



**Secrétariat central de l'ISO**

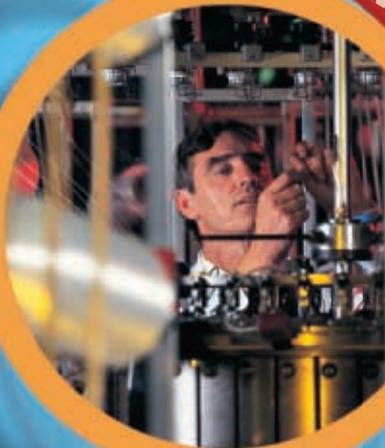
1, rue de Varembé  
Case postale 56  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 733 34 30  
E-mail [central@iso.org](mailto:central@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

ISBN 92-67-20391-6  
© 2004-04/1 200

Imprimé en Suisse

ACTION CIBLÉE



V i s i o n g l o b a l e



Rapport annuel 2003

# L'ISO et la normalisation internationale

*L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. Elle est composée des organismes nationaux de normalisation de 146 pays grands et petits, industrialisés et en développement, de toutes les régions du monde. L'ISO élabore des normes techniques d'utilisation volontaire qui donnent une valeur ajoutée à tous les types d'activités économiques.*

*Les normes ISO contribuent à un développement, à une production et à une livraison des produits et services plus efficaces, sûrs et respectueux de l'environnement, ainsi qu'à des échanges facilités et plus équitables entre les pays. Les normes ISO protègent les utilisateurs et les consommateurs et, à maints égards, leur simplifient la vie.*

*L'ISO n'élabore que des normes qui sont exigées par le marché. Les travaux sont réalisés par des experts du monde industriel, technique ou économique qui ont demandé lesdites normes et qui les appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'associer d'autres spécialistes comme les représentants d'agences gouvernementales, d'organisations de consommateurs, des milieux académiques et de laboratoires d'essais.*

*Publiées sous la désignation de Normes internationales, les normes ISO représentent un consensus international sur l'état de l'art dans la technologie concernée.*

## Sommaire

<b>D</b> u tableau d'ensemble à l'infime détail	1
<b>L</b> a voix des partenaires	1
<b>F</b> aciliter l'échange international des biens, des services et des savoir-faire	3
<b>D</b> éveloppement durable	5
<b>C</b> ommuniquer, informer, éduquer	7
<b>D</b> es normes pour l'entreprise, les gouvernements et la société	8
<b>D</b> e la spécificité à la grande vision	10
<b>S</b> tructure de l'ISO	12
<b>P</b> ersonnalités dirigeantes	13
<b>M</b> embres	14
<b>É</b> tat financier	16

**Rapport annuel de l'ISO 2003**

***ISO Annual Report 2003***

ISBN 92-67-20391-6

Excepté les photos de la page 6 (UNIDO),  
toutes les photos : ISO.

Création et graphisme :  
Relations publiques,  
Secrétariat central de l'ISO

Imprimé en Suisse

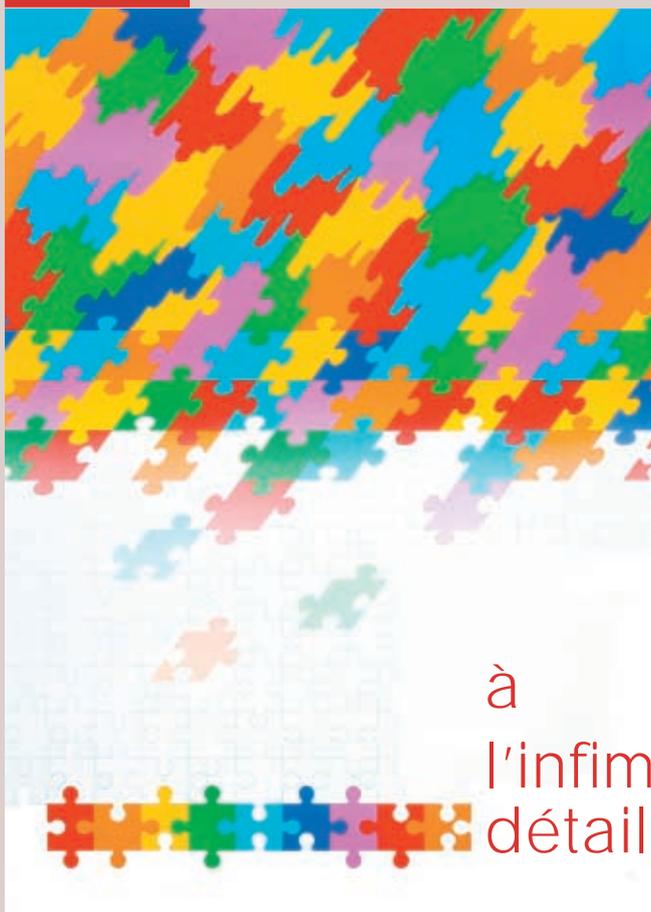
© 2004-04/1200

## Action ciblée

# V I S I O N G L O B A L E



Du tableau d'ensemble



à  
l'infime  
détail

La normalisation commence par une vision ambitieuse : transformer des critères hautement valorisés comme la qualité, l'écologie, la sécurité, l'économie, la fiabilité, la compatibilité, l'interopérabilité, l'efficacité et l'efficacité en attributs réels des produits et services qui sont fabriqués, livrés, achetés, utilisés sur le lieu de travail, à la maison ou dans le jeu.

Pour accomplir cette transformation, la normalisation développe sa vision, lors de la conception, de la fabrication ou de la fourniture, en caractéristiques spécifiques et concrètes qui sont pertinentes pour un produit ou service donné et d'application pratique. La normalisation est donc une combinaison de vision et d'action.

Vision et action ont été, en 2003, les thèmes principaux de l'ISO. Naturellement, l'arrivée d'un nouveau Secrétaire général, M. Alan Bryden, a donné une nouvelle impulsion à l'ISO. Un contexte approprié était ainsi créé pour que l'organisation explore l'horizon stratégique et définisse la marche à suivre pour les années à venir, tout en agissant pour faire progresser les objectifs déjà identifiés.



La voix  
des  
partenaires

### ISO Horizon 2010

L'ISO a lancé la consultation la plus complète qu'elle ait jamais menée auprès de ses parties prenantes dans le monde afin de développer le plan stratégique qui guidera l'organisation pour la période 2005-2010. Les instituts nationaux membres de l'ISO ont été invités à apporter leurs contributions, sur la base d'une consultation des partenaires dans leur pays, pour assurer la plus large participation possible à l'élaboration du plan stratégique, dont l'adoption est prévue à l'Assemblée générale de l'ISO de 2004. La consultation, qui a englobé d'importantes organisations internationales, a recherché des contributions concernant l'ISO, ses activités présentes et les attentes futures de ses parties prenantes. Elle porte sur 12 domaines principaux :

1. **Domaine** d'activité de l'ISO
2. **Participation des parties prenantes**
3. **Pertinence pour le marché mondial** des normes de l'ISO
4. **Participation des pays en développement**
5. **Collaboration avec la CEI (Commission électrotechnique internationale) et l'UIT-T (secteur de la normalisation de l'Union internationale des télécommunications)**

6. **Inclusivité** de l'approche de l'ISO dans ses relations avec d'autres organisations internationales et organisations à activités normatives
7. **Utilisation des normes ISO en relation avec les règlements techniques**
8. **Fournir un soutien à l'évaluation de la conformité** – le processus consistant à démontrer que les produits, matériaux, processus, systèmes ou personnels sont en conformité aux normes, règlements ou autres spécifications pertinentes
9. **Processus et produits** de l'ISO – les méthodes de travail de l'organisation et l'éventail des normes et autres types d'accord qu'elle fournit
10. Utilisation **d'outils TI** par l'ISO pour élaborer des normes et fournir d'autres services
11. **Éducation et communication**
12. **Ressources et services fournis par le Secrétariat central de l'ISO.**



Alan Bryden a fait observer: «La large consultation que nous avons lancée pour mettre à jour notre stratégie est, me semble-t-il, une première pour l'ISO. Elle nous permet d'appliquer concrètement notre norme ISO 9004:2000 relative aux améliorations de performance en nous adressant à nos partenaires dans le monde. J'ai toute confiance dans le fait que nous trouverons ensemble les bonnes modalités pour adapter l'ISO afin qu'elle demeure un chef de file mondial pour la production et la diffusion de Normes internationales en phase avec le marché et véritablement internationales.»

