



# membres

Manuel des **membres**  
de l'ISO

# Sommaire

## **ISO : L'Organisation internationale de normalisation**

Composition de l'ISO .....	5
Cotisations des membres de l'ISO .....	10

## **Droits, bonnes pratiques et obligations des membres de l'ISO**

<b>Droit statutaire 1</b> – Participer à l'élaboration des normes ISO .....	15
<b>Droit statutaire 2</b> – Vendre des normes et publications de l'ISO, et utiliser le droit d'auteur, ainsi que le nom et le logo de l'ISO .....	45
<b>Droit statutaire 3</b> – Participer à l'élaboration des orientations politiques de l'ISO .....	49
<b>Droit statutaire 4</b> – Participer à la gouvernance de l'ISO .....	53

## **Avantages pour les membres de l'ISO**

Outils et services TI .....	61
ISO Academy .....	66
Soutien pour le marketing et la promotion des normes .....	69



ISO : L'Organisation  
internationale  
de normalisation

## Composition de l'ISO

D'après les estimations, les normes ont un impact sur 80 % du commerce mondial des marchandises. Si vous n'êtes pas un membre actif de l'ISO, vous laissez à d'autres le soin de décider de la façon dont sont fixées les normes et des conditions de participation de votre pays au commerce international. La qualité de membre de l'ISO est assortie de **droits, avantages, bonnes pratiques et obligations** : vous devez activement utiliser vos droits et avantages, suivre les bonnes pratiques et respecter vos obligations pour assurer l'excellence dans le système ISO et auprès des clients de l'ISO dans le monde.

---

Selon la catégorie de membre à laquelle vous appartenez, vous pouvez bénéficier de **droits** statutaires (quatre au maximum) qui vous autorisent à :

- 1.** Participer à l'élaboration des normes ISO
- 2.** Vendre les normes et publications de l'ISO, et utiliser le droit d'auteur, ainsi que le nom et le logo de l'ISO
- 3.** Participer à l'élaboration des orientations politiques de l'ISO
- 4.** Participer à la gouvernance de l'ISO

Ces droits s'accompagnent d'**obligations** statutaires à observer conformément aux **bonnes pratiques**. L'ISO et ses membres sont également tenus de respecter les obligations légales, notamment en matière de concurrence, d'antitrust, de protection des données personnelles et de propriété intellectuelle.

Par votre adhésion à l'ISO, vous avez **accès à la plus vaste communauté de normalisation multi-parties prenantes à l'échelon mondial**. Les pays que représentent nos membres génèrent quelque 98 % du RNB (revenu national brut) dans le monde et représentent près de 97 % de la population mondiale.

Les normes ISO sont élaborées dans plus de 3 000 organes techniques par près de 100 000 experts du monde de l'industrie, du commerce, des pouvoirs publics, des consommateurs, des organisations du monde du travail, des instituts universitaires et de recherche, des organismes à activité normative et d'organisations non gouvernementales dans plus de 160 pays. Au travers de réunions et d'événements ISO, vous partagez des idées et interagissez avec des personnes qui travaillent sur des normes, en vous appuyant sur leurs avis, leurs connaissances et leur compétence pour aborder des questions d'ordre économique, social et environnemental à l'échelon national, régional et mondial.

L'ISO compte **un membre par pays**. En tant que représentant national de l'ISO, vous êtes l'organisme le plus représentatif de la normalisation dans votre pays. Vous pouvez déléguer les droits et devoirs de votre qualité de membre à d'autres organisations, mais vous répondez de vos responsabilités devant les autres membres de l'ISO. Bon nombre des membres de l'ISO font partie de la structure gouvernementale de leur pays ou sont mandatés par leur gouvernement. D'autres sont des organismes issus du secteur privé.

**L'ISO est une organisation inclusive** dotée de trois catégories de membres : membre abonné, membre correspondant et membre à part entière (comité membre). Comme le montre le tableau ci-dessous, l'accès au système de l'ISO et l'influence à y exercer augmentent selon la catégorie de membre.

	Membres abonnés	Membres correspondants	Membres à part entière
Participation à l'élaboration des Normes internationales	Oui	Oui	Oui
Participation à l'élaboration des politiques	Non	Oui	Oui
Vente des normes et publications de l'ISO, et utilisation du droit d'auteur ainsi que du nom et du logo ISO	Non	Oui	Oui
Participation à la gouvernance ISO	Non	Non	Oui





Pour adhérer à l'ISO ou passer à une catégorie de membre supérieure, contactez l'équipe Membres de l'ISO à **memb@iso.org**. Vous devez décider de la date à laquelle votre adhésion ou votre changement de catégorie de membre devra prendre effet et confirmer votre engagement :

- À respecter toutes vos obligations de membre de l'ISO
- À respecter les règles et les décisions de l'ISO
- À payer à temps vos cotisations annuelles de membre

Lors de votre adhésion, vous devez également présenter des documents attestant que votre organisme est le plus largement représentatif de la normalisation dans votre pays, lequel doit être reconnu par les Nations Unies.

Le Secrétaire général décide d'admettre le candidat en qualité de membre abonné ou de membre correspondant, et du passage de la catégorie de membre abonné à celle de membre correspondant. Le Conseil de l'ISO décide des admissions en qualité de membre à part entière et des passages à cette catégorie de membre.

Pour toute information sur un aspect lié à la qualité de membre de l'ISO, adressez-vous à Pamela Tarif, Chef, Membres, à **tarif@iso.org** ou **memb@iso.org**

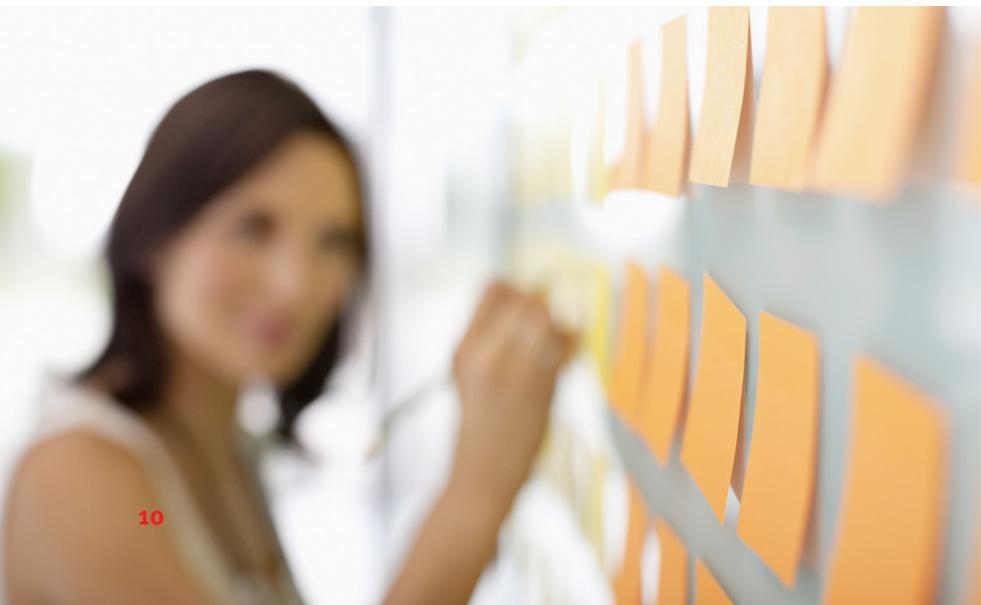
Vous devez également signaler à l'équipe Membres de l'ISO les éventuels changements de nom ou de responsabilités de votre organisme national de normalisation, afin de garantir que les renseignements concernant votre organisation, qui est le membre de l'ISO dans votre pays, soient corrects.

## Cotisations de membres de l'ISO

L'une de vos obligations de membre est de **payer une juste part des coûts** opérationnels du système et du Secrétariat central de l'ISO. Ce paiement s'effectue par le versement des cotisations de membres décidées par l'Assemblée générale de l'ISO. Le paiement de vos cotisations vous permet d'accéder aux droits et avantages que confère l'adhésion à l'ISO.

Le calcul des cotisations est établi en fonction de la valeur du point de cotisation et du nombre de points de cotisation attribués à chaque membre. Le nombre de points attribués aux membres à part entière varie en fonction de leur importance économique (revenu national brut, exportations et importations); les membres correspondants et les membres abonnés payent un nombre fixe de points de cotisation.

- *Membres à part entière*  
Valeur du point de cotisation x n (n = nombre de points alloués)
- *Membres correspondants*  
Valeur du point de cotisation x 2
- *Membres abonnés*  
Valeur du point de cotisation x 0,5



Chaque année en septembre, vous recevez la facture de votre cotisation de membre pour l'année suivante. Les membres à part entière et les membres correspondants sont tenus de s'acquitter d'au moins 50 % du montant de leurs cotisations avant la fin mars et de payer le reliquat avant la fin septembre. Les membres abonnés sont tenus de payer l'intégralité des cotisations avant la fin septembre. Si vous ne payez pas dans les délais, vous risquez la suspension ou la radiation de votre qualité de membre de l'ISO.

Pour des informations plus complètes, adressez-vous à Véronique Hauguel, Chef, Finances, à [finance@iso.org](mailto:finance@iso.org)

	Membres à part entière	Membres correspondants	Membres abonnés
Au moins 50% avant fin mars	Oui	Oui	Non
Reliquat versé avant fin septembre	Oui	Oui	Non
Paiement unique 100% avant fin septembre	Non	Non	Oui

Les cotisations peuvent être payées sur l'un ou l'autre des comptes bancaires suivants :

<b>UBS SA – Genève – Swift : UBSWCHZH80A</b>
c/c N° 240 – 335.120.30 C
IBAN : CH09 0024 0240 3351 2030C

or

<b>Crédit Suisse – Genève – Swift : CRESCHZZ12A</b>
c/c N° 4835 – 904847 – 21
IBAN : CH17 0483 5090 4847 2100 0



# Droits, bonnes pratiques et obligations des membres de l'ISO

## DROIT STATUAIRE 1

### Participer à l'élaboration des normes ISO

Les membres participent aux activités des comités techniques de l'ISO en fonction des priorités économiques, sociales et environnementales de leur pays. Vous trouverez les **différents domaines couverts par les normes ISO** sur notre site Web. L'ISO compte plus de **220 comités techniques**, auxquels s'ajoutent les sous-comités, groupes de travail et groupes d'étude. Selon votre catégorie de membre, des délégués peuvent participer aux travaux des comités de l'ISO.

