

TD 4/ Les normes ISO en action

**Page facebook ; Domaine SNV : Biologie,Agronomie,Science
Alimentaire,Ecologie**

Les Normes internationales ISO offrent des outils concrets pour aborder bon nombre des défis mondiaux actuels, de la gestion des ressources mondiales en eau à l'amélioration de la sécurité de nos denrées alimentaires.

Quelle est l'utilité des Normes internationales sur le terrain? Quels avantages offrent-elles aux entreprises, à la société et à la planète ?

1. Les normes ISO et Santé et sécurité

La santé et la sécurité – dans toutes les communautés, partout dans le monde – sont des enjeux fondamentaux. L'accès à des services de santé de qualité, la sécurité des pratiques et des équipements médicaux et des environnements de travail sont importants pour tous et partout.

L'appui des normes ISO dans ce domaine

Il y a plus de 1300 normes qui mettent l'accent sur la santé et la sécurité. Elles touchent à de nombreux secteurs : **médecine bucco-dentaire, informatique de santé ou médecines traditionnelles...**

Ces normes contribuent de plusieurs façons à améliorer la santé, en visant notamment :

- à promouvoir l'harmonisation globale des pratiques médicales – pour que les soins médicaux soient les mêmes partout,
- à protéger la santé et la sécurité des patients,
- à favoriser l'efficacité de l'échange des informations et de la protection des données,
- à améliorer la santé et la sécurité au travail, et
- à améliorer de la qualité des soins.

2. Les normes ISO et le développement durable

C'est en 1992, à la Conférence de Rio de Janeiro, que le développement durable a été inscrit au programme d'action des gouvernements. Vingt ans plus tard, à l'occasion de Rio+20, la communauté internationale s'est réunie à nouveau pour débattre de la question et pousser à aller de l'avant. Sur les 21000 normes que compte l'ISO, un grand nombre peuvent aider les entreprises et les organisations du monde entier à consolider les trois piliers du développement durable que sont l'environnement, l'économie et la société.

3. Les normes ISO et l'alimentation

Les Normes internationales ISO sont un gage de confiance envers les produits et les boissons que nous consommons, car elles veillent à ce que la recette pour assurer la qualité, la sécurité sanitaire des aliments et l'efficacité, soit la même partout dans le monde.

Il existe près de 1000 normes ISO consacrées spécifiquement aux denrées alimentaires. Elles abordent des thématiques aussi diverses que le matériel agricole, le transport, la fabrication et le stockage.

4. Les normes ISO et l'eau

Peu d'enjeux sont de portée aussi globale que l'eau. L'ISO fournit des outils mondiaux pour nous aider à gérer équitablement et durablement nos ressources en eau. Les normes ISO relatives à l'eau renforcent la confiance grâce à des solutions mondiales fondées sur le consensus pour de bonnes pratiques d'entreprise, la gestion des ressources, l'évaluation des risques, les systèmes de mesure et les infrastructures. Elles facilitent la gestion durable de l'eau et augmentent le potentiel de l'eau, en atténuant le problème de la rareté de l'eau et en contribuant à la réalisation des Objectifs du développement durable de l'ONU.

5. Les normes ISO et le transport

Des sous-marins aux engins spatiaux, les normes ISO couvrent tous les aspects du transport, y compris les véhicules routiers, les navires, les avions et des systèmes aérospatiaux.

Dans l'industrie automobile, par exemple, les normes ISO aident à assurer la qualité et les performances élevées des voitures et des camions. Elles améliorent aussi la sécurité du trafic routier et des véhicules et offrent des avantages aux constructeurs automobiles, aux organismes de réglementation, aux propriétaires de véhicules, et aux usagers de la route.

Dans l'industrie aérospatiale, la sécurité et la fiabilité dans la construction et la maintenance des aéronefs sont des critères primordiaux auxquels contribuent les normes.

Les normes ISO favorisent également l'innovation, en établissant, pour les nouvelles technologies, la terminologie et des lignes directrices, comme elles l'ont fait pour les systèmes de transport intelligents, les voitures électriques et d'autres solutions destinées à réduire notre impact sur l'environnement.

