

Gestion de la qualité à l'exportation

Guide destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices

DEUXIÈME ÉDITION



Centre du
Commerce
International

PTB Physikalisch
Technische
Bundesanstalt
Braunschweig und Berlin

© Centre du commerce international 2011

Le Centre du commerce international (ITC) est l'agence conjointe de l'Organisation mondiale du commerce et des Nations Unies.

Siège : ITC
54-56, rue de Montbrillant
1202 Genève, Suisse

Adresse postale : ITC
Palais des Nations
1211 Genève 10, Suisse

Téléphone : +41-22 730 0111

Fax : +41-22 733 4439

E-mail : itcreg@intracen.org

Internet : <http://www.intracen.org>

Physikalisch-Technische Bundesanstalt
Technical Cooperation

Adresse : Bundesallee 100
38116 Braunschweig, Allemagne

Téléphone : +49 531 592-82 20

Fax : +49 531 592-82 25

E-mail : marion.stoldt@ptb.de

Internet : www.ptb.de/q5

GESTION DE LA QUALITÉ À L'EXPORTATION

GUIDE DESTINÉ AUX PETITES
ET MOYENNES ENTREPRISES
EXPORTATRICES

DEUXIÈME ÉDITION

Genève 2011

Résumé à l'intention des services d'information commerciale

ID=42710

2011

F-09.03 EXP If

Centre du commerce international (ITC)

Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB)

Gestion de la qualité à l'exportation : Guide destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices.

Deuxième édition.

Genève : ITC, 2011. xii, 284 pages

Guide permettant aux petites et moyennes entreprises exportatrices d'appréhender en profondeur les questions liées à l'infrastructure qualité – offre des réponses à des questions sur la qualité, les prescriptions techniques (normes, règlements techniques, mesures sanitaires et phytosanitaires), les systèmes de gestion, l'évaluation de la conformité (essais, inspection, certification), la métrologie, l'accréditation et les Accords de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce et sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires; les réponses sont suivies des références bibliographiques et des ressources documentaires disponibles sur le Web.

Descripteurs : **Contrôle de qualité, Gestion de la qualité, Normes, Évaluation de conformité, Inspection, Certification, Métrologie, Accréditation, MSP, OTC.**

Anglais, français, espagnol (éditions séparées)

ITC, Palais des Nations, 1211 Genève 10, Suisse (www.intracen.org)

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Centre du commerce international et du Physikalisch-Technische Bundesanstalt aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La mention d'entreprises, de produits et de marques de produits ne signifie pas qu'ils ont l'aval de l'ITC et du PTB.

Image numérique sur la couverture : © Centre du commerce international, Kristina Golubic

© Centre du commerce international 2011

Tous droits réservés : aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, enregistrée dans une base de données ou transmise sous ou par tout moyen électronique, électrostatique, magnétique, mécanique, ou autre, ou sous forme de photocopie, sans autorisation écrite préalable du Centre du commerce international.

Préface

La qualité est une condition préalable à un accès aux marchés réussi et à l'amélioration de la compétitivité des exportateurs. Or, pour de nombreux exportateurs, il est difficile de satisfaire aux prescriptions techniques, surtout face à la prolifération des normes. Les pays imposent un nombre croissant de normes pour protéger la santé et la sécurité de leurs citoyens et répondre aux exigences des acheteurs concernant leurs besoins spécifiques. C'est ce qu'ont confirmé les travaux de recherche menés par le Centre du commerce international (ITC), qui a constaté que la plupart des problèmes que rencontrent les exportateurs sont dus aux mesures non tarifaires que sont les règlements techniques, les procédures d'évaluation de la conformité et les mesures sanitaires et phytosanitaires.

Les entreprises désireuses d'exporter leurs produits ont besoin d'informations à jour sur les prescriptions techniques applicables à leurs marchés cibles, qu'elles soient volontaires ou contraignantes. Après avoir obtenu ces informations, elles doivent adapter leurs produits et procédés pour se plier aux exigences de leurs marchés d'exportation et attester leur conformité à celles-ci. Pour ce faire, il ne leur est pas toujours facile d'avoir recours à des prestataires de services reconnus dans le domaine de l'évaluation de la conformité, car l'infrastructure qualité de leur pays peut ne pas être totalement développée. Elles peuvent donc être amenées à faire appel à des organismes de certification étrangers reconnus sur le marché d'exportation qui les intéresse, ce qui augmente leurs coûts.

Conscients de cette situation, l'ITC et le Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB ou Institut national de métrologie allemand) ont décidé de procéder à la révision du guide destiné aux dirigeants de petites et moyennes entreprises (PME) des pays en développement et des économies en transition chargés de la gestion de la qualité à l'exportation. Le premier guide, élaboré en 2001, s'inspirait d'une enquête menée au niveau mondial pour déterminer les 100 questions les plus fréquemment posées par les exportateurs sur la gestion de la qualité. La présente version révisée tient compte de l'évolution du commerce international au cours de la décennie écoulée. Elle s'est également inspirée de l'énorme succès de la précédente édition, dont ont été tirées 15 versions adaptées aux besoins de 18 pays et rédigées en huit langues. Cette nouvelle édition se fonde sur une enquête menée pour établir la pertinence des questions posées dans la première édition et y inclure de nouvelles questions.

Le présent ouvrage offre des réponses à des questions sur la qualité, les prescriptions techniques (normes, règlements techniques, mesures sanitaires et phytosanitaires), les systèmes de management, l'évaluation de la conformité (essais, inspection, certification), la métrologie, l'accréditation et les Accords de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce et sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires.

Nous espérons que ce livre, qui s'inscrit dans la série de guides de l'ITC présentés sous forme de questions-réponses «Les clefs de l'exportation», sera utile aux PME dans leurs efforts à l'exportation.



Patricia Francis
Directeur exécutif
Centre du commerce international



Ernst Otto Göbel
Président
Physikalisch-Technische Bundesanstalt

Remerciements

La présente publication mise à jour a été élaborée grâce aux compétences, à l'expérience et aux connaissances de nombreuses personnes et organisations auxquelles nous exprimons nos vifs remerciements et toute notre gratitude.

Partenaire

Le Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB), l'Institut national de métrologie allemand, a été le partenaire du Centre du commerce international (ITC) pour la publication de cette deuxième édition mise à jour de l'ouvrage initialement publié par l'ITC en 2001. Les activités de coopération technique du PTB, y compris sa contribution à la présente publication, sont financées par le Ministère allemand de la coopération économique et du développement (BMZ).

Conception technique

Le présent ouvrage a été élaboré par une équipe technique, sous la houlette de Shyam Kumar Gujadhur, Conseiller principal en normes et gestion de la qualité, en étroite collaboration avec Ludovica Ghizzoni, Conseiller en gestion de la qualité à l'exportation, Hema Menon, fonctionnaire chargé de la formation commerciale à l'ITC; Uwe Miesner, Coordonnateur de projets à la coopération technique du PTB, avec l'aide des experts ci-après : Subhash Chander Arora, Digby Gascoine, John Gilmour, Martin Kellermann et Eberhard Seiler.

La coopération de Stefan Wallerath, Martin Stavenhagen et Martin Kaiser, du PTB, a été vivement appréciée.

Révision

La révision technique est l'œuvre de plusieurs personnes du DCMAS (Réseau pour la coordination de l'assistance aux pays en développement dans les domaines de la métrologie, de l'accréditation et de la normalisation), du FANDC, des secrétariats des comités OTC et SPS de l'OMC, ainsi que de Navin Dedhia agissant à titre personnel.

Contributions

L'ITC tient à exprimer sa profonde gratitude aux nombreuses personnes qui ont répondu à l'enquête menée pour valider les grandes lignes de la publication, qu'elles soient rattachées à diverses institutions d'appui au commerce (dont des organismes nationaux de normalisation) ou qu'elles aient agi à titre personnel en tant qu'experts.

Shirin Abrar, bibliothécaire adjoint à l'ITC, a contribué aux recherches de sources d'information.

Flavia Alves et Eu Joon Hur, stagiaires à l'ITC, ont contribué à l'enquête menée auprès des PME et ont fait des recherches concernant les références et les sources d'information.

Natalie Domeisen, responsable du programme de publications de l'ITC, a coordonné la publication.

Evelyn Jereda, de l'ITC, a fourni un appui administratif.

Rédaction et mise en page

La rédaction et la révision de l'original anglais de la présente publication ont été confiées à Leni Sutcliffe. La traduction vers le français a été effectuée par Anne-Sophie Poitou. La mise en page a été réalisée par Carmelita Endaya. Le dessin de la couverture a été conçu par Kristina Golubic.

Table des matières

Préface	iii
Remerciements	v
Note	xi
INTRODUCTION	1
COMPRENDRE CE QU'EST LA QUALITÉ	5
1. Qu'est-ce que la qualité?	7
2. Un produit ou un service de qualité coûte-t-il plus cher? Quel est l'intérêt de fabriquer des produits de qualité ou de fournir un service de qualité?	9
3. Qu'est-ce que le management de la qualité et quelles en sont les quatre composantes?	11
4. Comment les activités du système de maîtrise de la qualité s'articulent-elles avec le management de la qualité? Un système de maîtrise de la qualité est-il indispensable pour pouvoir mettre en place un système de management de la qualité?	14
5. En quoi consiste l'approche de management par la qualité dans la gestion des performances durables d'un organisme?	19
6. Quid des prix nationaux de la qualité? Sont-ils pertinents pour les PME?	21
7. À quoi correspond le concept de « triple rôle » dans le management de la qualité?	24
8. Quid des sept outils de maîtrise de la qualité et comment contribuent-ils à résoudre les problèmes liés à la qualité?	26
9. Qu'est-ce que la méthode Six Sigma?	30
10. Qu'est-ce que la méthode japonaise des 5S et quels en sont les avantages?	33
11. Comment motiver mes subordonnés pour obtenir la qualité?	36
12. Comment puis-je me tenir au courant des nouveautés concernant la qualité?	39
PRESCRIPTIONS TECHNIQUES	41
13. Qu'est-ce qu'une norme?	43
14. Quid des normes privées et quel est leur impact sur le commerce?	46
15. Quelles normes sont requises pour exporter des produits alimentaires et agricoles?	49
16. Quelles normes sont requises pour exporter des produits textiles?	51
17. Quelles normes sont demandées par certains acheteurs pour répondre aux préoccupations d'ordre social, environnemental et éthique?	56
18. Qu'est-ce qu'un règlement technique?	59
19. Que sont les mesures sanitaires et phytosanitaires?	61
20. Quelle relation existe-t-il entre les normes, les règlements techniques et les mesures SPS?	63
21. Les normes, règlements techniques et mesures SPS sont-ils des obstacles au commerce et comment ces obstacles peuvent-ils être surmontés?	66
22. Quelle est la différence entre prescriptions obligatoires et prescriptions commerciales des acheteurs?	69
23. Où puis-je trouver des informations sur les prescriptions techniques applicables à l'exportation?	72