En 2014 et 2015, les membres correspondants et les membres abonnés bénéficient de **nouveaux droits** qui leur permettent de renforcer leur participation au processus d'élaboration des normes ISO. Ces nouveaux droits visent les membres dont l'organisme national de normalisation souhaite participer aux travaux de normalisation de l'ISO et y acquérir de l'expérience mais n'est pas en mesure d'obtenir le soutien et le financement nécessaires pour accéder directement à la catégorie de membre à part entière.

Avec ces nouveaux droits, vous pouvez participer aux travaux d'élaboration de normes dans cinq (5) comités au maximum ; soumettre des observations et voter aux stades de projet (DIS) et de projet final (FDIS) de Normes internationales ISO ; et renforcer vos capacités et établir des partenariats stratégiques grâce à des « jumelages » entre membres (P). Vous trouverez de plus amples explications sur ces nouveaux droits dans le présent chapitre. Vous pouvez également contacter l'**équipe Membres de l'ISO**. Nous vous invitons en outre à lire notre guide en matière de jumelage *Guidance on twinning in ISO standards development activities*.

Pour en savoir plus sur le travail au sein des comités techniques, voir la brochure *ISO en pratique*



En votre qualité de membre de l'ISO, vous organisez des consultations auprès des parties prenantes dans votre pays pour définir une position nationale concernant les normes ISO. De nombreuses parties prenantes peuvent y jouer un rôle : l'industrie et le commerce, les pouvoirs publics, les consommateurs, les organisations syndicales, les universités et centres de recherche, les organismes à activité normative et les organisations non gouvernementales. Pour en savoir plus à ce propos, lisez nos brochures *Recommandations aux organismes nationaux de normalisation de l'ISO – Engager les parties prenantes et bâtir le consensus* et *Recommandations aux organisations en liaison avec l'ISO – Engager les parties prenantes et bâtir le consensus*.

Les réunions des comités de l'ISO se tiennent partout dans le monde, dans divers pays membres de l'ISO, y compris dans des pays en développement. Les réunions en présence réelle permettent de mieux faire connaître localement les avantages de la normalisation internationale ; mais le coût de la participation y est plus élevé qu'avec des réunions virtuelles. Si vous souhaitez accueillir une réunion, prenez contact avec le secrétariat du comité technique ou du sous-comité concerné, et veillez à vous assurer que votre pays n'impose pas de restriction à l'entrée sur son territoire aux membres qui viendraient y assister.

### L'équipe Politique technique (TECH/POL) de l'ISO vous aide à différents niveaux :

- Elle résout les problèmes au sein des comités ou entre les comités, et veille à la cohérence au sein de la communauté technique
- Elle coopère, avec la Commission Électrotechnique Internationale (IEC) et le Bureau de gestion technique (TMB), à la publication des *Directives ISO/IEC* et du Supplément ISO consolidé. Ces documents, qui figurent sur le site Web de l'ISO à la page *Directives et politiques*, énoncent les règles qui régissent l'élaboration des Normes internationales et d'autres publications
- Elle assure le secrétariat du Bureau de gestion technique dont elle communique les décisions aux membres de l'ISO
- Elle appuie les membres dans le développement de nouveaux domaines de normalisation
- Elle promeut le *Code d'éthique de l'ISO* sur la manière dont les membres agissent au sein du Système ISO, et le *Code de conduite de l'ISO* destiné aux personnes qui participent à l'élaboration des normes
- Elle donne des conseils pour l'établissement d'accords de jumelage entre membres de pays développés et membres de pays en développement pour la participation en qualité de membres (P), la prise en charge d'un secrétariat ou de la présidence d'un comité



L'équipe **Normes** de l'ISO :

- Apporte son expertise professionnelle et ses conseils aux comités techniques de l'ISO
- Coordonne le processus décentralisé d'élaboration des normes de l'ISO et
- Édite et publie les normes ISO

Pour en savoir plus, contactez  
Sophie Clivio, Directrice STP  
à [clivio@iso.org](mailto:clivio@iso.org)

**Vos droits en termes de participation à l'élaboration des normes ISO dépendent de votre catégorie de membre :**

	Membres à part entière	Membres correspondants	Membres abonnés
Participation en qualité de membre (P), à un comité technique ou sous-comité de l'ISO	Oui	Oui, limitée à 5 comités durant le pilote sur les nouveaux droits	Oui, limitée à 5 comités durant le pilote sur les nouveaux droits
Participation en qualité de membre (P) à un groupe de travail de l'ISO	Oui, si vous êtes membre (P) du comité responsable	Oui, si vous êtes membre (P) du comité responsable	Oui, si vous êtes membre (P) du comité responsable
Jumelage en tant que membre (P) d'un TC	Oui	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes inscrit en tant que membre (P)	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités dont vous êtes membre (P)
Soumettre des observations sur des projets de normes ISO	Oui, dans les comités où vous êtes inscrit en tant que membre (P) ou membre (O)	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes inscrit en tant que membre (P)	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes inscrit en tant que membre (P)
Voter sur les projets de norme	Oui, sur tous les projets de norme	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes inscrit en tant que membre (P)	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes inscrit en tant que membre (P)

	Membres à part entière	Membres correspondants	Membres abonnés
Désigner des délégués à un comité technique ou sous-comité	Oui, si vous êtes membre du comité	Oui, dans les comités où vous êtes observateur et, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans ceux où vous êtes membre (P)	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes membre (P)
Désigner des experts dans les groupes de travail	Oui, si vous êtes inscrit en tant que membre (P) dans le comité responsable	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes membre (P)	Oui, durant le pilote sur les nouveaux droits, dans les comités où vous êtes membre (P)
Participer en tant que membre (O) à un comité technique ou sous-comité de l'ISO	Oui, avec les droits de soumettre des observations et de voter	En qualité d'observateur, seulement – vous ne pouvez ni voter, ni soumettre des observations	Non
Détenir un secrétariat, présider un comité technique de l'ISO ou animer un sous-comité	Oui	Non	
Assurer le secrétariat en jumelage d'un TC	Oui	Non	Non
Assurer la présidence en jumelage d'un TC	Oui	Non	Non
Soumettre une proposition d'étude nouvelle en vue d'une activité de normalisation	Oui	Non	Non



### Lorsque vous participez à l'élaboration de normes ISO, vous devez impérativement :

- Voter sur tous les projets de normes présentés dans les comités auxquels vous êtes inscrit en tant que membre (P)
- Organiser des consultations auprès des parties prenantes de votre pays pour établir des positions nationales concernant les projets de normes ISO et les présenter aux comités techniques ISO concernés
- Respecter le consensus auquel le processus d'élaboration des normes a abouti
- Vous conformer au *Code d'éthique de l'ISO* et au *Code de conduite de l'ISO*
- Suivre les Règles de procédure du TMB et respecter ses décisions
- Si vous détenez des secrétariats, agir sans parti pris et veiller à disposer des ressources nécessaires pour assumer vos responsabilités

## Bonnes pratiques de normalisation

Pour garantir la pertinence universelle et l'acceptation de l'ISO à l'échelon mondial, les normes ISO sont élaborées en fonction de **bonnes pratiques de normalisation**. Vous qui êtes membre de l'ISO, vous vous inscrivez dans ces bonnes pratiques. Cela signifie que, pour élaborer des normes, votre organisme national de normalisation doit être doté de systèmes et de processus de normalisation ouverts, transparents, inclusifs, impartiaux, efficaces, pertinents et cohérents. Vous devez également respecter les règles de l'ISO, engager les parties prenantes et être en mesure de mettre en œuvre et d'adopter les normes ISO. Vous trouverez, dans les pages qui suivent, une **liste de contrôle** qui vous aidera à évaluer par vous-même vos bonnes pratiques de normalisation.

## L'engagement des parties prenantes

Les implications : Des processus sont en place pour permettre à l'organisation de dialoguer de façon constructive avec les parties prenantes au niveau organisationnel et au niveau des projets, afin de garantir une plus grande pertinence pour les parties prenantes à l'échelon local.

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(Paragraphe H) ... Ces organismes feront aussi tous leurs efforts pour arriver à un consensus national au sujet des normes qu'ils élaborent.



	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	Comment les parties prenantes sont-elles informées des nouveaux projets ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanisme de notification</li> <li>• Procédures – possibilités de participation</li> <li>• Bulletins</li> <li>• Sites Web</li> <li>• Programme de travail</li> </ul>
	Comment les parties prenantes sont-elles informées des nouveaux projets ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanisme de notification</li> <li>• Procédures - possibilités de participation</li> <li>• Bulletins</li> <li>• Sites Web</li> <li>• Programme de travail</li> </ul>
	Comment la contribution de toutes les parties prenantes est-elle évaluée lors du vote ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles de vote</li> <li>• Résultats des votes</li> <li>• Disposition des observations – les observations ont-elles toutes été consignées et prises en compte ?</li> </ul>
	Comment est engagée la responsabilité des dirigeants de comités à solliciter l'apport de parties prenantes en cas d'absence ou de non-participation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Code de conduite</li> <li>• Formations/supports de formation</li> <li>• Relevé des présences</li> <li>• Objections et plaintes</li> </ul>
Comités	Comment faites-vous en sorte que les comités assurent une représentation équilibrée des intérêts ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Examen</li> <li>• Plans d'action</li> </ul>
	Comment la représentativité ou l'équilibre d'un comité, d'un groupe de travail ou d'un comité miroir est-elle évaluée ? a) Groupes b) Décisions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire – résultats des votes</li> <li>• Rapports – données sur la composition</li> <li>• Procès-verbaux des réunions</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
	Comment l'ONN évite-t-il les situations où prédominent des intérêts individuels ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen</li> <li>• Appels</li> </ul>
	Comment les comités identifient-ils les groupes de parties prenantes importants a) au niveau du comité, et b) pour chaque projet approuvé ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans d'action des TC</li> <li>• Formulaire de proposition de projet</li> <li>• Processus d'évaluation de la valeur du projet</li> </ul>
	Comment les comités obtiennent-ils la participation de nouvelles parties prenantes, et encouragent-ils l'utilisation et l'adoption de normes publiées ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqués</li> <li>• Bulletin</li> <li>• Publicités</li> <li>• Opérations de lancement</li> <li>• Cours et séminaires de formation</li> </ul>
Organisation	Comment les parties prenantes sont-elles consultées lors de la fixation des priorités de normalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de consultation</li> <li>• Groupes consultatifs</li> </ul>



## Procédures régulières

Les implications : un système rigoureux est en place pour veiller à ce que les droits de toutes les parties soient protégés et à ce que les principes des bonnes pratiques de normalisation soient respectés par l'organisation. Les procédures sont régies par des règles, qui sont régulièrement et systématiquement suivies. Les normes, et les dispositions qu'elles prévoient, ne conduisent pas à un traitement injuste, anormal ou arbitraire de l'une des parties.

