



focus

#109

L'actualité incontournable des Normes internationales



Petites entreprises
leur avantage



6

#109



16

ISO focus

Mars-avril 2015



46

Photo: Banêlec



20



42



26-27

Mesurer les émissions de CO₂ liées au fret

Conseils énergétiques pour les PME

Semaine mondiale des Nations Unies pour la sécurité routière

Agir pour les femmes

4 Réseaux sociaux
Retour sur l'opération #access4all.

6 La force économique des petites entreprises
Ce que font les Normes internationales pour la croissance des PME.

14 L'efficacité énergétique pour les PME
De précieux conseils pour aider les PME à réduire leurs coûts énergétiques.

16 Sommes-nous à l'aube d'une nouvelle ère spatiale?
Les Normes internationales à la conquête de l'espace.

20 L'or noir de l'Arctique
Forages pétroliers en Arctique : la sécurité avant tout.

28 Le combat de la Chine contre les pirates
La SAC protège les utilisateurs de normes des contrefaçons.

34 À Singapour, les parties prenantes sont engagées dans la normalisation
Le programme de normalisation de SPRING se renforce de jour en jour.

38 Lactis surveille son énergie comme le lait sur le feu
Une entreprise laitière fait face à la hausse des coûts de l'énergie.

42 Salta, Argentine : qualité et service dans un cadre de rêve
La qualité de l'accueil est déterminante dans le tourisme.

46 Le festival international de musique passe au vert
Une manifestation à l'heure du développement durable.

ISOfocus Mars-avril 2015 – 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 ou en nous suivant sur :



Directeur, Marketing, communication et information | **Nicolas Fleury**
Responsable, Stratégies de communication et de contenu | **Katie Bird**
Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**
Rédactrices | **Maria Lazarte, Sandrine Tranchard**
Éditrice et lectrice d'épreuves | **Vivienne Rojas**
Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**
Traducteurs | **Cécile Nicole Jeannet, Anita Rochedy, Catherine Vincent**
Rédactrice indépendante | **Mary Ritchie**

Abonnements et anciens numéros

Si vous aimez ISOfocus, vous pouvez vous abonner au magazine et télécharger gratuitement le pdf, ou commander un exemplaire imprimé de la publication en vous rendant sur le site Web de l'ISO iso.org/isofocus ou en écrivant à notre service à la clientèle à 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.
L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2015. Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur. Les demandes d'autorisation sont à adresser à isofocus@iso.org.
Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



Voir

g r

a n d

même à petite échelle

Une chose est sûre, dans la conjoncture économique incertaine actuelle, il vaut mieux faire avancer les choses soi-même qu'attendre qu'elles bougent toutes seules. Mais entreprendre à petite échelle n'est pas si facile. Créer une affaire et la maintenir à flot demande beaucoup de temps, de volonté, d'efforts et de détermination, et, ne l'oublions pas, de n'avoir peur de rien.

Celles et ceux qui ont le cran de quitter leur travail usuel pour créer une nouvelle entreprise gagnent en indépendance financière – dans leur propre intérêt, mais aussi dans celui de l'économie et de la société toute entière, au sens où ils créent de l'emploi et stimulent l'économie locale.

Créer sa petite entreprise ne va pas sans esprit d'initiative et d'entreprise. La théorie dit que la création d'entreprise est souvent le ressort du développement économique. De nombreuses entreprises sont créées autour d'un métier ou d'un produit, mais aussi pour mettre à profit de nouvelles méthodes, et de nouvelles idées pour lancer des nouveaux produits sur le marché. Et, effectivement, il peut y avoir de gros profits à la clé.

Vous seriez peut-être surpris d'apprendre que plus de 90 % de l'ensemble des entreprises sont des PME et, plus étonnant encore, la plupart de ces PME sont en réalité des microentreprises, qui emploient – comme le veut la définition – moins de dix employés. Voilà pourquoi elles représentent – beaucoup de gens l'ont dit – la « clé de voûte de l'économie mondiale » ! C'est sans doute l'un des secrets les mieux gardés au monde !

Vous vous demandez sans doute où sont les normes dans tout cela ? Les PME les utilisent-elles seulement ? Et participent-elles à leur élaboration ? La réponse aux deux dernières questions est la même : pas autant qu'elles le pourraient ou qu'elles le devraient. Dans ce numéro d'*ISOfocus*, nous nous pencherons sur le rôle des PME dans la diversification des activités économiques, l'appui au développement durable, l'encouragement à l'innovation et le développement des qualités d'entrepreneur, ainsi que sur leur importante contribution au commerce et

aux exportations. Nous aborderons également l'importance des Normes internationales sur le plan économique et comment les PME (en dépit de tous les obstacles) ont beaucoup à gagner à les utiliser.

Les économies devraient toutes assurer, c'est fondamental, un accompagnement efficace aux PME et les aider à exploiter pleinement le potentiel des normes. Il faudra pour cela revoir les modes de collaboration entre les acteurs public et privé, dans un esprit ouvert aux idées et à des modèles novateurs. Pour soutenir les PME, il est crucial que nous – la communauté des Normes internationales – ne partions pas de zéro mais prenions en compte les meilleures pratiques déjà utilement mises à profit dans les petites entreprises à travers le monde. Il y en a d'ailleurs de bons exemples dans ce numéro !

Il n'y a point de solution magique valable partout. Pour servir le monde protéiforme des PME, il faut combiner une grande variété de facteurs et d'acteurs. Une chose est sûre : les Normes internationales sont l'une des pièces maîtresses indispensables sur lesquelles peuvent s'appuyer toutes les entreprises, quelle que soit leur forme ou leur taille, pour travailler plus efficacement, accroître leur productivité et accéder à de nouveaux marchés tout en vivifiant et en renforçant l'économie.

Il est temps pour nous tous de faire plus de place à la communauté des PME, ne trouvez-vous pas ? Ainsi, nous facilitons activement la croissance de l'économie et, mieux encore, celle de la société dans son ensemble.

Les économies devraient toutes assurer, c'est fondamental, un accompagnement efficace aux PME. ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Opération #access4all l'heure du bilan



@MariaLazarte
Responsable des médias sociaux ISO
lazarte@iso.org

FAITES-NOUS
PART DE VOS RÉFLEXIONS, DE
VOS IDÉES ET, BIEN ENTENDU,
DE VOS IMPRESSIONS!



Notre première campagne mondiale

C'est avec le mot-dièse #access4all que la communauté de la normalisation a lancé sa toute première campagne sur les réseaux sociaux. L'objectif était d'unir les forces de la famille ISO – qui rassemble des organismes nationaux de normalisation de 166 pays, plus de 700 organisations en liaison et quelque 100 000 experts et partenaires – pour décupler la portée de son message. Car, après tout, c'est à cela que servent les médias sociaux, n'est-ce pas?

Pendant une semaine, l'ISO et ses membres, les organismes régionaux de normalisation, les organisations internationales et d'autres parties prenantes ont parlé d'accessibilité en utilisant un même mot-dièse. Les résultats sont impressionnants : ensemble, nous avons atteint plus de 650 000 utilisateurs individuels et nos posts ont fait plus de deux millions d'impressions (ce qui veut dire qu'elles sont apparues dans deux millions de fils d'actualité) – pas mal pour une première!



TOUT est dans le timing

Pour susciter l'intérêt du public, nous avons programmé la campagne pour qu'elle coïncide avec un événement international majeur sur le thème que nous avons choisi : **la Journée internationale des personnes handicapées.**



Une mine de ressources

Nous avons conçu des vidéos, une infographie et un article. Nous avons en outre identifié les ressources que nous pouvions réutiliser et préparé des messages clés. **Nous avons mis tout cela à la disposition de nos membres**, qui ont quant à eux apporté leurs propres expériences positives, constituant ainsi une vaste base de données.



Parler d'une seule voix

Nous n'étions pas là pour raconter nos vies, mais pour prendre part à une vaste discussion où **chacun était invité à parler de son travail et de son expérience.**

Être à l'unisson

Adopter un même design et un même ton nous a donné le sentiment de mission et de cohésion.



Un mot-dièse puissant

#access4all

est un mot-dièse efficace qui, parce qu'il invite à l'action, a su mobiliser le public.

Favoriser l'échange

Discuter en direct sur Twitter, cela peut être amusant, vivant et dynamique – en plus, chacun peut vraiment exprimer le fond de sa pensée.

Une bonne préparation

N'attendez pas le dernier jour pour annoncer la campagne! Les principaux participants auront ainsi plus de temps pour créer/traduire leur contenu.

L'engagement des participants

Assurez-vous que les participants sont convaincus de l'intérêt de la campagne. Nous ne les avons pas tous rencontrés en personne, mais **le taux de participation a été bien plus élevé** chez ceux avec qui nous avons pu discuter de la campagne.



Que
disent
LES CHIFFRES ?

Plus de **900**
tweets/RTs/
posts

Plus de
2 millions
d'impressions

Plus de **650 000**
utilisateurs
uniques atteints

Plus de
260
utilisateurs

et...
10
langues

La force économique des petites entreprises



Jour d'affluence à Portobello Road, Londres, où se tient chaque semaine le plus célèbre marché aux puces du monde, avec plus d'un millier de stands où l'on trouve toutes sortes de curiosités et d'objets de collection.

Dans le monde entier, le secteur des petites et moyennes entreprises (PME) joue un rôle moteur dans l'innovation et la création d'emplois. Il est donc absolument essentiel de comprendre quels sont les véritables enjeux et opportunités qui dessinent l'avenir des PME.

Le secteur des petites entreprises, disons-le clairement, pèse lourd. D'après les estimations, plus de 90% des entreprises dans le monde sont des PME. Vous avez de la peine à y croire? Détrompez-vous. Dans l'ensemble, ce sont les PME qui génèrent de la croissance, créent des emplois, se développent plus rapidement et sont plus novatrices. Mais par-dessus tout, elles sont nettement moins complexes (du point de vue de la structure) et plus efficaces et souples que les grandes entreprises. Tout n'est pas rose pour autant. Si les PME pèsent lourd sur le revenu, l'emploi et la production économique, elles ont été très gravement touchées par la crise financière. À la fois moteurs de création et de destruction d'emplois, les PME exemplifient le phénomène de « destruction créatrice » de Schumpeter, qui caractérise un mouvement simultané de création d'activités nouvelles et de destruction d'activités dépassées. Confirmant le phénomène, des statistiques de l'UE révèlent des chiffres effarants : à peine 50% des entreprises ayant commencé leurs activités en 2001 ont tenu plus de cinq ans.

Dès lors, comment prêter main forte aux PME? La question n'est pas nouvelle. Nombreux, en effet, sont les chercheurs, les universitaires et les économistes qui ont, au fil des années, cherché la formule gagnante... avec des résultats mitigés. Il faut donc encore réfléchir pour trouver comment renforcer les PME? Il n'y a pas de solution miracle pour garantir la prospérité de l'ensemble des PME du monde, car s'il y en avait une, elle aurait probablement déjà été mise en œuvre depuis bien longtemps. Pourtant, un plus large recours aux Normes internationales peut favoriser l'esprit d'entreprise et aider les PME à conquérir les marchés sur un terrain d'égalité.

Pourquoi les PME comptent

Il n'y a pas de définition universellement acceptée de ce que l'on entend par « PME », mais pratiquement tous les pays s'accordent sur un point : elles jouent un rôle essentiel dans la prospérité économique. Les petites entreprises constituent une part considérable du tissu économique de bien des pays et emploient une importante proportion de la main-d'œuvre mondiale. Même s'il n'y a pas de données précises, d'après une recherche de la Banque mondiale, les PME représentent près de 95% de l'ensemble des entreprises et emploient près de 60% de la main d'œuvre du secteur privé. On pense également que les PME contribuent à hauteur d'environ 50% à la valeur ajoutée brute (VAB) mondiale.

Aux États-Unis, par exemple, la Small Business Administration a recensé en mars 2014 plus de 28,2 millions d'entreprises dans le pays et établi qu'entre 1993 et mi-2013, 63% des nouveaux emplois créés étaient imputables aux PME. Ces 28,2 millions d'entreprises, dont la plupart ont le statut d'« auto-entrepreneur », constituent près des trois-quarts de l'ensemble des entreprises aux États-Unis.

Sortir de la pauvreté

D'après l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI), qui s'occupe de la santé économique des pays en développement, l'accès au marché mondial par la libéralisation, la dérèglementation et la démocratisation est la meilleure façon, pour les pays en développement, d'abolir la pauvreté et les inégalités. Dans ce contexte, le développement d'un secteur privé dynamique permettant aux PME de jouer un rôle central est un élément important.

Le spécialiste des questions d'exportation Khemraj Ramful, Consultant principal, Management de la qualité des exportations, Centre du commerce international (ITC), explique à quel point les PME jouent un rôle essentiel dans les programmes de réduction de la pauvreté du fait de leur contribution potentielle à la croissance économique. En leur facilitant l'accès aux informations sur les réglementations techniques

et les normes, en les aidant à se conformer aux exigences des Normes internationales et en leur donnant un meilleur accès à des services compétents d'évaluation de la conformité, nous pouvons aider les PME à s'épanouir dans un marché mondial de plus en plus compétitif et à jouer leur rôle dans le recul de la pauvreté.

Ramful est convaincu que les normes sont la solution : « Les Normes internationales de l'ISO ont un rôle précis à jouer dans l'élimination des obstacles techniques au commerce et l'accompagnement des entreprises des économies en développement qui s'inscrivent dans les chaînes de valeur mondiales. Mettre en avant les Normes internationales peut aider à inspirer confiance. » Et plus important encore : « Pour l'homme de la rue, cela veut dire que les Normes internationales comme les normes ISO peuvent contribuer à améliorer les exportations, ce qui pourra se traduire par des créations d'emplois et un recul de la pauvreté dans les économies en développement. »

Du positif et du négatif

Il y a des points positifs et des points négatifs. Du côté du positif, les Normes internationales offrent autant d'avantages aux petites entreprises qu'aux grandes multinationales. Le recours stratégique aux Normes internationales peut avoir une incidence considérable sur le chiffre d'affaires annuel d'une PME – et être parfois une condition de succès ou une cause d'échec.