24.	Comment puis-je me tenir au courant des changements concernant les prescriptions techniques susceptibles de m'intéresser?	76
25.	Puis-je exercer une influence sur l'élaboration des normes, règlements techniques et mesures SPS?	79
26.	Qu'est-ce que la réglementation RoHS et quelles en sont les conséquences pour le commerce à l'exportation?	82
27.	Qu'est-ce que la réglementation REACH et quelles en sont les conséquences pour le commerce à l'exportation?	85
28.	Quelles sont les prescriptions en matière de conditionnement applicables à mes produits?	88
SYSTÈMES DE MANAGEMENT		91
A.	SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	93
29.	Qu'est-ce que la famille de normes ISO 9000? Ces normes sont-elles très utilisées? Facilitent-elles le commerce à l'exportation?	93
30.	Quelles sont les versions sectorielles de la norme ISO 9001?	97
31.	Quels sont les coûts et les avantages de l'obtention d'une certification ISO 9001?	101
32.	Comment mettre en place un système de management de la qualité ISO 9001?	104
33.	Que sont les objectifs qualité et comment aident-ils un organisme à respecter les engagements pris dans le cadre de sa politique qualité?	107
34.	Quelles ressources sont nécessaires à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité ISO 9001?	109
35.	À quelles idées fausses et à quels problèmes sont confrontées les PME lors de la mise en œuvre d'ISO 9001?	111
36.	Comment être certain que mes matières premières, composants et intrants achetés auprès de mes processus externalisés sont propres à l'utilisation?	114
37.	Comment faire connaître ses résultats en matière de gestion de la qualité?	116
B.	SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	118
38.	En quoi consiste ISO 14001? S'applique-t-elle aussi bien au secteur de la fabrication qu'à celui des services?	118
39.	La mise en œuvre d'ISO 14001 permet-elle à un organisme d'attester sa conformité aux exigences légales en matière d'environnement?	120
40.	Comment ISO 14001 aide-t-elle les PME à améliorer l'acceptabilité de leurs produits ou services d'exportation?	122
41.	Quels sont les coûts et les avantages de la mise en œuvre d'ISO 14001?	124
C.	SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DES ALIMENTS	128
42.	Qu'est-ce que l'analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise (HACCP) et en quoi est-elle importante pour les PME du secteur alimentaire?	128
43.	Comment le HACCP est-il mis en œuvre?	131
44.	Quelle est la différence entre le HACCP et ISO 22000?	134
45.	Quelles sont les étapes de la mise en œuvre d'ISO 22000?	137
46.	La certification HACCP/ISO 22000 permet-elle à un organisme de démontrer qu'il respecte les prescriptions légales d'un pays relatives à la sécurité des aliments?	140
47.	Quels sont les coûts et les avantages de l'obtention d'une certification ISO 22000?	142

D. AUTRES SYSTÈMES DE GESTION	145
48. Quelles sont les exigences de la conformité à la norme SA 8000 et quels sont ses avantages pour le commerce à l'exportation?	145
49. Qu'est-ce que l'OHSAS 18001 et en quoi intéresse-t-elle le commerce d'exportation?	148
50. Qu'est-ce que le programme WRAP et à quels secteurs industriels s'applique-t-il?	150
51. Quelles sont les autres normes relatives aux systèmes de gestion?	152
E. MISE EN ŒUVRE DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT	156
52. Quels sont les facteurs à prendre en compte au moment de choisir une norme de système de management pour son entreprise?	156
53. Quel est le but des audits internes des systèmes de management et comment sont-ils réalisés?	159
54. Peut-on intégrer plusieurs systèmes de management et, dans l'affirmative, comment procéder?	162
ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ	165
A. CONCEPT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ	167
55. Qu'est-ce que l'évaluation de la conformité?	167
56. Quel type d'évaluation de la conformité est nécessaire pour attester le respect des prescriptions techniques?	169
57. Qu'est-ce qu'une « déclaration de conformité du fournisseur » (DDCF)?	172
58. Qu'est-ce que le marquage CE et en quoi aide-t-il les exportations?	175
B. ESSAIS	178
59. Quid des essais et en quoi sont-ils importants pour le commerce international?	178
60. Comment garantir que le rapport d'essais sur mon produit sera accepté à l'étranger?	180
61. En quoi les essais d'aptitude sont-ils importants et où puis-je trouver des prestataires de services d'essais d'aptitude?	182
62. Devrais-je installer mon propre laboratoire d'essais ou recourir à des laboratoires externes?	184
63. Pourquoi dois-je faire étalonner mes équipements d'essais et de mesure et à quelle fréquence?	185
64. Qu'est-ce que la traçabilité métrologique et comment puis-je la démontrer?	187
C. INSPECTION	189
65. Quels sont les divers types d'inspection?	189
66. Quel est le rapport entre l'inspection et les autres formes d'évaluation de la conformité, et quelle est la place de l'inspection dans le commerce international?	192
67. Comment obtenir l'approbation qui me permet d'exporter des produits soumis aux mesures SPS?	194
D. CERTIFICATION	196
68. Qu'est-ce que la certification des produits et comment l'obtenir?	196
69. Qu'est-ce que la certification d'un système de management?	199
70. Quels sont les critères de sélection des organismes de certification de produits?	202
71. Quels sont les critères de sélection des organismes de certification de systèmes de management?	204
72. Ma certification sera-t-elle acceptée dans un autre pays?	206

73.	Existe-t-il des systèmes de certification internationale pour les produits?	208
74.	Où puis-je obtenir des informations sur les organismes de certification actifs dans différents pays?	211
75.	Quelles sont les activités exécutées par les organismes de certification avant et après l'octroi de la certification à un système de management?	213
76.	La certification selon des normes privées peut-elle garantir l'accès aux marchés?	215
77.	Comment puis-je obtenir une certification aux normes privées telles que WRAP, Fairtrade, SA 8000, GLOBALG.A.P., et quels en sont les coûts?	216
78.	Qu'est-ce que l'éco-étiquetage?	218
MÉTROLOGIE		223
79.	Qu'est-ce que la métrologie et en quoi est-elle importante pour le commerce international?	225
80.	La métrologie est-elle indispensable dans mon cas et que dois-je observer?	227
81.	Quels équipements sont à étalonner, et pourquoi?	229
82.	Où puis-je faire étalonner mon équipement et à quelle fréquence?	231
83.	Qui peut me conseiller pour des problèmes de mesure?	233
84.	Que sont la traçabilité des mesures et l'incertitude de mesure?	234
85.	Que dois-je faire en matière de mesure pour être certifié ISO/CEI 9001:2008?	237
86.	Quelles sont les exigences en termes de poids et de mesure dans la vente de marchandises préemballées?	238
ACCREDITATION		241
87.	À quoi sert l'accréditation?	243
88.	Qu'est-ce qui peut être faire l'objet d'une accréditation?	246
89.	Quelle est la différence entre certification et accréditation?	249
90.	L'accréditation entraîne-elle la reconnaissance automatique de mes rapports d'essais et de ma certification?	252
91.	Que sont les accords de reconnaissance mutuelle (ARM), et en quoi facilitent-ils le commerce?	254
ACCORDS OTC ET SPS DE L'OMC		257
92.	Que sont les Accords OTC et SPS de l'OMC et quelles sont les principales différences entre eux?	259
93.	Comment les milieux d'affaires peuvent-ils bénéficier de l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce?	263
94.	Comment les milieux d'affaires peuvent-ils bénéficier de l'Accord de l'OMC sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires?	266
95.	Comment une stratégie d'accès au marché peut-elle être élaborée en utilisant l'Accord SPS de l'OMC?	268
APPENDICES		271
I	Étude réalisée par l'ITC pour mettre à jour la publication <i>Gestion de la qualité à l'exportation : manuel de réponses destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices</i>	273
II	Sites Web utiles	283

Note

Sauf indication contraire, toute référence au dollar (\$) désigne le dollar des États-Unis. Le terme de «produit» («produits») est utilisé aussi bien dans le sens de biens que dans le sens de services, selon les cas, en particulier dans les chapitres consacrés à la certification de produits, à la gestion de la qualité et à ISO 9000.

Les abréviations suivantes ont été utilisées :

AEPC	Agence européenne des produits chimiques
APLAC	Asia-Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (Coopération Asie-Pacifique pour l'accréditation de laboratoires)
ANASE	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
ARM	Accord de reconnaissance mutuelle
ASQ	American Society for Quality (Société américaine pour la qualité)
ASTM International	Autrefois connue sous le nom d'American Society for Testing and Materials
AWI	Australian Wool Innovation Limited
BCI	Better Cotton Initiative
BIPM	Bureau international des poids et mesures
BIS	Bureau of Indian Standards (Bureau indien de normalisation)
BQF	British Quality Foundation
BRC	British Retail Consortium
CCA	Commission du Codex Alimentarius
CE	Commission européenne
CEE-ONU	Commission économique des Nations Unies pour l'Europe
CEI	Commission électrotechnique internationale
CIPM	Comité international des poids et mesures
CIPV	Convention internationale pour la protection des végétaux
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
CQI	Chartered Quality Institute
CSA	Association canadienne de normalisation
EA	Coopération européenne pour l'accréditation
EFQM	Fondation Européenne pour le Management par la Qualité
EN	Norme européenne
EOQ	Organisation européenne pour la qualité
EPTIS	European Information System on Proficiency Testing Schemes
EURAMET	European Association of National Metrology Institutes (Association européenne des instituts nationaux de métrologie)
FANDC	Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FDA	Secrétariat américain aux produits alimentaires et pharmaceutiques
FLO	Fairtrade Labelling Organizations International
FSC	Forest Stewardship Council
GEN	Global Ecolabelling Network
GFSI	Global Food Safety Initiative (Initiative mondiale pour la sécurité des aliments)
GLOBALG.A.P.	Global Good Agricultural Practices
GOTS	Global Organic Textile Standard
HACCP	Analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise
IAAC	Interamerican Accreditation Cooperation

IAF	Forum international d'accréditation
IATF	Groupe d'étude international de l'industrie automobile
ILAC	Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (International Laboratory Accreditation Cooperation)
IRCA	International Register of Certificated Auditors (Registre international des auditeurs certifiés)
ISO	Organisation internationale de normalisation
ITC	Centre du commerce international
MLA	Accord de reconnaissance multilatéral
NANDO	New Approach Notified and Designated Organisations
NIST	Institut national des normes et de la technologie
NLAB	National Laboratories Accreditation Bureau
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIE	Office international des épizooties
OIML	Organisation internationale de métrologie légale
OMC	Organisation mondiale du commerce
ONC	Organisme national de certification
ONN	Organisme national de normalisation
ONU	Organisation des Nations Unies pour le développement industriel
OPC	Organisation de promotion du commerce
OTC	Obstacles techniques au commerce
PME	Petites et moyennes entreprises
PTB	Physikalisch-Technische Bundesanstalt (Institut national de métrologie allemand)
REACH	Enregistrement, évaluation et autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances
RoHs	Limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses
SAAS	Social Accountability Accreditation Services (services d'accréditation en matière de responsabilité sociale)
SABS	South African Bureau of Standards (Bureau sud-africain de normalisation)
SADCA	Coopération des pays de la Communauté de Développement de l'Afrique Australe en matière d'accréditation
SAI	Social Accountability International
SPS	Sanitaires et phytosanitaires (mesures)
UE	Union européenne
WRAP	Worldwide Responsible Accredited Production

INTRODUCTION

L'infrastructure qualité, condition préalable pour faire des affaires

Normes et qualité font partie des sociétés humaines depuis la nuit des temps. Non seulement elles ne risquent pas de disparaître, mais l'expérience montre qu'elles façonnent de plus en plus les perspectives commerciales des pays en développement et en transition.