### Deuxième conférence de l'ISO pour les présidents de comités techniques et sous-comités

Les normes ISO, par milliers, profitent à l'économie, aux gouvernements et à la société, mais les personnes chargées de les élaborer restent le plus souvent à l'arrière-plan. L'année 2003 a été l'exception, la deuxième seulement de ce type, lorsqu'environ 140 personnalités éminentes des comités de normalisation de l'ISO se sont réunies à Genève pour examiner la stratégie à long terme de l'ISO et tout un ensemble d'initiatives visant à accroître l'alignement des travaux techniques de l'ISO sur les exigences du marché. Cette conférence a constitué une plate-forme qui leur a permis de mettre en lumière les enjeux et réussites de leurs travaux, et de procéder à un échange vivant de points de vue sur les thèmes suivants:

- pertinence des travaux techniques de l'ISO à l'échelle mondiale;
- inclusivité/exclusivité/l'élaboration concertée des normes; et
- être en phase avec le marché.



M. Carlo Lamprecht, Président du département de l'économie, République et Canton de Genève (au centre), a accueilli les délégués de la Conférence ISO pour les Présidents de TC et SC à Genève, avec M. Alan Bryden, Secrétaire général de l'ISO (à gauche), et M. Oliver Smoot, Président de l'ISO (à droite).

### Vingt-cinq ans d'attention portée aux consommateurs

Les consommateurs sont des partenaires essentiels de la normalisation car ils sont souvent des utilisateurs des produits et services qui font l'objet de normes. En 2003, le comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) a célébré ses 25 années d'existence – preuve que l'ISO se montre depuis longtemps déterminée à faire en sorte que la voix du consommateur se fasse entendre dans la normalisation internationale.

**Votre voix compte**

Pourquoi les consommateurs doivent participer à la normalisation  
... et comment participer

ISO Organisation internationale de normalisation



# Faciliter l'échange international des biens, des services et des savoir-faire

Pour le COPOLCO, un événement marquant de l'année a été la journée d'étude organisée sur le thème «La confiance des consommateurs et le rôle des normes – principes et pratique éthique» à Bangkok, Thaïlande. Elle a examiné le rôle que jouent les normes pour créer la confiance des consommateurs dans les biens et les services, tout en explorant les incidences des pratiques non éthiques sur cette confiance. Elle a étudié comment les consommateurs peuvent tirer parti des normes et en quoi la normalisation et les mécanismes associés peuvent à leur tour mieux répondre aux attentes des consommateurs.

Les avantages potentiels d'une contribution des consommateurs à l'élaboration des normes ne sont pas toujours bien compris et sont en fait souvent sous-estimés. Comblant une lacune laissée par les publications existantes, une nouvelle brochure donne aux consommateurs une introduction à la normalisation, aux avantages qu'elle présente et aux modalités d'une participation.

La brochure, *Votre voix compte – Pourquoi les consommateurs doivent participer à la normalisation... et comment participer*, donne des exemples de normes où la voix des consommateurs a fait la différence, et d'expériences personnelles de plusieurs représentants des consommateurs. Le texte intégral de la brochure est disponible gratuitement sur le site Web de l'ISO : [www.iso.org](http://www.iso.org)

## Argentine 2003



Quelque 350 délégués de 110 pays ont participé à la 26<sup>e</sup> Assemblée générale de l'ISO à Buenos Aires, Argentine, où ils étaient les hôtes de l'IRAM (*Instituto Argentino de Normalización*). Pour la première fois, la réunion annuelle des membres de l'ISO se tenait dans un pays d'Amérique latine.

Le Président de l'ISO, M. Oliver Smoot, a passé en revue les nombreuses évolutions qui accroissent la nécessité de Normes internationales, ainsi que les avantages découlant de la participation à leur développement au sein de l'ISO :

- l'émergence de marchés mondiaux – non seulement pour les produits, mais également pour les services ;
- la déréglementation de secteurs tels que l'énergie, l'approvisionnement en



26<sup>e</sup> Assemblée générale de l'ISO  
Cérémonie d'ouverture

Dans le cadre auguste et historique du théâtre Colón, au début de l'Assemblée générale de l'ISO, de gauche à droite : M. Alan Bryden, Secrétaire général de l'ISO, M. Oliver Smoot, Président de l'ISO, M. Eduardo Hecker, Secrétaire au développement économique, Gouvernement municipal de Buenos Aires ; M. Norberto Ivancich, Sous-secrétaire d'État argentin aux affaires publiques, Gouvernement argentin ; M. José Francisco López, Président et Directeur général de l'IRAM ; M. Mario Giadorou, Président du comité d'organisation d'Argentina 2003.

eau, les transports, les télécommunications et les services postaux, qui nécessite maintenant des normes de nature volontaire ;

- la constitution d'entreprises multinationales d'envergure toujours plus grande ;
- la pression exercée par les pays en développement et par les économies en transition afin de pouvoir accéder aux marchés mondiaux ;
- la crise de confiance qui touche le gouvernement d'entreprise et la nécessité d'apporter la preuve d'une pratique responsable suivant des critères agréés sur le plan international ;
- une approche du développement durable fondée sur des systèmes ; et
- l'avènement constant de nouvelles technologies en rapide évolution (matériaux nouveaux, nanotechnologies et biotechnologies) dont la pénétration et l'expansion sur le marché dépendent de l'existence de normes mondiales.

Oliver Smoot a déclaré : « Cette dernière année, l'ISO a renforcé son potentiel et observé une sensibilisation croissante aux possibilités et avantages que nos Normes internationales peuvent receler. Nos normes sont toujours plus reconnues, tant « à la base », au niveau de la livraison des produits et services, qu'au niveau de la politique internationale. »



### **Journée mondiale de la normalisation 2003**

L'ISO, la CEI et l'UIT publient chaque année un message commun pour la Journée mondiale de la normalisation. En 2003, cette journée avait pour thème « Des normes mondiales pour la société de l'information ». Dans leur message, les trois organisations ont souligné leur engagement à combler la fracture numérique et à mettre à la disposition des pays en développement les avantages des technologies de l'information et de la communication.

### **Sommet mondial sur la société de l'information**

L'ISO a collaboré en 2003 avec la CEI, l'UIT-T – ses partenaires de la Coopération de la normalisation mondiale (WSC) – pour veiller à ce que, dans le cadre du Sommet mon-

dial sur la société de l'information, le rôle stratégique des Normes internationales pour le développement et le commerce soit reconnu et reflété dans les résolutions/déclarations émanant du Sommet.

Les efforts des partenaires de la WSC ont été couronnés de succès. Lors d'une première phase, qui a eu lieu en décembre 2003 à Genève, le Sommet a adopté une déclaration de principes qui comporte la référence suivante à la normalisation :

*« La normalisation est l'un des éléments constitutifs indispensables de la société de l'information. »*

*L'accent devrait être mis tout particulièrement sur l'élaboration et l'adoption de normes internationales. »*

### **Partenariat avec l'OMC**

La reconnaissance de l'ISO par les institutions internationales continue de croître. Par exemple, en 2003, l'ISO a poursuivi et étendu sa participation aux comités de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) en sa qualité d'observateur, et à des ateliers de l'OMC traitant de la normalisation et de l'évaluation de la conformité.



*M. Juan Antonio Dorantes, Président du Comité de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce (OTC), s'adressant à l'Assemblée générale de l'ISO à Buenos Aires.*





# Développement durable

D'autres développements ont eu lieu dans le domaine de la formation en collaboration avec l'OMC et le Centre du commerce international (CCI). Ils se rapportaient à des questions liées aux Obstacles techniques au commerce (OTC), à la normalisation internationale et à l'évaluation de la conformité. Des actions ont permis de soutenir les pays en développement dans le domaine de la normalisation et des questions connexes, y compris par des journées d'étude régionales, des formations et des projets d'assistance.

