



# stratégie

# Stratégie

TI

2017-2020









## Great things happen when the world agrees\*

**P**ar ses membres, l'ISO réunit des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire, fondées sur le consensus, pertinentes pour le marché, soutenant l'innovation et apportant des solutions aux enjeux mondiaux.

Dans le domaine des technologies de l'information (TI), la mission de l'Organisation est de fournir des plateformes, des applications et des services faciles à utiliser et économiquement rentables à ses membres, ses experts techniques, ses partenaires, son personnel ainsi qu'aux utilisateurs finaux. Son objectif est de permettre un partage plus efficace des données, du contenu et des connaissances dans un environnement sécurisé et fiable. En permettant à ses utilisateurs de disposer de technologies de l'information à la fois innovantes et éprouvées, l'ISO veut faciliter la production de Normes internationales pertinentes, utilisées dans le monde entier.

En tenant compte des conclusions du rapport relatif à l'environnement futur pour l'élaboration des normes (FSDE) et après avoir réalisé une étude de marché et une analyse SWOT, ainsi qu'une évaluation de ses ressources et compétences informatiques, l'ISO a défini cinq initiatives stratégiques pour mener à bien sa mission TI.

---

\* Le monde va loin quand il s'accorde.

# Initiatives stratégiques

## Stratégie de l'ISO

2016-2020

Vers l'utilisation universelle des normes ISO

Communication

Mobilisation des parties prenantes et des partenaires

Utilisation des technologies

Élaboration de normes de haute qualité en s'appuyant sur les membres de l'ISO présents dans le monde entier

Développement du capital humain et des organisations

## Stratégie TI

2017-2020

SIMPLIFIER ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

### PRIORITÉ 1

#### A. Plateforme collaborative

Améliorer l'accès de la communauté technique à l'information et faciliter le travail collaboratif en consolidant et en simplifiant la suite d'applications venant à l'appui du processus d'élaboration des normes.

#### B. Données et interfaces

Améliorer les flux de données existants et créer de nouvelles interfaces de programmation (API) pour aider les membres de l'ISO à mieux intégrer leurs systèmes informatiques aux processus et données ISO, de façon à répondre à leurs besoins au niveau national.

#### C. Amélioration des fonctionnalités XML

Tirer parti des investissements réalisés dans le format XML, afin de faciliter la réutilisation, par les membres de l'ISO, du contenu ISO pour leurs propres processus de publication et d'élaboration de produits.

### PRIORITÉ 2

#### D. Observations et commentaires

Consolider l'approche consensuelle et améliorer le niveau de participation afin d'assurer la qualité et la pertinence des livrables ISO.

#### E. Pertinence des résultats de recherche

Faciliter l'accès à l'information afin de mieux sensibiliser à l'existence des produits de normalisation proposés par l'ISO et ses membres.

# 1. Cinq initiatives stratégiques

Les initiatives stratégiques définies visent à remédier aux insuffisances actuelles, à consolider les solutions existantes et à transformer les processus informatiques.

## A. Plateforme collaborative

### Les défis

- Les produits collaboratifs de création de contenu en ligne sont aujourd'hui parfaitement fonctionnels et une part croissante de la communauté technique de l'ISO s'est habituée à ces outils et services. À ce jour, l'ISO n'offre pas ce type de fonctionnalités à sa communauté ou à ses parties prenantes.
- L'environnement actuellement utilisé pour l'élaboration des normes est essentiellement « orienté document » et n'est pas adapté à une approche en ligne « orientée contenu ». Cet environnement devrait également contribuer à une meilleure participation des acteurs de la normalisation.
- Les outils TI qui sous-tendent le processus d'élaboration des normes ne permettent pas de gérer efficacement les projets ni de suivre les actions ou les décisions inhérentes. Ils ne favorisent pas non plus une approche de normalisation prévisionnelle par projet.
- Le processus d'élaboration des normes repose principalement sur des réunions en face à face. Or, si l'on compte déjà plus de 40 réunions virtuelles par jour (chiffre en constante augmentation), la technologie utilisée aujourd'hui à cette fin n'est pas suffisamment puissante et peut difficilement s'intégrer dans les outils TI fournis par l'ISO et ses membres.
- La collaboration dans l'environnement actuel se limite à des échanges d'e-mails (pour la plupart automatisés). Cette situation engendre de la frustration et du désintérêt chez les participants noyés sous des informations qui ne sont pas toujours pertinentes.
- Les échanges et les discussions entre membres de l'ISO doivent être renforcés.