Parmi les avantages du recours aux Normes internationales pour les PME, citons notamment :

- L'accès aux marchés d'exportation, les produits étant compatibles au niveau mondial
- Une efficacité accrue
- Un niveau de confiance accru, car les clients dans le monde entier reconnaissent les Normes internationales de l'ISO

Pour bon nombre de petites entreprises, l'engagement dans le processus d'élaboration de normes ne va pas de soi, car les petits patrons ne sont généralement pas prêts à investir des ressources dans un processus à long terme qui promet au mieux des avantages intangibles. Pourtant, si l'entreprise prend cet engagement à cœur et participe activement au processus d'élaboration des normes, elle peut y gagner beaucoup.

Les principaux avantages de cette participation se mesurent notamment en termes de visibilité, de maîtrise approfondie des enjeux, d'innovation, d'avantage concurrentiel, d'établissement de réseaux et d'opportunité d'accès à des clients potentiels. Autrement dit, la non-participation de la normalisation revient à donner à la concurrence le pouvoir de décision.

Quels sont les points négatifs ? Différentes enquêtes récentes établissent un lien entre la faible représentation des PME aux travaux de normalisation et des obstacles comme le manque de temps, de personnel ou de moyens. D'après un rapport du panel allemand de normalisation (Deutsches Normungspanel, DNP) de 2014, portant sur la manière dont les entreprises mènent leurs activités de normalisation et mettent en œuvre des normes, les contraintes financières empêchent bon nombre de petites entreprises de participer activement aux travaux d'élaboration des normes.



Le secteur des petites entreprises pèse lourd.



Petit salon de beauté dans la banlieue de Dali, Province de Yunnan, Chine.

Un étalage, la petite entreprise dans sa plus simple expression, au Mısır Çarşısı (bazar égyptien) à Istanbul, en Turquie.



Pour Knut Blind, l'un des plus éminents experts européens dans le domaine de la normalisation, les normes « formelles » comme les normes ISO sont utilisées presque uniformément par toutes les entreprises (un millier environ) impliquées dans cette étude annuelle et ce, quelle que soit leur taille. Il y a néanmoins une exception : si les entreprises relativement grandes ont les moyens d'élaborer et de mettre en œuvre leurs propres normes internes complémentaires, les entreprises plus petites, qui ont moins de ressources, s'appuient davantage sur les Normes internationales formelles à disposition. Pour Blind, il faut parvenir à convaincre les petites entreprises de participer à la normalisation et d'envoyer des experts dans les comités. « La plupart des PME, en particulier les plus petites, n'ont pas les ressources nécessaires pour s'engager dans des stratégies et des investissements à long terme dont les retombées ne seront pas immédiates. Les chefs d'entreprise sont largement accaparés par le quotidien de leur exploitation et n'ont ni le temps ni les moyens de s'engager dans des activités sans rapport direct avec leur travail usuel. Ces entreprises sont donc obligées de naviguer à vue et doivent se contenter de réagir à des changements prévus comme l'entrée en vigueur de nouvelles réglementations ou la publication de nouvelles normes. »

Tous les avantages ne se valent pas

Mais si, pour Knut Blind, il reste à mener des activités de sensibilisation pour lever certains obstacles, cela n'empêche pas d'ores et déjà un certain nombre de petites entreprises de tirer avantage de l'utilisation des normes. Dans un entretien récent, Isabelle Jacobi Pilowsky des Rentes Genevoises, la plus ancienne institution de prévoyance de Suisse, est intarissable sur les bienfaits des normes. Depuis des années, cette petite entreprise a opté pour une gestion responsable de son patrimoine immobilier en ayant recours aux normes ISO, en particulier à l'ISO 50001, de manière à maîtriser la consommation énergétique de ses bâtiments.

« Les premiers résultats sont très concluants », s'est réjoui Jacobi Pilowsky. « Nous nous étions fixé pour cible une baisse de 3% de nos émissions de CO₂ et, en 2012, la réduction a été de 4,7%. » Une excellente initiative pour cette entreprise qui emploie 30 personnes. ISO 50001 aide cette institution à définir des cibles, et à s'y tenir. Elle vise ainsi à améliorer l'efficacité énergétique des 60 immeubles qu'elle gère et à baisser les coûts de consommation tout en augmentant le confort des locataires.

Interrogée sur les conseils qu'elle pourrait donner à d'autres PME, Jacobi Pilowsky reconnaît avoir de nombreux conseils pratiques à donner : « La liste est longue ! », il faut notamment disposer d'instruments de mesure et de tableaux de pointage pour surveiller la performance, veiller à suivre constamment la réalisation des objectifs et former toutes les parties prenantes. Vous trouverez toute la liste dans l'encadré « Les secrets d'une réussite sur le plan énergétique » en page 13.

LES PETITES ENTREPRISES SOUS LA LOUPE

PETITES ET MOYENNES

près de
95 %

GROSSES ENTREPRISES

près de
5 %

ENTREPRISES
EXISTANTES

Source : Banque mondiale

EMPLOI DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR PRIVÉ

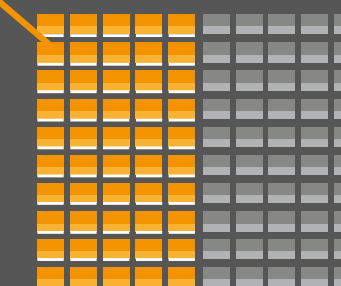


Source : Banque mondiale

CONTRIBUTION DE LA VALEUR AJOUTÉE BRUTE MONDIALE

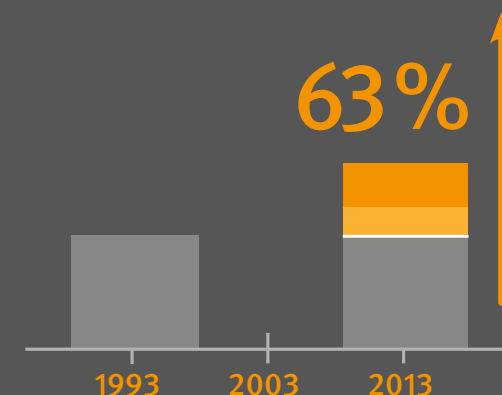
PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

près de
50 %



Source : Banque mondiale

CRÉATION DE NOUVEAUX EMPLOIS



IMPACT SUR

REVENUS

EMPLOI

PROSPÉRITÉ ÉCONOMIQUE

Les Rentes Genevoises ont su atteindre par elles-mêmes les objectifs qu'elles s'étaient fixés, mais il ne faut pas négliger le rôle que peuvent jouer les associations professionnelles dans l'amélioration de la situation des PME. Tout simplement parce que « l'union fait la force ». L'une des priorités principales serait donc de nouer ou de renforcer les relations entre ces groupes sectoriels, d'examiner leurs rôles respectifs et de mettre à leur disposition les connaissances et le matériel nécessaires.

Au Brésil, Sebrae, organisme à but non lucratif, a pour mission de contribuer à améliorer la compétitivité des PME et de les aider à accéder au marché. Son but est de renforcer l'économie brésilienne, où les PME représentent 99% des entreprises et contribuent à 25% du PIB du pays. Sebrae apporte un soutien à de nombreux niveaux, notamment en facilitant l'accès au crédit et aux technologies de l'information, ainsi qu'à l'innovation et à la technologie par l'intermédiaire des normes.

Prenez par exemple le secteur des salons de beauté : le Brésil compte officiellement près de 500 000 salons de beauté, lesquels n'étaient jusqu'à récemment soumis à aucun critère ou normes formelles. C'est pourquoi Sebrae a lancé il y a quelques années – en collaboration avec l'ABNT, membre de l'ISO pour le Brésil – un projet pour aider le secteur de l'esthétique à répondre à ses besoins de normalisation. En 2014, l'ABNT a publié la première norme nationale issue de ce projet : Terminologie relative au secteur esthétique. Afin d'aider le secteur des PME à comprendre les normes, deux documents d'appui ont également été mis à leur disposition : *Bonnes pratiques pour les instituts de beauté* et *Compétences des personnes employées dans le secteur de l'esthétique*.

« La vague de professionnalisation qu'a entraînée le processus de normalisation a conduit à la préparation de deux lois visant à réguler les services esthétiques dans le pays, lesquelles sont toujours en discussion au Congrès national », explique Heloisa Menezes, Directrice technique de Sebrae. En tant que coordinateur dans ce processus, Sebrae doit à présent relever le défi de la diffusion de ces nouvelles normes techniques au Brésil pour promouvoir la compétitivité et compléter les efforts d'amélioration systémique déjà engagés auprès des chefs d'entreprise. »

Vouées à la faillite ?

Toutes les petites entreprises sont-elles pour autant vouées à la faillite ? Bien évidemment, non. Il est intéressant de constater qu'une faible proportion de ces entreprises à fort potentiel de croissance se maintient à flot, allant jusqu'à croître considérablement et à employer un grand nombre de personnes. En outre, dans le cycle de création et de disparition des entreprises, les PME exposent les entreprises en place à la concurrence et à l'innovation, les forçant à changer et à accroître leur productivité, ce qui stimule la croissance économique.

C'est principalement aux PME – qui sont généralement mieux à même d'identifier et d'adopter de nouvelles tendances que



Nous avons besoin de solutions normalisées qui aident les PME à faire jouer plus efficacement leurs atouts concurrentiels.

les entreprises plus grandes déjà en place – que l'on doit la plupart des produits et services actuellement sur les marchés. Elles promeuvent la diversification des activités économiques, appuient le développement durable, favorisent l'innovation, font évoluer les compétences entrepreneuriales et, ne l'oublions pas, contribuent largement aux échanges commerciaux, nationaux et internationaux. Plus important encore, par leur petite taille, elles sont non seulement bien moins complexes (structurellement), mais aussi plus efficaces et souples.

Comme les petites entreprises représentent près de la moitié des entreprises et de la main-d'œuvre du pays, nous avons besoin de solutions normalisées qui aident les PME à faire jouer plus efficacement leurs atouts concurrentiels. Si les normes ne peuvent à elles seules sauver les petites entreprises de la faillite ou accroître leur espérance de vie, elles mettront en place des règles du jeu équitables qui leur permettront de faire face à la concurrence sur un pied d'égalité. Et si cela fonctionne, nous ne pourrons que nous réjouir de l'émergence d'un nouveau paysage économique dans lequel les petites entreprises pourront – enfin – jouer un grand rôle dans la définition du monde.

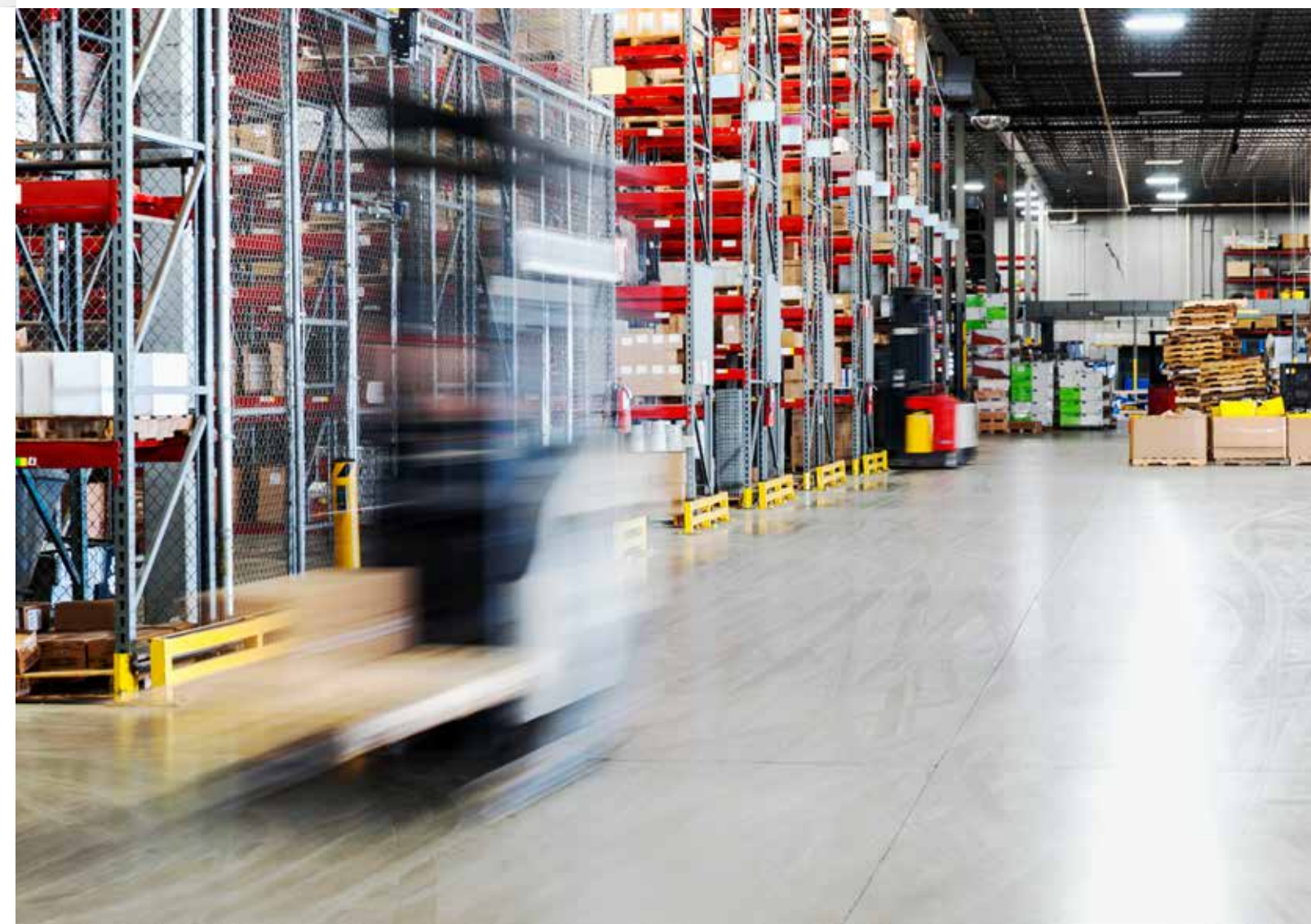
ELIZABETH GASIOROWSKI-DENIS

Les secrets d'une réussite sur le plan énergétique

Vous êtes une PME et vous aimeriez mettre en œuvre ISO 50001 ? Vous avez besoin d'un peu d'aide ? Pas de panique ! Nous avons demandé à Isabelle Jacobi Pilowsky, des Rentes Genevoises, de nous donner ses six conseils clés :

1. Mettre en œuvre des outils de mesure pour les indices de performances énergétiques et des tableaux de bord qui rendent compte des objectifs visés.
2. Clarifier tous les processus liés à la gestion des ressources énergétiques.
3. Fonder les relations avec les partenaires et les fournisseurs sur des contrats qui spécifient les prestations attendues et les objectifs à atteindre en termes d'économie d'échelle.
4. Former et/ou sensibiliser toutes les parties prenantes.
5. Formaliser et suivre la planification annuelle du système de management de l'énergie.
6. Veiller à ce que des améliorations continues soient intégrées au système.

