvoir l'attractivité des lieux tout en préservant leurs particularités environnementales, sociales et culturelles, le maire de Sappada a eu recours à ISO 37101, une norme établissant les exigences d'un système de management pour le développement durable des communautés territoriales. Le projet a été coordonné par le Professeur Antonio Scipioni, du Département de génie industriel de l'Université de Padoue, en vue d'inciter l'ensemble des acteurs locaux et régionaux à adhérer

**Sara Toniolo**, Centro Studi Qualità Ambiente (CESQA),  
Département de génie industriel (Université de Padoue).

à un objectif commun : aider la communauté territoriale à mettre au point des programmes de développement du territoire adaptés, prenant en compte ses caractéristiques environnementales, économiques et socio-culturelles. Ces efforts ont été couronnés par la certification ISO 37101 obtenue en mai dernier.

#### **Quelles sont les réalisations dont vous êtes le plus fiers dans votre démarche ISO 37101 ?**

De par son approche holistique, la norme ISO 37101 a aidé Sappada à gérer ses spécificités locales complexes, avec des caractéristiques environnementales particulières et un fort sentiment d'identité, tout en définissant de nouvelles façons de promouvoir le territoire. Par bonheur, nous sommes parvenus à engager côte à côte des associations soucieuses du développement culturel et local et d'importants acteurs du secteur du tourisme tels que des gérants d'hôtel ou des gestionnaires d'événements. Nous avons aussi mis au point un nouvel outil destiné à aider la municipalité à recenser et à évaluer l'ensemble de ses activités sur des critères de durabilité, de risques et d'opportunités. Nous sommes fiers de notre travail, car à notre connaissance, Sappada est la première communauté territoriale italienne – européenne même – à obtenir la certification ISO 37101.

#### **De quelle façon ISO 37101 aidera-t-elle Sappada à mettre en œuvre une stratégie de développement durable ?**

Avec ISO 37101, Sappada pourra continuer de promouvoir son identité et sa culture tout en protégeant ses paysages typiques grâce à des programmes environnementaux appropriés, renforçant ainsi son attractivité aux yeux du monde extérieur. Le village pourra aussi mesurer et suivre de près sa performance en matière de durabilité, veiller à respecter ses obligations juridiques et mobiliser les parties intéressées.

#### **Quelle sorte de résultats espérez-vous obtenir dans les mois qui viennent ?**

Sappada est le premier village durable en Italie. La municipalité a l'intention de promouvoir les avantages de la certification ISO 37101 auprès de ses principaux partenaires afin de mieux mettre en lumière cette importante réalisation et de préparer les prochaines étapes. Nous prévoyons de faire participer les élèves des écoles locales à des programmes éducatifs consacrés à des enjeux environnementaux tels que la collecte des ordures ou la protection des paysages. La sécurité des infrastructures publiques sera aussi améliorée, et il est projeté de créer un écomusée dans le village. La municipalité sera chargée d'assurer la surveillance de l'amélioration continue de ces activités et de leurs performances globales en matière de durabilité.

ISO 37101 a fourni  
à Sappada l'occasion  
de mettre au point  
un système intégré  
de surveillance multifonctions.



Photo: Tommaso Pieretti

**Chiara Pieretto**, Centro Studi Qualità Ambiente (CESQA),  
Département de génie industriel (Université de Padoue).



ISO 37101  
a aidé Sappada  
à gérer  
ses spécificités  
locales complexes.

**Avez-vous des conseils à donner aux villes ou communautés territoriales qui ne savent pas par où ni comment commencer ?**

Nous leur conseillons de commencer par une analyse approfondie du contexte propre à leur communauté territoriale. Par exemple, a-t-elle une forte identité qu'elle souhaite défendre ? Quels sont les principales caractéristiques du paysage et comment pouvez-vous les préserver ? Y a-t-il une forte affluence touristique et, dans l'affirmative, comment la gérer au mieux ? Apprenez à mieux connaître votre environnement local et vos conditions ambiantes en mettant en place un système de surveillance efficace et adaptez-le à vos besoins. La mise en œuvre d'ISO 37101 a permis à Sappada de mettre au point un système

intégré de surveillance multifonctions pour évaluer les conditions environnementales, économiques et sociales de la communauté territoriale. Ainsi, il a été possible de recueillir de grandes quantités de données sur la qualité de l'air, la consommation d'eau et les émissions, mais aussi sur le taux d'emploi, le nombre d'enseignants, les classes de sport et de langues étrangères pour enfants (dialecte local y compris), le nombre de lits d'hôpital et la typologie des situations d'urgence dans la région. À cet égard, une autre norme, ISO 37120, traitant des indicateurs pour les services urbains et la qualité de vie, s'est avérée très utile pour connaître les informations à collecter. Avec des indicateurs précis et vérifiables, vous pouvez faire en sorte que les atouts uniques de votre communauté territoriale deviennent une ressource pour l'avenir.



**Pully, Suisse**

**ISOfocus :** À votre avis, quels sont les plus grands défis à relever pour les villes intelligentes ?

**Alexandre Bosshard :** Réussir une implémentation harmonieuse des technologies de l'information et de la communication (TIC) au cœur des services dispensés par la ville demande de relever de nombreux défis. Pour la Direction des travaux publics et des services industriels (DTSI) de la Ville de Pully, nous pourrions citer la culture de l'innovation au sein de l'administration, la question des ressources financières et intellectuelles et la relation avec le citoyen, tant du point de vue de la protection de la sphère privée que de sa participation au développement d'une ville pratique, humaine et conviviale.