Le développement de contacts de haut niveau progresse bien. Le Secrétaire général de l'ISO a rencontré à plusieurs reprises les personnalités dirigeantes de l'OMC et a participé à la Conférence ministérielle de cette organisation à Cancún, Mexique. À la réunion plénière, le Directeur général de l'OMC a fait état de la contribution positive de l'ISO à la mise en application de l'Accord OTC, en particulier dans les domaines de l'assistance technique et de la participation des pays en développement. La conférence a également été une bonne occasion de prendre des contacts et de faire connaître l'ISO.

## Certification des produits et des systèmes

Environ 80 participants de 40 pays ont participé à une journée d'étude organisée à Genève sur la certification des produits et des systèmes de management, réunion organisée conjointement par l'ISO/CASCO, le Comité pour l'évaluation de la conformité, et l'ISO/DEVCO, le Comité pour les questions relatives aux pays en développement. Cette journée d'étude a permis de mieux faire comprendre les processus d'évaluation de la conformité qui sont à la disposition des pays en développement et des pays en transition afin de les aider à satisfaire aux exigences des marchés nationaux et mondiaux.

Le Secrétaire général de l'ISO, M. Alan Bryden, a souligné la contribution importante que l'évaluation de la conformité offre au développement durable et au commerce: «L'application de normes et de méthodes pour évaluer la conformité aux normes fait partie intégrante de la réalisation efficace et efficiente du développement durable. L'ISO propose pour les produits, services et systèmes de management des normes et guides agréés

sur le plan international que les pays en développement peuvent utiliser pour appuyer leurs efforts de développement. Elle définit aussi les exigences fondamentales concernant les modes d'évaluation de la conformité à ces normes.»



De gauche à droite: *Fabio Tobón*, Directeur exécutif, Institut colombien de normalisation technique et de certification; *Mario O. Wittner*, Président, Comité pour l'évaluation de la conformité; *Francis Lacroze*, Vice-président exécutif, Certification des systèmes et services, SGS, Groupe Société générale de surveillance; *Maureen Mutasa*, Présidente, Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement; *Graeme Drake*, Secrétaire du CASCO; *Alan Bryden*, Secrétaire général de l'ISO; *Azim Ng Abdullah*, Directeur principal, Certification, inspection et entreprise, SIRIM QAS International Sdn Berhad (Malaisie).

## La « triple approche »

De nombreuses entreprises recherchent aujourd'hui l'accès aux marchés mondiaux et une compétitivité durable, mais elles cherchent aussi à adopter la « triple approche », qui recouvre les trois dimensions – économique, environnementale et sociale – de la performance d'entreprise. Selon cette approche, à la qualité de leur prestation technique et de leurs produits doit correspondre une performance environnementale et de bonnes pratiques de gouvernement d'entreprise. L'ISO se montre pro-active dans la réponse aux besoins dans ces trois dimensions.



Dans la dimension économique, l'ISO dispose d'un vaste portefeuille de normes techniques relatives aux produits, à la fabrication et à la distribution.

Pour la **dimension environnementale**, d'une part, l'ISO offre les normes de la famille ISO 14000 qui donnent un cadre pour de bonnes pratiques de management environnemental, des SME (systèmes de management environnemental) à l'audit environnemental en passant par l'évaluation du cycle de vie, l'étiquetage environnemental et l'évaluation des performances environnementales. D'autre part, elle a élaboré plus de 350 Normes internationales pour la surveillance d'aspects environnementaux spécifiques comme la qualité de l'air, de l'eau et du sol. Dans de nombreux cas, ces normes servent de base technique pour la réglementation relative à l'environnement.

En ce qui concerne les **questions associées au gouvernement** d'entreprise, l'ISO a décidé en 2003 d'organiser une conférence internationale sur la responsabilité sociale, qui aura lieu en juin 2004 à Stockholm, Suède. Les conclusions de la conférence compléteront l'étude que fait l'ISO des initiatives de responsabilité sociale dans le monde et des questions qui en découlent. Avant de décider d'engager les ressources de l'ISO dans des travaux sur des documents internationaux de référence ou des lignes directrices sur la responsabilité sociale des organismes, il est important que l'ISO établisse s'il existe un soutien suffisant pour qu'elle s'implique et si ses travaux ne doubleraient pas les travaux existants, mais seraient réellement source de valeur ajoutée et de reconnaissance de la responsabilité sociale.

### **Aider les pays en développement à s'aider eux-mêmes**

Les normes ISO offrent des solutions concrètes de nombreux problèmes rencontrés par des pays en développement et les économies en transition et contribuent ainsi à leur progrès social et économique.



La question d'une participation accrue concerne tous les partenaires de l'ISO, mais tout particulièrement les plus de 100 pays en développement, que l'ISO compte parmi ses membres. La réponse réside en partie dans une aide au développement de leur infrastructure des technologies de l'information afin de vaincre, grâce aux moyens électroniques, la distance et les coûts de la participation en personnes aux travaux de normalisation.

Il existe aussi un réel besoin d'outils permettant aux membres de l'ISO dans les pays en développement de faire connaître les avantages de la normalisation au niveau national afin d'accroître le soutien et la participation aux travaux qui sont les leurs. Le Secrétariat central de l'ISO fournit donc des ressources pour aider à la conception de sites Web pour les membres des pays en développement et, en 2003, a publié une nouvelle édition : *La normalisation sur l'Internet*, un manuel destiné à ces pays et qui traite de l'utilisation des technologies de l'information en normalisation.

Ci-dessus, en haut : signature du Protocole d'accord entre Carlos Magarinos (à gauche), Directeur de l'ONUDI, et M. Alan Bryden, Secrétaire général de l'ISO.

En bas : L'ISO et l'ONUDI soulignent l'importance de la formation.

L'ISO cherche également en permanence à identifier de nouvelles sources d'assistance pour les pays en développement auprès d'organisations partenaires. En 2003, l'ISO a signé un Protocole d'accord avec l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI), qui a pour but de faciliter aux pays en développement, aux pays les moins avancés et aux économies en transition la participation au commerce international et aux avantages qui en découlent. Les premières mesures concrètes seront la mise au point d'un matériel de formation sur la normalisation et les activités associées d'évaluation de la conformité ainsi qu'une sensibilisation par le biais d'ateliers et de séminaires communs.



# Communiquer, informer, éduquer

## Focalisation et perspective globale

L'ISO a lancé *ISO Focus*, un nouveau magazine qui remplace le vénérable *ISO Bulletin*. Avec *ISO Focus*, le lecteur, qu'il appartienne au monde de la normalisation ou qu'il y soit entièrement étranger, qu'il travaille dans le monde des affaires ou de l'industrie, dans une PME ou une multinationale, obtiendra une vue panoramique de ce que réalise la normalisation internationale, des raisons de ses travaux et des perspectives d'avenir.

*ISO Focus* rejoint ainsi *ISO Management Systems – La revue internationale des normes ISO 9000 et ISO 14000*. Les marchés mondiaux exigent des normes mondiales et *ISO Management Systems* propose une perspective mondiale sur les normes mondiales de l'ISO s'adressant par excellence à l'entreprise. Dans une perspective internationale, cette revue publie divers types d'articles : études de cas de mise en œuvre, enquêtes, applications sectorielles, articles sur l'accréditation et la certification, points de vue et débats, ainsi que des analyses préliminaires de nouvelles normes et lignes directrices des familles ISO 9000 et ISO 14000 et d'autres normes qui sont sources de valeur ajoutée pour l'entreprise.

## L'ISO ouvre un Café pour les journalistes, les enseignants et les étudiants

«Prenez un bon café et connectez-vous au *Café ISO*, une nouvelle section de notre site Web» : telle a été l'invitation lancée en 2003 aux journalistes, aux enseignants et aux étudiants pour les aider à découvrir le vaste monde des Normes internationales.



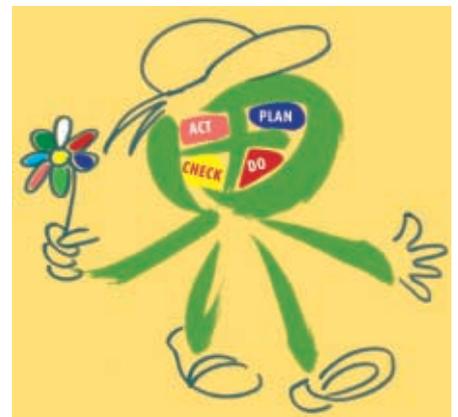
*Avant d'inventer les instruments de mesure, les hommes utilisaient des références comme les graines, les pierres ou leurs propres membres. Ainsi, un pouce était la distance entre la pointe du pouce et la première articulation, un yard représentait la distance entre la pointe du nez d'un roi et l'extrémité du majeur ; une brasse était l'envergure d'un Viking.*

Le *Café ISO* est un rendez-vous virtuel pour tous ceux qui souhaitent en savoir plus sur les avantages des normes alors qu'ils se trouvent tranquillement chez eux, à l'école ou au bureau. Les visiteurs acquièrent des connaissances sur les normes ISO dans un format exempt de tout jargon.