Voilà qui aidera même la plus petite entreprise à envisager l'avenir avec confiance !



L'efficacité énergétique pour les PME



Les pratiques de management de l'énergie et d'efficacité énergétique restent essentiellement cantonnées aux grandes entreprises. Pourtant, il suffirait de quelques conseils bien adaptés aux PME pour leur montrer que rien ne les empêche de les adopter elles aussi et d'y trouver des moyens d'économiser l'énergie.

Les PME recherchent des moyens de gérer leur consommation énergétique de façon plus rationnelle et plus économique.

Le management de l'énergie et l'efficacité énergétique ne sont pas réservés aux grandes entreprises. Les PME peuvent, elles aussi, faire d'importantes économies. Selon le Département de l'énergie américain, la consommation des petits bâtiments représente près de la moitié de l'usage énergétique global et ces structures pourraient potentiellement économiser quelque USD 30 milliards chaque année. Compte tenu des gains considérables à retirer sur le plan énergétique, environnemental et opérationnel, la question n'est plus de savoir si une entreprise peut se permettre une mise à niveau, mais si elle peut se permettre de s'en passer. Liam McLaughlin, spécialiste de la gestion des petites entreprises et principal auteur du manuel de l'ISO/ITC/ONUDI ISO 50001 – *Guide pratique pour les PME*, explique en quoi ces conseils adaptés à leur spécificité aideront les petites entreprises à réduire leurs coûts, à mieux faire face aux fluctuations futures des prix de l'énergie, et à s'inscrire dans une logique plus durable à long terme.

ISOfocus : Quelles sont les difficultés que pose aujourd'hui la question de l'énergie pour les PME ? Y a-t-il des a priori à combattre ?

Liam McLaughlin : Face à l'impératif de rester compétitives et de réduire leurs coûts, les PME – comme la plupart des entreprises – recherchent des moyens de gérer leur consommation énergétique de façon plus rationnelle et plus économique.

Seulement voilà. Les PME peuvent penser que le management de l'énergie et l'efficacité énergétique sont l'affaire de grandes entreprises qui disposent de ressources et de moyens financiers importants, et qui détiennent de surcroît le savoir-faire technique pour réduire leur facture énergétique. C'est pourtant faux. En réalité, peu d'entreprises possèdent « naturellement » l'expertise technique nécessaire dans ce domaine.

Qui plus est, il est souvent plus facile de mettre en œuvre ces principes dans les PME que dans les grandes organisations, car leurs structures hiérarchiques sont en général plus simples et le fardeau administratif y est moindre, ce qui facilite et accélère la mise en œuvre des changements et des améliorations.

Pourquoi est-il important de bien cibler les conseils donnés aux PME ?

Il est important qu'elles puissent voir concrètement le potentiel des économies d'énergie et les autres avantages à gagner. Fréquemment, elles ne savent pas comment et par où commencer, et s'en tiennent souvent à des conseils plutôt que de viser le meilleur

retour sur investissement en termes de coûts et d'avantages. Voilà pourquoi il faut des conseils ciblés pour leur permettre de mieux cerner quels sont leurs principaux postes de consommation d'énergie et comment réaliser des économies.

Que faut-il savoir sur les PME ?

Les PME ont parfois l'impression que l'amélioration de l'efficacité énergétique se fait au détriment d'autres aspects comme la sécurité, la productivité, le confort ou la qualité. Ce n'est pas nécessairement le cas, surtout si l'approche adoptée est pragmatique et sensée.

D'après les études internationales, et de ma propre expérience, l'amélioration de l'exploitation et de la maîtrise de l'énergie à l'aide de systèmes appropriés présente, en sus des économies de coûts, des avantages sans rapport avec l'énergie, notamment au niveau de l'amélioration du confort, de l'accroissement de la productivité et de la qualité, et de la réduction des coûts de maintenance. Ces nombreux autres avantages procèdent d'une meilleure compréhension du mode de fonctionnement des équipements et des systèmes.

Quels conseils donneriez-vous aux PME ?

La liste est longue mais je m'en tiendrai à deux domaines : la gestion et la technique.

Conseils de gestion :

- Soyez disposé à modifier vos habitudes de travail.
- Faites-vous appuyer par les membres de la Direction.
- Assignez clairement les rôles et les responsabilités.

Conseils techniques :

- Établissez les usages et les besoins énergétiques.
- Établissez comment fluctue votre consommation d'énergie. Varie-t-elle d'un jour à l'autre ou d'une semaine à l'autre ? Pourquoi ? Ou, plus important encore, pourquoi n'est-ce pas le cas ?
- Mesurez et calculez votre charge de référence, ce qui implique de savoir pourquoi vous consommez de l'énergie quand l'activité dans votre entreprise est faible ou nulle, par exemple la nuit ou le week-end lorsque la production est à l'arrêt. Il suffit pour cela de relever manuellement vos compteurs électriques ou de combustibles.
- Simplifiez autant que possible vos indicateurs et rapports.

Ne vous laissez pas impressionner par l'ampleur de la tâche, et lancez-vous dans les économies d'énergie !

Sommes-nous à l'aube d'une nouvelle ère spatiale ?

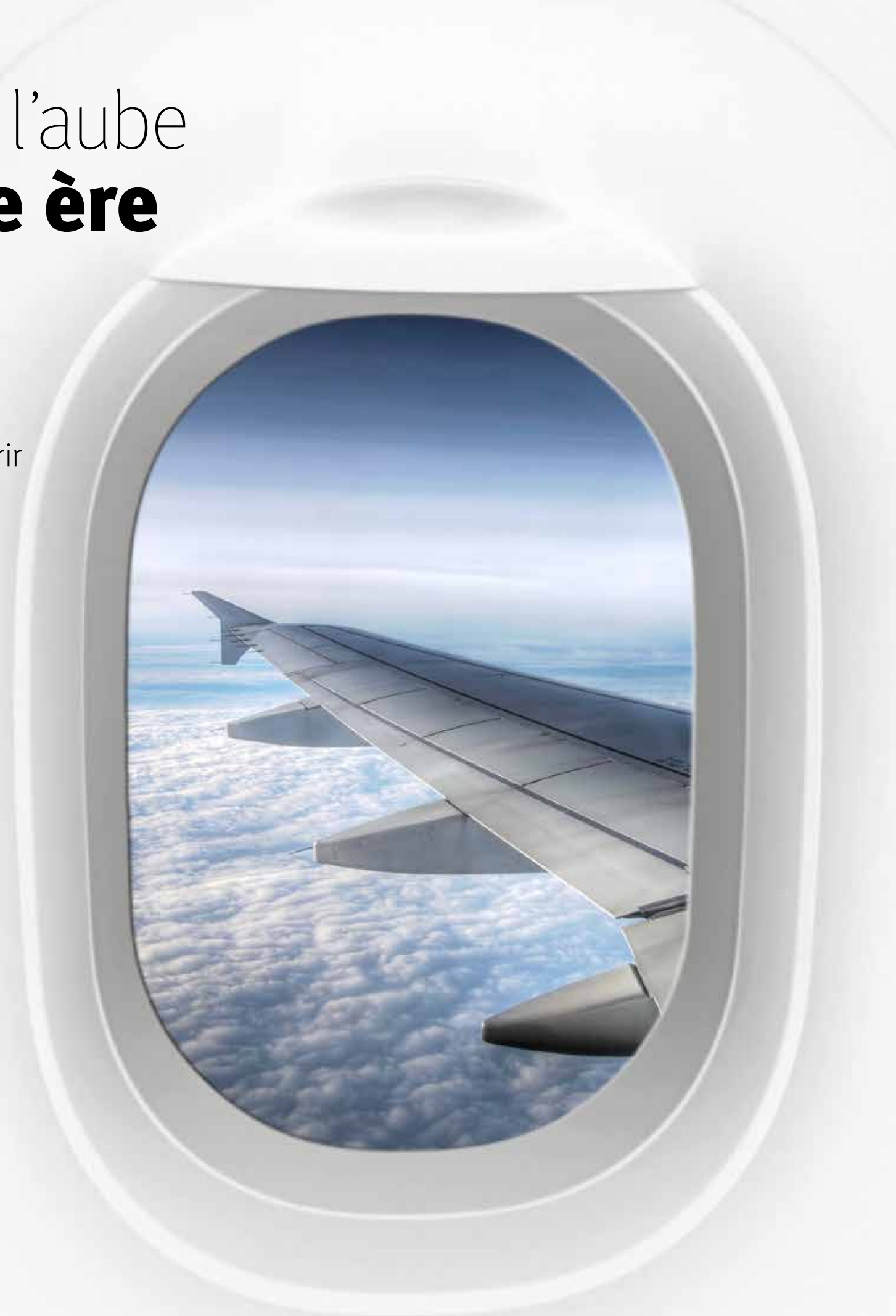
Est-ce la fin de la révolution spatiale ou sommes-nous sur le point d'en ouvrir un nouveau chapitre ?

Rusty Rentsch, Président de l'ISO/TC 20, *Aéronautique et espace*, nous fait part de ses réflexions sur l'industrie du vol aérospatial et sur les perspectives d'avenir dans ce domaine.

Il y a 54 ans, le 12 avril 1961, le cosmonaute soviétique Youri Gagarine (alors âgé de seulement 27 ans) inaugurerait l'ère de la conquête spatiale en vol habité en effectuant, à bord du vaisseau spatial Vostok 1, le premier tour de la Terre en orbite. Cette date historique marque symboliquement la conquête de la toute dernière frontière et l'entrée dans une nouvelle ère d'explorations spatiales et de découvertes scientifiques. Pour commémorer l'anniversaire de cet exploit, les Nations Unies ont décrété le 12 avril Journée internationale du vol spatial habité.

Avant la mission de Gagarine, personne n'aurait pu imaginer qu'un jour des astronautes sortiraient dans l'espace et que l'on construirait des stations spatiales orbitales. Au cours des dernières décennies, les missions spatiales ont pourtant rendu possible des avancées scientifiques et technologiques qui, d'une manière ou d'une autre, sont utilisées partout et chaque jour dans notre société.

Est-ce la fin de la révolution spatiale ou sommes-nous sur le point d'en ouvrir un nouveau chapitre ? Nous avons demandé à Rusty Rentsch, Président de l'ISO/TC 20, *Aéronautique et espace*, de nous dire ce qu'il pense de l'industrie du vol aérospatial, de l'avenir des vaisseaux spatiaux robotisés, des innovations et des missions vers des horizons inexplorés, et du rôle que les normes qui se profilent seront appelées à jouer dans ce contexte.



ISOfocus : Alors que nous célébrons ce mois-ci le 54^e anniversaire du premier vol spatial habité, il me paraît juste de souligner que nous célébrons aussi avec l'aérospatiale, un formidable exemple de coopération mondiale à des fins pacifiques, même entre rivaux politiques. Parlez-nous de cet effort de collaboration globale qu'illustrent certaines innovations marquantes de l'aérospatiale ?

Rusty Rentsch : Comme beaucoup de gens, je suis émerveillé de voir voler un avion ou décoller une fusée, d'écouter vrombir un turboréacteur ou de regarder un astronaute marcher dans l'espace. C'est incroyable, nous sommes sur la Terre depuis plusieurs millénaires, pourtant voilà seulement 110 ans que des appareils volants motorisés défient les lois de la pesanteur, et 54 ans à peine que l'on est allé au-delà de l'atmosphère terrestre.

La collaboration mondiale et la normalisation internationale ont joué un rôle significatif pour repousser toujours plus loin les limites du possible. Je ne suis nullement surpris que les scientifiques et les ingénieurs qui partagent cette passion y contribuent sans distinction de nationalité. Ils concentrent leur énergie et collaborent sur des nouvelles technologies qui permettent de faire progresser les connaissances et les capacités humaines.

La station spatiale internationale en est une illustration exemplaire. Les partenariats internationaux chargés de la conception et de la construction de cette station qui travaille en continu montrent notre capacité à collaborer ensemble sans frontières pour le bien de l'humanité.

Rusty, très peu de gens se rendent compte de tout ce que l'aérospatiale a apporté dans leur vie quotidienne. Dites-nous ce qu'il en est, non seulement en matière de normes, mais aussi, dans vos activités, aux États-Unis, au sein de l'Aerospace Industries Association (AIA) ?

Beaucoup d'innovations de l'aérospatiale font maintenant partie de notre vie quotidienne. La plupart d'entre elles nous semblent parfaitement banales. Vous avez, par exemple, pour trouver votre chemin, la boussole et le système de positionnement global (GPS) de votre smartphone, vous pouvez consulter les prévisions météorologiques locales ou regarder les Jeux olympiques à la télévision. Beaucoup de gens l'ignorent, rien de tout cela n'aurait été possible sans les technologies de télécommunication par satellites.

Je m'extasie toujours de pouvoir utiliser n'importe où la capacité de géolocalisation de mon smartphone pour trouver, à proximité, les services et les produits que je cherche. Je reste aussi fasciné de pouvoir obtenir en quelques secondes sur mon écran des images transmises par radar Doppler pour évaluer la durée et l'intensité d'un orage violent qui menace. Certaines de ces applications peuvent paraître futiles pour tout un chacun, mais, à l'échelle de la population mondiale et des

applications d'entreprise, les avantages significatifs qu'elles apportent sont faciles à mesurer.