**Quelles sont les solutions ?**

En ce qui concerne la culture de l'innovation, la DTSI a mis en œuvre un double processus. D'une part, au niveau individuel, lors de l'engagement d'un nouveau chef de projet, celui-ci est formé et coaché par un collaborateur senior durant l'intégralité de sa première réalisation. D'autre part, au niveau collectif, un système de management par projet a été introduit au sein de l'équipe de direction. Cela permet d'articuler les prises de décision entre les responsables des entités, qui ont la responsabilité de fournir des prestations avec une qualité constante, et les chefs de projet chargés d'adapter la DTSI à l'évolution de son environnement. Cette dynamique favorise et régule l'interaction entre les collaborateurs, ce qui, au final, permet l'émergence de l'intelligence collective et suscite l'innovation.

L'exemple qui suit illustre une piste possible pour résoudre la question du financement et des ressources intellectuelles. Il y a trois ans, dans le cadre de l'élaboration d'un projet d'e-gouvernance, Pully a sollicité plusieurs villes pour savoir si elles étaient intéressées à y participer. Leur collaboration a permis de bénéficier de conseils avisés afin que l'application « e-permis de fouille » puisse être utilisée pour de multiples usages. De plus, la mutualisation des investissements a permis de substantielles économies puisque, sur un budget total de USD 172 000, notre ville a participé à hauteur de USD 52 000, le solde étant financé par les autres partenaires. Après la mise en production avec succès de plusieurs projets « smart », dès 2017 la Ville de Pully s'est sentie suffisamment mature pour définir une vision et une stratégie numériques. Le cœur de la réflexion s'est porté sur l'impact social de la mise en œuvre des TIC et en particulier sur la participation du citoyen. À cet effet, un site Internet sera lancé au deuxième semestre 2018. Celui-ci présentera les projets et illustrera concrètement la façon dont la ville traite, par exemple, de la question du respect de la sphère privée. En plus de ce dispositif, des événements ponctuels pourraient être organisés pour dialoguer avec les citoyens autour des enjeux de la transition numérique et de la mise en œuvre concrète de projets « smart ».

**Pourquoi la Ville de Pully cherche-t-elle à mettre en œuvre des indicateurs de performance clés ?**

La question de la numérisation est complexe car elle touche de nombreux domaines d'activité de la ville et son aspect technologique la rend particulièrement abstraite. En effet, il est plus facile de communiquer sur la création d'une nouvelle place de jeux pour les enfants que sur la mise en œuvre de la technologie big data pour l'élaboration d'indicateurs de mobilité. Aussi, la mise en œuvre d'indicateurs clés de performance peut-elle contribuer à communiquer de façon objective les domaines dans lesquels des progrès sont à réaliser, identifier les bonnes pratiques ou encore collaborer avec d'autres villes. C'est ainsi qu'en avril 2018, la Ville de Pully a été certifiée par l'Union internationale des télécommunications (UIT) dans le cadre de l'initiative « United for smart and sustainable cities » (Unis pour des villes intelligentes et durables) pour esquisser notre degré de numérisation et de durabilité selon la Recommandation UIT-T Y.4903/L.1603. L'UIT collabore étroitement avec l'ISO en matière de normalisation. En novembre de l'année dernière, les deux organisations se sont associées avec la Commission électrotechnique internationale (IEC)



Photo : Tornow

*Alexandre Bosshard, Coordinateur de la Direction des travaux publics et des services industriels de la Ville de Pully, Suisse.*

**Notre ville  
a participé  
à hauteur de  
USD 52 000.**



Photo : Archeotech

Les normes ISO pourraient  
contribuer à réduire  
la complexité des projets  
sur les villes intelligentes.

pour accueillir le World Smart Cities Forum à Barcelone, en Espagne, afin de débattre des solutions que peuvent apporter les Normes internationales dans l'édification de villes plus efficaces et plus efficientes pour leurs habitants. La Ville de Pully a eu le privilège de participer à l'événement et de se joindre à cette réflexion.

**Quelle contribution les normes ISO peuvent-elles apporter aux villes intelligentes ?**

Les normes ISO pourraient contribuer à réduire la complexité des projets sur les villes intelligentes, par exemple avec des lignes directrices pour la protection des données ou la mesure du cycle complet de consommation énergétique pour la délivrance d'une prestation. Un autre élément pourrait être de faciliter la certification du management participatif et collaboratif par la mutualisation des investissements et des ressources intellectuelles. Finalement, l'ISO devrait contribuer à ce que les normes édictées par les différentes organisations convergent ou soient complémentaires ; or, ce point est déjà en cours de réalisation avec le World Smart Cities Forum. ■



# Pour des modes de consommation durables

par Ann Brady

Les entreprises veulent vendre leurs produits et les clients cherchent à les obtenir au meilleur rapport qualité/prix. Or, la production exerce de fortes contraintes sur les ressources naturelles déjà en voie d'épuisement et les pratiques de la chaîne d'approvisionnement manquent de transparence. Comment la norme ISO 20400 contribue-t-elle à modifier notre mode de production et de consommation des biens et des ressources pour nous mettre sur la voie d'une consommation durable ?