Sous une forme ou sous une autre, elles ont toujours sous-tendu le commerce et les affaires. Les normes permettent la compatibilité et peuvent réduire les coûts grâce à l'emploi de pièces, de spécifications et de méthodes communes. Outre qu'elles peuvent faciliter la création de nouvelles industries et donner lieu à l'exploitation de nouvelles technologies, elles sont aussi d'une importance vitale pour accéder aux marchés et s'y maintenir.

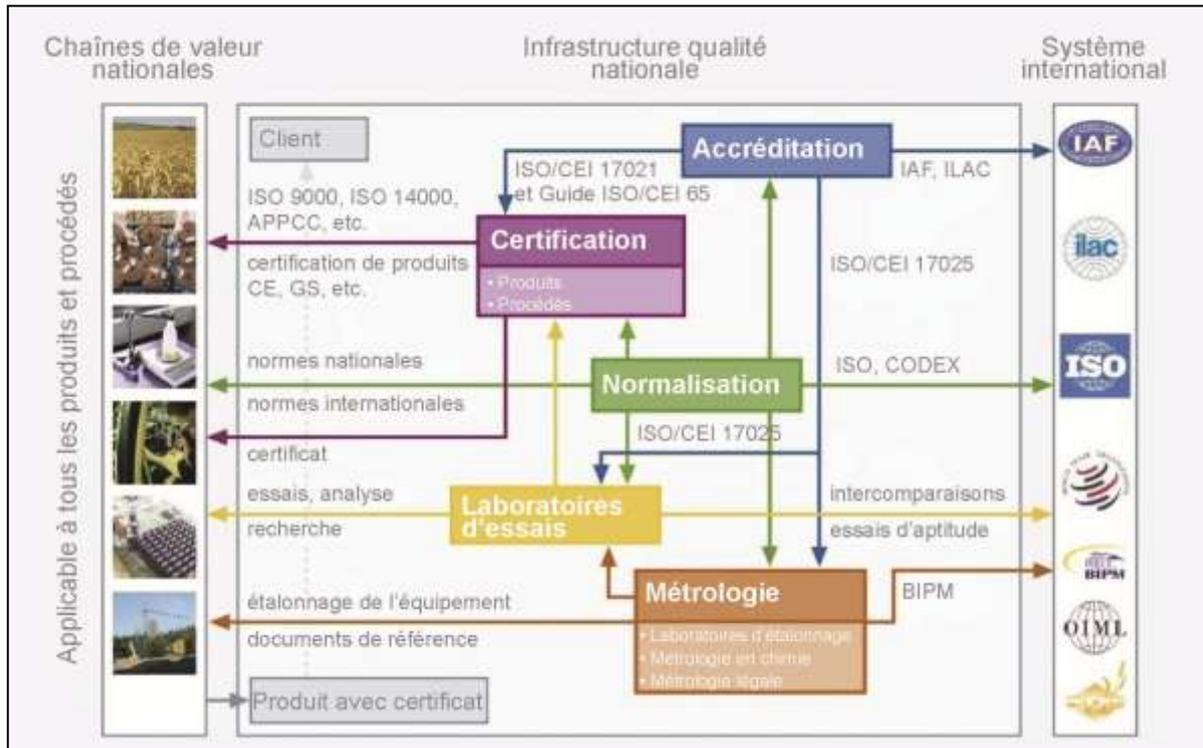
Au cours des dernières décennies écoulées, les normes et notions connexes ont gagné en importance pour faire de plus en plus l'objet d'études et de définitions scientifiques et techniques. Dans le même temps, le monde des affaires et la société évoluaient rapidement. Le commerce mondial veut que nombreux soient les produits actuels à être assemblés à partir de composants provenant du monde entier qui doivent aller ensemble et fonctionner comme prévu. Le cycle de vie des produits se raccourcit tandis que le rythme du développement technologique s'accélère. Les consommateurs exigent des niveaux de sécurité, de performance, de fiabilité et de durabilité toujours plus élevés. Tout cela doit être facilité par un réseau efficace et bien présent de prestataires de services connu sous le nom d'infrastructure qualité.

Qu'est-ce qu'une infrastructure qualité?

L'infrastructure qualité nationale peut se concevoir comme l'ensemble du cadre institutionnel (public ou privé) requis pour créer et mettre en œuvre les services de normalisation, de métrologie (scientifique, industrielle et légale), d'accréditation et d'évaluation de la conformité (inspection, essais et certification des produits et systèmes) nécessaires à la fourniture d'éléments probants selon lesquels les produits et services satisfont aux prescriptions fixées, que celles-ci soient imposées par les autorités (sous forme de règlements techniques ou de mesures sanitaires et phytosanitaires) ou par le marché (définies par contrat ou implicites).

D'après un modèle simplifié, une infrastructure qualité nationale comporte cinq composants principaux (la normalisation, les essais, la métrologie, la certification et l'accréditation), qui sont étroitement liés et dépendent les uns des autres (voir la figure).

Infrastructure qualité nationale



Source : Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB).

Note : CE et GS renvoient respectivement à la marque CE de l'Union européenne et à la marque de certification allemande *Geprüfte Sicherheit* ou « *sécurité testée* ».

Les entreprises doivent fabriquer des produits conformes aux **normes, règlements techniques et mesures sanitaires et phytosanitaires** en vigueur sur leurs marchés d'exportation; , pour déterminer la conformité de leurs produits, elles doivent avoir recours à des **laboratoires d'essais**, qui doivent eux-mêmes accéder à des **services de métrologie et d'étalonnage** pour s'assurer que leur équipement pour les essais donne des résultats fiables; les produits/systèmes peuvent être **certifiés par des tierces parties** pour donner confiance aux acheteurs et aux organismes de réglementation que les exigences applicables sont systématiquement respectées. Les organismes de certification et les laboratoires **doivent être accrédités** pour démontrer leurs compétences techniques. En lieu et place d'une **certification par des tierces parties**, le fabricant peut avoir recours à une déclaration de conformité du fournisseur.

Pourquoi une infrastructure qualité?

Les pays industrialisés, tout comme ceux dont l'économie est en transition ou les pays en développement, ont beaucoup à gagner d'une infrastructure qualité : partenariat international, transfert de connaissances, commerce et développement accrus et niveau de vie plus élevé. Une infrastructure qualité fonctionnelle offre de nombreux avantages comme élaborés ci-dessous:

- **Elle aide à surmonter les défis que posent le libre-échange et la mondialisation.** Une infrastructure qualité est indispensable pour réduire ou même éliminer les obstacles techniques au commerce à travers l'harmonisation des exigences régissant l'importation et l'accès aux marchés. C'est donc la clef d'une plus grande intégration des pays dans le système commercial international.

- **Elle permet l'accès aux marchés internationaux tout en préservant les marchés nationaux.** Les accords entre nations ou régions sur l'acceptabilité mutuelle des exigences, des méthodes d'évaluation, des résultats d'essais ou d'inspection peuvent tous contribuer à réduire ou supprimer les obstacles techniques au commerce, ce qui renforce les marchés intérieurs et ouvre les marchés étrangers.
- **Elle encourage l'innovation et la compétitivité.** La qualité, la sécurité et la compatibilité de la fabrication de produits et de la fourniture de services étant renforcées, ce qui finit par les rendre plus désirables aux yeux du client, les fournisseurs qui peuvent s'offrir des services d'infrastructure qualité ont les moyens de devenir plus innovants et plus concurrentiels.
- **Elle protège les consommateurs.** Les consommateurs bénéficient de l'évaluation de la conformité, car elle leur donne une base qui leur permet de choisir des produits ou des services : ils peuvent en effet avoir davantage confiance dans des produits ou des services arborant une marque ou un certificat de conformité qui atteste leur qualité, leur sécurité ou d'autres caractéristiques souhaitables. Des règlements techniques ayant une force de loi sont particulièrement importants dans les domaines de la santé, de la sécurité et de la protection de l'environnement. Des mesures sanitaires et phytosanitaires, à caractère obligatoire, sont d'une importance vitale pour la sécurité sanitaire des produits alimentaires ainsi que pour la santé des animaux et la protection des végétaux.
- **Elle aide les responsables de la réglementation et les prestataires de services.** Les organismes de réglementation chargés de faire respecter la législation gouvernementale en matière de santé, de sécurité et d'environnement, tout comme les prestataires de services tels que les instituts nationaux de métrologie, les laboratoires d'essais et les services d'étalonnage peuvent compter sur l'infrastructure existante. Ils peuvent ainsi éviter les doublons dans les structures et les services, surtout dans les pays aux ressources limitées.
- **Elle stimule le développement économique.** L'infrastructure qualité aide à promouvoir le développement durable en permettant de rendre les produits et services nationaux plus compétitifs aussi bien sur les marchés nationaux qu'à l'international. C'est ainsi qu'elle contribue à intégrer davantage les pays partenaires, dans l'optique d'un régime commercial mondial plus équitable, et qu'elle crée des institutions et influe sur l'avènement d'un environnement favorable au niveau national.
- **Elle encourage l'intégration régionale.** Un dialogue engagé, au départ, sur des problèmes techniques peut encourager la confiance et aboutir à la mise en commun des capacités dans le domaine de l'infrastructure qualité (compétences techniques, laboratoires d'essais et d'étalonnage, notamment), ce qui permet de réduire les coûts.

Pour que tous ces avantages puissent se concrétiser, il est indispensable que l'infrastructure qualité nationale soit reconnue au niveau international. Chaque pays a en effet intérêt à participer aux enceintes internationales spécialisées de manière à faciliter cette reconnaissance et éviter la multiplication des normes, règlements, essais et accréditations, afin d'œuvrer vers le but ultime que sont des normes harmonisées et acceptées dans le monde entier selon la formule « inspecté une fois, testé une fois, certifié une fois - accepté partout ».

Mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS)

Une application sectorielle importante de l'infrastructure qualité nationale consiste à garantir la sécurité sanitaire des produits alimentaires et agricoles ainsi que la santé des animaux et la protection des végétaux grâce à des mesures sanitaires et phytosanitaires et à aider à l'exportation de ces produits. L'accès aux marchés des animaux et des végétaux dépend de l'absence de certains ravageurs et maladies dans les pays d'exportation et d'importation. Un pays doit donc avoir des organismes compétents dans le domaine des produits alimentaires et agricoles, à savoir une autorité de sécurité des aliments, un service vétérinaire et une organisation de protection des végétaux. Ces organismes peuvent certifier les exportations et contrôler les importations afin de protéger les végétaux et les animaux nationaux des nouveaux ravageurs et des nouvelles maladies qui risqueraient aussi de menacer les exportations.