L'AIA, qui participe aux travaux de l'ISO par l'entremise d'ANSI, membre ISO pour les États-Unis, préconise différents domaines d'action qui au final sont bénéfiques à l'échelle de la planète. L'AIA estime que les décideurs politiques doivent veiller à la mise en place de programmes de recherche aérospatiale robustes et équilibrés, non seulement pour rapporter des profits substantiels à l'Amérique, mais également pour les systèmes aériens sans pilote et les infrastructures aéroportuaires. En tant qu'association professionnelle, elle plaide également en faveur de l'augmentation des budgets accordés à la NASA, une agence unique qui fait rêver les jeunes avec ses découvertes formidables et est créatrice d'innovations qui font souvent leur chemin dans les applications du quotidien.

L'AIA est aussi membre d'organisations de l'aviation civile qui poursuivent des objectifs fondamentaux liés à l'amélioration de l'efficacité énergétique du transport aérien visant une croissance neutre en carbone d'ici 2020. Par l'intermédiaire du Conseil international de coordination des associations des industries aérospatiales (ICCAIA), elle a rejoint des organisations du monde entier regroupant les intérêts des compagnies aériennes, des aéroports, des organismes de gestion du trafic aérien et de l'aviation d'affaires pour appuyer ces objectifs. Sous l'égide de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'ICCAIA travaille à l'élaboration d'une norme sur les émissions de CO₂ qui sera très utile pour les nouveaux appareils de l'aviation civile.

Enfin, l'AIA participe à des groupes internationaux dont le but est de faciliter l'interopérabilité des systèmes et des processus d'affaires à l'aide des normes de la série ISO 10303, dont elle considère que les protocoles favorisent l'interopérabilité, l'archivage à long terme et l'extraction de données.

L'AIA assure le Secrétariat de l'ISO/TC 20 pour le compte de l'ANSI. Quels sont les principaux domaines d'action poursuivis aujourd'hui dans votre secteur ?

Dans le domaine de l'aérospatiale, la compétition se joue entre les entreprises et entre les pays, mais c'est aussi une communauté d'intérêts à l'échelle planétaire.



Rusty Rentsch, Président de l'ISO/TC 20, Aéronautique et espace.



Boeing prévoit qu'il faudra construire 36 000 avions neufs d'ici 2033.

La mission de l'AIA est d'assurer le succès de l'industrie aérospatiale américaine en s'appuyant sur un langage, des clients et des partenariats internationaux. Il est important que le marché américain soit ouvert pour assurer le succès des constructeurs aéronautiques non américains.

Par conséquent, les domaines d'action de l'ISO/TC 20 cadrent parfaitement avec les objectifs de l'AIA. Le comité technique garantit l'existence de normes internationales reconnues au plan international dans les domaines de la conception, de la construction, des essais et de l'évaluation, de l'exploitation, de la gestion du trafic aérien, de la maintenance et de l'élimination des composants, des équipements et des systèmes des aéronefs et des véhicules spatiaux, y compris en ce qui concerne, notamment, les questions de sécurité, de fiabilité et d'environnement.

Pour ceux et celles qui ne connaissent pas bien l'ISO/TC 20, il faut savoir que deux nouveaux sous-comités ont été mis sur pied pour les systèmes aériens sans pilote et les infrastructures aéroportuaires. Quelle est à vos yeux la pertinence de ces sujets dans le programme aérospatial mondial ?

Nous sommes très heureux de l'initiative qui a abouti à la création de l'ISO/TC 20/SC 16, *Aéronefs sans pilote*, et de l'ISO/TC 20/SC 17, *Infrastructure aéroportuaire*. Ces deux sujets sont pertinents pour les travaux de l'ISO/TC 20 et pour l'industrie aérospatiale mondiale. Le secteur des véhicules aériens sans pilote (UAS), en particulier, représente une opportunité de croissance pour l'aérospatiale.

Le champ d'application des UAS est en pleine expansion, à des fins tant militaires que commerciales. Les entreprises de commerce en ligne telles qu'Amazon et Google envisagent de proposer un service de livraison par UAS capable de transporter de petits colis dans des délais très courts. Si ce projet aboutit, d'autres normes seront nécessaires. Un grand nombre d'organisations et de pays développent des normes liées aux UAS.

L'ISO/TC 20/SC 16 n'a pas pour mission d'établir des normes redondantes, mais d'identifier les besoins et les lacunes.

L'ISO/TC 20/SC 17 abordera d'importants sujets devant faire l'objet de travaux de normalisation tels que le rainurage des pistes, l'asphaltage, la signalisation verticale et les tableaux électriques et électroniques de signalisation. Il est important pour les pilotes internationaux d'avoir dans tous les aéroports des infrastructures et des tableaux de communication semblables. L'ISO/TC 20 attend avec intérêt les programmes de travail proposés par ces sous-comités.

Enfin, quelle est, à votre avis, la stratégie générale à court et à long terme des entreprises du secteur de l'aérospatiale, notamment en termes de collaboration ? Pensez-vous que les petits pays ou les petites entreprises pourront jouer un rôle plus important dans le secteur de l'aérospatiale et au sein de l'ISO/TC 20 ?

D'après les prévisions à court et à long terme, la croissance du secteur de l'industrie aérospatiale commerciale sera exponentielle. Selon les prévisions annoncées par IATA, le taux de croissance annuel composé (TCAC) sera de 5,4% en moyenne de 2013 à 2017. Chez Boeing, on estime qu'il va falloir construire plus de 36 000 avions d'ici 2033 pour répondre à la demande et remplacer les appareils arrivés en fin de vie. L'industrie devra donc trouver des moyens plus efficaces pour produire de nouveaux appareils ainsi que leur matériel auxiliaire, les aéroports devront accroître leur capacité, et il faudra augmenter les effectifs dans le secteur. La technologie et les normes joueront des rôles clés pour répondre aux impératifs de cette croissance qui, je le pense, entraînera forcément l'entrée en jeu de nouveaux pays et de nouvelles entreprises sur le marché de l'aérospatiale. Il y aura certainement pour les petits pays des opportunités de participer à la base industrielle de l'aérospatiale. Si tel est le cas, j'espère qu'ils envisageront de rejoindre l'ISO et l'ISO/TC 20.

L'or noir de l'Arctique

Oubliez la mer du Nord et le Moyen-Orient. C'est au fond des océans de l'Arctique que se situe désormais la nouvelle frontière que viennent explorer les entreprises telles que Statoil, basée en Norvège. Avec le mot d'ordre « la sécurité avant tout », cette entreprise norvégienne, l'industrie pétrolière, les autorités et les autres parties prenantes au projet mettent en commun leur savoir-faire pour assurer que la sécurité, à un coût abordable, reste une priorité dans cette conquête vitale.



La quête constante de nouveaux gisements de combustibles fossiles a mis le cap sur le Grand Nord. Cependant, le forage d'exploration ou forage « sauvage », c'est-à-dire en dehors des gisements de pétrole ou de gaz connus, est inconcevable dans des écosystèmes aussi fragiles. Un équilibre délicat doit être trouvé entre, d'un côté, la protection de l'environnement immaculé de l'Arctique et, de l'autre, la recherche et l'extraction des ressources naturelles précieuses qui y dorment. Et comme si le défi n'était pas déjà de taille, encore faut-il que le coût de l'exploration et de l'exploitation ne soient pas prohibitifs au point de rendre l'entreprise totalement vaine ! L'industrie pétrolière norvégienne, les autorités et les autres parties prenantes mettent leur expertise au service de ce projet essentiel et controversé. La sécurité des pratiques a fait l'objet d'études approfondies pour s'assurer que le forage n'entraîne pas de catastrophe écologique et que les personnels sur les

sites, qui travaillent dans des conditions extrêmes, bénéficient des mesures de protection les plus efficaces.

Afin de faire toute la lumière sur ces questions, *ISOfocus* a interrogé deux acteurs majeurs dans le domaine : Statoil, l'une des plus grandes entreprises pétrolières au monde implantée dans 36 pays, et PSA, l'autorité norvégienne de sécurité pétrolière.

Un géant pétrolier

Le géant énergétique norvégien Statoil n'est pas du genre à avoir froid aux yeux. Née de la fusion de trois sociétés pétrolières norvégiennes en 1999, l'entreprise est le principal exploitant du plateau continental norvégien et assure à elle seule 60 % de la production totale. Hermod Johansen, Directeur de la sécurité de Statoil, nous a expliqué les travaux menés par sa société en Arctique.

L'ambition de la Norvège est de stimuler la concurrence grâce à ces normes.



Photo : Harald Pettersen/Statoil

Statoil participe à des opérations pétrolières en Arctique depuis de nombreuses années. En 2014, l'entreprise a foré trois puits à 73° de latitude Nord. « Nous ne sommes jamais allés aussi loin au Nord », a déclaré Johansen, pour souligner l'esprit pionnier de Statoil en précisant toutefois que l'Arctique est subdivisé en trois catégories : l'« Arctique exploitable », le Sud de la mer de Barents et la côte Est du Canada, l'« Arctique extensible », le Nord-Est de la mer de Barents, et l'« Arctique extrême », le Nord-Est du Groenland.

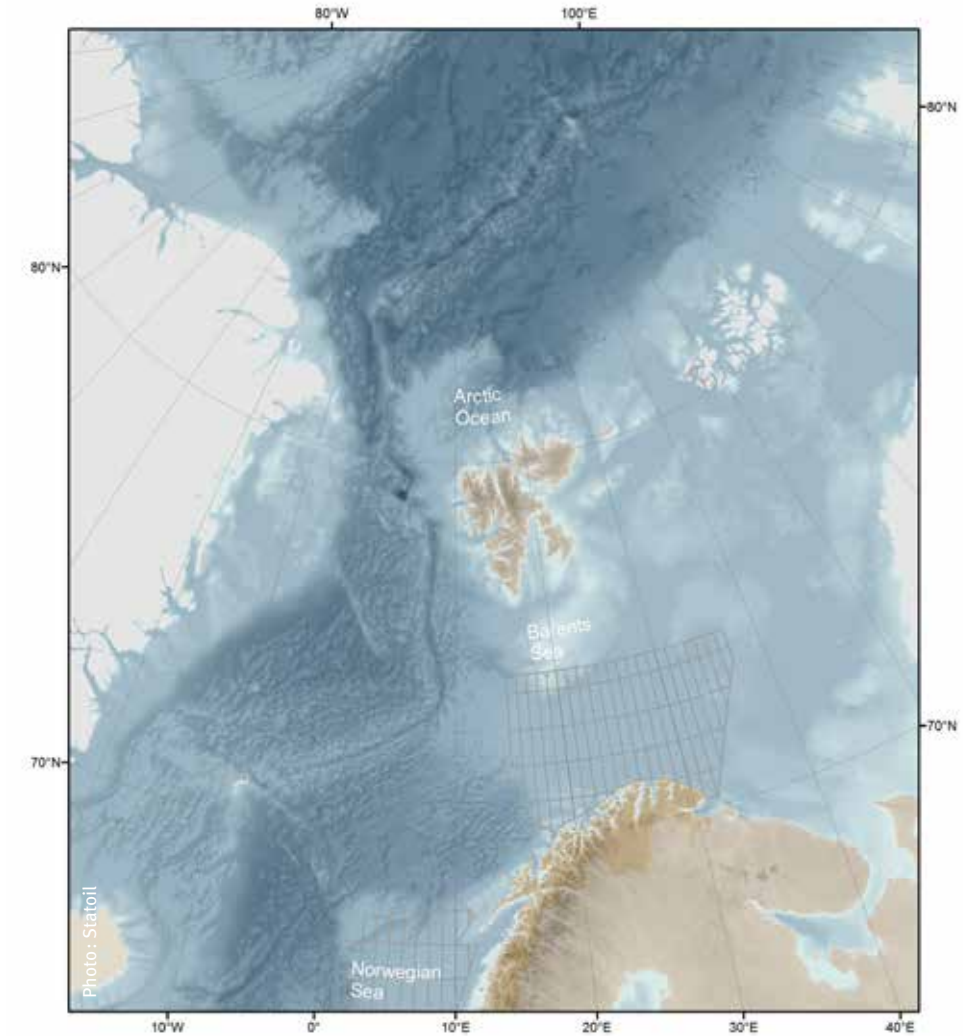
Les défis de la mer de Barents

Dans la mer de Barents, les conditions sont réputées extrêmement difficiles en raison de l'immensité des distances à parcourir, des infrastructures et des communications limitées et des considérations environnementales. Les températures y sont extrêmes et des phénomènes comme la nuit polaire, les facteurs atmosphériques, les dépressions polaires, le brouillard et la mer gelée doivent être pris en compte.

Johansen est formel : « Quand nous commencerons à forer dans la partie norvégienne de la mer de Barents à 73° de latitude Nord, nous ne pourrons initialement travailler qu'en été et, pour cela, nous nous appuyons sur les connaissances que les États-Unis, le Canada et la Russie ont acquises dans ce secteur. Nous croyons au partenariat et à la coopération, et devons trouver des solutions rentables dans les régions arctiques. Sans quoi, nous ne pourrons rien entreprendre. »

L'expert en sécurité de Statoil sait de quoi il parle puisque le premier puits dans la mer de Barents a été foré par Statoil en 1980 et que, depuis, sur les 109 puits qui ont été forés, 72 sont exploités par Statoil. Johansen conclut avec une fierté justifiée : « On ne peut nier que notre entreprise a une grande connaissance de cette région. »

Et de l'expérience, il en faut assurément pour trouver des solutions à une foule de risques potentiels. « Notre planification nous permet d'adapter notre capacité d'intervention d'urgence en fonction des résultats obtenus à l'issue de nos évaluations des risques environnementaux », affirme Johansen. En Norvège, nous disposons d'une très bonne capacité d'intervention en cas de déversement de pétrole avec la NOFO (Association norvégienne de l'industrie pétrolière pour la lutte contre les marées noires), qui est une organisation spécialisée reconnue, efficace et robuste dans la lutte contre la pollution pétrolière. Elle coordonne les exploitants en



mer, les autorités locales norvégiennes et l'industrie de la pêche lors des opérations de lutte contre les marées noires. L'industrie a par ailleurs beaucoup appris des précédents incidents et en a tenu compte dans ses plans d'urgence. Johansen s'empresse du reste de préciser que Statoil n'aurait établi aucun projet de forage si elle n'avait pas eu la certitude de disposer de la capacité de réaction adéquate en cas d'imprévu. Les mesures de sécurité ont été contrôlées avec une très grande rigueur. La conception des forages d'exploration est telle que les risques d'explosion sont limités et que, dans les puits, de nombreux dispositifs sont en place pour bloquer les éventuels jaillissements de pétrole et empêcher les déversements en surface.