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe D)... L'organisme à activité normative accordera aux produits originaires du territoire de tout autre Membre de l'OMC un traitement non moins favorable que celui qui est accordé aux produits

similaires d'origine nationale et aux produits similaires originaires de tout autre pays.

(paragraphe E)... L'organisme à activité normative fera en sorte que l'élaboration, l'adoption ou l'application des normes n'aient ni pour objet ni pour effet de créer des obstacles non nécessaires au commerce international (paragraphe N)... L'organisme à activité normative tiendra compte, dans la suite de l'élaboration de la norme, des observations reçues pendant la période prévue à cette fin. [II] sera répondu aussi rapidement que possible aux observations reçues par l'intermédiaire [d'autres] organismes à activité normative. La réponse comprendra une explication des raisons pour lesquelles il est nécessaire de s'écarter des normes internationales pertinentes.

(paragraphe O)... Une fois adoptée, la norme sera publiée dans les moindres délais.

	Questions clés	Preuves ordinaires
<b>Politiques</b>	Comment vérifiez-vous que vos politiques ne sont pas indûment discriminatoires à l'égard d'un quelconque intérêt ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques et procédures</li> <li>• Examen</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
	Comment les intérêts légitimes sont-ils tous pris en compte ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes prévus dans les procédures</li> </ul>
	Comment vérifiez-vous que les politiques sont appliquées systématiquement dans le temps et dans le cadre de tous les comités et projets ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audits réguliers</li> </ul>
<b>Projets</b>	Comment vérifiez-vous que les projets de normes sont approuvés en fonction d'un besoin réel dans le pays ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de la valeur et des besoins</li> <li>• Processus d'approbation du projet</li> <li>• Stratégie de normalisation</li> <li>• Plans d'action des TC</li> </ul>
	Comment vous assurez-vous que toutes les dispositions de la norme sont nécessaires et contribuent au domaine d'application convenu pour le projet ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus d'examen technique formel</li> <li>• Processus de rédaction technique</li> <li>• Observations du public</li> </ul>
<b>Comités</b>	Quels sont les systèmes en place pour recueillir et prendre en compte les observations d'autres organismes à activité normative portant sur des normes en cours d'élaboration au sein de vos comités ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de traitement des notifications au stade de l'enquête</li> </ul>
	Dans quel délai, en moyenne, un projet de document formellement approuvé est-il publié et disponible à la vente auprès des parties prenantes intéressées ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codes formels définis pour les stades</li> <li>• Processus de gestion de projet</li> <li>• Données relatives à la publication</li> <li>• Données relatives à la notification</li> </ul>
<b>Organisation</b>	Comment l'efficacité des politiques est-elle examinée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revue de direction des politiques et procédures</li> </ul>
	Quel est le système formel de management de la qualité en place au sein de votre organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel qualité</li> </ul>

### Mise en œuvre/adoption nationale

Les implications : L'organisme national de normalisation démontre son engagement à adopter les Normes internationales au même titre que les siennes, à annuler les normes nationales incompatibles et à faciliter la mise en œuvre des normes sur ses marchés.

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe F) ... Dans les cas où des normes internationales existent ou sont sur le point d'être mises en forme finale, l'organisme à activité normative utilisera ces normes ou leurs éléments pertinents comme base des normes qu'il élabore, sauf lorsque ces normes internationales ou ces éléments seront inefficaces ou inappropriés...

(paragraphe G) ... L'organisme à activité normative participera pleinement et de manière appropriée, dans les limites de ses ressources, à l'élaboration, par les organismes internationaux à activité normative compétents, de normes internationales concernant la matière pour laquelle il a adopté, ou prévoit d'adopter, des normes...



	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	Comment les comités techniques nationaux se prononcent-ils sur les projets de normes ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans d'action des TC</li> <li>• Politique et stratégie de normalisation</li> <li>• Séances d'information</li> </ul>
	Comment procédez-vous pour identifier, suivre et signaler toute modification autorisée des Normes internationales une fois que celles-ci sont adoptées dans votre pays (par ex., contraintes d'ordre environnemental ou infrastructurel) ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure de notification</li> </ul>
	Comment la participation à des organisations internationales et l'adoption de Normes internationales sont-elles abordées dans les règles de rédaction des normes ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et stratégie de normalisation</li> <li>• Règles de vote</li> <li>• Procédure d'approbation – Y a-t-il une différence entre l'adoption d'une norme « sur catalogue » et l'adoption d'une norme que vous avez activement contribué à élaborer ?</li> </ul>
Comités	Comment la participation aux comités internationaux est-elle coordonnée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles relatives aux comités miroir</li> <li>• Enregistrements des votes et des positions nationales</li> <li>• Positions nationales consensuelles</li> </ul>
	Comment une opinion représentative et équilibrée peut-elle être dégagée sur certains sujets en l'absence de capacité de production dans votre pays ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles de représentativité et d'ouverture des comités et des groupes</li> <li>• Formulation de mandats par délégations</li> <li>• Rapports des délégations</li> </ul>



## Transparence

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe J) ... Au moins tous les six mois, l'organisme à activité normative fera paraître un programme de travail.

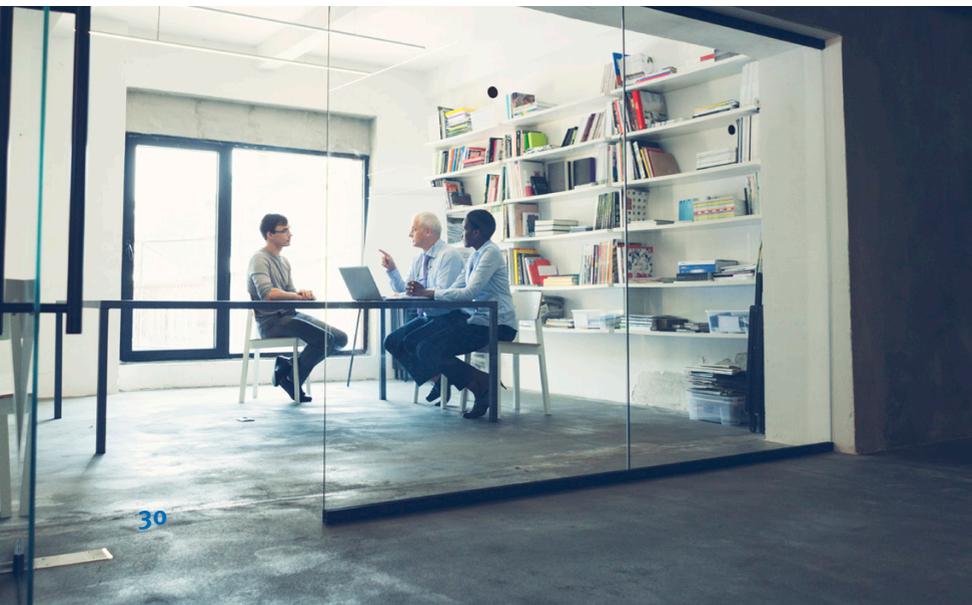
(paragraphe K) ... fera tous ses efforts pour devenir membre de l'ISONET.

(paragraphe L) ... Au plus tard lors de l'ouverture de la période prévue pour la présentation des observations, l'organisme à activité normative fera paraître un avis annonçant la durée de cette période dans la publication visée au paragraphe J. Cette notification indiquera, dans la mesure où cela sera réalisable, si le projet de norme s'écarte des normes internationales pertinentes.

(paragraphe N) ... L'organisme à activité normative tiendra compte, ... des observations reçues pendant la période prévue à cette fin. Si demande en est faite, il sera répondu aussi rapidement que possible aux observations reçues par l'intermédiaire [d'autres] organismes à activité normative. La réponse comprendra une explication des raisons pour lesquelles il est nécessaire de s'écarter des normes internationales pertinentes.

(paragraphe P) ... À la demande de toute partie intéressée [...], l'organisme à activité normative lui fournira dans les moindres délais, ou prendra des dispositions pour lui fournir dans les moindres délais, copie de son programme de travail le plus récent ou du texte d'une norme qu'il a élaborée. Toute redevance perçue pour ce service, abstraction faite des frais réels d'expédition, sera la même pour les parties étrangères et pour les parties nationales.