## Le « Programme ISO 14000 pour les enfants »

L'ISO a accru son soutien à la promotion et à la diffusion du *Programme ISO 14000 pour les enfants* en vue de développer la sensibilité environnementale parmi les enfants dans le monde et de leur permettre de prendre des mesures pratiques pour améliorer l'environnement.

Le « Programme ISO 14000 pour les enfants », qui s'inspire du principe organisateur « Planifier-Faire-Vérifier-Agir » des normes ISO 14000 relatives aux systèmes de management environnemental, a été créé et est géré par ArTech, une organisation japonaise non gouvernementale et sans but lucratif. Plus de 50 000 écoliers japonais ont participé au programme, lancé en 2000, qui est aujourd'hui en passe de devenir international.



Le symbole dessiné en vert est un caractère chinois signifiant « le monde ».

Le Secrétaire général de l'ISO, M. Alan Bryden, et le Directeur général d'ArTech, M. Takaya Kawabe, ont signé un Protocole d'accord confirmant un accord antérieur entre les deux organisations conclu en octobre 2002, date à partir de laquelle l'ISO a prêté son nom et son logo au programme. Aux termes du nouvel accord, le Secrétariat central de l'ISO s'engage à



soutenir activement la promotion du programme par ses moyens de communication et à diffuser le programme dans le monde à travers le réseau des instituts nationaux membres de l'ISO.

### **Nouvelles lignes directrices pour la publicité des certifications**

L'ISO a publié de nouvelles lignes directrices pour aider les organismes à annoncer leurs certifications selon l'ISO 9001:2000 relative aux systèmes de management de la qualité, ou selon l'ISO 14001 pour les systèmes de management environnemental.

Ces lignes directrices, intitulées *La publicité pour votre certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001*, ont pour but d'aider les organismes à appliquer des règles de bonne pratique lorsqu'ils annoncent, communiquent et font connaître leurs certificats aux parties intéressées, notamment à leurs personnels, clients et partenaires commerciaux, ainsi qu'au grand public en général.



La date de parution a été choisie afin de coïncider avec la date butoir du 15 décembre 2003 marquant la fin de la période de trois ans accordée aux organismes pour effectuer la transition des certificats de conformité aux normes ISO 9001, ISO 9002 et ISO 9003 de 1994 à la norme unique ISO 9001:2000 qui les a remplacées toutes les trois.

### **Deuxième Conférence de l'ISO pour le travail en réseau**

Environ 110 participants de 31 pays se sont réunis à Ottawa, Ontario, Canada en mai 2003 pour la deuxième Conférence de l'ISO pour le travail en réseau, accueillie par le Conseil canadien des normes (CCN).



#### *Se contacter et se recontacter ?*

De gauche à droite : M. Alan Maislich, CEI ; M. Ahmad Hussein, Secrétaire de l'ISO/TC 207, Management environmental ; M<sup>me</sup> Ghislaine Clarke, Assistante exécutive, SCC, Canada ; M<sup>me</sup> Vered Oren, SII, Standards Institute of Israel.

La conférence constitue un forum pour les professionnels et les responsables de l'information, du marketing, des relations publiques et de la formation des instituts membres de l'ISO. À Ottawa, ils ont échangé leurs points de vue sur les technologies de l'information et de la communication, qui peuvent affecter significativement – et le font – nos manières de penser et d'agir. Ils ont étudié des questions comme le droit d'auteur, les services à la clientèle, les magasins en ligne et les contributions à la normalisation et comment la communication a une influence majeure sur le processus du changement organisationnel.

M. Hugh Krentz, Président du CCN, dans ses remarques d'ouverture, a fait ressortir les avantages des méthodes d'interaction tant nouvelles qu'anciennes, ajoutant : « Je me réjouis de vous rencontrer sur le bon vieux mode des rencontres et échanges directs. »



# Des normes pour l'entreprise, les gouvernements et la société

Toute norme ISO importe pour le secteur qui demande son élaboration. Voici un choix de normes publiées en 2003, qui illustre toute l'étendue de l'offre de l'ISO.

### **La bonne marche de l'industrie**

L'élaboration de normes qui continuent de faire tourner efficacement les roues de l'industrie était l'une des toutes premières vocations de l'ISO et les normes techniques fondamentales continuent de se tailler la part



du lion dans le portefeuille des normes ISO. Un bon exemple est l'ISO 4308-1:2003, *Grues et appareils de levage – Choix des câbles*. Son titre sans prétention montre peu combien elle est importante pour la sécurité et le rendement des quelque dix millions de grues en usage dans le monde dans de nombreux secteurs industriels.

Une autre norme, l'ISO 10423:2003, *Industries du pétrole et du gaz naturel — Équipement de forage et de production — Équipement pour têtes de puits et arbre de Noël*, est une véritable pierre angulaire pour cet important secteur de l'industrie. Ce secteur a forgé un partenariat avec les utilisateurs de ses normes pour livrer exactement ce dont ils ont besoin : en l'occurrence, l'ISO/TS 29001:2003, *Industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel — Systèmes de*

*management de la qualité spécifiques au secteur — Exigences pour les organismes de fourniture de produits et services*, devrait devenir la base commune et unique pour les exigences relatives aux systèmes de management de la qualité de l'industrie du pétrole et du gaz dans le monde.

### **Partout les TI**

Si les normes ISO continuent d'assurer le bon fonctionnement de l'industrie, leur portée s'est élargie en réponse à la pénétration des technologies de l'information (TI). L'ISO 6011:2003, *Engins de terrassement — Affichage visuel des fonctions de l'engin*, en est un exemple. Le temps où il n'existait que des commandes mécaniques par poignées, leviers et volants est révolu — l'opérateur de machine doit aujourd'hui bien connaître la conduite par fil et les commandes par écran tactile.

Nous serons certes peu nombreux à nous retrouver aux commandes d'un engin de terrassement mais, par millions, nous profiterons de l'ISO/CEI 14496-10:2003, *Technologies de l'information — Codage des objets audiovisuels* — Partie



10: *Codage visuel avancé*. La nouvelle norme relative à la compression de l'image

vidéo promet des améliorations spectaculaires dans la qualité des films vidéo. Elle devrait trouver un usage dans une grande variété d'applications, des téléphones mobiles à la télévision haute définition, et elle est appelée à révolutionner la qualité de l'image vidéo sur des réseaux comme l'Internet, les réseaux sans fil de troisième génération et les réseaux téléphoniques publics commutés (RTPC). La norme est l'œuvre de l'Équipe mixte sur l'image vidéo (JVT) de l'ISO/CEI et de l'UIT-T, éminent groupe d'experts des trois organisations faîtières de la normalisation internationale volontaire, qui travaillent en partenariat.

### **Des normes qui ne font pas les grands titres**

Les catastrophes naturelles et celles qui sont dues à la négligence humaine — ou à une intention criminelle — sont toujours à la Une. Mais le travail de milliers d'experts qui participent à l'élaboration de normes ISO pour prévenir ou atténuer de tels désastres est largement passé sous silence.



Parmi leurs réalisations en 2003, mentionnons l'ISO 19338:2003, *Exigences de performance et d'évaluation pour les normes de conception sur le béton structural*, une contribution majeure à la sécurité des immeubles de grande hauteur, et l'ISO/TR 15656:2003, *Résistance au feu — Lignes directrices pour évaluer l'aptitude des modèles mathématiques à simuler le comportement des feux de structures*, qui représente une étape importante pour renforcer la sécurité des constructions.

L'ISO élabore également des normes pour les personnes chargées d'agir en cas de catastrophe, comme les sapeurs-pompiers qui ont combattu les immenses incendies de forêts qui ont ravagé de nombreuses régions du monde en 2003. L'ISO 15384:2003, *Vêtements de protection pour sapeurs-pompiers — Méthodes d'essai en laboratoire et exigences de performance pour vêtements portés pendant la lutte contre les feux d'espaces naturels*, devrait permettre une meilleure protection dans le proche avenir.