### Pour relever ces défis, l'ISO prévoit les actions suivantes :

- Lancement d'une nouvelle plateforme d'élaboration des normes (qui inclura

notamment, mais sans s'y limiter, des fonctionnalités de gestion documentaire intégrées et efficaces) destinée à remplacer l'actuelle plateforme OpenText eCommittees. Cette plateforme permettra de consolider et de simplifier les outils utilisés dans le cadre du processus d'élaboration des normes. Elle intégrera également certaines fonctionnalités des médias sociaux. Elle permettra en outre l'utilisation de dispositifs mobiles, et offrira une meilleure accessibilité ainsi qu'une personnalisation accrue.

- Mise au point de nouvelles fonctionnalités collaboratives de création de contenu en ligne, adaptables au niveau régional et national.
- Évaluation des fonctionnalités actuelles de réunion virtuelle et, le cas échéant, remplacement par une solution intégrée, plus efficace et moins onéreuse afin d'améliorer la qualité de service, notamment la qualité audio des conférences combinant présence physique et en ligne.
- Consolidation des notifications automatisées existantes.
- Mise en place d'une nouvelle plateforme d'échange d'informations pour renforcer la communication, la diffusion des documents et les échanges entre membres de l'ISO.

### Les critères de réussite

- Livraison des normes et des publications dans les délais prévus.
- Réunions virtuelles plus nombreuses.
- Mesures de formation efficaces pour les secrétaires et les experts.
- Diminution du nombre d'e-mails automatisés envoyés par l'ISO/CS à ses parties prenantes.
- Recours accru aux médias sociaux dans le processus d'élaboration des normes ISO.
- Participation accrue de la jeune génération.



## B. Données et interfaces

### Les défis

- Entre l'ISO et ses membres et partenaires, l'échange de métadonnées, de contenu et de services suit un modèle dit « cloisonné ». Les technologies et les formats utilisés diffèrent et l'ISO ne fournit pas un accès aux données « en temps réel ».
- La duplication des données entre l'ISO et ses membres et partenaires entraîne des problèmes de synchronisation, de suivi des versions et de récupération de données.
- Les services clés sont difficiles à intégrer aux systèmes TI tiers.
- Les membres de l'ISO sont souvent également membres de l'IEC, du CEN et/ou du CENELEC. Ces organismes génèrent eux-mêmes des flux de données qui utilisent d'autres outils et formats, ce qui impose aux membres de l'ISO de fournir un effort supplémentaire pour intégrer et exploiter ces données.

### Pour relever ces défis, l'ISO prévoit les actions suivantes :

- Harmonisation des interfaces de programmation d'applications (API) axées sur les données avec celles des organisations partenaires de l'ISO (IEC, CEN, CENELEC...) pour améliorer l'accessibilité et la fiabilité des données fournies aux membres de l'ISO.
- Améliorer et rendre plus robuste les API techniques, permettant une utilisation en temps réel des flux de données de l'ISO les rendant utiles et exploitables.
- Mise à la disposition des membres et des partenaires de l'ISO d'un catalogue des flux de données et des API disponibles.

### Les critères de réussite

- Adoption plus large des nouveaux flux de données et API par les membres et les partenaires de l'ISO.
- Réduction des délais et des efforts nécessaires pour mettre au point de nouveaux outils et intégrer les solutions disponibles sur le marché.





## C. Amélioration des fonctionnalités XML

### Les défis

- Malgré les investissements importants réalisés ces dernières années, seuls quelques membres de l'ISO ont développé leurs propres processus de production et de publication leur permettant de bénéficier de normes disponibles au format XML (langage de balisage extensible).
- Jusqu'à présent, ce langage a été utilisé par l'ISO à la fin du processus de création de contenu afin de permettre la publication de livrables dans différents formats.
- La diffusion du contenu ISO est peu contrôlée et les mécanismes de protection de la propriété intellectuelle existants s'adaptent mal au format XML.
- Le référentiel de contenu actuel de l'ISO (la plateforme ISOSTD qui héberge les formats HTML, EPUB, PDF et XML de référence) arrive en fin de vie et ne peut plus répondre aux nouveaux besoins opérationnels.