	Questions clés	Preuves ordinaires
	Quels accords avez-vous mis en place avec des organisations dont vous souhaitez adopter des normes ou dans les processus desquelles vous voulez participer ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accords d'adhésion en qualité de membre</li> <li>• Obligations en qualité de membre</li> <li>• Statistiques de participation</li> </ul>
	Décrivez les programmes ou initiatives, de quelque nature que ce soit, visant à promouvoir la mise en œuvre de Normes internationales dans votre pays.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours de formation</li> <li>• Opérations de lancement</li> <li>• Dépliants et bulletins d'information</li> </ul>
Organisation	Quel est le soutien octroyé pour faciliter la participation aux réunions de normalisation internationale ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget de voyages/ financement</li> </ul>
	Comment l'organisation mesure-t-elle le degré d'alignement de ses normes sur les Normes internationales ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règle d'action</li> </ul>
	Comment l'organisation mesure-t-elle le degré d'alignement de ses normes sur les Normes internationales ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de mesure et rapports relatifs à l'alignement</li> </ul>



	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	<p>Comment les parties prenantes sont-elles informées des nouveaux projets envisagés ?</p> <p>Diffusion des projets pour observations du public :</p> <p>Comment le public est-il informé des projets de normes dont la publication est envisagée ?</p> <p>L'information est-elle notifiée aux parties prenantes à l'étranger et leur est-elle accessible aussi facilement que pour les parties prenantes locales ?</p> <p>Les parties prenantes peuvent-elles consulter gratuitement le domaine d'application des projets de norme ?</p> <p>Facturez-vous aux parties prenantes l'obtention du texte intégral du projet final de norme ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication et mise à disposition du programme de travail à intervalles réguliers (au moins tous les six mois) : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Internet</li> <li>◦ Gazette</li> <li>◦ Bulletin d'information (en ligne ou sur papier)</li> <li>◦ Autres</li> </ul> </li> <li>• Moyen utilisé pour la notification (non-discriminatoire)</li> <li>• Un délai suffisant est accordé pour les observations (délai pour les observations)</li> <li>• Procédures relatives à la soumission des observations</li> <li>• Procédures – communication claire</li> <li>• Les observations sont prises en compte (statistiques)</li> <li>• Le processus d'approbation est-il indépendant des personnes chargées de livrer la norme ?</li> <li>• L'approbation définitive du document tient compte de toute observation reçue au cours de l'enquête publique – formulaire</li> <li>• Relevé des observations</li> </ul>
	<p>Comment garantissez-vous que toutes les observations sont consignées et prises en compte avant l'approbation définitive du document en vue de sa publication ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus indépendant</li> <li>• Soumis à l'examen du public</li> <li>• Audité régulièrement</li> </ul>
	<p>Dans quel délai (en moyenne) le document est-il disponible à la vente à compter de son approbation formelle pour publication ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistiques de publication à partir des données recueillies au cours de la gestion du projet</li> <li>• Définition claire des codes des stades</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
Comités	<p>Par quels moyens le programme de travail du TC est-il mis à disposition ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme de travail du TC –</li> <li>• Bulletins</li> <li>• Site Web – accessible au public</li> </ul>
	<p>Comment procédez-vous pour mettre à disposition ou diffuser les projets à examiner par les membres du comité ?</p> <p>Comment leur laissez-vous la possibilité de faire suivre ces documents à leurs éléments constitutifs ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de diffusion des documents</li> <li>• Système passif – notification de mise en ligne</li> <li>• Système actif – envoi des documents par e-mail <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Dossiers</li> </ul> </li> </ul>
	<p>Un système standard de classification des normes par domaine est-il utilisé pour faciliter l'accès aux normes pour les parties intéressées ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO online</li> </ul>
	<p>Comment les partenaires commerciaux et les autres organismes de normalisation sont-ils informés du programme de travail de l'ONN ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO online</li> <li>• Procédure de notification</li> </ul>



## Ouverture

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe J) (extrait partiel) La notification indiquera le nom et l'adresse de l'organisme à activité normative, ainsi que le nom et le numéro de la publication dans laquelle le programme de travail est publié, la période à laquelle le programme de travail s'applique et son prix (si elle n'est pas gratuite) et précisera comment et où elle peut être obtenue...

(paragraphe L) L'organisme à activité normative ménagera une période de 60 jours au moins aux parties intéressées du ressort territorial d'un Membre de l'OMC pour présenter leurs observations au sujet du projet de norme. Cette période pourra toutefois être raccourcie...

(paragraphe M) À la demande de ..., l'organisme à activité normative lui fournira ..., le texte d'un projet de norme qu'il aura soumis pour observations. Toute redevance perçue pour ce service, abstraction faite des frais réels d'expédition, sera la même pour les parties étrangères et pour les parties nationales.

	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	Comment veillez-vous à ce que les personnes qui souhaitent participer ou s'exprimer puissent le faire ? Comment veillez-vous à ne pas opérer de discrimination à l'égard d'un quelconque intérêt légitime en présence ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de notification</li> <li>• Processus d'acceptation des membres</li> <li>• Exigence relative aux frais</li> <li>• Mode de participation (réunions réelles ou virtuelles à l'aide d'outils TI ?)</li> </ul>
	Qu'entendez-vous par une représentation « légitime et appropriée » aux comités ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'adhésion en qualité de membre</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
Comités	Quelle est la composition actuelle des parties prenantes à vos comités ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers des TC</li> <li>• Système de classification des membres</li> <li>• Base de données</li> </ul>
	Quels processus avez-vous mis en place pour vous assurer que les experts au sein des comités miroir offrent une représentation équilibrée des intérêts nationaux ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen par les TC de la représentation et de la performance des comités miroir</li> <li>• Procédures pour les comités miroir</li> <li>• Composition des comités miroir et dossiers des participations</li> </ul>
	Comment veillez-vous à ce que les délégations présentes aux réunions de normalisation internationale agissent conformément au mandat du comité miroir représentatif ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation formelle du mandat</li> <li>• Soumission formelle des observations</li> <li>• Compte rendu des déplacements et recommandations</li> </ul>
	Les délais minimum (60 jours) pour permettre au public de soumettre ses observations avant l'approbation des normes nationales sont-ils respectés ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système formel pour enregistrer les projets téléchargés et les délais de clôture</li> <li>• Les écarts et exceptions (raccourcissement des délais de diffusion) sont dûment autorisés et consignés</li> <li>• Les procédures précisent les conditions dans lesquelles la diffusion peut être plus courte</li> </ul>
	Des processus sont-ils en place pour mobiliser plus largement les parties prenantes et pour surmonter les obstacles qui ont pu empêcher certains groupes de participer par le passé ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition des informations</li> <li>• Programmes et campagnes de sensibilisation</li> <li>• Publicité</li> <li>• Renforcement des capacités</li> </ul>
Organisation	Comment votre organisation obtient-elle au niveau stratégique le concours d'importants groupes de parties prenantes pour fixer ses orientations ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composition des structures de gouvernance (Conseils)</li> <li>• Comités consultatifs</li> </ul>



### Consensus et impartialité du processus décisionnel

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe H) (deuxième partie) ... Ces organismes feront aussi tous leurs efforts pour arriver à un consensus national au sujet des normes qu'ils élaborent.

	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	Comment démontrez-vous que le consensus a été obtenu avant la publication de toute norme nationale ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats ou votes</li> <li>• Toutes les réponses et tous les intérêts sondés sont inclus</li> </ul>
	Dans quels documents l'organisation s'engage-t-elle à élaborer ses normes selon un processus consensuel et comment le consensus est-il défini ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques</li> <li>• Législation habilitante</li> <li>• Mandat</li> </ul>
Comités	Comment vous assurez-vous que tous les intérêts concernés ont été impliqués dans l'élaboration de la norme ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers des comités</li> <li>• Dossiers des projets</li> <li>• Exigences d'équilibre ou de représentativité</li> </ul>
	Quelles pratiques suivez-vous pour prendre en compte les points de vue de toutes les parties et concilier toutes les divergences ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des présidents des comités</li> <li>• Règles de vote</li> <li>• Mécanismes d'appel</li> </ul>
	Comment les décisions sont-elles prises lorsqu'il n'est pas possible de concilier certains points de vue ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des présidents des comités</li> <li>• Mises aux votes et règles de vote</li> </ul>
	Comment les décisions sont-elles prises par le comité qui fait l'objet d'un appel ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanismes d'appel (processus et dossiers)</li> </ul>
Organisation	Quel est le mode de financement de l'organisation ? L'indépendance du processus de décision est-elle néanmoins assurée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptes</li> <li>• Rapport annuel</li> </ul>
	Quel est le statut juridique de l'organisme de normalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Législation habilitante/mandat ou accords définissant les structures de filières de rapport, les responsabilités et les dépendances</li> </ul>



### Pertinence et efficacité

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe E) ... L'organisme à activité normative fera en sorte que l'élaboration, l'adoption ou l'application des normes n'aient ni pour objet ni pour effet de créer des obstacles non nécessaires au commerce international.

(paragraphe I) ... Dans tous les cas où cela sera approprié, l'organisme à activité normative définira les normes basées sur les prescriptions relatives au produit en fonction des propriétés d'emploi du produit plutôt que de sa conception ou de ses caractéristiques descriptives.

	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	Comment identifiez-vous les nouveaux besoins en matière de normes ? Le mécanisme est-il plutôt proactif ou réactif ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le processus de planification stratégique               <ul style="list-style-type: none"> <li>Tient compte des impératifs économiques</li> <li>Prévoit des mesures ou des indicateurs de pertinence convenus et fixe des cibles d'amélioration</li> </ul> </li> <li>Plans d'action des TC</li> <li>Définitions claires des projets (éléments qui entrent dans le domaine d'application, éléments exclus)</li> </ul>
	Comment évaluez-vous la nécessité de certaines normes potentielles et leur aptitude à résoudre un problème concret ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil d'évaluation</li> </ul> Quels sont les paramètres surveillés ?

	Questions clés	Preuves ordinaires
	Comment vous assurez-vous que les normes publiées demeurent pertinentes et efficaces pour résoudre les problèmes qu'elles visent à traiter ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examens systématiques réguliers des normes</li> <li>Ce processus (procédure et formulaires) implique-t-il une évaluation de l'utilité du document au moment d'évaluer les différentes options (annulation, révision, confirmation)</li> </ul>
	Comment vous assurez-vous que les adoptions nationales de Normes internationales sont tenues à jour ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources d'information</li> <li>Alignement des informations sur les projets et des ressources d'information</li> <li>Évaluation formelle des programmes de travail respectifs</li> </ul>
	De quels mécanismes disposez-vous pour vous assurer que les normes n'entravent pas les nouvelles technologies ou les petits opérateurs ? Comment répondez-vous aux plaintes concernant l'équité des normes existantes ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique rédactionnelle – les normes devraient être fondées sur les résultats</li> <li>Politique en matière de brevets – considérations à prendre en compte lors du recours à des solutions brevetées ou spécifiées</li> <li>Traitement des plaintes et enregistrement des problèmes rencontrés</li> </ul>
	Quels sont les contrôles qualité en place pour vous assurer que les documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Ne limitent pas l'applicabilité de la norme à tout fournisseur ?</li> <li>N'imposent pas une technologie particulière ?</li> <li>Ne créent pas de discrimination à l'égard de certains acteurs ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus rédactionnel</li> <li>Processus d'examen technique</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
	Comment veillez-vous à ce que les clients achètent la norme répondant à leurs besoins?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de retours</li> <li>• Enquêtes de satisfaction clients/ plaintes</li> <li>• Assistance à la clientèle</li> <li>• Ressources d'information et conseils</li> <li>• Les clients qui achètent en ligne peuvent consulter le domaine d'application de la norme avant achat</li> </ul>

### Renforcement des capacités

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe F)... L'organisme à activité normative utilisera ces normes ou leurs éléments pertinents comme base des normes qu'il élabore, sauf lorsque ces normes internationales ou ces éléments sont inefficaces ou inappropriés.