### **La vocation sociétale de l'ISO**

L'application des normes techniques de l'ISO crée souvent des atouts en termes d'efficacité et de productivité. Dans le même temps, l'organisation a aussi une vocation sociétale qui complète sa vocation économique. De fait, de nombreuses normes ISO donnent

aux législateurs, aux employeurs responsables, aux concepteurs et aux fabricants la base technique pour aborder les questions liées à l'environnement, à la santé et à la sécurité.

Une norme publiée en 2003, en deux parties, l'ISO 12100:2003, *Sécurité des machines — Notions fondamentales, principes généraux de conception*, est un nouvel exemple d'une norme dont le domaine d'application s'étend à plusieurs secteurs industriels.

Touchant davantage aux personnes, mais d'importance tout aussi grande car la norme améliorera la sécurité domestique, l'ISO 22702:2003, *Briquets utilitaires — Exigences générales de sécurité*, est destinée à protéger plus particulièrement les enfants.

Il est peu d'objets plus personnels que les implants chirurgicaux et ils deviennent courants. L'ISO 17853:2003, *Usure des matériaux d'implant — Particules d'usure des polymères et des métaux — Isolation, caractérisation et quantification*, répond à la nécessité d'évaluer l'usure et la durabilité des matériaux utilisés pour produire des implants et de rendre ainsi possible des améliorations.



Une norme de sécurité de portée à la fois personnelle et collective est l'ISO 7010:2003, *Symboles graphiques — Couleurs de sécurité et signaux de sécurité — Signaux de sécurité utilisés sur les lieux de travail et dans les lieux publics*. Elle s'attache à garantir que les signaux de sécurité conçus et utilisés localement partout dans le monde seront reconnus globalement — partout dans le monde.

Les questions liées à l'environnement ont aussi des implications sur la santé et la sécurité, et des incidences sociales et économiques. Aucune industrie de nos jours ne peut se permettre d'ignorer son impact environnemental. En plus des normes bien connues de la famille ISO 14000 relatives au management environnemental, l'ISO offre un vaste éventail de méthodes normalisées d'échantillonnage, d'essai et d'analyse, qui offrent au monde économique et aux gouvernements des données scientifiques valides sur les effets de l'activité économique sur l'environnement. En 2003, un important document relevant de cette catégorie a été publié: la norme en deux parties ISO 11338:2003, *Émissions de sources fixes — Détermination sous forme gazeuse et particulaire des hydrocarbures aromatiques polycycliques*. Cette forme d'échantillonnage est une partie essentielle de l'évaluation de l'impact environnemental de sources d'émission comme les usines d'aluminium, les cokeries, les incinérateurs de déchets, les centrales électriques et les appareils à combustion industriels et domestiques.

Les plastiques sont aujourd'hui omniprésents et l'ISO 17556:2003, *Plastiques – Détermination de la biodégradabilité aérobie ultime dans le sol par mesure de la demande en oxygène dans un respiromètre ou de la teneur*

*en dioxyde de carbone libéré*, qui est destinée à évaluer la biodégradabilité des plastiques, s'avérera très utile, ne serait-ce que pour trouver

des solutions à l'élimination des bouteilles en plastique qui envahissent nos paysages.



## Des jeux et des hommes

Sans le jeu, le travail engendre l'ennui. Mais l'ISO ne s'ennuie à aucun instant parce qu'elle développe aussi des normes pour le jeu – ou le « sport » comme l'appellent les adultes...

L'ISO 6289: 2003, *Skis – Vocabulaire*, peut apparaître comme l'aspect le plus ennuyeux d'un sport enthousiasmant, mais où pourrions-nous trouver ailleurs des définitions autorisées, valides sur le plan international, de termes comme « pratiques de surf spéciales ou « goofy » » ou « comportement en virage coupé » et de la différence entre un « ski de randonnée nordique » et un « ski de montagne »?

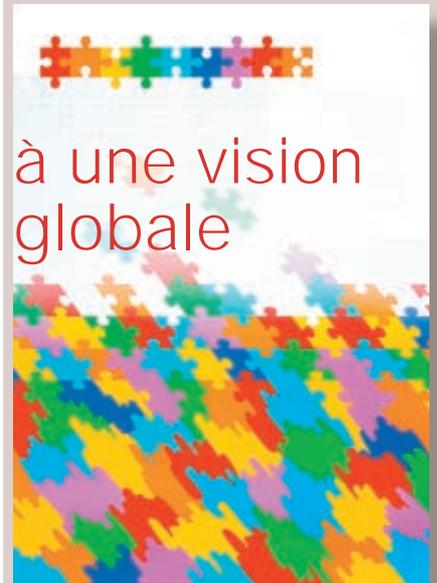
L'ISO 10256:2003, *Protections de tête et de visage destinées à être utilisées en hockey sur glace*, qui normalise les protections très visibles et indispensables de ce sport populaire, constitue un document remarquable par le fait qu'un consensus international a été obtenu entre des positions régionales divergentes – une spécialité de l'ISO.

## À chacun son goût

L'ISO n'a certes aucune ambition de normaliser les goûts des personnes – en particulier lorsqu'il s'agit des arts culinaires. Elle aide par contre à protéger l'authenticité d'un ingrédient hautement prisé en cuisine grâce à l'ISO/TS 3632:2003, *Safran (Crocus sativus L.) – Partie 1: Spécification*, et Partie 2: *Méthodes d'essai*. Le safran est une épice très coûteuse et, dans un but purement lucratif, certaines méthodes sont inventées pour le mélanger avec d'autres plantes. Cette spécification technique définit des méthodes d'essai pour détecter ces hérésies – bel exemple de la manière dont les normes ISO peuvent fixer des normes élevées.



D'une vue spécifique

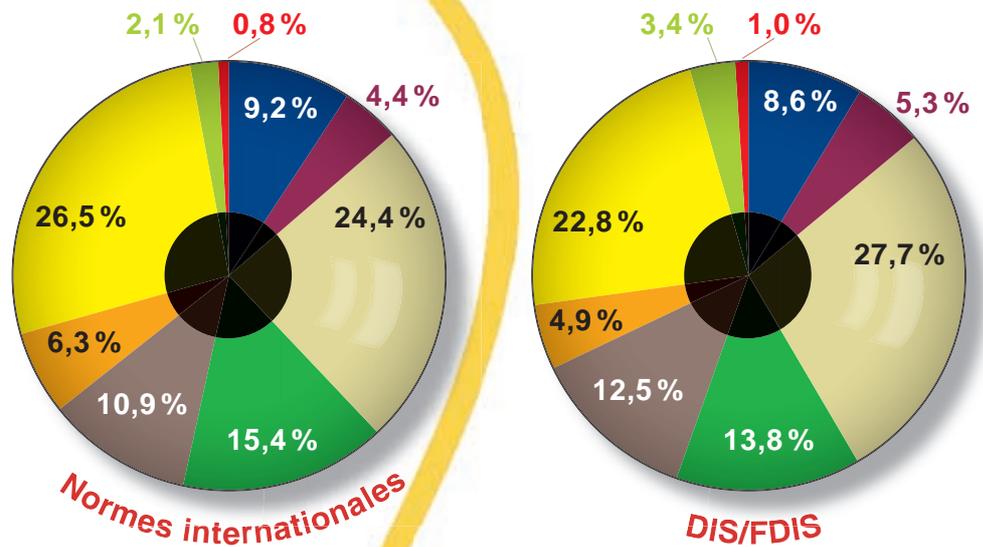


Le contenu de la plupart des normes ISO est hautement spécifique. Il doit l'être. Les mesures, dimensions, tolérances, pourcentages précis et autre caractéristiques vérifiables et répétables sont indispensables pour accomplir la tâche difficile de convertir une « grande idée » en un produit ou service réel.

Par nécessité, **les travaux de l'ISO sont concrètement centrés** sur des caractéristiques précises. Dans le même temps, l'ISO **s'appuie sur une vision globale**. L'ISO **adopte des critères valorisés** comme la qualité, l'écologie, la sécurité, l'économie, la fiabilité, la compatibilité, l'interopérabilité, l'efficacité et l'efficacité – et **les rend réels** en vue de faciliter le commerce international, la dissémination des nouvelles technologies et des bonnes pratiques, ainsi que les progrès dans la sécurité et la protection de l'environnement.