L'infrastructure qualité du point de vue des entreprises

Vu l'intérêt pour le commerce international qu'offrent les normes, règlements techniques, mesures sanitaires et phytosanitaires et l'évaluation de la conformité, les entreprises – surtout les petites et moyennes – ont manifestement tout intérêt à avoir une infrastructure qualité qui fonctionne. Dans ces conditions, les milieux d'affaires ont différents rôles à jouer pour renforcer la mise en place de cette infrastructure :

- En tant que clients, les entreprises doivent faire pression pour obtenir, dans leur pays, des services d'infrastructure qualité reconnus sur le plan international. Cela est particulièrement valable pour les PME qui, contrairement aux grandes sociétés, sont généralement dépourvues de capacités d'étalonnage ou d'essais propres et doivent s'en remettre à l'aide apportée par les organisations nationales d'infrastructure qualité. Pour exercer cette pression, un facteur de motivation essentiel est le fait que les entreprises peuvent vendre davantage de leur produit si elles peuvent en démontrer la qualité.
- En tant que partenaires, les entreprises sont appelées à coopérer activement avec les pouvoirs publics et les organisations de la société civile telles que les associations de consommateurs afin de développer l'infrastructure qualité nationale. Un exemple particulièrement parlant à cet égard est la normalisation, qui repose sur les efforts et les apports de différentes parties intéressées œuvrant en collaboration. Les milieux d'affaires pourraient en outre aider le gouvernement lors de négociations commerciales internationales, en donnant, par exemple, des renseignements sur les priorités nationales fixées en matière de reconnaissance internationale de l'infrastructure qualité nationale et d'accords de reconnaissance mutuelle.
- En tant que fournisseurs, les entreprises pourraient exploiter le potentiel commercial des services d'évaluation de la conformité, par exemple en mettant sur pied des structures destinées aux essais, à l'inspection et à la certification des clients externes. Bien que cela s'applique d'ordinaire aux grandes sociétés, la fourniture par le secteur privé de services d'infrastructure qualité est une solution viable non seulement dans les pays développés mais aussi dans les pays en développement où le secteur public n'est pas toujours en mesure d'offrir des services reconnus sur les marchés internationaux. Le secteur privé devient ainsi une partie prenante essentielle de l'infrastructure qualité nationale.

La présente publication vise à permettre aux petites et moyennes entreprises exportatrices d'appréhender en profondeur des questions cruciales liées à la qualité en rapport avec l'infrastructure qualité, afin qu'elles ne cessent de s'améliorer et réussissent à exporter à l'international comme à l'échelle régionale.

Nous espérons que cette publication contribuera également à maintenir le dialogue et l'échange d'expériences entre l'ITC, le PTB et nos institutions partenaires dans le domaine de la gestion de la qualité à l'exportation, domaine dans lequel la situation évolue rapidement et qui continue à poser problème aux pays développés comme aux pays en développement.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. Innovations en matière de stratégie à l'exportation. 2005. http://legacy.intracen.org/tdc/Export%20Quality%20Handbooks/32756_InnovationsQualityAssuranceWeb.pdf
Cette publication présente de façon pratique comment élaborer une stratégie visant à mettre en place une infrastructure qualité adaptée aux pays en développement.
- Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB). Quality Infrastructure in almost 5 minutes. 2009. <http://www.ptb.de/en/org/q/q5/index.htm>
Ce film présente les institutions majeures de l'infrastructure qualité et montre leur importance pour la société, l'économie et les consommateurs à travers trois exemples.
- Sanetra, Clemens et Rocío M. Marbán. The Answer to the Global Quality Challenge: A National Quality Infrastructure. Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB). 2007. http://www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/OAS_EN07.pdf
Cette publication illustre comment une infrastructure qualité nationale s'appuie sur cinq composants principaux, comment ceux-ci sont liés entre eux et comment, à son tour, l'infrastructure nationale s'articule avec le système international de qualité.

COMPRENDRE CE QU'EST LA QUALITÉ

1. Qu'est-ce que la qualité?

Une rapide recherche sur Internet vous fournira un point de vue intéressant sur la signification du mot « qualité ». Pour le *Oxford English Dictionary*, par exemple, la qualité est « le niveau d'une chose mesuré par rapport à d'autres choses du même genre; le degré d'excellence d'une chose ». Le *Business Dictionary* définit la qualité dans le secteur de la fabrication – ce qui nous intéresse – comme « une mesure de l'excellence ou le fait de ne présenter ni défauts, ni manques ni variations significatives, par suite du respect rigoureux et systématique de normes mesurables et vérifiables visant à atteindre l'uniformité de production qui satisfait des exigences du client ou de l'utilisateur bien précises ». Enfin, ISO 9000 définit la qualité simplement comme « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ». Ces dernières sont les besoins ou les attentes, généralement implicites ou prescrites, des parties intéressées telles que les clients, les fournisseurs ou la société.

Pour nous, la qualité d'un produit ou d'un service est déterminée par un échange qui a lieu entre deux personnes, celle qui fournit ce produit ou service et celle qui le reçoit. Le fournisseur et le client peuvent avoir un avis différent sur ce qu'est la qualité, ce qui peut déboucher sur des malentendus et des conflits. En ce sens, la qualité peut se comprendre comme « la conformité aux exigences du client ou l'aptitude à l'emploi ».

Le premier élément à relever est que c'est le client qui définit si un produit est ou non apte à l'emploi. Si les caractéristiques d'un produit ou d'un service ne correspondent pas à ce qu'exige le client, il ne s'agira pas pour lui d'un produit de qualité. Par exemple, une limousine qui consomme beaucoup d'essence ne sera pas un produit de qualité pour quelqu'un qui cherche une petite voiture consommant peu d'essence. Un fournisseur peut rédiger des spécifications pour son produit en fonction de la façon dont il perçoit les exigences des clients, et fabriquer des produits conformément à ces spécifications. Cependant, si ces produits conformes sont jugés inaptes à l'emploi par les utilisateurs, ils seront considérés comme défectueux; dans ce cas, les spécifications n'auront pas totalement pris en compte les besoins des consommateurs, ce qui nous ramène à l'adage selon lequel le client est roi. La qualité n'est pas absolue mais relative. Un produit peut être de bonne qualité pour quelqu'un mais de mauvaise qualité pour quelqu'un d'autre. Une personne peut juger confortables des chaussures à talons hauts alors qu'une autre préférera des chaussures plates. Comme l'a fait remarquer Snyder, la qualité dépend de la façon dont le client perçoit l'excellence et du niveau des prestations obtenues. Elle ne se mesure qu'à l'aune d'un seul public : le client.

Le second est que les exigences des clients évoluent avec le temps, au fur et à mesure que le pouvoir d'achat augmente ou que des produits plus innovants apparaissent sur le marché. Un client qui se satisfaisait autrefois d'un téléviseur en noir et blanc choisira aujourd'hui un téléviseur couleur à écran plat.

La qualité ou l'aptitude à l'emploi se définit d'ordinaire par la qualité de la conception et la qualité de la conformité (voir la question 2). Toutefois, pour les produits ayant une longue durée de vie comme les ordinateurs ou les réfrigérateurs, qui demandent un service après-vente, il y a deux autres paramètres : la disponibilité (le produit ne doit pas tomber souvent en panne et doit fonctionner pendant un laps de temps raisonnable) et l'assistance technique (qui doit être rapide et assurée avec intégrité par un personnel compétent).

Lorsqu'on parle de qualité, le terme de « classe » vient à l'esprit; il est défini dans ISO 9000 comme suit : « catégorie ou rang donné aux différentes exigences pour la qualité pour des produits, des processus ou des systèmes ayant la même utilisation fonctionnelle ».

La classe d'un billet d'avion ou la catégorie d'un hôtel dans un guide hôtelier en sont des exemples.

La qualité a plusieurs dimensions, définies par Garvin (1987) comme suit :

- La performance, qui porte sur les principales caractéristiques de fonctionnement d'un produit;
- La fonctionnalité, les plus qui viennent s'ajouter aux caractéristiques principales;
- La fiabilité, qui reflète la probabilité qu'un produit fonctionne mal ou cesse de fonctionner au bout d'un laps de temps fixé;

- La conformité, qui est la mesure dans laquelle les caractéristiques de conception et de fonctionnement d'un produit satisfont aux normes établies;
- La durée de vie, qui est la durée d'utilisation d'un produit avant que celui-ci ne se détériore;
- La facilité d'entretien, qui est fonction de la diligence, de la courtoisie, de la compétence de l'équipe du service après-vente ainsi que de la facilité de réparation du produit;
- L'esthétique, qui est liée à l'apparence et à l'impression produite;
- La qualité perçue, qui est liée à la réputation de la marque.

La définition de la qualité donnée par ISO 9000, soit « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences », s'applique également à un service. Alors qu'il est facile de définir et de mesurer les caractéristiques d'un objet matériel, le service, élément intangible, est malaisé à définir et à mesurer. Parasuraman, Zeithaml et Berry (1988) ont défini cinq caractéristiques pour l'acceptabilité générale d'un service :

- Servabilité : volonté des employés d'aider les clients et de leur fournir un service rapide et/ou disponibilité des employés à leur égard, rapidité du service.
- Assurance : connaissances et courtoisie de vos employés et capacité qu'ils ont d'inspirer confiance : compétence, fiabilité.
- Éléments tangibles : apparence physique du service, telle que les installations, les outils, le matériel, l'apparence du personnel chargé du service et des supports de communication.
- Empathie : fait d'accorder au client d'une attention individualisée et bienveillante, d'informer le client dans une langue qu'il comprend et de bien cerner ses besoins.
- Fiabilité : capacité de s'acquitter du service promis avec compétence et exactitude, par exemple en procédant correctement d'emblée ou en donnant des informations précises au stade de la facturation.

Sur le marché, les gagnants sont ceux à même de fournir des produits ou des services meilleurs (en termes de qualité), moins chers (en termes de coûts) et d'en assurer la livraison plus efficacement (livrés à temps ou assortis d'un service après-vente rapide).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Zirek, Mehmet. *Qualitopia, the Quest for Perfection Through Quality Management Principles*. 6 janvier 2010. Disponible auprès de SSRN : <http://ssrn.com/abstract=1550639>

Cet article porte sur la quête de l'utopie universelle en mettant l'accent sur la manière dont les principes de qualité en général et ceux de la gestion de la qualité en particulier nous mettent sur la voie de la 'Qualutopie'.

RÉFÉRENCES

Business Dictionary. www.BusinessDictionary.com

Garvin, David A. *Competing on the Eight Dimensions of Quality*, *Harvard Business Review*, novembre-décembre 1987.

Juran, J. et F. Gryna. *Quality Planning and Analysis*. McGraw-Hill, New York. 1980.

Organisation internationale de normalisation. *ISO 9000: 2005, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org)

Oxford Dictionaries Online. www.oxforddictionaries.com

Parasuraman, Zeithaml et Berry. *Studies PBZ90 and PBZ 91*. 1990. Cité dans George R. Milne, Mark A. McDonald (sous la direction de). *Sport marketing: managing the exchange process*, 1999, pp. 10-114 (cité à l'adresse http://en.wikipedia.org/wiki/Service_quality).

Snyder, I. G. *The Quality Revolution*. *Quality Progress*, vol. 18, n° 10, octobre 1985, pp. 63-66.

2. Un produit ou un service de qualité coûte-t-il plus cher? Quel est l'intérêt de fabriquer des produits de qualité ou de fournir un service de qualité?

Coût d'un produit ou d'un service de qualité

La réponse à la première partie de la question est, paradoxalement, à la fois « oui » et « non ». Comment est-ce possible? Cela dépend de quel aspect de la qualité il est question.