(paragraphe G)... L'organisme à activité normative participera pleinement et de manière appropriée, dans les limites de ses ressources, à l'élaboration, par les organismes internationaux à activité normative compétents, de normes internationales concernant la matière pour laquelle il a adopté, ou prévoit d'adopter, des normes.

(paragraphe Q)... L'organisme à activité normative examinera avec compréhension les représentations au sujet du fonctionnement du présent Code qui émaneront d'organismes à activité normative ayant accepté le présent Code et ménagera des possibilités adéquates de consultation...

	Questions clés	Preuves ordinaires
<b>Projets</b>	Lorsque vous participez à l'échelon international, comment procédez-vous pour établir des structures locales représentatives (comités miroir) ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures relatives à l'établissement et à la composition des comités miroir</li> </ul>
<b>Comités</b>	Comment assurez-vous la promotion des normes et de la normalisation auprès de groupes qui ne connaissent peut-être pas le sujet (par ex., les PME) ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités de sensibilisation et de promotion</li> <li>• Tournées de présentation</li> <li>• Séances d'information</li> </ul>
	Comment vous adressez-vous aux nouveaux venus et aux personnes qui ne connaissent pas la normalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance et orientation des membres</li> <li>• Cours/supports de formation</li> </ul>
<b>Organisation</b>	Avez-vous des accords de coopération avec d'autres organismes de normalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilatéraux</li> <li>• Multilatéraux</li> <li>• Régionaux</li> </ul>
	Quelle assistance offrez-vous à d'autres ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articles</li> <li>• Rapports</li> </ul>
	Au cours des 12 derniers mois, à quels programmes de développement, des membres de votre personnel ont-ils participé ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes</li> </ul>



## Cohérence

Les dispositions de fond correspondantes de l'Annexe 3 de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les Obstacles techniques au commerce sont les suivantes :

(paragraphe H) ... L'organisme à activité normative [...] fera tous ses efforts pour éviter qu'il y ait duplication ou chevauchement des travaux d'autres organismes à activité normative du territoire national ou des travaux des organismes internationaux ou régionaux à activité normative compétents.

(paragraphe K) [...] fera tous ses efforts pour devenir membre de l'ISONET ...

	Questions clés	Preuves ordinaires
Projets	Comment vous assurez-vous que des normes ne sont pas en contradiction avec d'autres ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des contradictions au cours de la phase de la proposition de projet</li> <li>• Classification par sujets</li> <li>• Attribution de mots clés et de critères de recherche</li> </ul>
	Comment gérez-vous les normes remplacées ou annulées ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure d'annulation</li> <li>• Base de données, gestion du catalogue</li> </ul>
	Comment vous assurez-vous que deux comités n'élaborent pas des normes différentes sur le même sujet ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des contradictions au cours de la phase de la proposition de projet</li> <li>• Classification par sujets</li> </ul>
	Comment vérifiez-vous que des projets ne sont pas en contradiction avec des normes régionales ou internationales publiées, ou avec des projets en voie de finalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus d'approbation</li> <li>• Formulaire</li> <li>• Recherche d'information formelle</li> </ul>
	Comment suivez-vous les modifications des normes d'une édition à l'autre ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de contrôle des modifications</li> <li>• Les modifications font partie des données de la norme</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
	<p>Comment vous assurez-vous que les normes concordent avec la législation ?</p> <p>Qu'elles ne sont pas en contradiction avec le cadre juridique ?</p> <p>Que les spécifications techniques de la norme satisfont aux objectifs de la réglementation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de la législation</li> <li>• Implication d'autorités publiques dans les projets</li> </ul>
	<p>Si l'élaboration est sous-traitée à des SDO, comment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Approuvez-vous les propositions de projets ?</li> <li>◦ Approuvez-vous les normes en tant que normes nationales ?</li> <li>◦ Assurez-vous que deux groupes ne travaillent pas sur des normes traitant le même sujet ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accords de partenariat SDO</li> <li>• Mécanisme et processus d'approbation de projet</li> <li>• Processus d'approbation</li> <li>• Système de classification commun à tous les acteurs</li> </ul>
Organisation	<p>Existe-t-il un engagement visant à aligner les normes au niveau international ou régional en fonction de facteurs tels que des impératifs économiques ou des accords commerciaux ou de coopération régionaux et bilatéraux ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Engagement</li> </ul>
	<p>Existe-t-il des accords avec d'autres organismes qui établissent des normes avec lesquels vous souhaitez vous aligner ?</p> <p>Quelles sont les conditions d'adhésion des organisations ?</p> <p>Comment gérez-vous vos obligations ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accords</li> <li>• Procédure ou consignation par écrit des obligations</li> <li>• Accords de vente et de distribution</li> <li>• Rôle de liaison</li> </ul>

	Questions clés	Preuves ordinaires
<b>Projets</b>	Lorsque vous participez à l'échelon international, comment procédez-vous pour établir des structures locales représentatives (comités miroir) ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures relatives à l'établissement et à la composition des comités miroir</li> </ul>
<b>Comités</b>	Comment assurez-vous la promotion des normes et de la normalisation auprès de groupes qui ne connaissent peut-être pas le sujet (par ex., les PME) ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités de sensibilisation et de promotion</li> <li>• Tournées de présentation</li> <li>• Séances d'information</li> </ul>
	Comment vous adressez-vous aux nouveaux venus et aux personnes qui ne connaissent pas la normalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance et orientation des membres</li> <li>• Cours/supports de formation</li> </ul>
<b>Organisation</b>	Avez-vous des accords de coopération avec d'autres organismes de normalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilatéraux</li> <li>• Multilatéraux</li> <li>• Régionaux</li> </ul>
	Quelle assistance offrez-vous à d'autres organisations ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articles</li> <li>• Rapports</li> </ul>
	Au cours des 12 derniers mois, à quels programmes de développement, des membres de votre personnel ont-ils participé ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes</li> </ul>

## DROIT STATUAIRE 2

### Vendre les normes et publications de l'ISO, et utiliser le droit d'auteur, ainsi que le nom et le logo de l'ISO

#### Normes et publications de l'ISO

En tant que membre à part entière ou membre correspondant, il vous appartient de diffuser les normes ISO dans votre pays. Pour ce faire, vous pouvez les vendre directement à vos clients, vous appuyer sur un distributeur local ou faire appel à l'équipe des ventes du Secrétariat central de l'ISO.

Notre équipe Marketing, Communication et Information est à votre disposition pour vous aider dans vos activités de promotion et de ventes des normes et publications de l'ISO dans votre pays. Nous vous communiquons des informations concernant notamment les meilleures ventes de normes actuelles et potentielles, les données marketing, des idées de stratégies marketing, y compris des idées pour la segmentation des produits et clients afin que vous puissiez organiser vos activités commerciales, établir des liens avec vos clients et concevoir des services et produits qui correspondent à leurs besoins.

En outre, le Secrétariat central de l'ISO peut mettre à votre disposition des outils tels que le répertoire des normes ISO proposées en différents formats (le serveur ISOSTD), un service de flux avec les données bibliographiques associées aux normes ISO pour vous permettre de constituer et mettre à jour vos catalogues, un outil de filigranage pour vous aider à renforcer la protection du droit d'auteur attaché aux normes ISO.

Nicolas Fleury, Directeur, Marketing, Communication et Information, vous aide à **vendre** les normes et publications de l'ISO, et à **utiliser** le droit d'auteur et les marques de l'ISO. Vous pouvez le contacter à [fleury@iso.org](mailto:fleury@iso.org)

Vous pouvez également recourir aux magasins en ligne ISOLutions, une solution rapide et facile qui permet aux clients dans votre pays d'acheter des normes ISO en ligne en passant par votre site Web, pour autant que vous respectiez les obligations prévues dans le document *ISO POCOSA 2012* qui énonce la politique en matière de droit d'auteur et la politique commerciale de l'ISO.

Nous proposons également des formations en matière de marketing, ventes et communication – notamment sur les nouveaux magasins en ligne ISOLutions – pour vous aider à mettre en place vos activités de marketing et de communication, et à respecter vos engagements quant à la protection du droit d'auteur de l'ISO. Des cours de formation sont proposés aux membres à part entière et aux membres correspondants et peuvent être organisés au Secrétariat central de l'ISO, à Genève, ou ailleurs, dans le cadre d'une formation régionale. Des formations personnalisées peuvent également être organisées.

Pour en savoir plus, contactez Nicolas Fleury à l'adresse suivante : [fleury@iso.org](mailto:fleury@iso.org)

## Utilisation du droit d'auteur et des marques de l'ISO

Le modèle économique de l'ISO repose en grande partie sur les recettes des ventes de normes et les redevances d'exploitation du **droit d'auteur** sur les normes ISO. Nos **marques** – le nom et le logo de l'ISO – distinguent nos produits et services de ceux des autres organisations. Vous êtes tenus de protéger le droit d'auteur et les marques de l'ISO et de lutter contre les atteintes dans votre pays. Source de confusion, toute utilisation non autorisée est dommageable pour le modèle économique de l'ISO et pour la bonne image de l'ISO.