La planète a grandement besoin des Objectifs de développement durable (ODD) définis par les Nations Unies en faveur d'un monde plus prospère et plus résilient. Qui, aujourd'hui, n'a pas conscience des conséquences incommensurables et potentiellement catastrophiques de l'activité humaine sur l'environnement ? La liste est longue : émissions de dioxyde de carbone, pollution émanant des centrales alimentées au charbon, invasion des océans par des déchets plastiques responsables de la mort des animaux marins, déforestation, fonte de la banquise arctique, changement climatique, urbanisation, etc.

Ces problèmes, aussi bien environnementaux qu'économiques, font peser une lourde menace sur le bien-être des générations futures. Si l'on en croit le *Global Risks Report 2018* du Forum économique mondial, en dépit d'une conjoncture plus favorable accompagnée de perspectives de croissance encourageantes, il faut se garder de tout excès de confiance. De fait, ce rapport s'inquiète de l'impact économique des nouvelles technologies issues de la Quatrième révolution industrielle et souligne l'absence de progrès en matière de protection de l'environnement.

## Les modèles économiques

Comme l'a soulevé Sharan Burrow, Secrétaire générale de la Confédération syndicale internationale (CSI), en janvier dernier, à Davos, le modèle économique actuel ne répond pas aux attentes de la main-d'œuvre mondiale, malgré l'engagement d'un certain nombre de dirigeants de respecter les ODD et l'Accord de Paris sur le climat.

Les ODD sont fondés sur les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD), adoptés par les gouvernements en 2001, et se proposent de les porter plus loin. D'après les Nations Unies, ces objectifs du Millénaire « ont donné naissance à un mouvement de lutte contre la pauvreté sans précédent dans l'histoire ». Pourtant, aux dires de certains, la mobilisation en faveur de la réalisation des ODD a été relativement lente. Selon un rapport publié l'année dernière dans *The Guardian*, un an après l'adoption des ODD, la plupart des entreprises ne jouent pas le jeu, et ce, malgré les opportunités économiques mises en avant par les experts.

L'Objectif no 12 des ODD vise à établir des modes de consommation et de production durables. Selon les Nations Unies, la réalisation de cet objectif nécessite un cadre national fort de nature à instaurer un mode de consommation et de production durable, qui devra être intégré aux plans nationaux et sectoriels et qui fera valoir le développement durable dans les pratiques commerciales et le comportement des consommateurs, dans le respect des normes internationales sur la gestion des produits chimiques et des déchets dangereux.

Paul Polman, Directeur général d'Unilever, multinationale spécialisée dans les biens de consommation qui place le développement durable au cœur de ses activités, a déclaré dans un rapport publié par *The Guardian* que les ODD offraient « la plus grande opportunité commerciale dont on puisse rêver » et qu'il fallait les placer au centre de la définition des objectifs stratégiques et des décisions d'investissement de l'entreprise. M. Polman explique que les marques d'Unilever engagées dans un « mode de vie durable » (c'est-à-dire qui ont intégré le développement durable dans leur mission et dans leurs produits) enregistrent une croissance « 30 % plus rapide que le reste de l'entreprise ».

## Vers la fin des pailles en plastique ?

On observe également des progrès dans d'autres secteurs. McDonald's, le géant américain du fast-food, a annoncé vouloir limiter le recours aux pailles en plastique jetables au Royaume-Uni (où, d'après la BBC, 8,5 millions de pailles sont utilisées chaque année) et envisager de les remplacer par des pailles en papier. Autre avancée, toujours au Royaume-Uni, au début de l'année, la chaîne JD Wetherspoon a cessé d'utiliser ce type d'accessoire dans ses établissements.



## Les avantages d'ISO 20400

ISO 20400, *Achats responsables – Lignes directrices*, est une application sectorielle de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale, qui définit les principes de comportement éthique à appliquer tout au long de la chaîne d'approvisionnement. La norme :

- Assure la sécurisation des chaînes d'approvisionnement (p.ex. rappel de produits ou faillite d'un fournisseur)
- Prévient les risques financiers, environnementaux et sur l'image de marque
- Favorise la confiance des investisseurs et des clients
- Favorise le bien-être des salariés
- Contribue à l'ouverture de nouveaux marchés pour les produits et les services

Comment les petites et moyennes entreprises (PME) au budget très serré peuvent-elles protéger leurs marges en même temps que la planète ? Comment peuvent-elles intégrer ces objectifs, et en particulier l'ODD no 12, dans des stratégies de développement durable génératrices de valeur pour leurs propres activités et pour les citoyens ? Les normes ont clairement un rôle à jouer dans ce processus, et ISO 20400 offre des lignes directrices utilisables dans le monde entier pour des achats responsables. Cette norme est alignée sur ISO 26000 qui formule 450 recommandations en lien avec les ODD et établit les sept questions centrales de responsabilité sociétale : gouvernance de l'organisation, droits de l'homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, et implication auprès des communautés et contribution au développement local.

### Avantages à la clé pour les PME

Fondateur et Directeur général de A2 Consulting, une PME d'une centaine de salariés exerçant principalement en France et spécialisée dans la transformation des organisations, Jacques Schramm a une expérience directe de la question. Il a assuré la présidence du projet ISO pendant quatre ans – « un effort d'envergure pour une organisation de taille plutôt modeste » – et reste convaincu que cette démarche a contribué à asseoir la réputation de sa société et a facilité ses activités de prospection. Comme il l'explique : « Nous jouons un rôle actif dans la promotion de cette nouvelle norme en France, avec la conception d'un baromètre ISO 20400 permettant d'évaluer chaque année ce qu'en savent les grandes organisations des secteurs public et privé, le degré d'application des lignes directrices en question et quels sont les impacts de la responsabilité sociétale d'entreprise sur la société. »

Il précise aussi qu'ISO 20400 est alignée à la fois sur ISO 26000 et sur l'ODD 12, d'où le soutien sans faille apporté par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). En effet, cette organisation des Nations Unies chargée de promouvoir des modes de consommation et de production durables dans le monde a participé pleinement au groupe de travail.