### Pour relever ces défis, l'ISO prévoit les actions suivantes :

- Participation aux initiatives internationales visant à développer des schémas XML pour la publication des normes (Norme NISO XML pour la production des documents normatifs) que les membres et les partenaires de l'ISO pourront adopter.
- Mise en place des schémas XML NISO comme format d'échange du contenu des normes

entre l'ISO et ses membres, et intégration plus avancée de la technologie XML dans le processus d'élaboration des normes ISO.

- Étude des moyens permettant à l'ISO et à ses membres d'utiliser les normes basées sur le format XML pour proposer des produits et des services innovants (par exemple, un module de rendu PDF commun prenant en charge des fichiers XML compatibles NISO STS (Standard Tag Suite)).
- Interaction proactive et élargie avec les membres de l'ISO afin de proposer des solutions pour le contenu normatif structuré et garantir une utilisation efficace de la technologie XML.
- Élaboration d'un nouveau référentiel pour la diffusion XML offrant un meilleur contrôle d'accès et une traçabilité accrue.
- Améliorer l'expérience sur la boutique en ligne grâce à une technologie basée sur le format XML, garantissant aux membres de l'ISO de pouvoir réutiliser les modules OBP (Online Browsing Platform) dans d'autres contextes (par exemple, un lecteur XML en ligne).

### Les critères de réussite

- Publication en 2017 du projet de norme NISO STS, rétroactivement compatible avec l'ISO STS.
- Augmentation du nombre de membres de l'ISO utilisant le format XML dans leurs unités de production et de publication.

## D. Observations et commentaires

### Les défis

- À ce jour, l'ISO ne fournit pas suffisamment d'outils de commentaire pour enregistrer et traiter les observations des experts des comités lors du processus d'élaboration des normes.
- Les outils utilisés par les responsables de comités sont bien maîtrisés, mais obsolètes, et ne permettent plus de gérer efficacement les observations et commentaires reçus, ni d'enregistrer les décisions. De fait, certains comités ISO ont créé leurs propres outils pour gérer ces informations en interne.
- Le format de données des observations et des commentaires n'est ni structuré ni normalisé.

### Pour relever ces défis, l'ISO prévoit les actions suivantes:

- Normalisation des formats et des interfaces d'échange des données pour l'enregistrement des observations et des commentaires.
- Mise à disposition de meilleurs outils de collecte des observations et d'outils d'annotation en ligne enrichis pour l'élaboration des normes.
- Mise au point de méthodes innovantes permettant de recueillir les commentaires des utilisateurs finaux pendant le processus d'élaboration des normes (par exemple, consultation d'audiences n'appartenant ni aux organismes nationaux de normalisation (ONN), ni à leurs comités miroirs nationaux pour ensuite transmettre les commentaires recueillis aux ONN concernés).

### Les critères de réussite

- Simplification de la collecte et de la gestion des commentaires.
- Optimisation de l'acheminement et du traitement des observations du public.





## E. Pertinence des résultats de recherche

### Les défis

- Les fonctionnalités de recherche proposées par l'ISO au public et à la communauté technique dans ses nombreuses applications et ses sites Web suivent un modèle dit « cloisonné ». Les utilisateurs en quête d'un contenu ISO doivent maîtriser les applications pour trouver ce qu'ils cherchent.
- Les résultats obtenus sur le site Web ISO.org ou sur la plateforme de consultation en ligne (OBP) de l'ISO ne sont pas toujours fiables ou cohérents.

### Pour relever ces défis, l'ISO prévoit les actions suivantes :

- Réalisation d'une étude afin d'évaluer l'intérêt de la recherche sémantique pour les publications et les normes ISO.
- Mise au point de fonctionnalités de recherche globale concernant les métadonnées et le contenu ISO (des documents de travail aux livrables)

### Les critères de réussite

- Meilleure information du public sur le contenu et les livrables ISO.
- Sur le site ISO.org, baisse du « taux de rebond » (les visiteurs quittant le site sans poursuivre leur recherche).
- Augmentation du trafic sur le site ISO.org.



## 2. Convergence avec l'IEC

L'ISO veut favoriser les synergies et renforcer la collaboration avec l'IEC en ce qui concerne les solutions TI majeures. Cet objectif est crucial, car il devrait permettre de réaliser des économies d'échelle dans le cadre des investissements clés et des stratégies d'intégration technique commune des membres.