Si vous souhaitez avoir une limousine munie de nombreux gadgets, il vous en coûtera davantage qu'une petite voiture dotée des équipements de base. De même, si vous voulez descendre dans un hôtel cinq étoiles, il vous en coûtera davantage que d'aller dans un deux étoiles. Nous parlons ici de « qualité de la conception », qui est liée aux caractéristiques du produit ou à la prestation de service. Les coûts sont plus élevés pour les produits ou services présentant des caractéristiques supplémentaires et moindres pour ceux dont la conception est de qualité inférieure. Quand les fabricants ou les prestataires de service disent que « la qualité coûte plus cher », c'est à la qualité de la conception qu'ils pensent.

Il convient de faire la différence entre la « qualité de la conception » et la « qualité de la conformité », qui est le degré de conformité des produits ou services à la qualité de la conception. Il est possible d'obtenir une meilleure qualité de la conformité en appliquant les principes de la gestion de la qualité (voir la question 4). Dans notre exemple de voiture, après la conception du véhicule, limousine ou citadine, l'application de la maîtrise de la qualité au cours du processus de fabrication minimisera les mises au rebut et les reprises. En adoptant une démarche préventive, vous aurez davantage de produits conformes et moins de produits rappelés, ce qui se traduira par des coûts plus faibles. Ainsi, parvenir à une meilleure qualité de la conformité coûte moins cher, car cela réduit le gaspillage dû à la nécessité de refaire le travail ou de rejeter les pièces défectueuses.

On divise les coûts de la qualité se rapportant à la qualité de la conformité en coûts de prévention, coûts d'évaluation et coûts de défaillance. Ils sont détaillés comme suit :

- Coûts de prévention. Ils sont liés aux activités entreprises en vue de prévenir la mauvaise qualité des produits et services. Par exemple, un fabricant automobile peut décider de mener à bien un projet d'amélioration de la qualité ou d'investir dans l'éducation et la formation pour éviter la mauvaise qualité dans la chaîne de fabrication.
- Coûts d'évaluation. Ils sont liés à la mesure, à l'évaluation ou à l'audit de produits et de services afin d'en établir la conformité aux exigences. Par exemple, notre fabricant automobile veut inspecter les pièces venant des fournisseurs pour s'assurer qu'elles répondent à ses critères de qualité.
- Coûts de défaillance. Ils sont liés aux produits ou aux services non conformes aux exigences ou aux besoins du client. Ces coûts se divisent en a) coûts de défaillance interne, qui interviennent avant la livraison du produit ou du service, et b) coûts de défaillance externe, qui interviennent après que le produit a été expédié ou pendant la fourniture du service. Pour le fabricant d'automobiles, le fait de retravailler une portière qui ferme mal lors du montage représenterait un coût de défaillance interne. La plainte d'un client pour cause de mauvais fonctionnement de la boîte de vitesses représenterait un coût de défaillance externe.

Le coût de la qualité peut être mesuré. En fait, il ne s'agit pas de ce qu'il en coûte de fabriquer des produits de qualité, mais plutôt du coût de la mauvaise qualité, c'est-à-dire de défauts dans le produit ou le service fourni et dans les activités connexes qui y ont contribué. Briscoe et Gryna (2002) ont résumé comme suit les données relatives aux coûts de la qualité supportés par les entreprises grandes et moyennes :

Les coûts liés à la qualité sont beaucoup plus importants que ce que montrent les rapports comptables. Pour la plupart des entreprises actives dans le secteur manufacturier et les services, ils varient d'ordinaire entre 10 et 30 % du chiffre d'affaires ou entre 25 et 40 % des dépenses de fonctionnement. Certains sont visibles, d'autres cachés. De telles pertes de bénéfices aident à justifier la nécessité d'un effort d'amélioration.

En vous intéressant aux activités de prévention, vous pouvez réduire vos coûts d'évaluation et de défaillance dans une mesure significative, ce qui abaissera votre coût de la qualité totale et augmentera vos bénéfices.

Intérêt de fabriquer un produit de qualité ou de fournir un service de qualité

Après avoir conçu votre produit pour un segment de marché bien précis, vous pouvez obtenir une meilleure qualité de la conformité en appliquant des techniques de maîtrise de la qualité (voir la question 8) et de gestion de la qualité (voir la question 4). En vous efforçant de garantir la conformité des produits « du premier coup et à tous les coups », vous limiterez le gaspillage et diminuerez donc les coûts. Vous compterez davantage de clients satisfaits et ceux-ci auront moins de problèmes avec votre produit ou service. Les clients reviennent, l'entreprise se développe au fur et à mesure que la marque du produit gagne en notoriété. Si votre produit ou service est sous garantie, les coûts découlant de la garantie sont minimes, car il y a moins de réparations à effectuer sous garantie, pendant la période de service après-vente. Tout cela fait augmenter la productivité et diminuer les coûts.

Vous pouvez consacrer une partie des économies réalisées grâce à une meilleure qualité de la conformité à l'ajout de caractéristiques à votre produit ou service sans coût supplémentaire réel et sans majoration de coût pour le client. Cela vous permettra, par exemple, d'améliorer votre qualité de la conception sans hausse de prix, ce qui aura un effet très important sur votre chiffre d'affaires, améliorera votre part de marché et rendra vos clients plus satisfaits. Vous pouvez ainsi connaître des cycles d'amélioration continue grâce à une meilleure qualité de la conformité, suivie d'une meilleure qualité de la conception, elle-même suivie, à son tour, d'une meilleure qualité de la conformité, et ainsi de suite.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Dhawan, Sanjeev. Cost of Quality (COQ). <http://www.tqmschool.com/articles/TQM%20-%20Cost%20of%20Qualité.pdf>
Document de quatre pages qui explique en détail la manière dont les entreprises appréhendent le coût de la qualité. Traite succinctement du coût de la qualité, de sa raison d'être, du moment où il intervient et des avantages qu'il présente.
- Kajiwara, Takehisa. Factors Influencing the Use of Quality Costs in TQM Environments: Evidence from Japan. Décembre 2009. AAA 2010 Management Accounting Section (MAS) Meeting Paper. Disponible auprès de SSRN : <http://ssrn.com/abstract=1444763>
Cet article examine certains des facteurs qui influent sur l'utilisation des coûts de la qualité dans les environnements soumis à une gestion de la qualité totale; il se fonde sur des données d'enquête recueillies auprès d'entreprises manufacturières japonaises
- Keogh, William et al. Data Collection and the Economics of Quality: Identifying Problems, 2006. <http://mams.rmit.edu.au/kh85606gs2qn.pdf>
Cet article illustre les problèmes posés par le recueil de données pertinentes pour se livrer à un exercice de détermination du coût de la qualité et l'évaluation du coût de la qualité en termes économiques.
- Ryan, John. Making the Economic Case for Quality. An ASQ white paper. 2004. Téléchargeable à l'adresse http://faculty.mercer.edu/burner_j/documents/ASQWhitePaperEconCaseQuality.pdf
Passe en revue l'état des connaissances sur l'impact économique de l'intérêt des organisations pour la qualité et son amélioration. Cet ouvrage révèle l'incidence des pratiques suivies en matière de gestion de la qualité sur presque tous les aspects de la performance des organisations, y compris les mesures de base, les mesures liées au marché et les mesures de fonctionnement interne.

RÉFÉRENCES

American Society for Quality. Basic Concepts – Cost of Quality (COQ). Téléchargeable à l'adresse : <http://asq.org/learn-about-quality/cost-of-quality/overview/overview.html>

Briscoe, Nat et Frank M. Gryna. Assessing the Cost of Poor Quality in a Small Business. Téléchargeable à l'adresse : www.qimpro.com

Brust, Peter J. et Frank M. Gryna, Quality and Economics: Five Key Issues. Octobre 2002. Téléchargeable à l'adresse : www.qualityprogress.org, (accès payant sauf pour les membres de l'American Society for Quality).

3. Qu'est-ce que le management de la qualité et quelles en sont les quatre composantes?

Le terme « management de la qualité », tel qu'il est défini dans ISO 9000, désigne des « activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité ».

L'orientation et le contrôle d'un organisme exigent de la direction qu'elle établisse dans un premier temps une politique qualité et des objectifs qualité associés, puis qu'elle définisse des activités liées à la planification, la maîtrise, l'assurance et l'amélioration de la qualité.

L'objectif du management de la qualité est de garantir que toutes les activités menées à l'échelle de l'entreprise qui sont nécessaires pour améliorer la satisfaction des clients et des autres parties prenantes le sont de manière efficace et efficiente. Le management de la qualité met l'accent non seulement sur la qualité des produits et des services mais aussi sur les moyens d'y parvenir.

Les quatre composantes du management de la qualité sont brièvement décrites ci-après.

1. Planification de la qualité

La planification de la qualité désigne une « partie du management de la qualité axée sur la définition des objectifs qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources afférentes nécessaires pour atteindre les objectifs qualité » (ISO 9000:2005 3.2.9).

La planification de la qualité est un processus systématique qui traduit la politique qualité en objectifs et exigences mesurables et fixe une série d'étapes pour atteindre ceux-ci dans un délai donné. Les résultats de la planification de la qualité sont présentés sous la forme d'un plan qualité à utiliser par tous les intéressés. Ce document, distinct pour chaque processus, produit ou contrat, spécifie quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand.

2. Maîtrise de la qualité

La maîtrise de la qualité désigne une « partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité » (ISO 9000:2005 3.2.10).

La maîtrise de la qualité aide à évaluer les performances opérationnelles réelles du processus ou du produit et, une fois celles-ci comparées aux objectifs prévus, induit la correction des écarts éventuellement constatés.

La maîtrise de la qualité est une activité pratiquée en atelier ou sur ligne de production qui nécessite des ressources suffisantes, notamment du personnel qualifié, d'abord pour maîtriser les processus, ensuite pour effectuer des corrections en temps voulu lorsque les paramètres du processus et/ou du produit dépassent les limites fixées.

3. Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité désigne une « partie du management de la qualité visant à donner confiance dans le fait que les exigences pour la qualité seront satisfaites » (ISO 9000:2005 3.2.11).

Le client tout autant que la direction d'une organisation ont besoin d'une assurance de la qualité car ni l'un ni l'autre ne sont en mesure de superviser les opérations eux-mêmes.

Les activités d'assurance de la qualité déterminent le niveau de qualité atteint ou qui devra être atteint. Les moyens de fournir une telle assurance, qui doivent être intégrés au processus, se rapportent notamment aux aspects suivants : documentation des plans de maîtrise, documentation des spécifications, définition des responsabilités, mise à disposition des ressources, réalisation des audits qualité, tenue de dossiers ou rapports sur les revues effectuées. L'assurance de la qualité est une activité plus complète que la maîtrise de la qualité, qu'elle englobe.