### Transformation des risques

M. Schramm souligne que la norme ISO 20400 est considérée par le PNUE comme un outil précieux pour les grandes organisations d'achats. Elles s'en servent pour établir une politique d'achat adaptée qui tient compte des finalités de l'ODD no 12, dans la mesure où le contexte et leur activité leur permettent d'en faire une priorité. Selon lui, « aborder cette question sous le bon angle peut conduire à transformer un risque en opportunité via la refonte des achats, l'analyse du cycle de vie, le recyclage des déchets et la transformation des modèles économiques. C'est pourquoi certaines organisations ont placé cette question au cœur de leur stratégie ». Des propos qui devraient réjouir Paul Polman.

A2 Consulting a notamment tiré un avantage direct de la mise en œuvre d'ISO 20400. En effet, la définition plus précise des critères d'achats responsables a permis à l'entreprise de M. Schramm d'obtenir un score de 79/100 dans l'évaluation RSE d'EcoVadis, ce qui la classe parmi les leaders de sa catégorie. Ce processus interne simplifie également la prospection et favorise non seulement le recrutement de nouveaux talents, mais également « de les garder plus longtemps dans l'entreprise après leur embauche ».

### Un travail de promotion efficace

Pour être pleinement utile, il faut qu'ISO 20400 soit mise en œuvre partout dans le monde et intégrée dans des organisations dont la complexité ne cesse d'augmenter au



niveau mondial. Le meilleur moyen d’y parvenir implique de travailler à promouvoir efficacement la norme, en particulier s’agissant du contexte propre au pays dans lequel les organisations opèrent. « En France, grâce au baromètre ISO 20400, nous allons d’abord travailler à expliquer l’intérêt, pour les organisations, d’utiliser la norme, en mettant en avant de nouvelles tendances telles que la prise en compte des exigences des investisseurs », précise M. Schramm. « Nous devons également travailler sur le volet pratique et les outils facilitant l’application de la norme, par exemple à des lignes directrices plus poussées, notamment la définition des priorités, ou encore à des approches d’évaluation, à des outils et à des fournisseurs de services qui, ensemble, sont des gages de reconnaissance et de confiance. »

Collaboration internationale et partage d’expériences entre pays du monde entier sont également des facteurs décisifs pour promouvoir la norme. Shaun McCarthy connaît

parfaitement les atouts d’une telle collaboration. Il préside en effet la Supply Chain School, une « école » au sein de laquelle collaborent clients, entrepreneurs et fournisseurs de premier rang, qui ont un intérêt mutuel à acquérir les compétences indispensables de leur chaîne d’approvisionnement. Cette école fournit à ceux qui s’y inscrivent les techniques les plus pointues en matière de management, de construction hors site et de pérennisation des connaissances « pour vous aider à piloter et à intégrer le changement ».

M. McCarthy est également Directeur d’Action Sustainability, un petit cabinet de conseil spécialiste des achats responsables, qui a poussé les délégations britannique et australienne au travail sur ISO 20400. À l’instar de Jacques Schramm, il affirme que ses clients font état d’avantages substantiels : « réduction des coûts, multiplication des contrats remportés, confiance accrue des actionnaires, meilleures relations client et niveau de risque réduit ».

## Un soutien pratique

En plus d’offrir un soutien pratique et des conseils concrets, Action Sustainability peut valider les processus d’achats responsables d’une organisation et appuyer l’élaboration de plans d’action en utilisant les lignes directrices d’ISO 20400 comme cadre stratégique.

L’essentiel des activités de la plupart des organisations dans le monde s’opère au travers de leurs chaînes d’approvisionnement. Pour M. McCarthy, il est impossible de réaliser l’ODD no 12, et, du reste, beaucoup d’autres ODD, sans faire contribuer la chaîne d’approvisionnement. « ISO 20400 propose un cadre dans cette optique », explique-t-il.

ISO 20400 indique également aux organisations comment structurer une démarche d’achats responsables. À court terme, observe M. McCarthy, les organisations n’ont pas d’objectifs clairs. Elles ne savent pas formuler leurs politiques dans des termes parlants pour leurs chaînes d’approvisionnement, et l’ordre des priorités n’est pas établi en fonction des nécessités de la chaîne logistique ». ISO 20400 est là pour fournir ce « fil conducteur » qui permet de faire le lien avec leurs objectifs stratégiques.

## Des lignes directrices de haute qualité

Selon M. McCarthy, pour garantir la compétence et préserver la compétitivité de la chaîne d’approvisionnement à plus long terme, il est indispensable d’en renforcer les capacités. Faute d’investir à ce niveau, on perdra en compétitivité et les prix augmenteront. Les achats responsables ne coûtent pas forcément plus cher, contrairement aux mauvaises politiques d’achat. « ISO 20400 fournit des lignes directrices de haute qualité dans ce domaine », ajoute-t-il.