-  Généralités, infrastructures et sciences
-  Santé, sécurité et environnement
-  Ingénierie
-  Électronique, technologies de l'information et des télécommunications
-  Transport et distribution des marchandises
-  Agriculture et technologie alimentaire
-  Technologies des matériaux
-  Construction
-  Technologies spéciales

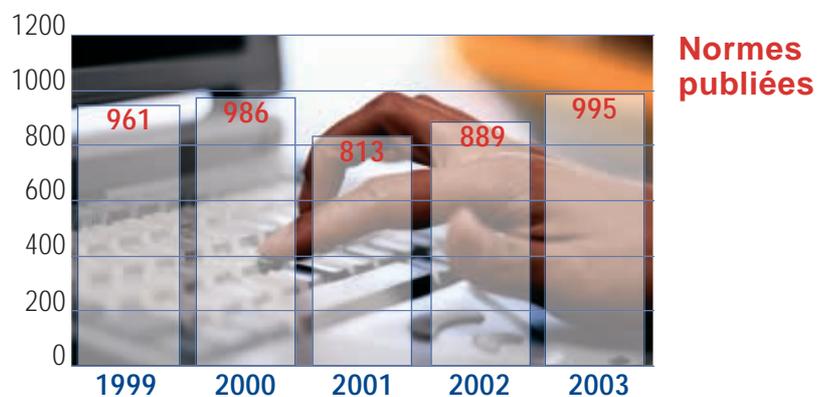
## Portefeuille des Normes et projets de Normes internationales ISO par secteur technique à la fin 2003



## Production annuelle

En 2003, **995** Normes internationales nouvelles et révisées.

À la fin 2003, le portefeuille de l'ISO comptait **14 251** Normes internationales.



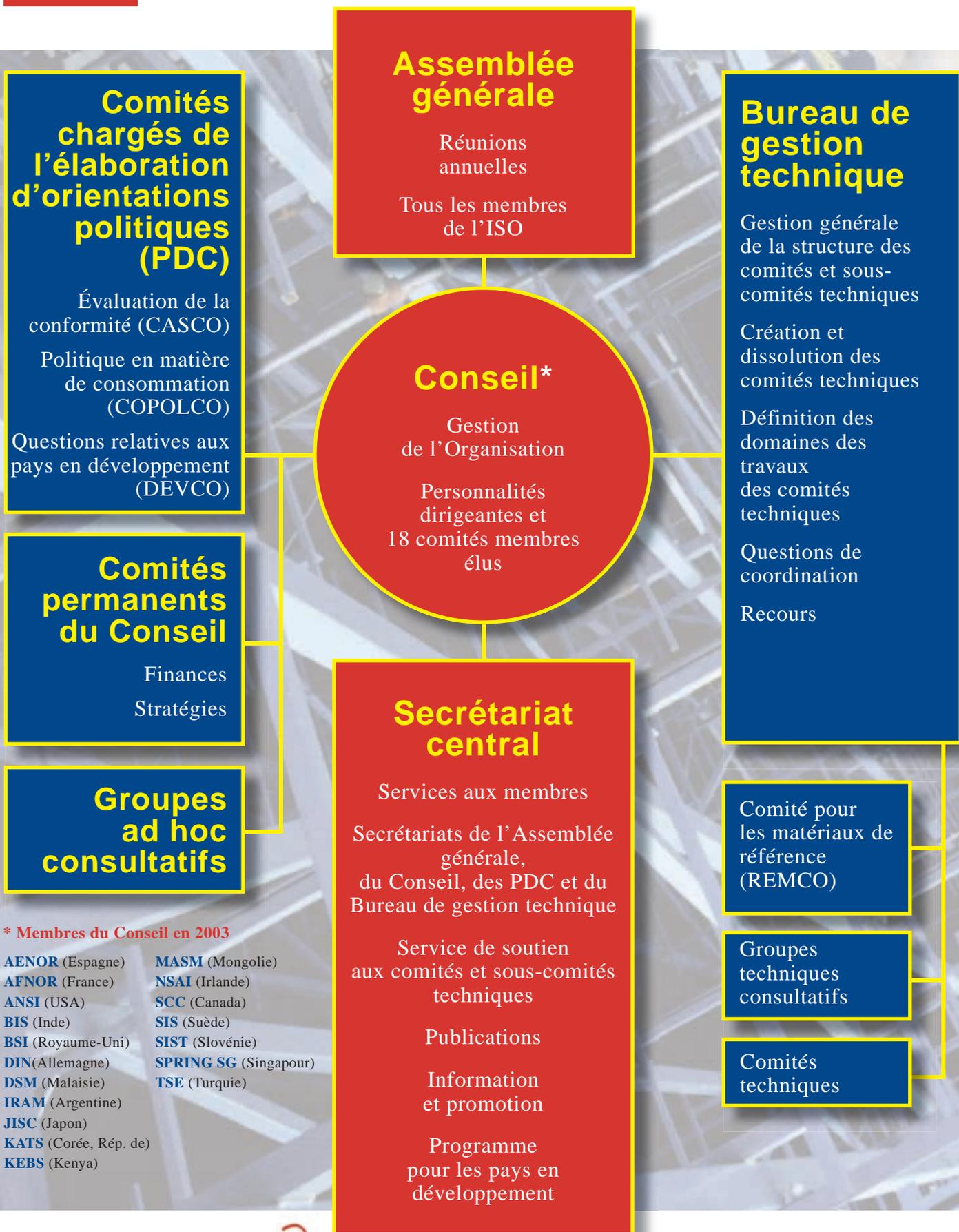
En 2003, **59 298** pages.

Le nombre total de pages publiées fin 2003 s'élève à **490 431** pages en anglais et en français (la terminologie est aussi souvent fournie en d'autres langues).





# Structure de l'ISO



**\* Membres du Conseil en 2003**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <b>AENOR</b> (Espagne)       | <b>MASM</b> (Mongolie)       |
| <b>AFNOR</b> (France)        | <b>NSAI</b> (Irlande)        |
| <b>ANSI</b> (USA)            | <b>SCC</b> (Canada)          |
| <b>BIS</b> (Inde)            | <b>SIS</b> (Suède)           |
| <b>BSI</b> (Royaume-Uni)     | <b>SIST</b> (Slovénie)       |
| <b>DIN</b> (Allemagne)       | <b>SPRING SG</b> (Singapour) |
| <b>DSM</b> (Malaisie)        | <b>TSE</b> (Turquie)         |
| <b>IRAM</b> (Argentine)      |                              |
| <b>JISC</b> (Japon)          |                              |
| <b>KATS</b> (Corée, Rép. de) |                              |
| <b>KEBS</b> (Kenya)          |                              |

2003



# Personnalités dirigeantes



**Oliver Smoot**

Président,  
USA

**O**liver Smoot a été élu Président de l'ISO pour un mandat de deux ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2003. Économiste diplômé et docteur en droit, il a occupé des fonctions dirigeantes dans le domaine du droit international et celui des technologies de l'information. Depuis 2000, il est Vice-président chargé des relations extérieures en matière de normes volontaires de l'ITI (Information Technology Industry Council) dont il a été Vice-président exécutif pendant plus de 30 ans. Il a été membre actif de l'ABA (American Bar Association), dont il préside actuellement le Comité sur le droit de la normalisation technique. Sur une période de 25 ans, M. Smoot a été activement engagé dans la normalisation aux niveaux national, régional et international.



**Torsten Bahke**

Vice-président  
(questions de  
politique),  
Allemagne

**T**orsten Bahke a été nommé Vice-président de l'ISO (questions de politique) pour la période 2002-2003. M. Bahke est Directeur du DIN, l'institut allemand de normalisation, depuis 1999 après en avoir été Directeur de la stratégie pendant deux ans. Titulaire d'un doctorat en ingénierie, M. Bahke est entré dans le Groupe Krupp où il a occupé plusieurs postes de direction, aussi bien en Allemagne qu'à l'étranger. En 1994, il a été nommé membre du Conseil de direction de Krupp Fördertechnik, fonction qu'il a exercée jusqu'en 1997 lorsqu'il est entré au DIN. M. Bahke est, en outre, membre du Conseil d'administration de la Section Berlin-Brandenburg de VDI, l'Association des ingénieurs allemands, et de l'Institut fédéral de recherche et d'essai de matériaux (BAM), ainsi que membre de la Société des sciences de Berlin.