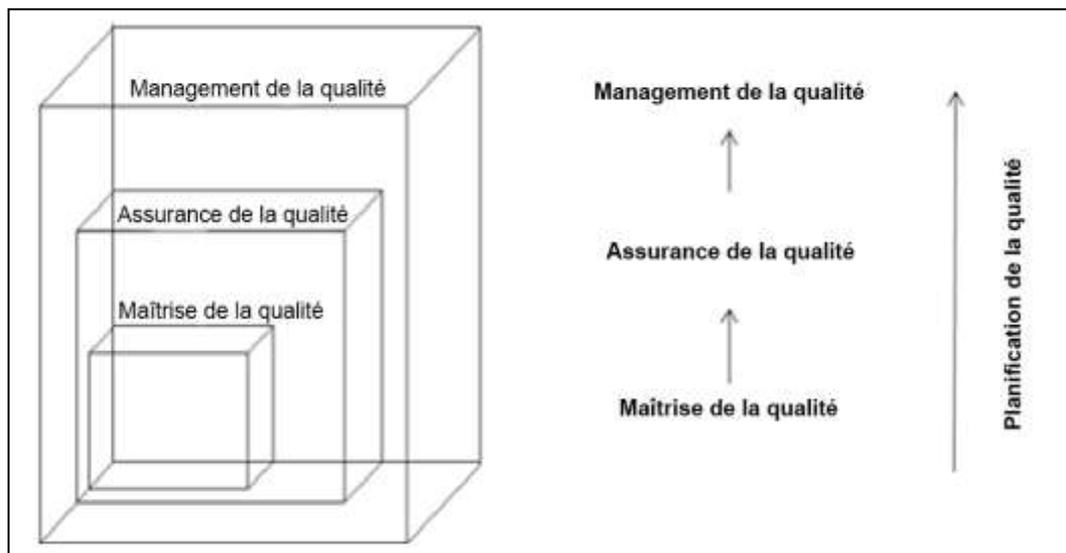
4. Amélioration de la qualité

L'amélioration de la qualité désigne une « partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité » (ISO 9000:2005 3.2.12).

Quel que soit le niveau atteint, l'immobilisme n'est pas envisageable pour la survie de votre organisme. Pour maintenir vos performances et votre position sur le marché, vous devrez améliorer constamment la qualité de vos activités, notamment en perfectionnant les méthodes existantes, en modifiant les processus, pour réduire dans un premier temps les écarts constatés, ensuite pour accroître votre rendement tout en diminuant votre consommation de ressources. Pour franchir une étape décisive, il faut souvent recourir à des méthodes, techniques, technologies et processus nouveaux.

La figure ci-dessous montre l'évolution entre la maîtrise et le management de la qualité.

Conceptualisation du management de la qualité tel qu'il est défini dans ISO 9000:2005



Source : S.C. Arora, Inde.

Ce schéma présente la maîtrise de la qualité comme l'activité centrale du management de la qualité. Lorsque vous implantez la maîtrise de la qualité au sein d'un système défini, vous élevez celle-ci au niveau de l'assurance de la qualité. Si vous continuez à améliorer la qualité en fonction de l'analyse des données obtenues par la mesure des processus/produits et de celles portant sur la réaction des clients, vous accédez au stade du management de la qualité. En ce sens, la planification de la qualité fait toujours partie intégrante de toutes les étapes du management de la qualité.

Plus simplement, les quatre composantes du management de la qualité consistent à répondre aux questions suivantes :

- Planification de la qualité – Peut-on y parvenir?
- Maîtrise de la qualité – Y parvenons-nous?
- Assurance de la qualité – Continuerons-nous d'y parvenir?
- Amélioration de la qualité – Pourrions-nous mieux y parvenir?

La maîtrise de la qualité, en tant qu'activité centrale du management de la qualité, devrait être la première composante mise en place par un organisme. Elle nécessite notamment de disposer d'équipements et de machines adéquats, de personnel qualifié, d'instruments de mesure précis et de services d'appui de base. Sans ces éléments, il n'est pas possible d'exercer une maîtrise de la qualité digne de ce nom pour ensuite passer à l'assurance et au management de la qualité.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bureau du Secrétaire à la défense. Small Business Guidebook to Quality Management. Quality Management Office, Washington, D.C. 20301-3016. Ce guide peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante : <http://www.scribd.com/doc/95858944/Small-Business-Guidebook-to-Quality-Management-Office-of-the-Secretary-of-Defense>
L'objectif de cet ouvrage est d'aider les petites entreprises à passer à une culture de la qualité. Il a été élaboré par le Gouvernement fédéral des États-Unis et le Département de la défense pour aider les petites entreprises à se familiariser avec le mouvement vers la qualité, qui prend rapidement de l'ampleur.
- Dale, Barrie et Jim Plunkett. Managing Quality. Blackwell's Publishing. Blackwell's Online Bookshop, Blackwell's Extra, 50 Broad Street, Oxford OX1 3BQ, Royaume-Uni. Email : bob.online@blackwell.co.uk, Internet : <http://blackwell.co.uk>.
Donne une appréciation des concepts et principes de gestion de la qualité totale.
- Lakhal, Lassâad et al. Quality management practices and their impact on performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 23, numéro 6, 2006, pp. 625–646.
Site Internet: www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1562387&show=html.
Cet article étudie le lien qui existe entre les pratiques de management de la qualité et leur incidence sur les résultats.
- Organisation internationale de normalisation. Principes de management de la qualité. Cette brochure est téléchargeable gratuitement au format PDF sur le site Web de l'ISO (www.iso.org).
Ce document est une introduction aux huit principes de management sur lesquels reposent les normes relatives aux systèmes de management de la famille ISO 9000. Ces principes peuvent être utilisés par la direction pour servir de cadre à l'amélioration des performances de l'organisme.

RÉFÉRENCES

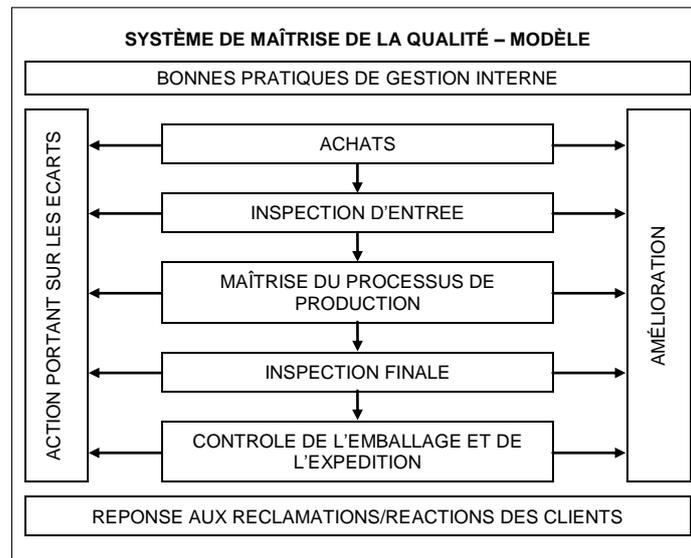
Organisation internationale de normalisation. ISO 9000:2005, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Price, Franck. Right First Time – Using quality control for profit. Gower Publishing (Customer Service). 1986. Publication payante de Book Point Limited, 130 Milton Park, Abingdon, Oxon OX14 4SB, Royaume-Uni. Email : orders@bookpoint.co.uk, Internet : www.gowerpub.com

4. Comment les activités du système de maîtrise de la qualité s'articulent-elles avec le management de la qualité? Un système de maîtrise de la qualité est-il indispensable pour pouvoir mettre en place un système de management de la qualité?

Les activités relevant du système de maîtrise de la qualité s'intéressent à toutes les fonctions qui doivent être exécutées pour obtenir un produit conforme. Cela suppose entre autres : fournir une infrastructure et un environnement de travail appropriés, définir des spécifications pour les matières premières et le produit fini, rédiger des instructions de travail à l'intention des employés, acheter des matières premières et des composants de la qualité voulue, maîtriser les processus de production, manipuler et stocker correctement les matériaux et les produits, procéder à l'inspection en cours de route et en fin de parcours du produit, assurer en temps voulu la maintenance du matériel nécessaire au processus et du matériel d'essai. Les rapports entre ces différentes activités sont illustrés par le modèle de système de maîtrise de la qualité représenté ci-dessous.

Modèle de système de maîtrise de la qualité



Source : S.C. Arora, Inde.

La maîtrise de la qualité est l'un des éléments les plus importants du management de la qualité (voir la question 3). Si la qualité n'est pas bien maîtrisée, le management de la qualité ne sera pas efficace. Il faut donc, avant de mettre en place un système de management de la qualité, commencer par avoir un système de maîtrise de la qualité efficace. Une fois celui-ci rôdé, vous pouvez ajouter les autres exigences propres à un système de management de la qualité (voir la question 32). Avant même d'instaurer un système de maîtrise de la qualité, il est aussi recommandé de mettre au point de bonnes pratiques de gestion interne, grâce, par exemple, à la méthode des 5 S japonais (voir la question 10).

Vous devriez passer en revue votre système de maîtrise de la qualité actuel et exécuter au minimum les activités ci-après, si ce n'est déjà fait :

- a. **Fournir une infrastructure appropriée.** Cela signifie, entre autres choses, fournir et entretenir des locaux, du matériel et des machines, des services publics, des installations, des services d'appui. Par exemple, une usine de manipulation ou de transformation de produits alimentaires doit avoir des routes en dur à l'intérieur de ses locaux, un système de drainage efficace, des murs jusqu'à une hauteur de 1,3 mètre de surface lisse (carrelée), des portes à fermeture automatique, des toilettes, des locaux pour se laver les mains et des vestiaires pour le personnel ainsi que des installations de lutte antiparasitaire.

- b. **Mettre en place un bon environnement de travail et une bonne hygiène.** Cela signifie garantir un éclairage suffisant, une bonne ventilation, une température et une humidité contrôlée ainsi que des niveaux sonores et de vibration satisfaisants. Cela veut aussi dire respecter de bonnes pratiques d'hygiène personnelle (port de coiffes et de masques, s'abstenir de mâcher du chewing-gum et de porter des bijoux sur la chaîne de production dans une usine de transformation de produits alimentaires).
- c. **Sensibiliser les ouvriers aux pratiques de la qualité.** Par exemple, assurez-vous que vos ouvriers comprennent bien ce qu'ils ont à faire avant de commencer à travailler. Ils doivent manipuler le produit avec soin pour prévenir tout dommage et éviter de mélanger les articles défectueux avec les bons.
- d. **Fournir des spécifications concernant les matières premières et les produits faciles à comprendre.** Si les spécifications ne sont pas clairement rédigées et comprises par tous les intéressés, il ne sert à rien de procéder à des vérifications. Par exemple, les types de défauts non autorisés doivent être bien connus de vos ouvriers et vérificateurs.
- e. **Donner des instructions faciles à comprendre sur la manière de faire le travail.** Si le niveau de compétence de vos employés est insuffisant, ils auront besoin d'instructions de travail orales ou écrites (de préférence en langue locale) qui doivent faire largement appel à des graphiques plutôt qu'à du seul texte. Parfois, un échantillon de l'article ou du composant à fabriquer (dans le cas de produits ou de vêtements en cuir, par exemple) peut s'avérer plus utile.
- f. **Acheter aux fournisseurs des matières premières d'une qualité acceptable.** N'acheter qu'au prix le plus bas sans examiner la qualité des matières premières et autres fournitures n'est pas une bonne pratique. Il vaut mieux faire affaire avec quelques fournisseurs avec lesquels vous avez fait de bonnes expériences par le passé que chercher un grand nombre de nouveaux fournisseurs. Il est bon de vérifier les références des fournisseurs en vous rendant vous-même dans leurs locaux commerciaux ou en découvrant ce qu'en pensent les autres entreprises qui traitent avec eux. Pour recevoir des fournisseurs des produits d'une qualité acceptable, il faut également que vous leur expliquiez clairement à l'avance les spécifications de vos produits et vos procédures d'acceptation de leurs fournitures.
- g. **Stocker correctement vos matières premières et autres fournitures pour prévenir mélanges et avaries.** Pour gérer votre entreprise, vous allez avoir besoin d'un inventaire des matières premières et autres consommables. Ces articles doivent être manipulés avec soin et stockés correctement pour empêcher mélanges et avaries. Par exemple, dans les entreprises d'agro-alimentaire, les produits alimentaires et non alimentaires (tels que huile, lubrifiants, détergents, produits chimiques, pièces détachées de machines) doivent être isolés les uns des autres. Les matières dangereuses nécessitent des précautions supplémentaires au cours du stockage. Il faut procéder à un contrôle en règle de la température des produits alimentaires (grâce à des réfrigérateurs et à un entreposage frigorifique) pour empêcher les avaries.
- h. **Vérifier ou inspecter les matières premières et autres fournitures avant utilisation.** Vous devez vérifier les matières premières commandées auprès des fournisseurs à la réception pour déterminer si elles répondent à vos exigences. Par exemple, quand des fruits et légumes frais provenant d'exploitations agricoles arrivent à l'usine pour y être classés ou transformés, ils ne doivent pas être acceptés s'ils contiennent des substances étrangères, s'ils sont décomposés, etc.
- i. **Assurer la maintenance régulière de vos machines, de vos locaux et de vos installations de production.** Vous devez prévoir et exécuter régulièrement la maintenance préventive de vos machines pour vous assurer qu'elles sont en état de marche quand la production démarre. La maintenance préventive réduit également les risques de panne des machines. Par exemple, dans le cas de l'agro-alimentaire, il convient d'élaborer et de suivre un programme de nettoyage et de désinfection de toutes les parties du bâtiment, des installations et des équipements. Les trous, écoulements et autres endroits d'où peuvent venir des organismes nuisibles doivent faire l'objet d'un examen régulier pour s'assurer qu'ils restent scellés.
- j. **Entretenir les instruments de mesure et en vérifier la précision (étalonnage).** Si vous utilisez des instruments tels que thermomètres, manomètres, viscosimètres, micromètres, ils doivent être