Action Sustainability a pour mission d’agir pour la durabilité dans l’entreprise. Mais, comme le précise M. McCarthy, « nous devons évaluer les prestations réelles de nos fournisseurs et non pas les submerger de questionnaires inutiles. Les lignes directrices relatives à la mesure des performances qui figurent dans la norme ISO 20400 sont d’un grand recours pour les organisations qui s’y attèlent ». Avec cette norme sur les achats responsables, les petites organisations peuvent clairement avoir un impact de poids, et nous donner à tous l’espoir d’un avenir plus durable. ■

Pour être pleinement utile,  
il faut qu’ISO 20400  
soit mise en œuvre  
partout dans le monde.



# L'engagement en faveur du climat

*par Clare Naden*

Aucun pays au monde n'est épargné par les bouleversements liés au changement climatique. Les économies nationales sont déstabilisées par des phénomènes météorologiques extrêmes, qui coûtent très cher aux individus et aux communautés. Et la facture risque de s'alourdir davantage si nous ne réagissons pas au plus vite.

En début d'année, quand le gouvernement néo-zélandais a décidé d'interdire toute nouvelle exploration pétrolière offshore afin de préparer un « avenir au bilan carbone neutre », on a eu l'impression d'une mesure ayant autant d'effet qu'une goutte d'eau dans l'océan, vu la taille du pays à l'échelle du globe. Mais face aux attaques politiques et aux hauts cris poussés par les acteurs locaux du secteur annonçant un désastre pour l'économie et la disparition d'emplois précieux, cette décision a fait passer un message important indiquant à quel point nous sommes dépassés par le changement climatique. « Il faut bien que les transitions commencent quelque part », a déclaré la Première ministre néo-zélandaise, Jacinda Ardern. « Or, faute de prendre aujourd'hui des décisions dont les effets ne seront perceptibles que dans 30 ans au minimum, nous courons le risque d'agir trop tard, et de faire subir aux communautés et à notre pays des chocs brutaux. »

Cependant, certains avancent qu'il est déjà trop tard. De fait, la terre se réchauffe et nous en ressentons tous les effets :

inondations, incendies de forêt et autres catastrophes naturelles ne sont que quelques exemples des conséquences de ce bouleversement. D'après le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) des Nations Unies, la planète pourrait se réchauffer de 2 °C en moyenne d'ici la fin du siècle si rien n'est fait pour contrecarrer cette tendance. Le réchauffement des océans et la fonte des glaces risquent alors d'occasionner des phénomènes climatiques extrêmes de plus en plus fréquents. Une déstabilisation majeure des économies nationales et des communautés, mais aussi des écosystèmes mondiaux, serait alors à craindre. L'approvisionnement en denrées alimentaires et en eau est déjà problématique dans de nombreux endroits du globe, les populations les plus vulnérables étant les plus durement touchées. De fait, la Banque mondiale (2016) estime que l'impact des phénomènes climatiques extrêmes se chiffre à USD 520 milliards en pertes de consommation par an et plonge chaque année 26 millions de personnes dans la pauvreté. Il est donc nécessaire d'agir sans plus attendre.

La question du changement climatique figure parmi les 17 objectifs mondiaux inscrits au Programme de développement durable des Nations Unies à l’horizon 2030, lequel préconise une approche intégrée s’articulant autour de plusieurs objectifs. L’Objectif no 13 sur la lutte contre les changements climatiques engage les pays à prendre des mesures drastiques en vue d’adopter une stratégie nationale en faveur du climat, de sensibiliser les citoyens et de renforcer leur résilience et leur adaptabilité à des bouleversements désormais inéluctables.

Tous logés à la même enseigne

La course à l’atténuation du changement climatique démarre lors du premier Sommet de la Terre organisé à Rio en 1992. Il faudra toutefois attendre 1994 et la création de la Convention-Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC) pour assister au lancement officiel du processus d’action contre le réchauffement climatique. Depuis lors, les pays signataires se rencontrent tous les ans à la Conférence des Parties (COP), l’organe suprême de la Convention, afin d’approfondir le débat autour de cette question dans le respect du Protocole de Kyoto. Ce «recueil de règles» définit un cadre climatique international et constitue un accord juridiquement contraignant qui impose une réduction des émissions de gaz à effet de serre, pays par pays.

De nombreuses mesures sont prises, on ne peut le nier : mesures d’incitation à l’installation de panneaux solaires, barrages hydroélectriques, parcs éoliens, véhicules électriques et campagnes de recyclage sont autant de moyens mis en œuvre à l’échelle de la planète pour relever le défi climatique. Pourtant, si l’on se réfère au rapport 2017 de l’ONU Environnement intitulé « The Emissions Gap Report », les émissions totales de gaz à effet de serre (GES) continuent d’augmenter.

La Nouvelle-Zélande ne fait pas cavalier seul dans sa quête de la neutralité carbone. La Suède œuvre de longue date à la création d’une société viable sur le long terme. Comme le rappelle Thomas Idermark, Directeur général de l’Institut suédois de normalisation, membre de l’ISO pour ce pays : « Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, une loi sur le climat est entrée en vigueur obligeant chaque gouvernement successif à poursuivre une politique climatique fondée sur les objectifs climatiques du pays. »

Mais, comme le souligne M. Idermark, le changement climatique ne connaît pas de frontières et nécessite donc des solutions coordonnées au niveau international afin de faciliter la transition de chaque pays vers une économie bas carbone. En bref, il s’agit de se mettre d’accord à l’échelle mondiale, tout en laissant une marge de manœuvre pour la mise en application au niveau local. C’est là que les Normes internationales entrent en jeu.