6. Les normes ISO et le changement climatique

Le changement climatique est l'enjeu majeur de notre temps. Des efforts mondiaux doivent être consentis non seulement pour réduire les émissions de gaz à effet de serre mais aussi pour s'adapter à l'inévitable. Les Normes internationales de l'ISO peuvent nous aider à affronter le changement climatique de multiples façons.

Nous avons par exemple des normes pour :

- aider les organisations à quantifier leurs émissions de gaz à effet de serre et à communiquer sur leur bilan carbone – c'est le cas notamment d'ISO 14064 et d'ISO 14065,

- promouvoir les bonnes pratiques de management environnemental et de management de l'énergie, grâce notamment à ISO 14001 et ISO 50001, et
- ouvrir de nouveaux marchés mondiaux pour les technologies à haut rendement énergétique et les technologies des énergies renouvelables.

7. Les normes ISO et l'efficacité énergétique et énergies renouvelables

Réduire la consommation d'énergie et la dépendance envers les combustibles fossiles est un défi majeur. Les gouvernements, les organisations et les entreprises du monde entier doivent unir leurs efforts afin de progresser vers un avenir plus durable.

Les Normes internationales ISO peuvent aider à résoudre le défi énergétique de différentes façons:

- En améliorant l'efficacité énergétique, et
- En favorisant le développement de technologies de l'énergie durable.

Plus de 200 normes sont liées à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables. Celles-ci vont de la norme de système de management de l'énergie ISO 50001, qui peut être utilisée par tous les organismes, quel que soit leur secteur d'activité, à des normes dans des secteurs aussi divers que la construction, ou le transport.

- **Construction** – des normes comme ISO 23045 pour l'évaluation de l'efficacité énergétique des bâtiments, et ISO 13153 pour la conception d'habitations individuelles permettant d'économiser de l'énergie.
- **Transport** – les normes ISO pour les navires, les avions, les véhicules routiers aident à réduire les émissions à l'échappement et la consommation de carburant.
- **Énergies renouvelables** – les normes ISO sur les technologies émergentes comme l'énergie solaire peuvent aider les organisations à partager les meilleures pratiques et en favoriser l'adoption. Un projet d'élaboration d'ISO sur les biocombustibles solides et des normes dans ce domaine est en cours.

Des normes sur les émissions de gaz à effet de serre et le changement climatique sont également proposées.

8. Les normes ISO et les services

L'ISO élabore des Normes internationales qui permettent de s'assurer que les services sont d'une qualité constante et élevée, ce qui présente un certain nombre d'avantages:

- Si vous êtes **consommateur**, vous pouvez davantage vous fier à de multiples services, de la facturation des services téléphoniques au tourisme.
- Si vous êtes une **entreprise**, assurer un service de qualité vous aide à vous différencier de la concurrence, en générant des bénéfices économiques concrets.

Les normes ISO traitent de nombreux types de services dans différents secteurs. Par exemple:

- ISO 10002 : 2014 ; présente des lignes directrices sur le processus de **traitement des réclamations** au sein d'une organisation pour améliorer la satisfaction des clients.

- ISO 24510 : 2007 ; traite des activités relatives aux **services de l'eau potable et de l'assainissement** et présente des lignes directrices pour répondre aux besoins et attentes des usagers.
- Le Guide ISO/IEC 76 ; présente des recommandations aux prestataires de service **pour répondre à de multiples attentes des consommateurs**, afin d'aider ces prestataires à réduire le nombre des réclamations des clients et le coût économique de services de mauvaise qualité.

Les autres sujets d'étude sont notamment la formation, les services de tourisme, loisirs et hôtellerie, les transports et les services aux consommateurs.

9. Les normes ISO et l'accessibilité

L'accessibilité est une question qui nous concerne tous. Le vieillissement de la population et le nombre croissant de personnes souffrant d'un handicap ou des conséquences d'un accident font que nous serons tous, tôt ou tard, confrontés à des difficultés d'accessibilité.

Mais les personnes âgées ou handicapées ne sont pas les seules à souffrir d'une accessibilité réduite. Les parents avec des enfants en bas âge, par exemple, doivent également être pris en considération. Il est possible de lever les obstacles qu'ils rencontrent et d'améliorer leur qualité de vie en pensant davantage à l'accessibilité lors de la conception des environnements, produits et services.