La sécurité avant tout

Extraits à haute température et à haute pression, le pétrole brut et le gaz naturel sont soumis à une lourde réglementation. Pour Roar Heum, Directeur, Activités pétrolières, à Standards Norway, « l'autorité norvégienne de sécurité pétrolière (PSA) contribue de manière importante aux activités de normalisation nationales et internationales dans le domaine du pétrole et du gaz ».

PSA est un organisme gouvernemental de réglementation indépendant chargé de la sécurité, de la préparation aux situations d'urgence et de l'environnement de travail

dans l'industrie pétrolière norvégienne. En Norvège, la réglementation applicable à l'exploitation pétrolière en mer et sur terre est axée sur les risques et accorde une grande importance aux principes visant à réduire les risques liés à l'environnement, à la santé et à la sécurité. Pour PSA, le principe du tripartisme est important et la normalisation est une enceinte qui s'y prête bien. Mais, toujours pour la PSA, la coopération entre les syndicats, les organisations patronales et les autorités est une condition indispensable pour l'élaboration de normes et de règlements robustes.

La prospection pétrolière en Arctique est-elle une activité vraiment sûre ? Svein Anders Eriksson, Responsable de section chez PSA, nous rassure : « Dans la réglementation pétrolière, l'exigence primordiale porte sur la sécurité des activités, qui doivent être réalisées avec la plus grande prudence et sans mettre en danger les personnes, l'environnement ou les biens. »

L'approche progressive adoptée par l'industrie pour les opérations de forage a fourni de précieuses connaissances et compétences aux organismes de normalisation et de réglementation. Il est important que les leçons tirées des opérations actuelles soient mises à profit dans des normes pour servir de base dans d'autres activités de prospection et permettre à d'autres de prospecter dans des régions similaires.

Au-delà des frontières

Les normes sont le socle sur lequel s'appuie l'industrie pétrolière pour rester à la pointe de l'innovation. Jacob Mehus, Directeur général par intérim de Standards Norway, nous l'explique plus en détail. « Dans notre rôle d'organisme norvégien de normalisation et de membre de l'ISO, Standards Norway entend faire bénéficier le monde entier des technologies pétrolières et gazières développées en Norvège. La normalisation offre une enceinte indépendante et ouverte aux acteurs des secteurs public et privé, au service de toutes les parties. »

L'ambition de la Norvège est de stimuler la concurrence au moyen de normes destinées à assurer la compétitivité du plateau continental norvégien, son attractivité en matière d'investissements, ainsi qu'à favoriser les exportations.

Il est également essentiel pour la Norvège de maintenir de bonnes relations avec ses voisins du nord afin de favoriser une compréhension commune des risques potentiels et d'établir conjointement des solutions harmonisées. Mehus ajoute : « En cas d'explosion au Nord, du côté russe, la Norvège sera également touchée. Le niveau de sécurité sera plus élevé si nous nous mettons d'accord sur des solutions communes préparées par les meilleurs experts de chacun de nos pays. La normalisation offre à cet égard un formidable forum. »

Des normes stratégiques

Lorsque Jonas Gahr Støre, ancien Ministre norvégien des affaires étrangères, a fait valoir qu'il était essentiel que, dans le cadre de leurs activités en mer de Barents, la Norvège et la Russie appliquent les mêmes normes, il a également souligné l'importance pour l'industrie d'approuver des normes élaborées par les experts les plus compétents. L'ISO étant manifestement le forum le mieux à même de remplir cette mission, le sous-comité SC 8, *Opérations en Arctique*, du comité technique ISO/TC 67, *Matériel, équipement et structures en mer pour les industries pétrolière, pétrochimique et du gaz naturel*, a été créé à Moscou en 2011.



Les conditions en mer de Barents
sont très difficiles.

Photo : Helge Hansen/Statoil



Photo : Trond Isaksen/Statoil

Certaines exigences techniques spécifiques peuvent ralentir ou entraver le processus d'élaboration de solutions sûres et novatrices. Les parties responsables ont donc besoin d'indications pratiques sur les solutions conformes aux exigences réglementaires. Ces directives figurent dans les Normes internationales. L'industrie met moins de temps pour élaborer et réviser des normes qu'il n'en faut aux autorités pour procéder à la révision de règlements contenant des exigences techniques spécifiques.

Étant donné que l'industrie pétrolière est une activité mondialisée, la PSA fait actuellement appel à 160 normes et autres documents normatifs, dont 40 % sont des Normes internationales. Eriksson en explique les raisons : « La référence aux Normes internationales dans nos lignes directrices est un gage de garantie en termes de santé, d'environnement, de sécurité et de préparation aux situations d'urgence. L'industrie pétrolière obtient donc une présomption de conformité aux exigences réglementaires en appliquant les solutions recommandées dans les normes. Les Normes internationales sont également une garantie de valeur ajoutée et de rentabilité pour le développement de l'industrie pétrolière et les opérations sur le plateau continental norvégien. »

Les avantages que retire Statoil de sa participation active à la normalisation sont multiples : accès à l'expérience, bonne

vision d'ensemble, une influence et la possibilité d'établir un vaste réseau. En participant activement aux enceintes de normalisation, Statoil peut exercer son influence et garantir le transfert de l'expertise internationale. Pour le conglomérat pétrolier, les Normes internationales vont progressivement et systématiquement se substituer aux réglementations nationales.

De nouvelles frontières

Quel est l'avenir de la prospection dans le Nord de l'Arctique ? La demande mondiale de sources d'énergie ne faiblit pas, d'autant que les pays en développement sont eux aussi entrés dans la course à l'énergie. Tant qu'il n'y aura pas de carburants de remplacement fiables et économiques capables de concurrencer l'or noir pour alimenter la planète en énergie, la prospection et l'exploitation se poursuivront... en dépit des conséquences que cela implique sur les personnes et l'environnement naturel. Avec l'aide des Normes internationales de l'ISO, nous pouvons cependant en atténuer les effets dommageables pour l'environnement, assurer sa rentabilité pour l'industrie et garantir le plus haut niveau de sécurité possible pour ceux qui, dans les environnements les plus extrêmes, travaillent à l'extraction des produits pétroliers dont la planète a besoin. MARY RITCHIE

MESURER LES ÉMISSIONS DE CO₂ LIÉES AU FRET

Sachant que plus de la moitié des émissions mondiales de CO₂, dont 28% aux États-Unis, sont générées par le secteur des transports, la publication, par l'ISO, d'un nouvel Accord international d'atelier (IWA) marque une étape importante vers la réduction des émissions liées au transport de marchandises.

Alors que des milliards de tonnes de fret sont expédiées dans le monde entier pour répondre aux demandes et envies saisonnières des consommateurs, le transport international de marchandises joue un rôle de plus en plus important dans les livraisons assurées aux quatre coins de la planète. Selon l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA), aux États-Unis, 30% environ des émissions de gaz à effet de serre dues aux transports sont imputables au fret. Si rien n'est fait pour modifier la situation, la menace pour l'environnement ne fera que s'aggraver.

L'IWA 16 définit le cadre pour la cohérence des méthodes de quantification (total et intensité) des émissions de CO₂e par le transport de fret. Il fournit une analyse des écarts à partir de points de référence, en recommandant des spécifications plus précises et un éventuel alignement au niveau de chaque mode de transport, au niveau intermodal, et au niveau des centres de transbordement et des plateformes logistiques. Cet IWA est le résultat des travaux de l'atelier lancé en juillet 2014 à Berlin en Allemagne, et accueilli par le DIN, membre ISO pour l'Allemagne. Il constitue un cadre qui permettra à tous les acteurs du transport d'innover et de trouver des solutions plus respectueuses de l'environnement. L'IWA 16 est disponible auprès des pays membres de l'ISO (www.iso.org) ou sur l'ISO Store.



EAU ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Sur les 19 000 Normes internationales de la collection ISO, 430 au moins appuient, directement ou indirectement, les objectifs de la Journée mondiale de l'eau de cette année, qui se tiendra le 22 mars prochain sur le thème « Eau et développement durable ».

La Journée mondiale de l'eau est une initiative des Nations Unies. Cette manifestation se concentrera cette année sur la nécessité de solutions durables pour l'avenir.

Les Normes internationales élaborées par l'ISO peuvent contribuer à la réalisation des objectifs de la Journée mondiale de l'eau 2015 car elles offrent des solutions mondiales pour nous aider à gérer équitablement et durablement les ressources en eau que nous avons en partage.

ISO 14046:2014 établit par exemple des lignes directrices pour l'évaluation de notre empreinte eau, alors qu'ISO 24510:2007 explique comment identifier les besoins en eau et les attentes des utilisateurs et comment évaluer s'ils sont satisfaits.

PARIER SUR LES NORMES

S'il est un domaine où, à coup sûr, il y a tout à parier que les normes jouent un rôle décisif, c'est bien le secteur financier. En témoigne l'engouement récent pour la norme en plusieurs parties ISO 20022 sur les services financiers.

Alors que le secteur ajuste ses activités à des réglementations et des restrictions de plus en plus nombreuses, l'utilité des normes pour apporter clarté et cohérence dans ce domaine éminemment complexe est de mieux en mieux reconnue. ISO 20022, qui fait désormais partie du paysage réglementaire, a été l'un des principaux sujets abordés lors du Forum Sibos, l'événement mondial incontournable des acteurs de la finance. Fondée sur le langage de balisage extensible (XML), ISO 20022 décrit un système pour l'encodage des messages qui constituent la base des transactions électroniques du secteur financier.

Cette norme est utile aux sociétés de services financiers et aux utilisateurs finals – institutions bancaires, développeurs de logiciels, organismes publics, autorités de réglementation et fournisseurs d'outils – pour l'échange de messages financiers. Compte tenu du volume exponentiel des transactions financières et de la sophistication croissante de la messagerie dans ce domaine, il est plus que jamais judicieux d'adopter ISO 20022.

CONSEILS ÉNERGÉTIQUES POUR LES PME

Avec la hausse des coûts de l'énergie et la demande qui ne cesse de croître dans ce domaine, l'efficacité énergétique devient une priorité pour les entreprises, grandes ou petites. La facture énergétique représente très souvent un poste important du budget d'une PME. Un nouveau manuel de l'ISO/ITC/ONUDI leur vient justement en aide.

ISO 50001 – Guide pratique pour les PME, conçu pour être utilisé de pair avec la Norme internationale, décrit les exigences d'ISO 50001 et fournit des conseils supplémentaires, au travers d'exemples concrets, sur la manière de planifier et de mettre en œuvre des mesures d'efficacité énergétique, sans qu'il soit généralement nécessaire d'investir dans de nouvelles technologies ou de nouveaux systèmes. Compte tenu de la forte présence des PME dans tous les secteurs économiques et toute la chaîne d'approvisionnement, les mesures collectives d'amélioration de l'efficacité pourraient avoir un impact majeur sur les coûts de l'énergie à l'échelle du secteur et du pays tout entier, ainsi qu'un effet positif considérable sur l'environnement.



SEMAINE MONDIALE DES NATIONS UNIES POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Fermement engagée pour l'amélioration de la sécurité routière, l'ISO offre un appui majeur à la Troisième semaine mondiale des Nations Unies pour la sécurité routière qui se tiendra en avril prochain.

Les accidents de la route étant l'une des premières causes de mortalité chez les jeunes, le thème choisi pour cette semaine mondiale « sécurité des enfants sur la route » (#SaveKidsLives) est tout à fait d'actualité. Cette manifestation vise à attirer l'attention sur la question de la sécurité des enfants sur la route; à engager des actions pour mieux assurer leur sécurité et à promouvoir l'inscription de transports sûrs et durables au programme de développement pour l'après 2015. L'ISO a élaboré plus de 200 normes relatives à la question spécifique de la sécurité routière au travers de ses trois comités techniques spécialisés: ISO/TC 22, *Véhicules routiers*, ISO/TC 204, *Systèmes intelligents de transport*, et ISO/TC 241, *Systèmes de management de la sécurité du trafic routier*. Par ailleurs, la norme ISO 39001:2012, *Systèmes de management de la sécurité routière – Exigences et recommandations de bonnes pratiques*, pourrait avoir un impact considérable pour l'amélioration de la sécurité routière et la diminution d'un problème de santé publique majeur dans le monde.

AGIR POUR LES FEMMES

« Make it happen » (« passer aux actes ») est le thème de la Journée internationale de la femme 2015, qui vise à encourager une action efficace pour la promotion et la reconnaissance des femmes. Depuis sa création en 1911, la Journée internationale de la femme, qui se tient le 8 mars de chaque année, suscite des milliers de manifestations pour marquer les réalisations économiques, politiques et sociales des femmes.

Les normes jouent un rôle essentiel pour promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes et pour veiller à ce que ces dernières soient représentées, célébrées et valorisées sur un pied d'égalité dans un grand nombre de domaines et de secteurs. Il s'agit en réalité de l'un des principaux facteurs qui ont présidé à l'élaboration d'ISO 26000 en tant qu'ingrédient essentiel de la responsabilité sociétale. Avec les normes ISO, nous pouvons donc tous « passer aux actes » et progresser vers un monde sans inégalité hommes-femmes.



Le combat de la Chine contre **les pirates**

Engagée dans la protection contre le piratage et la lutte contre la contrefaçon des normes, la Standardization Administration of China (SAC) est parvenue à démanteler plusieurs réseaux sévissant en ligne, pour garantir l'authenticité des copies délivrées aux utilisateurs de normes. M. Guo Hui (SAC) et Nicolas Fleury (ISO/CS) nous en disent plus.