Miser sur l’atténuation

Les normes sont l’épine dorsale de tout plan d’action contre le changement climatique. En effet, elles permettent aux parties prenantes de comparer ce qui est comparable et indiquent un niveau spécifique de performance à atteindre. L’ISO a produit plus de 600 normes ayant trait à l’environnement, dont certaines visent à surveiller le changement climatique, à quantifier les émissions de GES et à promouvoir les bonnes pratiques de management et de conception pour l’environnement. ISO 14001 (management environnemental), première-née de la suite de normes ISO 14000, a été publiée en 1996 et a aidé les entreprises

Il s’agit de se mettre  
d’accord à l’échelle  
mondiale.



à élaborer un cadre d’évaluation des impacts environnementaux de leurs activités. D’autres référentiels livrés dans son sillage abordaient la question de la consommation des ressources en eau et en énergie, notamment la série de normes ISO 14064 pour la quantification, la surveillance et la déclaration des GES, ainsi que le rapport technique ISO/TS 14067 portant sur le calcul de l’empreinte carbone des produits. En phase avec le Protocole sur les gaz à effet de serre, une initiative qui propose un cadre exhaustif pour la gestion des émissions de carbone, ces documents sont également compatibles avec la plupart des programmes GES.

Développer la résilience

Aujourd’hui, la situation a évolué et l’attention se porte de plus en plus vers des stratégies d’adaptation aux changements climatiques. Tout en continuant à proposer des mesures d’atténuation, ces normes plus récentes visent à nous préparer aux effets des dommages déjà causés. Des études publiées l’an dernier montrent un lien direct entre les causes humaines du changement climatique et les phénomènes météorologiques extrêmes survenus récemment. « C’est pourquoi les mesures requises pour atténuer le changement climatique et celles prises pour s’y adapter doivent être mises en place de concert », explique Zelina Zaiton Ibrahim, Vice-présidente du sous-comité SC 7, *Gestion des gaz à effet de serre et activités associées*, du comité technique ISO/TC 207, *Management environnemental*.

Dernier ajout en date à la série de normes ISO 14000 relatives au management environnemental, ISO 14080 pour la gestion des gaz à effet de serre en est un exemple. Conçue comme un cadre de référence pour tous les types d’organisations qui élaborent et établissent des méthodes pour analyser les besoins et mettre en œuvre des



mesures en faveur du climat, elle sert pour étayer aussi bien les programmes particuliers des utilisateurs que d'autres cadres officiels, tels que l'Accord de Paris visant à limiter le réchauffement climatique à moins de 2 °C et les objectifs climatiques inscrits au Programme 2030.

D'un point de vue commercial, il est intéressant de développer notre résilience, dans la mesure où toute perturbation de l'infrastructure d'une entreprise causée par des phénomènes météorologiques extrêmes aura des conséquences néfastes sur ses recettes et sur sa réputation. Or, pour être considérée comme « adaptée au changement climatique », une organisation doit avoir mis en place des stratégies opérationnelles et managériales lui permettant de relever les défis actuels et futurs en matière de climat. Deux normes d'adaptation sont en cours d'élaboration (ISO 14090 et ISO 14091) à cette fin. La première aidera les organisations à concevoir un cadre favorisant l'adaptation au changement climatique, tandis que la seconde définira des lignes directrices pour l'évaluation de la vulnérabilité, car les parties prenantes reconnaissent que la vulnérabilité au changement climatique varie d'une région à l'autre. Enfin, la future norme ISO 14092 aidera les organisations, y compris les pouvoirs publics et les communautés locales, à planifier leurs stratégies d'adaptation.

### Financement

Dernièrement, des normes ISO ont abordé une autre question essentielle : comment évaluer les coûts des caractéristiques et impacts environnementaux ? De fait, l'ampleur des investissements est sans précédent. Les demandes d'indemnisation déposées après des catastrophes naturelles montrent bien que le changement climatique a des effets significatifs dommageables sur les actifs réels. Pour preuve, l'année 2017 a enregistré le montant d'indemnités le plus élevé jamais versé par les compagnies d'assurance.

Selon la New Climate Economy (NCE), projet phare de la Commission mondiale sur l'économie et le climat – une initiative internationale chargée d'examiner la manière dont les pays peuvent concilier croissance économique et risques associés au changement climatique – cette révolution économique et environnementale nécessitera des financements de l'ordre de USD 90 000 milliards. Cependant, jusqu'à aujourd'hui, il s'est avéré difficile de débloquer les fonds nécessaires.

Ces dix dernières années, une nouvelle catégorie de produits d'investissement, les « obligations vertes », a vu le jour pour assurer le financement

Les normes sont  
l'épine dorsale  
de tout plan d'action  
contre le changement  
climatique.



indispensable aux secteurs des énergies renouvelables, des bâtiments et moyens de transport bas carbone, ou encore de l'efficacité énergétique et de l'adaptation au changement climatique. Toutefois, ces obligations vertes représentent actuellement moins de 0,5 % du marché obligataire mondial et ont été entachées par des controverses d'écoblanchiment. Comment, dès lors, faut-il évaluer la performance environnementale des projets financés à l'aide d'obligations vertes ?