Holger Gehring, Conseiller juridique, vous aide à **protéger** le droit d'auteur et les marques de l'ISO. Vous pouvez le contacter à [gehring@iso.org](mailto:gehring@iso.org) ou [logo@iso.org](mailto:logo@iso.org)

## Vos droits en terme de vente des normes et publications de l'ISO, et d'utilisation du droit d'auteur et des marques ISO, dépendent de votre catégorie de membre :

	Membres à part entière	Membres correspondants	Membres abonnés
Téléchargement, sur le serveur ISOSTD, de normes ISO au format Word, PDF, XML et e-pub pour adoption nationale, traduction ou vente	Oui	Oui	Non
Reproduction, traduction ou adaptation de publications commerciales (autres que normes ISO) en vue de leur revente à votre clientèle	Oui	Oui	Non



Reproduction, adaptation et traduction de publications et de vidéos promotionnelles de l'ISO pour un usage local	Oui	Oui	Non
Réutilisation de contenus (actualités et pages publiées sur le site Web de l'ISO)	Oui	Oui	Oui
Utilisation du nom et du logo de l'ISO	Oui	Oui	Non, sauf pour promouvoir votre adhésion à l'ISO

**Lorsque vous vendez des normes et publications de l'ISO ou utilisez le droit d'auteur, le nom ou le logo de l'ISO, vous devez impérativement :**

- Respecter les politiques de l'ISO en matière de distribution des publications de l'ISO et de protection du droit d'auteur énoncées dans *ISO POCOSA 2012*, ainsi que les politiques de l'ISO en matière de protection et d'utilisation des marques de l'ISO, énoncées dans *ISO/GEN 31:2010*

## DROIT STATUAIRE 3

### Participer à l'élaboration des orientations politiques de l'ISO

L'ISO compte trois Comités chargés de l'élaboration d'orientations politiques : le **CASCO**, le **COPOLCO** et le **DEVCO**.

#### **CASCO : le Comité pour l'évaluation de la conformité**

Les activités d'évaluation de la conformité consistent à vérifier la conformité de produits, services et systèmes. Les processus d'évaluation de la conformité vérifient la conformité des produits et services à des normes, à des règlements et à d'autres spécifications. Cette opération permet de s'assurer que les produits et services tiennent leurs promesses et bâtissent la confiance des consommateurs. Pour la passation de marchés, les pouvoirs publics et les acheteurs invitent souvent à soumissionner uniquement les fabricants et prestataires de services qui satisfont aux exigences d'évaluation de la conformité.

Les **membres du CASCO** élaborent des politiques sur des domaines d'action comme la reconnaissance et l'acceptation mutuelles des systèmes nationaux et régionaux d'évaluation de la conformité. Le CASCO élabore également des normes sur l'évaluation de la conformité et des guides destinés aux organismes de certification procédant à la certification de produits, processus, services et systèmes de management, ainsi qu'aux laboratoires d'essai, organismes d'inspection et organismes d'accréditation.

Le Groupe du Président du CASCO pour les Politiques et la Coordination compte dix représentants de membres de l'ISO et d'organisations en liaison. Il coordonne les activités des **sous-comités et groupes de travail du CASCO**.

Pour en savoir plus sur l'évaluation de la conformité, vous pouvez lire notre brochure *Bâtir la confiance*. Pour tout renseignement complémentaire ou pour devenir membre du CASCO, contactez Sean MacCurtain, Secrétaire du CASCO, à l'adresse [maccurtain@iso.org](mailto:maccurtain@iso.org) ou [casco@iso.org](mailto:casco@iso.org)



Pour en savoir plus ou pour devenir membre du COPOLCO, contactez Dana Kissinger-Matray, Secrétaire du COPOLCO, à l'adresse [kissinger@iso.org](mailto:kissinger@iso.org) ou [copolco@iso.org](mailto:copolco@iso.org)

### **COPOLCO : le Comité pour la politique en matière de consommation**

Le **COPOLCO** coordonne la participation des consommateurs au processus d'élaboration des normes à l'échelon international, constitue un lieu d'échange sur les meilleures pratiques pour la participation des consommateurs au niveau national et donne des avis à l'ISO quant au point de vue des consommateurs sur des questions en matière de politiques et de normalisation.

#### **Les membres du COPOLCO :**

- Échangent des informations sur la façon d'aider les consommateurs à tirer avantage de la normalisation et sur des sujets liés à la participation des consommateurs aux activités de normalisation
- Formulent pour l'ISO des politiques et des propositions de normes orientées consommateur
- Canalisent, au sein du système ISO, les points de vue des consommateurs

Pour de plus amples informations, lisez nos publications : *L'ISO et les consommateurs, Impliquer les consommateurs : Pourquoi et comment – Recommandations pratiques à l'intention des organisations élaboratrices de normes et Votre voix compte : pourquoi participer à la normalisation... et comment participer.*

Essayez également notre didacticiel interactif en ligne **Les consommateurs et les normes: un partenariat pour un monde meilleur.**

Le Groupe du Président du COPOLCO est ouvert aux membres motivés du COPOLCO soucieux d'aider la Présidente dans l'exercice du mandat du **COPOLCO**.

### **DEVCO : le Comité pour les questions relatives aux pays en développement**

Le **DEVCO** est le Comité pour les questions relatives aux pays en développement. C'est un lieu d'échange de vues pour les pays développés et en développement.

Les **membres du DEVCO** se réunissent chaque année pour :

- Identifier les besoins de normalisation des pays en développement
- Recommander des moyens d'action pour aider les pays en développement à répondre à ces besoins
- Suivre la mise en application du **Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement**

Par le biais de formations, le DEVCO aide les membres de pays en développement à renforcer leurs capacités et à mieux comprendre le processus de normalisation.

Le Groupe consultatif du Président du DEVCO (CAG), composé de 11 membres de l'ISO, suit la mise en œuvre du Plan d'action pour les pays en développement.

Pour plus d'informations ou pour devenir membre du DEVCO, contactez [academy@iso.org](mailto:academy@iso.org).





Vos droits en termes de participation à l'élaboration des politiques de l'ISO dépendent de votre catégorie de membre :

	Membres à part entière	Membres correspondants	Membres abonnés
Être membre participant	Oui, dans les trois comités	Non	Non
Être membre observateur	Oui, dans les trois comités	Oui, dans les trois comités	Non
Désigner des experts à un groupe de travail du CASCO, du COPOLCO ou du DEVCO	Oui	Non	Non
Faire partie du Groupe du Président du CASCO, du COPOLCO ou du DEVCO	Oui	Non	Non

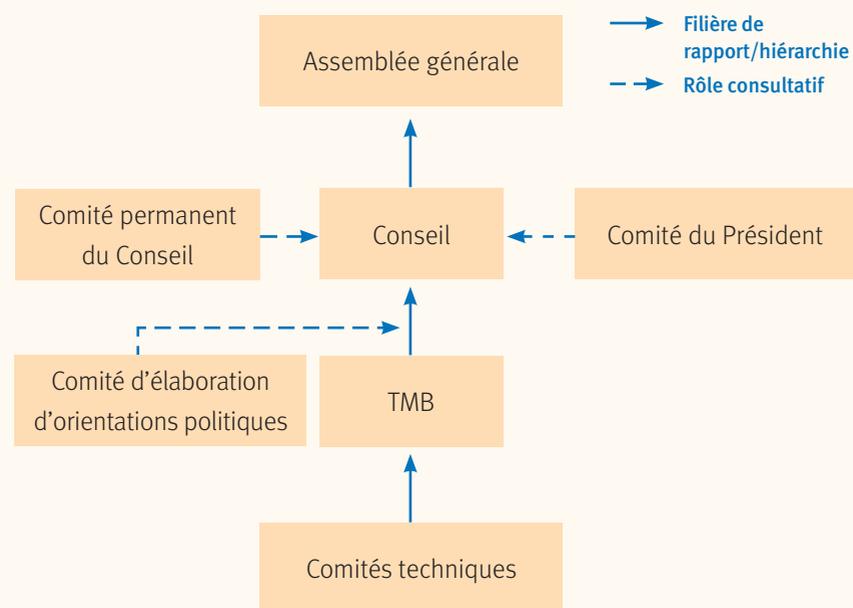
## DROIT STATUAIRE 4

### Participer à la gouvernance de l'ISO

Les organes de gouvernance de l'ISO sont constitués de membres de l'ISO.

#### Assemblée générale de l'ISO

L'Assemblée générale de l'ISO est la plus haute instance de gouvernance de l'ISO. Ses **décisions** se basent en règle générale sur des recommandations du Conseil.



L'Assemblée générale – dont le mandat est défini à l'Article 6 des *Statuts de l'ISO* et le fonctionnement régi par les *Règles de procédure* – se réunit une fois par an dans différents pays. Tous les membres de l'ISO participent à l'Assemblée générale. Dynamique et interactif, cet événement rassemble des décideurs du monde de la normalisation et permet aux membres d'échanger leurs idées et de façonner l'avenir de l'ISO.

### Conseil de l'ISO

Le Conseil de l'ISO, qui se réunit deux fois par an, prend la plupart des **décisions** de gouvernance. Son mandat est défini à l'Article 7 des *Statuts* et son fonctionnement est régi par les *Règles de procédure*. Le Conseil est composé de 20 membres de l'ISO, des **Dirigeants de l'ISO** et des **Présidents des Comités chargés de l'élaboration d'orientations politiques** – le CASCO, le COPOLCO et le DEVCO. Deux Comités permanents, composés de membres du Conseil, donnent des avis sur les questions financières, stratégiques et politiques.

### Comité du Président de l'ISO

Le Comité du Président est composé des **Dirigeants de l'ISO**. Il donne des avis au Conseil de l'ISO, fait rapport au Conseil de l'ISO, et contrôle l'efficacité des processus de gouvernance de l'ISO; supervise la mise en œuvre des décisions prises par le Conseil de l'ISO et l'Assemblée générale de l'ISO; coordonne les activités des comités de gouvernance de l'ISO; et agit en qualité de comité de présentation des candidatures pour les fonctions dirigeantes de l'ISO.

Le Président de l'ISO est élu par l'Assemblée générale; les Vice-présidents sont nommés par l'Assemblée générale; le Secrétaire général de l'ISO et le Trésorier de l'ISO sont nommés par le Conseil.