La progression d'Internet a eu pour effet de décupler le nombre de violations du droit d'auteur attaché aux normes.

En matière de protection des droits de la propriété intellectuelle, la Chine a du pain sur la planche. Ces dernières années, la progression d'Internet a eu pour effet de décupler le nombre de violations du droit d'auteur attaché aux normes, exposant les entreprises au risque d'utiliser des copies illicites de normes. Compte tenu de l'importance déterminante de la qualité des biens et produits pour trouver des débouchés sur les marchés internationaux, les atteintes au droit de la propriété intellectuelle sont vues comme une menace pour la réussite économique – et la bonne application des normes. Consciente du problème, la Chine a pris des mesures drastiques pour mettre fin à ces pratiques en ligne. En octobre 2010, la campagne «Sword Net Action» a été lancée spécifiquement pour lutter contre la piraterie informatique du droit de propriété intellectuelle. À l'issue d'une opération spéciale, les 512 plaintes et constats dénombrés sur l'ensemble du pays ont donné lieu à 109 procédures administratives et à 93 procédures judiciaires. En outre, 137 groupes de serveurs et équipements connexes ont été saisis, et 201 sites Web signalés en infraction devront être fermés. Les formes de piratage moins courantes – comme l'atteinte au droit d'auteur sur les normes industrielles – ont fait l'objet d'une importante couverture médiatique.

Campagne pour le droit d'auteur

La protection du droit d'auteur attaché aux Normes internationales est nécessaire, principalement pour deux raisons. La première tient au fait que le processus d'élaboration des normes est en grande partie financé par les recettes de la vente de normes et l'exploitation commerciale de leur contenu. D'après les analystes du marché de la société de recherche Outsell, les recettes des ventes de normes réalisées en 2013 par les organismes nationaux et internationaux de normalisation se sont établies à USD 515 millions, une somme largement réinvestie dans les activités de normalisation.

La deuxième, qui est moins évidente, est de garantir que les utilisateurs ont accès à la toute dernière version officielle du texte de la norme qui reflète en tout point le consensus obtenu au sein du comité technique. La piraterie à tout crin fait perdre aux normes leur autorité et en menace la validité, induit les consommateurs en erreur, est source de litiges commerciaux majeurs (par rapport aux enjeux de sécurité sanitaire des denrées alimentaires, aux dangers liés à l'agriculture et à d'autres problèmes similaires) et entraîne des pertes considérables.

La Chine passe à l'action

Le téléchargement de copies non autorisées de normes depuis des réseaux peer-to-peer ou des sites Web commerciaux fait clairement problème. Prenez par exemple des entreprises Web chinoises comme **baidu.com**, le moteur de recherche le plus utilisé après Google, et **docin.com**. Elles utilisent des systèmes de «monnaie électronique» qui permettent aux utilisateurs de télécharger dans leurs bibliothèques numériques des milliers de

Baidu a retiré plus de 500 000 documents illicites, et Docin a supprimé 160 000 copies illégales de normes ISO.

normes piratées. L'argent virtuel gagné peut ensuite être utilisé pour « acquérir » des manuels ou d'autres documents rédigés en anglais ou en mandarin.

Déterminée à mettre fin à ces pratiques, la SAC, membre de l'ISO pour la Chine, a pris des mesures pour se défendre contre le piratage, contraignant Baidu à retirer plus de 500 000 documents illicites et Docin à supprimer 160 000 copies illégales de normes ISO.

Ces mesures ont pris des formes très diverses : **doc88.com** a élaboré une nouvelle application qui bloque automatiquement le téléchargement de copies illégales; **baidu.com** a mis au point un système unique d'« ADN anti-violation » qui permet de comparer le contenu des normes officielles et celui de copies illégales; et **docin.com** a utilisé un système intelligent de « filtrage par mots clés » qui recherche et supprime automatiquement les copies illégales. Le portail **3dportal.cn** a quant à lui tout bonnement fermé son forum dédié aux normes, interdisant expressément aux utilisateurs de télécharger des normes de contrefaçon.

Une grande attention a été accordée aux réclamations : Baidu a ouvert un service qui permet de traiter en temps réel les plaintes des titulaires de droits d'auteur. Docin, pour sa part, a mis sur pied une équipe ad hoc avec des procédures rapides pour traiter les réclamations relatives à des normes illégales.

Les affaires Chen et Wang

À peu près au même moment, un certain nombre de sites Web vendant des normes non autorisées ont pu être identifiés grâce aux efforts déployés par l'ISO et ses membres, dont la SAC. Avec l'aide des autorités chinoises – notamment la sécurité publique, le Parquet populaire et le département des affaires culturelles – la SAC a rassemblé des preuves concrètes de ventes illégales de normes ISO piratées sur ces sites.

Des poursuites ont été engagées par le Parquet populaire de Lucheng, à Wenzhou, et, le 21 novembre 2012, M. Chen a été reconnu coupable de violation du droit d'auteur dans un but commercial et condamné à une peine d'un an de prison, de deux ans d'interdiction d'exercer une activité commerciale, et d'une amende de USD 30 000. Les gains illicites ont été saisis. En septembre de l'année suivante, des activités suspectes constatées par l'ISO ont conduit la SAC à ouvrir une enquête sur un autre cas de violation du droit d'auteur sur Internet



Reproductions illégales de normes saisies par les autorités chinoises.

impliquant **pdfstd.com**, une plateforme vendant des copies illégales de Normes internationales. Le Bureau de la sécurité publique de Shanghai a alors mobilisé une équipe spéciale sur ce dossier. Après des mois d'enquêtes intenses, et avec l'appui de l'ISO, la SAC, le Ministère de la Sécurité publique et la NCAC, l'Administration nationale de la propriété intellectuelle, ont identifié un suspect, un certain M. Wang, qui a aussitôt été arrêté.

L'enquête a révélé que Wang et ses complices avaient loué à l'étranger quatre serveurs virtuels et créé cinq sites Web – dont le célèbre **pdfstd.com** – par l'intermédiaire desquels plus de 100 000 copies pirates de Normes internationales ont été vendues. En octobre 2014, Wang a été condamné à trois ans de prison ferme, quatre ans de sursis avec mise à l'épreuve et à une amende d'USD 30 000 pour atteinte au droit d'auteur.

Quand les autorités se mobilisent

Il va sans dire que l'opération n'aurait pas connu un tel succès sans la détermination du gouvernement chinois et sa politique générale de répression des violations des droits de la propriété intellectuelle et de la contrefaçon de biens. Les efforts ont été coordonnés par le Groupe pilote national chargé de la lutte contre les violations relevant du droit de la propriété intellectuelle, qui a joué un rôle de pivot entre diverses autorités et agences administratives nationales. Ensemble, ils ont mis sur pied une stratégie d'enquête qui s'est avérée des plus efficaces sur la piraterie des normes.



M. Wang apprenant sa condamnation à trois années de prison.

Enfin, en 2013, conscient de la nécessité de recourir aux normes officielles pour les biens et services produits en Chine, le gouvernement a inscrit la protection du droit d'auteur sur les normes dans la liste des dix priorités de la campagne «Sword Net Action» contre la piraterie en ligne, indiquant ainsi sa volonté de protéger l'intégrité des Normes internationales.

Un précédent marquant

Ces affaires ont connu un grand retentissement, suscitant un intérêt sans précédent auprès du public. Forte de cette réussite, la SAC a exploité ces cas médiatiques pour sensibiliser le public aux politiques et aux réglementations en matière de droit d'auteur et expliquer pourquoi il est important de les respecter et de se référer aux normes de sources autorisées.

Le rapport «Tolérance Zéro en matière d'atteinte aux Normes internationales» publié par *China Press* et *Publishing Journal* a fait sensation, avec 212000 vues sur Internet. L'affaire Wang, qui est l'un des faits marquants de la campagne Sword Net Action, a fait la une des principaux journaux et chaînes d'information du pays comme CCTV, Beijing Television et China News Service.

Journée mondiale de la normalisation

Pour sensibiliser la communauté internationale à cette cause, la SAC, en collaboration avec l'AQSIQ – le Département chargé de l'administration du contrôle qualité, de l'inspection et de la mise en quarantaine – et la NCAC ont saisi l'occasion de la Journée mondiale de la normalisation (JMN) 2014 pour promouvoir la protection du droit d'auteur sur les Normes internationales. Dans un atelier qui s'est tenu le 21 octobre, la Chine a fait part de son obligation morale, en tant que membre permanent du Conseil de l'ISO, de protéger les Normes internationales contre la piraterie.

Le lendemain, dans le cadre des activités de cette JMN, l'Administration du droit d'auteur de Shanghai a accueilli un séminaire à Shanghai afin d'étudier les affaires de piraterie et de violation. L'expérience concluante de l'ISO et de la SAC en matière de lutte contre la piraterie à



M. Guo Hui, Vice-Administrateur de la SAC, et Nicolas Fleury, Directeur MCI, ISO/CS, accueillant les représentants des autorités chinoises à Shanghai.

Le rapport «Tolérance Zéro en matière d'atteinte aux Normes internationales» a fait sensation, avec 212 000 vues sur Internet.

l'échelon international a aidé à mieux faire comprendre la pertinence des politiques de protection des Normes internationales. De l'avis général, il est espéré que par l'action concertée de toutes les parties intéressées dans la lutte contre les violations du droit d'auteur attaché aux normes, l'expérience chinoise pourra peut-être être reproduite à l'échelle mondiale dans les années à venir.

L'union fait la force

Est-ce bientôt la fin de l'âge d'or de la piraterie? La Chine et la SAC ont certes fait beaucoup en ce sens ces dernières années. Le Secrétaire général de l'ISO, Rob Steele, dans une lettre de remerciement adressée au membre de l'ISO pour la Chine, a loué les efforts du gouvernement chinois pour la protection des Normes internationales, en ces termes: «Les moyens déployés ont permis de réduire considérablement les conséquences néfastes pour l'ISO et ont, j'en suis sûr, contribué à la protection du droit d'auteur attaché aux normes ISO en Chine et dans le monde entier.»

La lutte n'est pas pour autant terminée: certains sites Web «pirates» sont particulièrement difficiles à arrêter. Derrière des noms de domaine enregistrés et des serveurs et des plateformes de paiement basés à l'étranger, ils commettent délibérément des actes illégaux dans leur pays. Alors, réussons-nous un jour à mettre définitivement un terme à ces pratiques? Probablement pas. Mais nous ne saurions jouer les cassandres, car l'expérience de la Chine pourrait bien annoncer l'aube d'une nouvelle collaboration mondiale.

M. Guo Hui, Vice-Administrateur de la SAC, prenant la parole au Séminaire sur la protection du droit d'auteur sur les Normes internationales, à Pékin, le 21 octobre 2014.



À Singapour, les parties prenantes sont **engagées** dans la **normalisation**



Mme Choy Sauw Kook, Directrice générale adjointe de SPRING Singapore.

Photo : SPRING

Le dialogue permanent avec les parties prenantes est au cœur du Programme de normalisation de Singapour. Mme Choy Sauw Kook, Directrice générale adjointe de SPRING Singapore, l'organisme national de normalisation, nous explique comment un dialogue avec les parties prenantes aide à relever des défis partagés, piloter des améliorations et renforcer l'action collective.

L'engagement d'un dialogue avec les parties prenantes est la clé de la réussite de toute entreprise. Dans cette logique, à SPRING Singapore, membre ISO pour Singapour, ce dialogue nous permet de faire progresser nos priorités en veillant à ce que notre stratégie cadre bien avec les opportunités et les domaines d'action qui comptent le plus sur les marchés où nous exerçons nos activités. Mais c'est avant tout en fonction des retours d'information des parties prenantes qu'est orientée notre stratégie en termes de développement et d'activités. Voilà pourquoi le dialogue permanent avec les parties prenantes fait partie intégrante du Programme de normalisation de Singapour qui en tient compte à tous les niveaux : dans la structure et l'organisation du programme ; dans la désignation des associations industrielles qui assurent la direction des travaux d'élaboration et de promotion des normes, et dans l'identification de nouveaux domaines et projets de normalisation.

Avantages de la collaboration

Dans notre rôle d'organisme national de normalisation de Singapour, nous assurons l'administration de notre programme de normalisation au travers d'un Conseil de normalisation orienté par l'industrie, qui nous conseille sur les politiques, les stratégies et les initiatives à adopter pour le programme national de normalisation. Ce Conseil est composé de personnalités du monde des affaires et de hauts responsables d'organismes gouvernementaux de première importance qui savent utiliser les normes pour atteindre leurs objectifs d'ordre politique. À SPRING, nous collaborons étroitement avec le Conseil pour mettre sur pied des comités de normalisation comprenant un large éventail de parties prenantes – associations industrielles,

organismes professionnels, universités, organismes gouvernementaux, associations de consommateurs et entreprises du secteur privé – pour superviser les besoins de normalisation de notre économie diversifiée, constituée de multiples secteurs : industrie biomédicale, ingénierie marine et offshore, ravitaillement et agroalimentaire, banque et services financiers, technologie de l'information et tourisme.

Près de 1300 experts techniques donnent de leur temps précieux pour participer aux différentes initiatives de normalisation ainsi qu'aux travaux des 150 comités techniques de l'ISO. Grâce à leur engagement, les normes qui ont été élaborées ont eu un impact significatif sur notre industrie.

Par exemple, en 2003 nous avons travaillé avec les autorités de réglementation, les organismes professionnels et les associations du secteur du bâtiment et de la construction pour élaborer des normes de conception assistée par ordinateur en 2D. Ces normes ont contribué à la transformation de ce secteur où les dossiers des projets, jusqu'ici soumis sur tirage papier, ont été informatisés de manière à pouvoir être envoyés sous forme électronique. D'après les estimations d'une étude de cas récente, l'adoption de ces normes a permis à ce secteur d'économiser plus de SGD 340 millions en dix ans.