Autre enjeu sur le plan financier : l'absence d'outils adéquats pour évaluer les ressources naturelles et mesurer les impacts des activités d'investissement et de financement sur le changement climatique. Les normes ISO 14007 (analyse des coûts et des bénéfices) et ISO 14008 (évaluation monétaire des impacts), en cours d'élaboration, ont pour but d'aider les organisations à déterminer la valeur monétaire de leur impact environnemental et de leurs stratégies d'investissement en la matière. Et ce n'est

pas tout : la future norme ISO 14030, qui sera la première Norme internationale relative aux obligations vertes, devrait contribuer à jeter un peu de lumière sur cette nouvelle opportunité d'investissement et apporter la garantie que les obligations vertes émises conformément à cette norme seront porteuses d'avantages environnementaux.

Cela n'est toutefois que la partie émergée de l'iceberg (ou ce qu'il en reste). La prochaine génération de normes ISO relatives au changement climatique approfondira sans doute la façon dont nous surveillons nos stratégies d'adaptation et de financement. De plus en plus d'experts et de pays passent à l'action, tandis que les comités techniques travaillent d'arrache-pied à l'élaboration des cadres du futur. Une chose est sûre : les cibles visées par l'Objectif 13 du Programme d'action pour le climat ne seront pas faciles à atteindre, mais les outils destinés à accompagner ces efforts sont d'ores et déjà en cours d'élaboration. ■

## RENCONTRE AVEC LE PRÉSIDENT DU BRÉSIL

Le Président de l'ISO, John Walter, et le Secrétaire général de l'ISO, Sergio Mujica, ont rencontré le Président du Brésil, Michel Temer, et évoqué l'importance stratégique des Normes internationales en tant qu'outil pour accélérer le développement économique et social du Brésil. Lors de cette réunion, organisée sous les auspices de l'ABNT, membre de l'ISO pour le pays, en présence de plusieurs hauts dignitaires brésiliens, l'accent a été mis sur la contribution des normes ISO pour stimuler l'innovation – un thème majeur de l'Assemblée générale de cette année.

Lors de cette visite au Brésil, Sergio Mujica a applaudi la décision de l'ABNT de travailler en collaboration avec l'ISO pour renforcer son infrastructure de normalisation et



impliquer les parties prenantes brésiliennes. Il a également félicité Ricardo Fragoso, Directeur général de l'ABNT, et le personnel de l'ABNT d'avoir organisé la rencontre avec le Président Temer, qui a permis de mieux sensibiliser les plus hautes autorités du pays au rôle de la normalisation.



## ISO 45001 EN URUGUAY

L'UNIT, membre de l'ISO pour l'Uruguay, propose une nouvelle publication pour promouvoir la norme ISO 45001 sur la santé et la sécurité au travail. Sous la forme d'un manuel de 152 pages en couleurs, ce document intitulé UNIT-ISO 45001 contient le texte officiel de la norme en espagnol et une introduction dans laquelle sont exposées les thématiques les plus pertinentes qui s'y rattachent. La manifestation organisée pour marquer le lancement de la publication a attiré plus de 1 500 participants, dont des hauts responsables uruguayens comme le Ministre du travail et de la sécurité sociale. Grâce au soutien financier de 37 organisations publiques et privées du pays, chaque participant est reparti avec un exemplaire gratuit du document.

L'UNIT organise depuis 2001 ce type de manifestations visant à promouvoir les normes phares de l'ISO. Elle y attire chaque fois de hauts dignitaires et même, pour le lancement de l'UNIT-ISO 9000 en 2001, le Président uruguayen de l'époque, Jorge Batlle. Des opérations de promotion semblables ont également été organisées pour l'UNIT-ISO 14000, l'UNIT-ISO 26000, l'UNIT-ISO 39001 et l'UNIT-ISO 50001, pour n'en citer que quelques-unes.

## FAIRE AVANCER LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

Alors que de nouvelles réglementations européennes sont entrées en vigueur pour obliger les entreprises à protéger les données personnelles en imposant des restrictions quant à leur collecte et leur utilisation, l'ISO a déjà pris les devants pour faire avancer les intérêts des consommateurs dans le domaine. Elle a ainsi mis sur pied une équipe d'experts spécialistes de la protection des données privées chargée d'établir le premier ensemble de lignes directrices internationales visant à garantir que la confidentialité des données des consommateurs soit prise en compte dès la conception d'un produit ou d'un service, et tout au long de son cycle de vie.

Le nouveau comité de projet, ISO/PC 317, *Protection des consommateurs : respect de la vie privée assuré dès la conception des biens de consommation et services aux consommateurs*, résulte d'une initiative de l'ISO/COPOLCO, comité qui traite des questions intéressant les consommateurs dans les travaux de normalisation. Le PC 317 a pour mission d'élaborer une norme qui permettra non seulement d'assurer la conformité aux réglementations, mais aussi de renforcer la confiance des consommateurs, à un moment où il en est grandement besoin.

Selon Pete Eisenegger, en charge de la protection des données et du respect de la vie privée au sein de l'ISO/COPOLCO et membre de l'ISO/PC 317, la future norme aidera les entreprises à se conformer à la réglementation et à éviter que des violations de données aux effets potentiellement dévastateurs n'érodent la confiance des consommateurs dans le monde numérique. De plus, comme il le précise, « elle ira plus loin que les nouvelles réglementations de l'UE sur la protection des données en s'attachant à la prise en compte des questions de cybersécurité dès la conception des produits de consommation destinés à nos foyers ».