**Ross Wraight**

Vice-président  
(gestion  
technique),  
Australie

**R**oss Wraight a été nommé Vice-président (gestion technique) pour la période 2002-2003. En cette qualité, il a également occupé la fonction de Président du Bureau de gestion technique. En décembre 2003, M. Wraight a été nommé Directeur général de SAI-Global, société australienne inscrite au registre du commerce. Il a été Directeur général de Standards Australia International jusqu'en décembre 2003. Avant d'entrer à la SAI, il a été en fonction en Australie pendant plus de 25 ans dans le monde des affaires, le secteur bancaire et les services publics, en particulier à titre de conseiller économique et conseiller d'entreprise, ainsi que dans la gestion des services de santé, aux niveaux métropolitain et de l'État. Il est également Président du Conseil d'administration d'Excel Partnership Inc. (USA) et Directeur adjoint de CDC IXIS Australia.



**Antoine Fatio**

Trésorier,  
Suisse

**A**ntoine Fatio a été nommé Trésorier de l'ISO pour la période 2002 - 2004. M. Fatio est actuellement associé au sein de Quest Partners, une société suisse active dans le conseil et l'investissement en Private Equity. M. Fatio a une grande expérience dans les domaines de la finance, du marketing et du développement d'entreprise, expérience qu'il a acquise dans le cadre des diverses fonctions directoriales qu'il a occupées dans plusieurs sociétés aussi bien en Suisse qu'aux États-Unis. M. Fatio a une formation universitaire en électrotechnique (BS) et en gestion d'entreprise (MBA).



**Alan Bryden**

Secrétaire  
général

**A**lan Bryden a pris ses fonctions de Secrétaire général le 1<sup>er</sup> mars 2003. Nommé Directeur général de l'Association française de normalisation (AFNOR) en octobre 1999, il a été, de 1981 à 1999, Directeur général du Laboratoire national d'essais (LNE), France. Pendant cette période, il a fondé Eurolab (Fédération européenne des associations de laboratoires de mesure, d'essais et d'analyse) dont il a été le premier Président de 1990 à 1996. Il a aussi présidé le Comité des laboratoires de l'ILAC (Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais). M. Bryden a commencé sa carrière dans la métrologie, notamment au National Bureau of Standards des USA (maintenant National Institute of Standards and Technology) et a exercé différentes responsabilités dans les domaines de la qualité et de l'utilisation rationnelle de l'énergie. Il a été Vice-président du premier Comité sur les obstacles techniques au commerce du GATT (maintenant OMC).



# Membres

À la fin de 2003, l'ISO comprenait les principaux organismes de normalisation de 148 pays.

Sur ce nombre, 97 sont des comités membres, habilités à participer et à exercer leurs pleins droits de vote au sein de l'ISO.

L'ISO compte également 36 membres correspondants. Il s'agit généralement d'organisations dans des pays qui n'ont pas encore entièrement développé leurs activités nationales en matière de normalisation. Les membres correspondants ne prennent pas une part active aux travaux techniques de l'ISO et n'ont pas le droit de vote; ils sont néanmoins habilités à assister aux réunions en qualité d'observateurs et à être tenus pleinement informés des travaux qui les intéressent.

De plus, l'ISO compte 15 membres abonnés. Ces derniers proviennent de pays à économie très restreinte. Ils paient une cotisation de membre réduite qui leur permet néanmoins d'être en contact avec la normalisation internationale.

## Comités membres

**A** Afrique du Sud (SABS) / Algérie (IANOR) / Allemagne (DIN) / Arabie Saoudite (SASO) / Argentine (IRAM) / Arménie (SARM) / Australie (SAI) / Autriche (ON) / Azerbaïdjan (AZSTAND) **B** Bahreïn (BSMD) / Bangladesh (BSTI) / Barbade (BNSI) / Bélarus (BELST) / Belgique (IBN) / Bosnie-Herzégovine (BASMP) / Botswana (BOBS) / Brésil (ABNT) / Bulgarie (BDS) **C** Canada (SCC) / Chili (INN) / Chine (SAC) / Chypre (CYS) / Colombie (ICONTEC) / Corée, République de (KATS) / Corée, République Populaire Démocratique de (CSK) / Costa Rica (INTECO) / Côte d'Ivoire (CODINORM) / Croatie (DZNM) / Cuba (NC) **D** Danemark (DS) **E** Égypte (EOS) / Émirats Arabes Unis (ESMA) / Équateur (INEN) / Espagne (AENOR) / Éthiopie (QSAE) / Ex-République Yougoslave de Macédoine (ISRM) **F** Finlande (SFS) / France (AFNOR) **G** Ghana (GSB) / Grèce (ELOT) **H** Hongrie (MSZT) **I** Inde (BIS) / Indonésie (BSN) / Iran, République Islamique d' (ISIRI) / Iraq (COSQC) / Irlande (NSAI) / Islande (IST) / Israël (SII) / Italie (UNI) **J** Jamaïque (JBS) / Japon (JISC) / Jordanie (JISM) **K** Kazakhstan (KAZMEMST) / Kenya (KEBS) / Koweït (KOWSMD) **L** Libyenne, Jamahiriya Arabe (LNCSM) / Luxembourg (SEE) **M** Malaisie (DSM) / Malte (MSA) / Maroc (SNIMA) / Maurice (MSB) / Mexique (DGN) / Mongolie (MASM) **N** Nigéria (SON) / Norvège (NSF) / Nouvelle-Zélande (SNZ) **O** Oman (DGSM) / Ouzbékistan (UZSTANDARD) **P** Pakistan (PSQCA) / Panama (COPANIT) / Pays-Bas (NEN) / Philippines (BPS) / Pologne (PKN) / Portugal (IPQ) **R** Roumanie (ASRO) / Royaume-Uni (BSI) / Russie, Fédération de (GOST R) **S** Serbie-et-Monténégro (ISSM) / Singapour (SPRING SG) / Slovaquie (SUTN) / Slovénie (SIST) / Sri Lanka (SLSI) / Suède (SIS) / Suisse (SNV) / Syrienne, République Arabe (SASMO) **T** Tanzanie, République Unie de (TBS) / Tchèque, République (CSNI) / Thaïlande (TISI) / Trinité-et-Tobago (TTBS) / Tunisie (INORPI) / Turquie (TSE) **U** Ukraine (DSSU) / Uruguay (UNIT) / USA (ANSI) **V** Venezuela (FONDONORMA) / Viet Nam (TCVN) **Z** Zimbabwe (SAZ).

## Membres correspondants

**A** Albanie (DPS) / **B** Angola (IANORQ) / **B** Bolivie (IBNORCA) / **B** Brunéi Darussalam (CPRU) / **C** Cameroun (CCNQ) / **C** Congo, La République Démocratique du (OCC) / **E** El Salvador (CONACYT) / **E** Estonie (EVS) / **G** Guatemala (COGUANOR) / **H** Hong Kong, Chine (ITCHKSAR) / **K** Kirghizistan (KYRGYZST) / **L** Lettonie (LVS) / **L** Liban (LIBNOR) / **L** Lituanie (LST) / **M** Macao, Chine (CPTTM) / **M** Madagascar (BNM) / **M** Malawi (MBS) / **M** Moldova, République de (MOLDST) / **M** Mozambique (INNOQ) / **N** Namibie (NSIQO) / **N** Népal (NBSM) / **N** Nicaragua (DTNM) / **O** Ouganda (UNBS) / **P** Papouasie-Nouvelle-Guinée (NISIT) / **P** Paraguay (INTN) / **P** Pérou (INDECOPI) / **Q** Qatar (QS) / **R** Rwanda (RBS) / **S** Sainte-Lucie (SLBS) / **S** Sénégal (ASN) / **S** Seychelles (SBS) / **S** Soudan (SSMO) / **S** Swaziland (SQAS) / **T** Turkménistan (MSIT) / **Y** Yémen (YSMO) / **Z** Zambie (ZABS).