Notre structure et notre organisation servent de base pour l'établissement de solides partenariats entre les secteurs privé, public et social dans nos activités d'élaboration, de promotion et de mise en œuvre des normes. Près de 40% de nos normes nationales sont citées en référence dans diverses réglementations techniques applicables aux questions de santé publique, sécurité et protection de l'environnement. C'est en engageant des organismes publics dans nos travaux que de tels résultats ont été possibles.



Photo : SPRING

Le Secrétaire général de l'ISO Rob Steele (premier rang, troisième à partir de la droite) et les parties prenantes de l'industrie en discussion sur les normes de systèmes de management.

Nos parties prenantes
sont la clé de voûte
de notre réussite.

Élargir notre réseau

Pour garantir l'efficacité de nos processus, nous avons à cœur de tisser un large réseau. Dans cette optique, nous avons aussi établi des partenariats avec des associations industrielles et des organismes professionnels pour conduire le processus d'élaboration, de promotion et de mise en œuvre des normes. À ce jour, le rôle d'organisme à activités normatives (SDO) a été confié à deux associations industrielles et à un organisme professionnel représentant le secteur de la fabrication et le secteur du bâtiment et de la construction, pour gérer certains des comités techniques. Ces SDO mettent à profit leurs vastes réseaux et leurs liens étroits avec le secteur de l'industrie pour obtenir des informations utiles pour l'élaboration des normes. Bon nombre de leurs membres constituent ainsi un nouveau vivier d'experts techniques au sein de divers comités de normalisation. Ils se sont également ouverts à d'autres entreprises au travers de séminaires, de conférences et d'ateliers, créant ainsi un cercle de réflexion tentaculaire et dynamique. Résultat ? Un succès retentissant. En trois ans, les SDO ont rallié plus de 3 000 organisations à leur cause et la participation de l'industrie à l'élaboration des normes a doublé. Aux côtés des SDO, nous mettons au point, avec les universités et les écoles polytechniques, des programmes d'enseignement de la normalisation pour former les étudiants et les jeunes professionnels en leur donnant le bagage de connaissances nécessaires quant au rôle stratégique et à la valeur des normes.

Anticiper de nouveaux besoins

SPRING engage les parties prenantes, existantes et nouvelles, à prendre part à des séances de planification stratégique, à des rencontres avec l'industrie et à des conférences et comités temporaires. Nous sommes ainsi en mesure d'identifier les normes qui favoriseront de nouveaux domaines de croissance et qui permettront d'augmenter la productivité,

d'utiliser les ressources plus efficacement et de répondre aux besoins en matière sociale et de sécurité.

En 2014, par exemple, nous avons organisé une conférence régionale avec le Bureau régional de l'ISO à Singapour et des représentants du secteur public et du secteur privé. Cette manifestation visait à baliser la voie des nouvelles normes ISO destinées à appuyer le secteur des infrastructures dans la région Asie-Pacifique au cours de la prochaine décennie.

Ces plateformes régulières pour engager le dialogue avec les parties prenantes nous aident à anticiper et à suivre l'évolution des besoins en normalisation de l'industrie et des organismes gouvernementaux. Parmi les nouveaux projets figurent par exemple les travaux de normalisation sur la fabrication additive, la robotique, les véhicules électriques, les nanotechnologies et l'Internet des objets.

Tout repose sur les parties prenantes

Nos parties prenantes sont la clé de voûte de notre réussite. Elles participent activement à la promotion des normes, au travers d'événements pour le lancement de nouvelles normes, de campagnes de sensibilisation ou d'échanges d'expérience, ou encore, de conférences sur la qualité et les normes. Comme un grand nombre de ces parties prenantes sont bénévoles, nous ne manquons jamais de reconnaître leur contribution en décernant chaque année des prix à nos partenaires en normalisation ainsi qu'au niveau local. Nous présentons aussi régulièrement leurs travaux dans divers médias, revues et, parfois, à l'aide de vidéos promotionnelles. Dans notre rôle d'organisme national de normalisation, nous sommes convaincus de l'importance d'établir un partenariat durable et gagnant-gagnant avec différentes parties prenantes clés et de nous assurer de leur participation à nos initiatives nationales de normalisation. Le jeu en vaut largement la chandelle : les bénéfices sont tangibles pour Singapour, son économie et la société au sens large.



Photo : SPRING

Séance de planification stratégique du Silver Industry Standards Committee (SISC) : identifier les nouvelles normes pour favoriser le vieillissement actif à Singapour.

Lactis surveille son énergie comme le lait sur le feu

Enfin du bon lait, bon pour la planète ! En mettant en œuvre ISO 50001 sur les systèmes de management de l'énergie (SMÉ), Lactis, producteur laitier moldave, a considérablement amélioré sa consommation d'énergie. La petite entreprise nous explique sa démarche.



En réaménageant astucieusement les chaudières, il a été possible d'en éteindre une complètement.

Lactis S.A. est une entreprise laitière située en Moldavie, dans la ville de Rîșcani. Spécialisée dans la transformation du lait, elle assure la fabrication de produits laitiers et fromages à pâte molle, semi-ferme et ferme et de beurre, commercialisés sous sa propre marque «Lactis». L'usage énergétique étant très élevé dans les fermes laitières, Lactis s'est intéressée de près à l'efficacité énergétique et a commencé à mettre en œuvre ISO 50001 dès 2011. Les résultats ont été probants : réduction de la consommation d'électricité de l'ordre de 4 % et de la consommation de gaz naturel d'environ 22%. *ISOfocus* a demandé à Gheorghe Angheluta, Directeur général de Lactis S.A., de nous dévoiler la recette du succès de son entreprise.

ISOfocus : Quelles ont été les principales mesures prises par Lactis pour mettre en œuvre ISO 50001 ?

Gheorghe Angheluta : L'une des premières étapes a été d'identifier les principaux postes de consommation d'énergie. Nous avons donc mis en place un système de surveillance pour recueillir et analyser les données. Les facteurs pertinents ont été repérés et rattachés aux chiffres de production et de consommation d'énergie. Les résultats ont parlé d'eux-mêmes : les appareils

excessivement énergivores ont été identifiés et ont pu être éliminés immédiatement.

Résultat : des économies de 4 300 kWh sans investissement financier

C'est notamment le cas de nos compresseurs, très gourmands en énergie. L'installation de 11 compteurs électriques d'occasion nous a permis de mesurer leur consommation et d'établir des prévisions pour chaque zone de production. Désormais, toute consommation anormalement élevée est instantanément détectée et des mesures sont prises en conséquence.

Résultat : des économies de 8 000 kWh – rentabilisation sur un an

La productivité a également augmenté, à notre grande satisfaction ! À l'origine, pour assurer le processus de production, nous avions deux chaudières qui fonctionnaient simultanément. Grâce à quelques réaménagements astucieux, il a été possible d'en éteindre une complètement. Il n'y a désormais plus de pics de consommation de vapeur mais un flux régulier, et la chaudière restante fonctionne plus efficacement.

Résultat : des économies de 229 000 kWh, sans coût d'investissement



Photo : Lactis

Gheorghe Angheluta, Directeur général de Lactis S.A.

Cela n'a pas été de tout repos.

Nous nous sommes également aperçu que les chauffe-eau fonctionnaient 24h/24, alors que l'on n'a besoin d'eau chaude que dans la journée. Maintenant, les chauffe-eau ne sont allumés qu'aux heures de production.

Résultat : des économies de 140 000 kWh – rentabilisation sur un mois

Le système de réfrigération fonctionne pour sa part toute l'année. À l'origine, un système de pompage en continu acheminait l'eau de citernes extérieures vers les différentes zones. Or, nos besoins de refroidissement fluctuent d'une saison à l'autre et sont nécessairement plus élevés en été qu'en hiver. L'alimentation en eau était assurée par une pompe, située au milieu du sous-sol et qui était parfaitement dimensionnée pour le volume d'eau indispensable en été. La pompe était donc surdimensionnée pour l'hiver. Nous avons donc installé une deuxième pompe plus petite, ce qui a permis de réduire de manière significative la consommation d'électricité pendant les mois d'hiver.

Résultat : des économies de 15 000 kWh – rentabilisation sur 4 mois

Comment êtes-vous parvenus à ces résultats ?

Avec l'aide de l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel (ONUUDI) et un financement du Fonds pour l'environnement mondial, Lactis a pu mettre en œuvre ISO 50001.

Pourriez-vous nous donner un ou deux exemples d'améliorations observées sur la durée ?

En effet, ces améliorations sont durables. Jusqu'à présent, nous avons réduit notre consommation d'électricité de près de 2% et celle de gaz naturel d'environ 5%. La réduction de notre consommation de ressources et de nos émissions a eu des répercussions considérables sur notre performance économique et sur la société et l'environnement en général.

Quel principal conseil donneriez-vous à d'autres PME ?

Une entreprise – quelle que soit sa taille – doit bien garder à l'esprit que la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie n'est pas de tout repos. C'est une décision importante, notamment au niveau des installations de production, et il est essentiel de se faire épauler par un expert compétent.



Photo : Lactis

Les moteurs électriques ont été démontés et le niveau d'exploitation adapté aux besoins réels de pompage.



Photo : Lactis

Des compteurs électriques d'occasion ont été installés pour faciliter la prise de mesures individuelles.

À propos de Lactis

Lactis S.A. est une société par actions de type ouvert produisant et commercialisant des produits laitiers; elle couvre près de 15% du marché moldave.

- 185 salariés
- Un site de production avec une capacité de traitement du lait de 25000 tonnes par an
- Une démarche d'optimisation énergétique engagée depuis 2009
- Amélioration de la performance au bout d'un an, pour un niveau constant de production (octobre 2012):
 - Réduction de la consommation de gaz naturel de 22%
 - Réduction de la consommation d'électricité de 4%

Améliorations enregistrées par LACTIS sur la période 2011-2012

Nombre total de mesures pour la mise en œuvre du SMÉ	11
Économies pécuniaires brutes (USD)	22 000
Économies d'énergie annuelles (MWh)	328
Investissement total (USD)	6 900
Durée de rentabilisation globale (en années)	0,32
Réduction annuelle des émissions de GES (tonnes de CO ₂)	160

Avez-vous des projets pour 2015 ?

Nous avons l'intention d'utiliser un système au fréon pour maintenir la température de l'eau chaude utilisée en production. Nous avons également une longue liste d'éléments que nous aimerions mettre en œuvre mais qui, pour certains d'entre eux, nécessitent bien sûr des investissements.

D'un point de vue stratégique, nous avons choisi de commencer par les activités à portée de main en mettant en œuvre des mesures simples impliquant peu, voire aucun frais, et permettant d'économiser immédiatement de l'énergie et de l'argent. Nous poursuivons néanmoins nos efforts pour améliorer encore la maîtrise de l'efficacité énergétique de nos opérations et processus technologiques, tout en cherchant à développer en parallèle des projets plus complexes sur le plan technique exigeant des capitaux.



Salta, Argentine : qualité et service dans un cadre de rêve

Avec 1 700 000 visiteurs pour la seule année 2014, à Salta, Argentine, le tourisme a le vent en poupe, représentant 6,5 % du PIB de la province. Clelia López, Responsable Qualité au Ministère argentin du tourisme (MINTUR), nous explique en quoi la qualité de l'accueil dans les offices de tourisme est fondamentale.

La province de Salta, située dans le nord-ouest de l'Argentine, est connue comme une beauté exceptionnelle avec ses reliefs escarpés de la cordillère des Andes, ses étendues de couleur ocre et ses sublimes vignobles, sans oublier la capitale – Salta la Linda ou Salta la belle – qui vous charmera par son architecture coloniale. Avec 1 700 000 touristes pour la seule année 2014, la région est incontestablement une destination très prisée en Argentine. La province mise du reste sur la qualité de son accueil : 220 prestataires de services touristiques et 26 offices du tourisme sont certifiés. D'ailleurs, le Conseil du tourisme de Salta, agence du Ministère de la culture et du tourisme de Salta, a obtenu le Prix national de la qualité 2012 pour sa politique exemplaire en matière de tourisme.

Au vu de ces chiffres impressionnants – le tourisme, qui représente 6,5% du PIB de Salta – est clairement le pilier de l'économie locale, et Salta se doit de veiller à ce que les visiteurs apprécient leur séjour. C'est pourquoi, soucieuses de satisfaire des visiteurs dont le niveau d'exigence est aujourd'hui très élevé, bon nombre des agences touristiques de la région recherchent la certification de conformité à la norme ISO 14785, qui pose les exigences fondamentales pour la qualité des services touristiques. Cette certification garantit la qualité dans les offices de tourisme, avec un personnel aimable et dévoué, des suggestions de visites et tout un choix de plans et de prospectus sur les lieux à visiter. *ISOfocus* a demandé à Clelia López, Responsable Qualité au Ministère argentin du tourisme (MINTUR), si les touristes étaient encore plus satisfaits après la mise en œuvre de cette nouvelle politique qualité. Sachant que 48% des touristes reviennent, Salta doit certainement y être pour quelque chose!

ISOfocus : Pourquoi Salta a-t-elle choisi de faire appel à ISO 14785 ?

Clelia López : La province de Salta se pose en leader qualité. Depuis 2009, le Conseil du tourisme de Salta fait partie du groupe de travail GT 3 du comité miroir national de l'ISO/TC 228, qui s'occupe des offices de tourisme. L'adoption des principes d'ISO 14785 dès la publication de la norme s'est donc inscrite comme une suite logique. Les experts de Salta, qui ont suivi très activement le processus complet d'élaboration de la norme, ont examiné les différents projets et y ont prêté leur concours. Ils ont participé à une réunion internationale, tenue chez nous, à Iguazu, en Argentine.

Ayant travaillé dans les « cuisines » de la normalisation, nos experts connaissaient tout de la norme et en mesuraient bien les multiples avantages. Cette position d'« initiés » leur a permis de se lancer très tôt dans la mise en œuvre.

En outre, la province de Salta s'était dotée depuis des années d'un système de management de la qualité ISO 9001, et elle était prête à faire un pas de plus avec la certification de ses offices de tourisme. Donc, quand

À la découverte de Salta

Avec ses vallées montagneuses, ses forêts verdoyantes et ses paysages désertiques, la province de Salta est un lieu de communion avec la nature. Voici quelques-uns des atouts de cette destination.