Outre les échanges réguliers avec l'IEC sur les questions TI et les projets communs en cours (par exemple, l'harmonisation des interfaces techniques), l'ISO veillera à ce que l'IEC soit invitée à participer au futur groupe de gouvernance TI de l'ISO et à tout projet TI clé pertinent dans le cadre de la Stratégie TI de l'ISO 2017-2020 (des informations détaillées sont disponibles dans le Plan de mise en oeuvre des projets TI de l'ISO 2017-2020).

## 3. Outils et services destinés aux membres

L'ISO continuera de fournir à ses membres les outils et les services communs nécessaires à leur participation aux processus de normalisation aux niveaux national, régional et international.

Les membres de l'ISO, selon leur taille et leurs ressources TI, pourront au choix utiliser les systèmes partagés fournis ou gérés par l'ISO/CS ou mettre en place leurs propres plateformes répondant à leurs besoins aux niveaux national et régional dans le cadre de leur mandat de normalisation internationale. L'ISO doit garantir que ces deux approches sont possibles, qu'elles bénéficient d'un même soutien et qu'elles n'empêchent pas les membres de l'ISO de mettre en place des solutions techniques locales en application du principe de délégation nationale.

Au cours des trois prochaines années, l'ISO adaptera la feuille de route du programme ISOLutions aux initiatives définies dans la Stratégie TI 2017-2020. L'Organisation améliorera également les outils actuels afin de créer un environnement homogène et favorisera les synergies entre ses membres grâce à des systèmes partagés, économiquement avantageux, hébergés par l'ISO/CS.

L'ISO continuera d'aider ses membres en fournissant des conseils professionnels sur les technologies de l'information qui sous-tendent les processus métier, ainsi qu'en proposant de bonnes pratiques pour l'élaboration des normes, le marketing et les ventes. Enfin, l'Organisation fournira les outils modulaires nécessaires, mis au point à la demande et financés par les membres de l'ISO intéressés.



## 4. Gouvernance et Communication TI de l'ISO

Un nouveau groupe consultatif stratégique sur les technologies de l'information, l'ITSAG, sera créé afin de fournir des orientations au Conseil de l'ISO dans le domaine des TI (des informations détaillées sont disponibles dans le mandat de l'ITSAG). Ce groupe sera chargé de définir (et de mettre à jour) la Stratégie TI de l'ISO ainsi que de superviser sa mise en oeuvre.

L'ISO renforcera par ailleurs sa communication sur les sujets TI clés en informant régulièrement ses membres.

## 5. Gérer, évoluer et se transformer

À ce jour, plus de 50 % des ressources du Département TI de l'ISO sont accaparées quotidiennement par la maintenance de l'infrastructure TI et la gestion des utilisateurs finaux. Le Département TI de l'ISO s'efforcera de concentrer ses efforts sur l'amélioration des services existants et renforcera sa capacité à favoriser l'émergence de projets innovants, orientés métier.

Le Département TI de l'ISO continuera d'explorer les nouvelles technologies et tendances qui façonnent l'avenir des pratiques d'élaboration des normes ainsi que celui du marketing et des ventes.

Le Département TI de l'ISO consolidera également ses principaux systèmes TI afin de continuer à proposer des solutions pertinentes et économiquement viables, et ainsi garantir un environnement opérationnel optimal.

Afin de garantir que les solutions TI soient exploitées dans un environnement fiable et sécurisé, et ainsi réduire les risques de cyberattaque, le Département TI de l'ISO renforcera ses pratiques de sécurité informatique.

Le Département TI de l'ISO s'efforcera de continuer d'offrir un support de qualité aux utilisateurs finaux.

Le Département TI de l'ISO veillera constamment à mettre à la disposition du personnel de l'ISO/CS des outils adaptés et un environnement adéquat permettant de maintenir une productivité élevée et garantir le meilleur service possible à la communauté ISO.





**Organisation internationale  
de normalisation**

Secrétariat central de l'ISO  
Chemin de Blandonnet 8  
CP 401  
CH – 1214 Vernier, Genève  
Suisse

**iso.org**

© ISO, 2017  
Tous droits réservés  
ISBN 978-92-67-20727-8