### Bureau de gestion technique

Les travaux techniques de l'ISO sont gérés par le **Bureau de gestion technique** (TMB) qui relève du Conseil de l'ISO. Le TMB, qui est composé de 15 membres, est présidé par la Vice-présidente de l'ISO (gestion technique). Le TMB est chargé de la gestion de la structure des comités techniques, de la planification stratégique, de la coordination, des performances et de la surveillance des activités des comités. Le TMB veille également au respect des règles – appelées « Directives » – relatives à l'élaboration des Normes internationales.

Pour en savoir plus sur l'Assemblée générale de l'ISO, le Conseil de l'ISO ou le Comité du Président, contactez José Baltar, Chef, Gouvernance, et Secrétaire du Comité du Président, à l'adresse [gov@iso.org](mailto:gov@iso.org)

Pour en savoir plus, contactez Sophie Clivio, Secrétaire du TMB, à l'adresse [tmb@iso.org](mailto:tmb@iso.org)



**Vos droits en termes de participation à la gouvernance de l'ISO dépendent de votre catégorie de membre :**

	Membres à part entière	Membres correspondants	Membres abonnés
<b>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE</b>			
Assister à l'Assemblée générale	Oui	Oui	Oui
Proposer des points à l'ordre du jour de l'Assemblée générale	Oui	Oui	Oui
Intervenir à la séance plénière de l'Assemblée générale	Oui	Oui	Oui
Voter à l'Assemblée générale	Oui	Non	Non
<b>CONSEIL</b>			
Présenter des candidatures pour siéger au Conseil	Oui	Non	Non
Siéger au Conseil et à un Comité permanent du Conseil	Oui	Non	Non
<b>COMITÉ DU PRÉSIDENT</b>			
Être nommé en qualité de Dirigeant de l'ISO et siéger au Comité du Président	Oui	Non	Non
<b>TMB</b>			
Présenter des candidatures pour siéger au TMB	Oui	Non	Non
Être membre du TMB	Oui, si vous avez une fonction dirigeante	Non	Non

**Lorsque vous participez à la gouvernance de l'ISO, vous devez impérativement :**

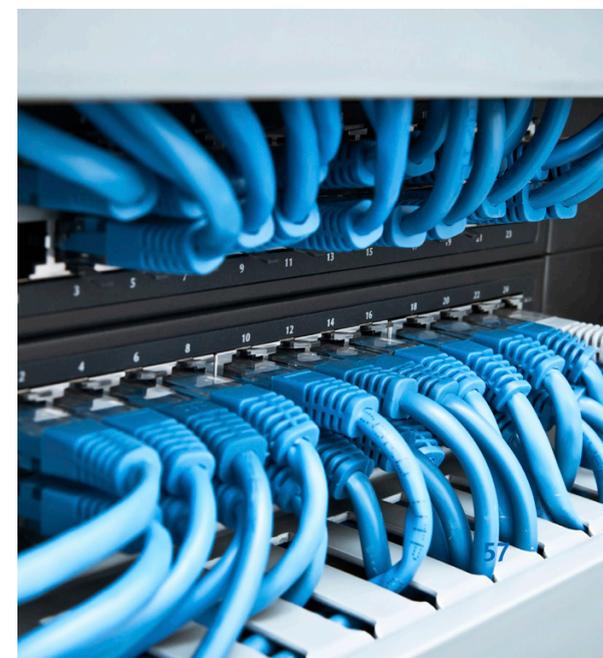
- Agir au nom de tous les membres de l'ISO (Conseil ou TMB)

## **Politique de l'ISO en matière de confidentialité des données des membres**

Dans le système mondial et participatif de l'ISO, la transparence augmente et le volume des informations partagées ne cesse d'augmenter. Or, la protection des « Données personnelles » (noms, courriels, adresses, numéros de téléphone, etc.) étant devenue un sujet de préoccupation croissant, de nombreux gouvernements ont instauré des réglementations plus strictes pour nous protéger contre l'utilisation malveillante ou abusive de nos données.

L'ISO, comme toutes les entités juridiques, se doit de respecter la législation en matière de confidentialité des données. La Résolution du Conseil 29/2013 a adopté une nouvelle politique en matière de confidentialité des données des membres de l'ISO pour protéger les données de chacun au sein du système de l'ISO. Nous pouvons ainsi – le Secrétariat central et les membres de l'ISO – être en conformité avec la législation applicable.

Pour toutes questions, veuillez contacter l'équipe Membres de l'ISO, à l'adresse [memb@iso.org](mailto:memb@iso.org)





# Avantages pour les membres de l'ISO

---

À vos droits statutaires de membre, viennent s'ajouter un certain nombre d'avantages associés à votre catégorie de membre.

Ceux-ci comprennent :

- Outils et services TI
- ISO Academy
- Soutien pour la communication et la promotion des normes

## Outils et services TI

**ISO Connect : <https://connect.iso.org>**

**Pour suivre les dernières actualités, les nouveaux événements et projets de l'ISO, ISO Connect est ouvert à toute personne au sein du système ISO (membres, présidents, secrétaires, experts, etc.) Identifiez-vous en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe qui vous servent à accéder au Répertoire général de l'ISO.**

Le Secrétariat central de l'ISO met à la disposition des membres un grand nombre d'outils TI (technologies de l'information) pour vous permettre de réaliser efficacement vos travaux de normalisation nationale et internationale. Vous pouvez utiliser tout ou partie des services TI en tant que de besoin, et selon votre catégorie de membre.

Pour plus de précisions : **<https://connect.iso.org/x/eIAw>**

### **Les outils TI de l'ISO sont notamment :**

- Outils et services pour vos travaux d'élaboration de Normes **internationales**. Gratuits et avec l'assistance d'un helpdesk qui connaît votre domaine. (Contactez [helpdesk@iso.org](mailto:helpdesk@iso.org)). Pour plus de précisions sur ces outils et services : **<https://connect.iso.org/x/eIAw>**

- ISolutions : services hébergés par l'ISO, pour vous aider dans vos travaux au niveau **national**. Les ISolutions facilitent les travaux de normalisation nationale et régionale des membres, grâce à des solutions TI étroitement intégrées. Nos services hébergés comprennent maintenant des *solutions pour l'élaboration des normes, la publication et les produits, et le marketing et les ventes* (y compris les Webstores nationaux). Pour plus de précisions : **<https://connect.iso.org/x/flAw>**
- Services d'interface permettant aux membres de l'ISO et à leurs partenaires d'**échanger** des informations et des données avec les services informatiques de l'ISO. Pour plus de précisions : **<https://connect.iso.org/x/d4Aw>**
- Gouvernance et soutien pour des initiatives communes liées aux TI, comme la gestion des contrats d'**achat** groupés avec les fournisseurs. Pour plus de précisions : **<https://connect.iso.org/x/J4Aw>**

Pour toute aide, contactez :  
**[helpdesk@iso.org](mailto:helpdesk@iso.org)**

#### **Pour accéder aux outils TI**

**Pour enregistrer les noms des membres de votre personnel et de vos experts dans le système ISO et accéder aux outils TI de l'ISO, vous devez au préalable nommer un administrateur des utilisateurs qui gèrera les comptes de ces derniers et leurs rôles au sein des comités par l'intermédiaire du Répertoire général de l'ISO.**

- Pour les outils et services TI de l'ISO destinés aux travaux de normalisation **internationaux** : **<https://login.iso.org>**
- Pour les services hébergés ISolutions destinés aux travaux de normalisation **nationaux** et **régionaux** : **<https://isolutions.iso.org>**



### Autres outils utiles

- **www.ISO.org**, le site Web public de l'ISO, couvre tous les aspects des travaux de l'ISO
- **WebEx**: ce service de conférence Web est **proposé gratuitement** aux membres de l'ISO, comités techniques et sous-comités, groupes de travail et experts pour tous les **travaux relatifs à l'ISO**. Pour savoir comment obtenir un compte, planifier une réunion et plus : **<https://connect.iso.org/x/ZoAw>**
- **WebEx pour les pays en développement**: l'ISO offre aux membres à part entière et aux membres correspondants des pays en développement l'usage **gratuit** et **illimité** de notre service de conférence Web pour leurs travaux de normalisation **nationaux**. Pour en savoir plus : **<https://connect.iso.org/x/koAw>**
- L'OBP (**Online Browsing Platform**) facilite l'accès au contenu actualisé des normes ISO, symboles graphiques, codes et termes et définitions. Pour avoir un aperçu du contenu des normes, lancez des recherches dans les documents et naviguez sans peine d'une norme à l'autre : **[www.iso.org/obp](http://www.iso.org/obp)**



### Formation aux outils TI

Nous proposons des formations pour vous aider à utiliser les outils et applications TI de l'ISO. Les formations sont ouvertes à tous les membres de l'ISO et peuvent être organisées au Secrétariat central à Genève, ou ailleurs sur demande.

Pour en savoir plus, contactez David Ratcliffe à l'adresse **[ratcliffe@iso.org](mailto:ratcliffe@iso.org)**

### Soutien et suivi

Pour obtenir une aide ou des conseils sur les outils et services TI de l'ISO, merci de contacter notre Helpdesk international à **[helpdesk@iso.org](mailto:helpdesk@iso.org)**. Vous pouvez aussi nous faire part de vos besoins en TI en contactant le groupe **ISource** (pour leurs coordonnées : **<https://connect.iso.org/x/b4Aw>**).

Ou prenez contact avec David Ratcliffe, Directeur, Technologies de l'information et e-services : **[ratcliffe@iso.org](mailto:ratcliffe@iso.org)**

## ISO Academy

L'ISO Academy propose un soutien aux membres dans deux principaux domaines : le renforcement des capacités, et l'enseignement et la recherche.

### 1. Renforcement des capacités

Dans le cadre du Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement, l'ISO Academy propose des services de formation, de renforcement institutionnel et d'assistance technique au niveau national sur un large éventail de sujets, pour vous aider, ainsi que vos experts et d'autres parties prenantes qui ont des rôles clés dans la normalisation, à :

- Renforcer vos capacités afin que vous puissiez exercer vos responsabilités en matière de normalisation
- Combler les lacunes de vos processus nationaux d'élaboration des normes et de votre gouvernance
- Apprendre à utiliser les normes pour relever des défis mondiaux
- Faire bénéficier votre pays des avantages du commerce international

Certains cours se tiennent à Genève, d'autres sont organisés au niveau régional. Nous organisons aussi pour les membres, des formations adaptées au niveau régional et dans les pays.