Salta la Linda : Salta la Belle – visitez la capitale de la province de Salta, avec son architecture coloniale bien préservée.

Loisirs et aventures : profitez de ce cadre pour vous livrer à des activités de plein air comme la marche, l'escalade, l'équitation ou la descente en tyrolienne, ou pratiquer des sports aquatiques, comme la voile, le ski nautique, le rafting et la pêche sportive.

Natures : partez à la découverte de la faune et de la flore locales qu'abritent les forêts tropicales luxuriantes. La province de Salta, qui compte 657 espèces d'oiseaux différentes, est la plus grande réserve ornithologique d'Argentine.

Étendues désertiques : découvrez la beauté aride du désert de Puna et de ses villages préhispaniques aux habitats en terre sèche, où l'isolement est un choix de vie.

Retour à la terre : initiez-vous à la vie de la ferme ou mettez-vous en selle pour une virée avec les gauchos, les gardiens de troupeaux de la pampa.

Route du vin : dégustez les vins de la région de Salta en vous promenant dans les vignobles parmi les plus anciens, certains à haute altitude.

Gastronomie : laissez-vous tenter par les succulentes empanadas de Salta : ces petits chaussons, farcis à la viande hachée ou aux légumes, typiques de la gastronomie argentine sont réputés être les meilleurs du pays.

Scène musicale : visitez les peñas, où se tiennent des concerts de musique populaire traditionnelle. Vous pourrez y déguster des spécialités locales devant un spectacle de musiques et de danses traditionnelles.

Pachamama : participez aux festivités organisées en août en l'honneur de Pachamama, la déesse Terre-Mère des populations des Andes. Selon la tradition ancestrale kolla, des offrandes de nourriture et de boissons sont déposées dans des puits creusés dans la terre pour remercier Pachamama de sa générosité.

Le train des nuages : vivez une expérience unique à bord d'un train légendaire qui vous amènera jusqu'à 4 220 m, sans crémaillère : une ascension à couper le souffle.

Artisanat : faites provision de ponchos et d'articles en laine d'alpaca et de lama filée à la main, tissés dans le respect des traditions locales. Salta est également réputée pour son orfèvrerie.

le moment est venu de renouveler la certification selon ISO 9001, l'occasion était toute trouvée de faire d'une pierre deux coups avec la certification ISO 14785.

Quelles ont été les initiatives prises ?

Le MINTUR était là pour les aider à évaluer leur situation. Armés de listes de contrôle, ils ont procédé à une analyse approfondie pour établir ce qui manquait pour satisfaire aux exigences de la norme. Ils ont ensuite défini un plan d'action pour corriger les différentes lacunes. Des équipes encadrées par des consultants externes ont été mises sur pied pour aborder les différents domaines d'action.

Quel a été, à vos yeux, le défi le plus difficile à relever ?

La course contre la montre ! Cette certification était une première, c'était là le plus gros problème. La norme n'était pas traduite. Il a donc été décidé de s'appuyer sur la version anglaise. L'enthousiasme de Salta et sa volonté d'atteindre ce but ont joué un rôle moteur. Salta avait bien préparé le terrain pour le Prix national de la qualité 2012 et disposait de statistiques et d'analyses de données excellentes – ce qui a permis d'avancer sans trop de peine.

Combien de personnes ont participé au projet ?

Douze personnes au total – soit tout le personnel – ont mis la main à la pâte. Tous savaient parfaitement travailler avec les normes, avant même qu'il soit décidé de mettre en œuvre ISO 14785. Les membres de la direction ont également donné de leur temps sans compter.

Quels ont été les principaux résultats et impacts ?

Salta entend investir dans le secteur du tourisme, qui est largement considéré comme un facteur clé de progrès socio-économique. Plus les offices de tourisme seront nombreux à obtenir la certification ISO 14785 pour l'excellence de leurs services, plus il sera facile pour les acheteurs, les prestataires de services et, bien évidemment, les « consommateurs » eux-mêmes de prendre des décisions informées.

Cette certification défend une forme de tourisme plus éthique et accessible – un « tourisme pour tous » – qui se veut rassurant et attirant pour les visiteurs. Il faut espérer qu'elle mettra en avant Salta comme une destination touristique de premier plan. En outre, en proposant aux visiteurs des services organisés de manière plus rationnelle, il y aura moins de réclamations et l'organisation soignera son image.

Salta est une province moderne à la hauteur des pays les plus développés du monde. L'obtention du prestigieux label ISO, reconnu partout dans le monde, est un excellent moyen pour Salta de s'affirmer en tant que leader dans le domaine du tourisme.

Comment le membre de l'ISO pour l'Argentine a-t-il réagi en voyant ce que vous aviez accompli ?

Saluant les efforts déployés par le Ministère du Tourisme de Salta pour la mise en œuvre d'ISO 14785, Gustavo Pontoriero, Directeur, Systèmes de management, à l'IRAM, membre de l'ISO pour l'Argentine, a dit : « Nous espérons que d'autres offices du tourisme en Argentine et à l'étranger suivront cet exemple. Il sera ainsi beaucoup plus facile et beaucoup plus plaisant de voyager dans le monde entier. »

Auriez-vous des tuyaux ou des conseils à donner aux utilisateurs de l'ISO 14785 ?

C'est votre situation réelle qui doit dicter votre mode de fonctionnement. En premier lieu – et c'est primordial – veiller à ce que votre personnel se soit bien familiarisé avec la norme en assurant des formations et des cours. Vous pourriez même, si besoin est, créer des petits groupes sur des projets spécifiques, puis dresser une liste exhaustive des tâches pour recueillir les informations.

La qualité des prestations des offices de tourisme peut faire la différence entre un bon et un mauvais séjour. ISO 14785 aide à garantir la cohérence des services obtenus dans les offices de tourisme de la région, que leur mode de gestion soit public ou privé, et quelle que soit la destination. Rien que dans la province de Salta, 18 villes travaillent encore à la mise en œuvre de la norme. J'en appelle à tous les offices du tourisme : qu'attendez-vous pour vous lancer ? Ralliez-vous donc au mouvement !

Salta entend investir
dans le secteur
du tourisme.



Photos : MINTUR

Le festival international de musique passe au vert

Avec 15 000 visiteurs par an, le Festival de music de Balélec qui se tient à Lausanne, en Suisse, entend s'assurer un avenir durable. C'est pourquoi il a fait appel à la norme ISO 20121... avec des résultats exceptionnels.

Que peuvent bien avoir en commun des groupes comme Burning Heads, Asian Dub Foundation et Radiohead ? Ils ont tous participé au Festival de musique de Balélec à Lausanne, en Suisse. L'idée de cette manifestation remonte à 1981, lorsque des professeurs de la Faculté de génie électrique et électronique (STI) de l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) – l'université technique la plus cosmopolite d'Europe – ont pensé qu'un peu de détente sur place ne ferait pas de mal à leurs étudiants.

Cette manifestation est bien vite sortie du cadre de la STI, en séduisant l'ensemble du campus. Elle connaît depuis un succès grandissant et a même franchi le cap des 15 000 visiteurs. Chaque année, le temps d'une nuit, la prestigieuse institution se transforme complètement en accueillant sur

son campus de nombreuses scènes et clubs où se tiennent plus de 30 concerts.

L'événement lui-même s'appuie sur une organisation bien rodée, avec ses alignements de stands de restauration et de bars à l'infini, ses installations sanitaires et de tri des déchets, son service complet de navettes – sans oublier son dispositif de sécurité de premier ordre. Il devenait donc impératif de gérer l'impact environnemental de cette soirée. Et pour que la manifestation soit encore plus verte, Balélec a donc décidé de se faire certifier selon la norme ISO 20121 sur les systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle, qui aide les organisateurs à identifier – et atténuer – les nuisances de ce festival sur le plan social, économique et environnemental.

En adhérant aux principes de la norme, le festival s'est attaché à rationaliser la gestion de ses déchets et à limiter sa pollution sonore, tout en favorisant le dialogue avec ses partenaires et la coordination dans l'ensemble du campus. Une métamorphose assez spectaculaire s'est opérée, avec le recyclage des gobelets et de la vaisselle, la mise à disposition de cendriers de poche et le remboursement des frais de transport public... Le Festival de musique de Balélec, qui a obtenu la certification à temps pour son édition 2014, nous montre ainsi que la fête peut aussi être plus verte, comme l'explique Miriel Steudler, Responsable Qualité de la manifestation.

Pour quelles raisons le comité organisateur du Festival Balélec a-t-il choisi d'employer ISO 20121 ?

En 2007, le Festival Balélec a été le premier festival suisse à implémenter la norme ISO 14001 pour mieux gérer son impact environnemental. L'esprit novateur soufflant au sein du comité d'organisation et notre quête d'amélioration continue nous ont incité à nous tourner vers la norme ISO 20121 dédiée à l'activité événementielle; celle-ci a été l'occasion d'étendre notre système de management aux aspects sociaux et économiques.

Du reste, ces considérations socio-économiques ont exigé une attention particulière ces dernières années, afin de garantir la pérennité de la manifestation. En effet, d'une édition à l'autre, celle-ci doit s'adapter au site de l'EPFL, en constante mutation, à la proximité des voisins et à des partenaires soucieux de leur politique de sponsoring. Enfin, la certification obtenue dans le cadre de cette démarche permet de faire reconnaître officiellement le professionnalisme du comité, essentiellement composé d'étudiants bénévoles.

Vous comptez rééditer l'expérience pour l'édition 2015 du festival. Quelles leçons avez-vous tirées de l'année précédente ? Que ferez-vous différemment à l'avenir ?

Nous avons pu observer que l'amélioration de notre communication interne et de la coordination entre nos différents pôles permettait d'éviter bien des malentendus ou erreurs susceptibles de se refléter négativement à l'extérieur : impacts financiers sur notre réputation ou pertes de temps, par exemple. Nous comptons donc persévérer dans cette voie.

Par ailleurs, après notre débriefing annuel et un recueil des plaintes en externe, nous avons été à même d'identifier certains points à corriger. Nous espérons les formaliser et en mesurer les progrès pour éviter que les erreurs du passé ne se reproduisent cette année. Nous poursuivons notre travail en matière de gestion

des déchets, d'augmentation de l'offre en termes de sanitaires, ainsi que pour une meilleure coordination avec l'EPFL et une plus grande sensibilisation de nos partenaires à notre démarche.

Avec plus de 120 partenaires participant au festival, quel a été, pour vous, le plus grand défi ?

Le Festival Balélec se distingue depuis 34 ans par son site singulier. Implanté sur un campus universitaire, les festivaliers et les étudiants déambulent dans les couloirs, salles de cours et allées extérieures de l'EPFL. Le temps d'une soirée mémorable, ils peuvent découvrir l'École sous un nouveau jour.

La taille de la manifestation et son organisation, huilée mais complexe, impliquent un dialogue et une coordination considérables entre notre comité et nos 120 partenaires tout en satisfaisant aux contraintes de l'EPFL. Nous faisons souvent face à une double contrainte : les besoins et les attentes de l'EPFL d'un côté et ceux du reste de nos partenaires de l'autre. Enfin, la renommée grandissante de la manifestation impose d'autres contraintes, à pondérer avec celles liées au site, en constante évolution, qui nous oblige à nous adapter d'année en année.

Parlez-nous des questions logistiques auxquelles vous devez faire face (nombre d'employés, considérations budgétaires, temps consacré à l'implémentation d'ISO 20121) ?

Le Festival Balélec se déroule sur un soir. Il a accueilli ces dernières années 15 000 personnes par édition, moyennant un budget de quelque 650 000 francs suisses, ce qui en fait un des plus importants festivals de Suisse romande. Le comité se compose de 50 membres, dont une quinzaine de nouveaux entrants chaque année. En outre, 350 bénévoles nous rejoignent pour la durée de l'événement.

Nous avons décidé d'implémenter la norme ISO 20121 en septembre 2013 et avons été certifiés le 4 avril 2014. Trois membres du comité, dont moi-même, ont œuvré à ce projet. Deux d'entre nous avaient déjà travaillé avec la norme ISO 14001 ; nous avons donc pu utiliser les bases du système existant et l'étendre avec plus d'aisance. Le budget dévolu au système est celui de la certification ; de manière plus globale, nous attribuons plus de 10 % de notre budget à des actions liées au développement durable (transports, sanitaires, vaisselles et gobelets consignés, déchets...).

Quels ont été les principaux résultats et impacts ?

Le comité d'organisation change d'année en année. Or la norme nous oblige à formaliser certaines procédures de sorte que le



Photo : Quentin Ligier

Hip hip hip hourra ! Sur le devant de la scène, le comité organisateur de Balélec se réjouit du travail accompli.

Nous invitons
les professionnels
du domaine à nous
suivre dans cette voie !

changement de comité se fait avec plus de facilité et permet à chacun de trouver les bonnes informations rapidement et d'atteindre les objectifs. La structure en PDCA, Plan-Do-Check-Act (Préparer, Développer, Contrôler, Agir), nous permet en outre de faire vivre le lien d'édition en édition et de poursuivre nos progrès.

Les principaux impacts environnementaux sur lesquels nous travaillons sont les déchets, les sanitaires et le bruit. En matière d'impact social, nous travaillons avec le voisinage et l'EPFL pour une meilleure communication et collaboration. Pour ce qui est de l'aspect économique, en revanche, assurer la satisfaction de nos sponsors et une juste rémunération de nos partenaires reste une de nos priorités.

Quels conseils donneriez-vous aux utilisateurs d'ISO 20121 ?

Pour tirer pleinement profit d'un système de management ISO 20121, il est essentiel de fédérer toute l'équipe organisatrice du festival autour du processus mis en place. L'implication et la motivation du comité sont indispensables au bon déploiement de la norme et à la réalisation de ses objectifs.

Le développement durable est un sujet d'actualité mais la force de la norme est avant tout de s'adapter aux besoins, à la taille et à la vision de chaque manifestation. Nous sommes fiers d'être parvenus à nos fins et sommes désormais confiants en notre capacité à exploiter aux mieux les atouts d'ISO 20121. Nous invitons les professionnels du domaine à nous suivre dans cette voie !