## Membres abonnés

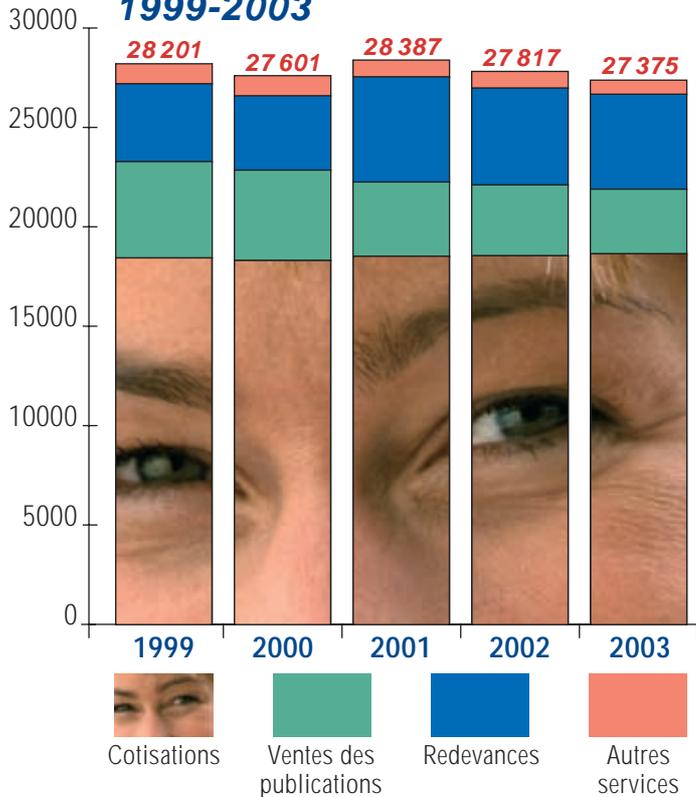
**A** Antigua-et-Barbuda (ABBS) / **B** Bénin (CEBENOR) / **B** Burundi (BBN) / **C** Cambodge (ISC) / **D** Dominicaine, République (DIGENOR) / **D** Dominique (DBOS) / **E** Érythrée (ESI) / **F** Fidji (FTSQCO) / **G** Grenade (GDBS) / **G** Guyana (GNBS) / **H** Honduras (COHCIT) / **L** Lesotho (LSQAS) / **M** Mali (MLIDNI) / **N** Niger (DNQM) / **P** Palestine (PSI).

Comité membres	Nombre de secrétariats (TC/SC)	Nombre d'animateurs (WG)
ABNT (Brésil)	2	6
AENOR (Espagne)	9	9
AFNOR (France)	81	183
ANSI (USA)	135	473
BIS (Inde)	8	4
BOBS (Botswana)	1	–
BSI (Royaume-Uni)	98	347
CSNI (République tchèque)	1	2
DGN (Mexique)	–	1
DIN (Allemagne)	123	358
DS (Danemark)	7	25
DSM (Malaisie)	3	5
DSSU (Ukraine)	1	1
DZNM (Croatie)	–	1
ELOT (Grèce)	1	2
GOST R (Fédération de Russie)	15	12
IBN (Belgique)	4	27
ICONTEC (Colombie)	1	3
IPQ (Portugal)	3	9
ISIRI (Iran, Rép. Islamique d')	3	2
JBS (Jamaïque)	1	–
JISC (Japon)	41	115
KATS (République de Corée)	5	8
MSZT (Hongrie)	2	–
NEN (Pays-Bas)	20	76
NSAI (Irlande)	–	4
NSF (Norvège)	17	39
ON (Autriche)	3	8
PKN (Pologne)	5	3
SABS (Afrique du Sud)	10	2
SAC (Chine)	7	14
SAI (Australie)	17	61
SCC (Canada)	21	66
SFS (Finlande)	3	13
SII (Israël)	3	2
SIS (Suède)	25	101
SNV (Suisse)	21	32
SNZ (Nouvelle-Zélande)	–	2
SPRING SG (Singapour)	–	2
SUTN (Slovaquie)	1	–
TISI (Thaïlande)	–	1
TSE (Turquie)	3	–
UNI (Italie)	14	40
UNIT (Uruguay)	–	1

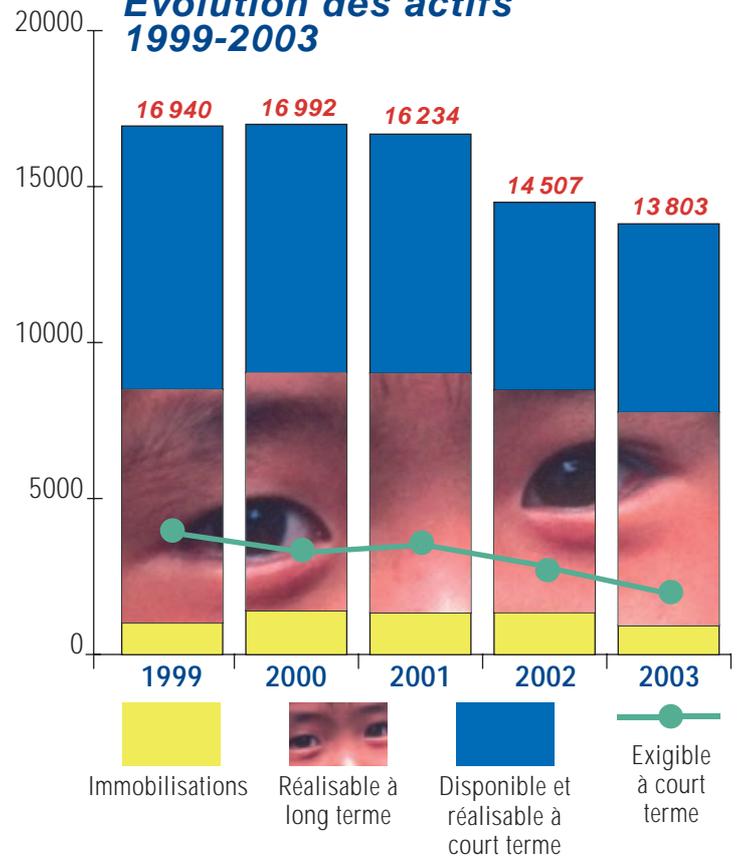
**Contribution des comités membres à l'élaboration des normes**

# États financiers

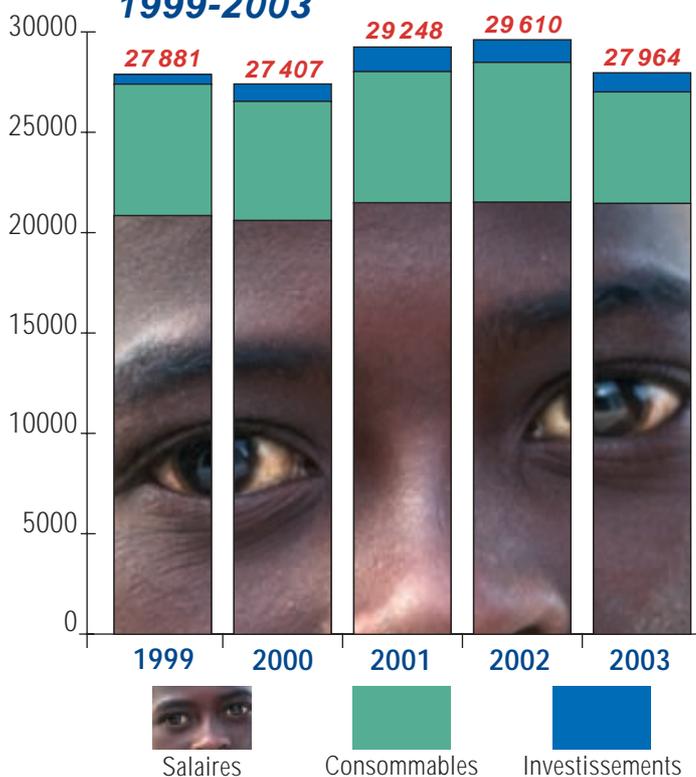
**KCHF** **Évolution des recettes 1999-2003**



**KCHF** **Évolution des actifs 1999-2003**



**KCHF** **Évolution des dépenses 1999-2003**



**KCHF** **Évolution des fonds généraux et des provisions pour projets spécifiques 1999-2003**