vérifiés régulièrement et il convient de les entretenir et de les réparer si nécessaire. La précision de ces instruments peut être affectée au bout d'un certain temps d'utilisation. Il faut donc étalonner vos instruments en les comparant à d'autres dont on connaît la précision.

- k. **Suivre les étapes prescrites du processus de fabrication.** Vous devriez commencer par analyser votre processus de fabrication, dont chaque étape doit être consignée sous forme de diagramme des opérations. Cela aidera votre personnel à suivre les étapes, à prévenir les erreurs et, donc, les occasions de retravailler le produit.
- l. **Contrôler le processus pour respecter la spécification du produit.** Certaines étapes du processus de fabrication nécessitent des contrôles, tels que le contrôle du poids, de la température, du temps, du pH, du Brix, de la couleur ou de l'aspect visuel, par exemple. Vous devez fixer des limites aux fins de ces contrôles et les surveiller.
- m. **Empêcher la fabrication de produits défectueux.** Vous devez pour ce faire soumettre le processus à des vérifications en bonne et due forme et procéder de temps à autre à des vérifications du produit. Si un écart est constaté à l'issue de ces vérifications, vous devez agir rapidement. De cette manière, vous pouvez améliorer les chances de fabriquer un produit sans défauts. Cela veut aussi dire que vous êtes près de bien faire « du premier coup ».
- n. **Se servir des techniques statistiques, comme les plans d'échantillonnage ou les cartes de contrôle pour contrôler le processus, ainsi que d'autres outils de maîtrise de la qualité.** Il existe plusieurs outils de maîtrise de la qualité qui peuvent vous aider à recueillir et à consigner systématiquement les données relatives au contrôle des processus et à l'inspection des produits avant de les analyser en vue d'agir sur les causes profondes des problèmes, s'il y en a (voir la question 8). La feuille de contrôle est un moyen simple mais utile de suivre les défauts le plus couramment présents dans vos produits.
- o. **Procéder à des inspections en cours de production.** Outre certaines vérifications du produit effectuées par vos ouvriers, soit visuellement soit à l'aide d'instruments simples, une inspection en cours de production (sur 100% ou un échantillon des produits) peut être faite par votre superviseur ou inspecteur de la maîtrise qualité après chaque phase ou série de phases de la production. Cela permettra de s'assurer que les produits défectueux, s'il y en a, sont décelés et corrigés le plus tôt possible.
- p. **Procéder à une inspection finale du produit fini et de l'emballage en les comparant avec les spécifications fixées.** C'est votre dernière chance de vérifier votre produit. Après cela, le produit quitte votre usine et, en cas de défaut constaté par le client ou l'utilisateur, cela ne vous occasionnera que du tracass, car vous devrez consacrer beaucoup de temps et d'argent à tenter de remédier à la situation. La dernière vérification de votre produit devrait donc être effectuée avec soin, ce qui implique peut-être de procéder à certains essais en laboratoire. Vous devez également décider de la personne qui fournira le produit au consommateur. Si, au cours de l'inspection finale, vous trouvez un écart par rapport aux spécifications, vous pouvez soit reprendre le produit pour le retravailler soit, si cela n'est pas possible, le rejeter. Autrement, vous pouvez décider de libérer un produit qui ne répond pas strictement aux spécifications, mais vous devez commencer par en informer le client et obtenir son autorisation avant d'expédier le produit.
- q. **Manipuler le produit avec soin aussi bien en cours de fabrication que lors de la livraison au client.** Un bon produit peut être endommagé par suite d'une erreur de manipulation survenue pendant la production, parce qu'il n'a pas été stocké comme il se doit (à la bonne température, par exemple), parce qu'il n'a pas été emballé correctement ou au cours de son envoi au client. Il faut donc en prendre convenablement soin à toutes les étapes.
- r. **Vous procurer les résultats de l'inspection finale et prendre les mesures qui s'imposent.** Les résultats de l'inspection finale, y compris les écarts que vous avez éventuellement constatés (comme au point p. ci-dessus), doivent être communiqués aux ouvriers qui travaillent à la production afin qu'ils puissent faire en sorte que de tels écarts ne se reproduisent pas.
- s. **Analyser les plaintes ou les réactions des clients et faire en sorte d'en supprimer les causes.** Si vous recevez une ou plusieurs plaintes de clients, la première chose à faire est d'admettre et d'accepter la plainte et de faire en sorte d'apaiser le client, soit en réparant le produit soit en le

remplaçant gratuitement (votre réaction dépendra de la nature de la plainte et de vos obligations contractuelles). Mais les choses ne devraient pas en rester là. Maintenant, en interne, vous devez vous efforcer de trouver la cause profonde à l'origine de la plainte et, si nécessaire, apporter des modifications au processus qui y a contribué. De telles mesures seront la garantie, pour vous, de ne plus rencontrer le même type de plainte. Certains clients risquent aussi de vous faire part de leur appréciation positive ou de leurs suggestions. Vous devriez les en remercier et tenter de savoir si ces suggestions peuvent servir à améliorer votre ou vos processus. Dans ce cas, il convient d'améliorer en ce sens le processus en question.

- t. **Prendre des mesures correctives pour remédier aux écarts constatés, le cas échéant.** Il se peut que vous ayez l'occasion de prendre des mesures correctives pour remédier aux écarts constatés dans les matières premières reçues des fournisseurs ou à ceux révélés par les contrôles des processus ainsi qu'au cours des inspections en cours de production et des inspections finales. Il se peut aussi que des plaintes de clients vous y conduisent. Pour décider d'une mesure corrective, il va vous falloir analyser le problème pour en trouver la ou les cause(s) profonde(s). Une fois celle(s)-ci découverte(s), il faut faire en sorte de les éliminer de façon à empêcher que le problème ne se reproduise.

Pour parvenir à un contrôle qualité satisfaisant, il faut la coopération active de tout le personnel. Cela signifie qu'il faut que celui-ci se perfectionne en continu. La « révolution dans la qualité » japonaise est en grande partie due à l'éducation et à la formation dispensées à tous les postes et à tous les niveaux du personnel, des postes de direction les plus haut placés jusqu'aux ouvriers.

Au début, pour mettre en place un système de maîtrise de la qualité, vous trouverez peut-être qu'il vous faut faire des dépenses supplémentaires. Toutefois, les coûts de reprise, de réparation et de rejet des produits en interne diminueront très nettement quand le système sera bien rodé. En outre, les coûts induits par le retrait de votre produit du marché, la gestion des plaintes des clients et la fourniture de produits de remplacement diminueront également, ce qui se traduira, globalement, par des économies.

Le modèle de système de maîtrise de la qualité ci-dessus a été mis en place par un certain nombre de petites et moyennes entreprises (PME) du secteur des produits de petite mécanique au Bangladesh (2009-2010), dans le cadre du projet d'aide à la qualité réalisé en commun par l'ONUDI et l'ITC dans ce pays. Des PME sélectionnées ont commencé par appliquer les 5S japonais et, après avoir obtenu des résultats prometteurs (une PME a augmenté sa productivité de 30%, par exemple), ont mis au point et appliqué le système de maîtrise de la qualité. Des entreprises fabriquant des produits en cuir ont appliqué les 5S (voir la question 10) et obtenu des résultats intéressants après que certaines d'entre elles eurent été formées à comprendre et à appliquer le système de management de la qualité ISO 9001 et à en faire l'audit.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bureau du Secrétaire à la défense. Small Business Guidebook to Quality Management. Quality Management Office, Washington, D.C. 20301-3016. Ce guide peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante : <http://www.scribd.com/doc/95858944/Small-Business-Guidebook-to-Quality-Management-Office-of-the-Secretary-of-Defense>
L'objectif de cet ouvrage est d'aider les petites entreprises à passer à une culture de la qualité. Il a été élaboré par le Gouvernement fédéral des États-Unis et le Département de la défense pour aider les petites entreprises à se familiariser avec le mouvement vers la qualité, qui prend rapidement de l'ampleur.
- Caplen, R.H. A Practical Approach to Quality Control. 5^{ème} éd. 1998. Publication payante de Random House Business Books Ltd, 20 Vauxhall Bridge Road, Londres SW1V 2SA, Royaume-Uni, Email : enquiries@randomhouse.co.uk, Internet : <http://randomhouse.co.uk>
Cet ouvrage présente les aspects concrets de la maîtrise de la qualité; explique comment trouver des techniques adéquates et les intégrer dans un système en tenant compte des coûts.
- Webber, Larry et Michael Wallace. Maîtrise de la qualité pour les nuls. Collection Pour les Nuls ISBN 0470069090. En vente auprès de www.amazon.com
Ce livre offre des techniques d'expert permettant de présenter à votre entreprise les méthodes relatives à la qualité, de recueillir des données, de concevoir des processus qualité, etc. Ce guide concret vous donne les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la qualité au sein de votre entreprise.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

5. En quoi consiste l'approche de management par la qualité dans la gestion des performances durables d'un organisme?

La norme ISO 9004 définit les performances durables comme étant la capacité d'un organisme à atteindre et entretenir ses objectifs sur le long terme.