Pour plus de précisions sur l'ISO Academy, contactez [academy@iso.org](mailto:academy@iso.org)

### 2. Recherche et enseignement de la normalisation

Divers matériels, outils et services sont à la disposition des membres de l'ISO pour les aider à analyser, démontrer et communiquer les avantages économiques et sociaux de la normalisation ; et à développer et promouvoir l'enseignement de la normalisation dans les universités et d'autres types d'écoles.

#### Recherche et supports de communication sur les avantages des normes

L'ISO a élaboré un ensemble complet de supports à l'intention des membres de l'ISO, décrivant les avantages économiques et sociaux des normes, notamment des études de cas, des présentations PowerPoint, des clips vidéo, des lignes directrices et des outils méthodologiques, pour qu'ils puissent démontrer, à l'aide d'exemples, aux dirigeants et aux parties prenantes, la valeur des normes. Les lignes directrices et outils de cette méthodologie peuvent être utilisés pour réaliser d'autres recherches et d'autres études. Les experts du Secrétariat central de l'ISO peuvent aider les membres pour l'utilisation de ces ressources et pour effectuer des recherches et des analyses dans ce domaine.





### Enseignement de la normalisation

L'ISO a constitué des répertoires de références bibliographiques sur les matériels pédagogiques utilisés dans les universités et autres types d'établissements d'enseignement ; d'informations sur les initiatives nationales en matière d'enseignement de la normalisation ; de renseignements bibliographiques sur les études concernant le lien entre la normalisation et l'innovation.

Les membres de l'ISO peuvent également accéder au matériel d'enseignement mis au point par l'ISO pour le programme de Master « Normalisation, réglementation sociale et développement durable » de l'Université de Genève.

Des ateliers régionaux rassemblent des experts de la normalisation, les organismes nationaux de normalisation et les milieux universitaires pour partager leurs expériences, promouvoir la collaboration et développer les meilleures pratiques de normalisation dans le cadre de programmes d'études. La publication *Teaching Standards* (en anglais) présente les principales raisons pour lesquelles la normalisation devrait être intégrée en tant que sujet d'étude dans les programmes d'enseignement universitaire et décrit les approches suivies pour aborder les sujets liés à la normalisation dans différentes disciplines. Elle présente les différentes formes de coopération entre les organismes nationaux de normalisation et les universités et propose une feuille de route que les organismes nationaux de normalisation peuvent suivre pour développer ou renforcer leur collaboration avec les établissements d'enseignement.

### Soutien pour la communication et la promotion des normes

Le Secrétariat central de l'ISO met à votre disposition des matériels de communication et des formations pour vous aider à communiquer sur les activités de l'ISO et à promouvoir la normalisation et les normes auprès de vos parties prenantes.

#### Matériel de communication

Nous publions régulièrement des matériels de communication sur la normalisation internationale, les normes et les avantages qu'elles apportent. Ces matériels sont conçus pour vous aider en tant que membre de l'ISO à promouvoir la normalisation auprès de vos parties prenantes. Ils comprennent notamment :

- Les actualités publiées sur [ISO.org](http://www.iso.org) ([www.iso.org/iso/news\\_index.htm](http://www.iso.org/iso/news_index.htm)) que vous pouvez republier sur votre propre site Web, ou dans un bulletin d'information ou un magazine, soit sous leur forme originale, soit en les adaptant à votre contexte national. La plupart des images que nous utilisons sont achetées exclusivement pour notre site Web, ISO.org. Si vous souhaitez illustrer le texte, vous devez donc utiliser vos propres images
- Les articles du magazine [ISOfocus](http://www.iso.org/iso/iso_magazines) ([www.iso.org/iso/iso\\_magazines](http://www.iso.org/iso/iso_magazines)) que vous pouvez réutiliser dans votre propre magazine ou sur votre site Web, sous leur forme originale ou sous une forme adaptée  
Faites-nous part de votre intention d'adapter le magazine dans votre langue et nous vous communiquerons les fichiers originaux.

Pour les publications d'information, prenez contact avec [mcidist@iso.org](mailto:mcidist@iso.org) pour commander le nombre d'exemplaires dont vous avez besoin. Pour obtenir le fichier source, veuillez vous adresser à [comm-graphics@iso.org](mailto:comm-graphics@iso.org)

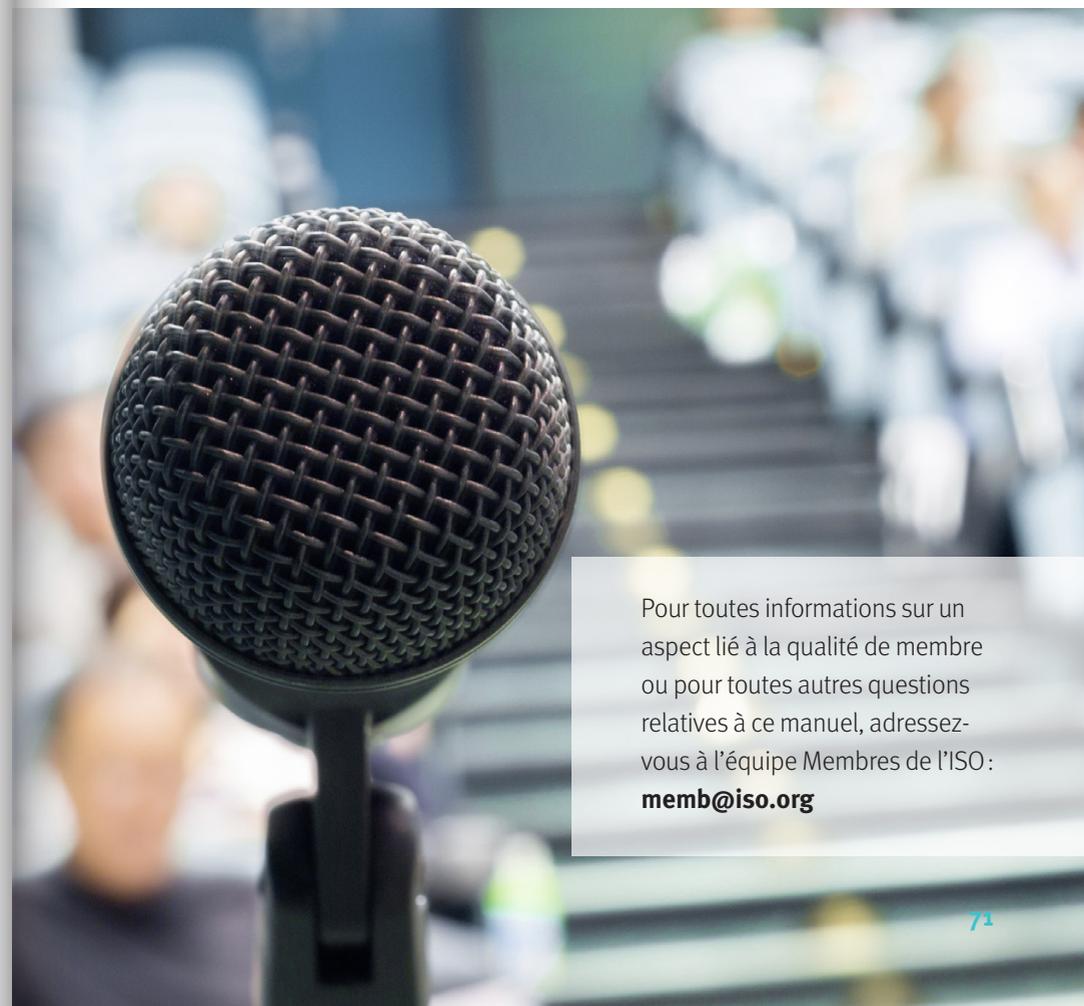
Pour tout retour d'information concernant les matériels existants ou toute autre demande future, prenez contact avec Katie Bird, Chef, Communication, à [bird@iso.org](mailto:bird@iso.org)

- Les **vidéos** sur la chaîne YouTube de l'ISO ([www.youtube.com/PlanetISO](http://www.youtube.com/PlanetISO)). Vous pouvez intégrer des vidéos de la chaîne ISO YouTube sur votre site Web. Bon nombre de nos vidéos sont déjà sous-titrées en français et parfois dans d'autres langues. Pour obtenir les fichiers originaux des vidéos en vue de les republier ou d'y ajouter des sous-titres, veuillez contacter [comm-graphics@iso.org](mailto:comm-graphics@iso.org).
- Le contenu diffusé sur les canaux de **médias sociaux** comme Twitter et Facebook, que vous pouvez également partager sur vos propres canaux. Pour plus d'informations sur les médias sociaux, veuillez consulter nos directives en la matière et les vidéos d'introduction disponibles sous le lien suivant : <https://connect.iso.org/x/CQBsaW>
- Les publications d'information, telles que *L'ISO en bref, 10 atouts pour les PME* et bien d'autres encore. Vous pouvez communiquer des exemplaires imprimés de toutes nos publications gratuites à vos propres parties prenantes. Vous avez, par ailleurs, la possibilité d'établir votre propre version nationale de ces publications dans votre langue, en ajoutant votre logo et vos coordonnées.

Pour plus d'informations sur le programme de ces manifestations, contactez Katie Bird à [bird@iso.org](mailto:bird@iso.org) ou Régis Brinster à [brinster@iso.org](mailto:brinster@iso.org)

## Formation

Nous organisons chaque année des séances de formation régulières en marketing et communication, dans différentes régions du monde, sur des sujets aussi divers que la communication numérique, l'élaboration d'une stratégie de communication ou comprendre POCOSA.



Pour toutes informations sur un aspect lié à la qualité de membre ou pour toutes autres questions relatives à ce manuel, adressez-vous à l'équipe Membres de l'ISO : [memb@iso.org](mailto:memb@iso.org)

## Organisation internationale de normalisation

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

**iso.org**

+41 22 749 01 11

central@iso.org

© ISO, 2015  
Tous droits réservés

ISBN 978-92-67-20611-0