La norme sera utile, notamment, aux fournisseurs de produits numériques connectés tels que les appareils ménagers et les dispositifs portables, aux développeurs d'applications mobiles et aux prestataires de services en ligne.



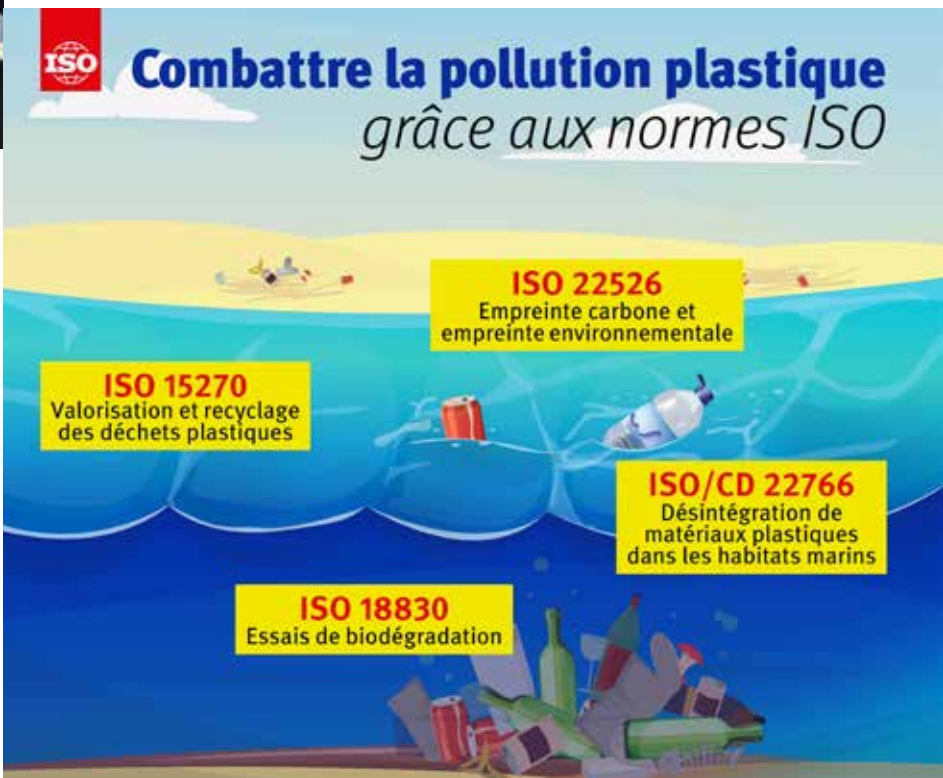
## LIGNES DIRECTRICES INTERNATIONALES POUR DES FOURNEAUX PLUS SÛRS

Quelque trois milliards de personnes dans le monde n'ont d'autre choix, pour préparer les repas familiaux, que d'utiliser des fourneaux polluants ou des foyers ouverts. Ces moyens de cuisson manquent d'efficacité, mais de surcroît, selon l'Organisation mondiale de la Santé, en raison de l'exposition à des fumées toxiques, ils augmentent les risques pour la santé (cancer du poumon, pneumonie, accident vasculaire cérébral) qui font chaque année près de quatre millions de victimes.

Pour remédier à ce problème, l'ISO a élaboré une série de Normes internationales et de documents connexes pour des solutions de cuisson plus sûres et plus propres, qui constitueront un cadre utile pour développer de nouvelles technologies et améliorer les techniques actuelles. Au nombre de ces référentiels figurent notamment une Norme internationale pour les protocoles d'essai en laboratoire (ISO 19867-1), un rapport technique sur le vocabulaire spécifique au secteur (ISO/TR 21276) et un rapport technique, à paraître, pour l'évaluation comparative des mesures d'essai en laboratoire (ISO/TR 19867-3).

Pour Ranyee Chiang, Présidente du comité chargé de l'élaboration de ces normes et ancienne Directrice, Normes, technologie et combustibles de la Global Alliance for Clean Cookstoves, « ces normes aideront à mobiliser les concepteurs et les entreprises pour les inciter à augmenter les exigences applicables aux fourneaux et à dynamiser le marché pour de nouvelles technologies bénéfiques pour les consommateurs ».

Cette série très attendue de lignes directrices internationales pour des fourneaux plus sûrs fournira une panoplie de protocoles d'essai et de procédures de mesure en laboratoire utiles pour mettre la performance des fourneaux à l'essai dans des conditions de laboratoire contrôlées.



## CAMPAGNE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Sachant que les plastiques représentent 10 % de tous les déchets que nous produisons, pour marquer la Journée mondiale de l'environnement 2018, l'ISO a mis l'accent sur l'utilité des normes environnementales (**#environmentalstandards**) dans la lutte contre la pollution par les plastiques (**#beatplasticpollution**). La semaine a également été l'occasion d'attirer l'attention sur l'ampleur de la contribution des normes ISO pour l'environnement, en menant une campagne sur quatre thématiques intimement liées : déchets plastiques, changer le monde, passer à l'action et résilience. Parmi nos travaux les plus récents mis en avant à cet égard, figuraient notamment des solutions innovantes comme le financement de l'action climatique et les obligations vertes.

**Pour en savoir plus sur la campagne, consultez la page : <https://spotlight.iso.org/environmentalstandards>**

**Chiffres**

**Impressions :** 1 798 069

**Nombre de clics sur tous les réseaux sociaux :** 1 528

**Nombre de Likes sur tous les réseaux sociaux :** 2 143