L'objectif immédiat d'un organisme est de satisfaire ses clients en leur offrant de manière constante les produits et services susceptibles de correspondre à leurs exigences. La mise en œuvre efficace d'ISO 9001 vous aidera à atteindre cet objectif. Cependant, si vous souhaitez atteindre votre objectif de survie économique à long terme, c'est à la norme ISO 9004 qu'il faudra recourir car elle est plus à même d'aider les sociétés soucieuses de performances durables. ISO 9004 peut être utilisée par tout organisme, indépendamment de la taille, du type ou de l'activité.

En matière de management de la qualité le champ d'ISO 9004 est plus large que celui d'ISO 9001. ISO 9001 traite des besoins et attentes des clients, et ISO 9004 prend en considération les besoins et attentes de toutes les parties intéressées. Les clients souhaitent que l'on réponde à leurs attentes en matière de qualité de produit, de prix et de délais; les employés recherchent un bon environnement de travail et la sécurité de l'emploi; la société attend un engagement en faveur d'un comportement éthique et de la protection de l'environnement; les propriétaires et actionnaires réclament une rentabilité durable. Répondre à tous ces besoins et attentes vous aidera à réaliser des performances durables.

ISO 9004 s'articule autour des principaux axes suivants :

- *Gestion des performances durables d'un organisme* – recouvre les processus nécessaires à des performances durables, l'environnement organisationnel, les besoins et attentes des parties intéressées.
- *Stratégie et politique* – inclut la formation, le déploiement et la communication.
- *Management des ressources* – inclut les ressources financières, le personnel de l'organisme, les fournisseurs et partenaires, l'infrastructure, l'environnement de travail, les connaissances, les informations et technologies et les ressources naturelles.
- *Management de processus* – inclut la planification et la maîtrise du processus ainsi que la responsabilité et l'autorité relatives au processus.
- *Surveillance, mesure, analyse et revue* – inclut les indicateurs clés de performance, l'audit interne, l'autoévaluation et l'étalonnage.
- *Amélioration, innovation et apprentissage* – recouvre l'amélioration continue pas à pas sur le lieu de travail et les améliorations notables dans l'ensemble de l'organisme, l'innovation destinée à répondre aux besoins et attentes des parties intéressées et l'encouragement de l'amélioration et de l'innovation par l'apprentissage.

ISO 9004:2009 complète ISO 9001:2008 (et réciproquement). Si vous souhaitez utiliser ISO 9004 sur-le-champ sans pour autant avoir déjà mis en œuvre ISO 9001, c'est tout à fait possible. ISO 9004 est une norme d'orientation et n'est pas destinée à la certification, à un cadre réglementaire, à des fins contractuelles ou à titre de guide pour la mise en œuvre d'ISO 9001. L'Annexe C d'ISO 9004 établit une correspondance article par article entre ISO 9001:2008 et ISO 9004:2009.

L'outil d'autoévaluation, qui figure dans l'Annexe A d'ISO 9004:2009, peut vous aider à évaluer les performances de votre organisme et le degré de maturité de son système de management. Les résultats de l'autoévaluation peuvent également vous aider à identifier les possibilités d'amélioration ou d'innovation et à déterminer les priorités en vue d'actions ultérieures.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Al-Dabal, Jamal K. Is Total Quality Management Enough for Competitive Advantage? Realities in Organizations Implementing Change Initiatives: with examples from the United States and the Developing World. 15 mars 1999. ISBN 1-58112/126/1. Internet : www.bookpump.com/dps/pdf-b/1121261b.pdf
Présente un débat sur les réalités auxquelles les organismes sont confrontés au moment de mettre en œuvre d'importantes initiatives de changement. La pertinence de la GQT dans le secteur des services est abordée en mettant l'accent sur la satisfaction du client.
- From Certification to Excellence, Quality Management to Sustained Success. Internet : www.cii-iq.in/events/QS_09/ppts/Mark%20Fraser.pdf
Présentation PowerPoint didactique de Mark Fraser, Directeur de produits – Durabilité, British Standards Institution (BSI). Bon aperçu visuel d'ISO 9004:2009.
- IRCA INform. Numéro 23. 2009. Internet : www.irca.org/inform/issue23/DHoyle.html
Contient un article de David Hoyle intitulé « ISO 9004:2009 – Towards sustained success », dans lequel l'auteur explique les changements apportés dans ISO 9004 et ce qu'ils pourraient signifier pour ISO 9001.
- Powell, Thomas C. Total Quality Management as Competitive Advantage: A Review and Empirical Study. *Strategic Management Journal*, vol. 16, pp. 15-37, 1995.
Internet : www.business.uzh.ch/professorships/som/stu/Teaching/FS10/MA/som/Powell_1995_TQM_practices.pdf
Cet article examine la gestion de la qualité totale comme source potentielle d'avantage concurrentiel durable, passe en revue les preuves empiriques existantes et présente les conclusions d'une nouvelle étude empirique sur les conséquences des performances de la GQT.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- ISO 9004:2009, Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- La nouvelle édition d'ISO 9004 trace la voie à suivre pour obtenir des « performances durables ». Communiqué de presse de l'ISO (réf. 1263 de 2009) téléchargeable gratuitement à l'adresse <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1263>

6. Quid des prix nationaux de la qualité? Sont-ils pertinents pour les PME?

Les prix nationaux de la qualité jouent un rôle important dans la promotion et la reconnaissance de l'excellence dans le domaine de la performance organisationnelle. Durant leur courte histoire, trois se sont distingués par leur importance : le prix Deming (Japon, 1951), le prix Malcolm Baldrige (États-Unis, 1987), et le prix d'excellence EFQM (Fondation européenne pour le management de la qualité) (Europe, 1992). De nombreux pays s'en sont inspirés pour élaborer leurs propres prix.

La popularité des prix qualité est aujourd'hui mondiale. Il en existe, par exemple, en Australie, dans presque tous les pays d'Amérique latine et des Caraïbes, au Moyen-Orient (Égypte et Israël), en Asie (Inde, Malaisie, RAS de Hong Kong, Singapour, Sri Lanka) et en Afrique (Afrique du Sud, Maurice).

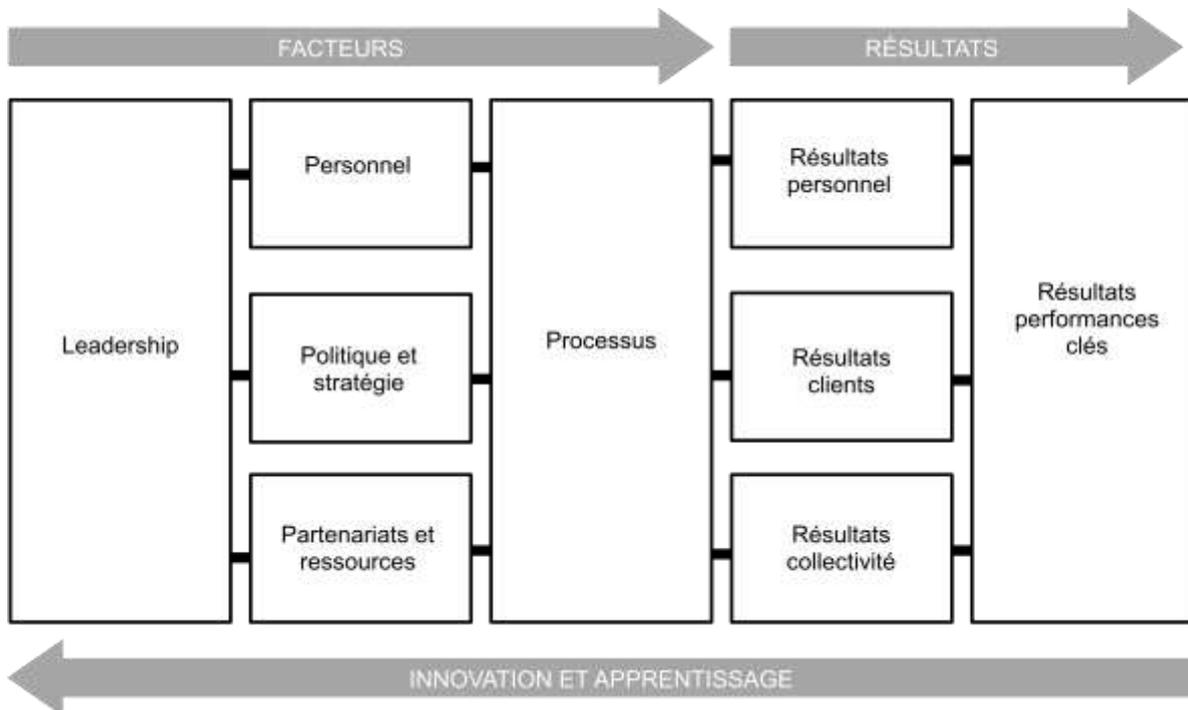
Certains gouvernements ont montré la fermeté de leur engagement à garantir la bonne mise en œuvre des prix nationaux de la qualité. Par exemple, le prix Malcolm Baldrige et les récompenses qui y sont associées ont été institués par la « loi Malcolm Baldrige » de 1987 sur l'amélioration de la qualité et sont remis par le Président des États-Unis. Le prix argentin de la qualité, dont le financement est assuré par des fonds publics, est un autre exemple de prix instauré par voie législative.

Les prix nationaux de la qualité sont destinés à promouvoir la sensibilisation à la qualité, la compréhension des exigences d'excellence en matière de qualité et le partage d'informations sur les stratégies gagnantes et leurs avantages. Ils regroupent généralement 7 à 10 critères d'excellence en matière de performances (subdivisés en 20 à 30 sous-critères). Les 10 critères habituels sont les suivants :

- Leadership
- Planification stratégique
- Orientation client et marché
- Information et analyse
- Orientation ressources humaines
- Management des processus
- Résultats commerciaux
- Impact sur la société
- Ressources
- Performances et gestion des fournisseurs/partenaires

À titre d'exemple, la Fondation européenne pour le management de la qualité retient neuf critères, répartis en deux catégories : les facteurs et les résultats (voir la figure ci-après). Dans la première, les critères concernent la manière dont l'organisme se comporte, gère son personnel et ses ressources, planifie sa stratégie, assure la révision et le suivi de ses processus clés. Quant à la seconde, elle correspond aux réalisations de l'organisme. Cela englobe le niveau de satisfaction de ses employés et de ses clients, son impact sur la collectivité dans son ensemble et ses principaux indicateurs de performance.

Structure du modèle EFQM d'excellence



Source : British Quality Foundation.

La British Quality Foundation a aussi mis au point un logiciel baptisé « BQF snapshot » qui pourra être utilisé sur la plupart des ordinateurs équipés de Windows. Ce logiciel vous permet de savoir, facilement et rapidement, comment votre organisme se positionne sur l'échelle de l'excellence.

Le processus général d'évaluation visant à sélectionner les lauréats d'un prix national de la qualité consiste en un examen et en une évaluation préliminaires des renseignements fournis par les candidats aux fins d'une première sélection, suivis de visites sur place puis d'une sélection finale par les membres d'un jury. Des rapports de suivi sur les conclusions de l'ensemble de la procédure d'examen, faisant notamment état des points forts des postulants et de ce qu'ils doivent améliorer, sont également remis aux candidats. Les noms des lauréats sont publiés sur le site Web de l'organisme organisateur et les prix sont attribués au cours d'une cérémonie qui bénéficie d'une large couverture médiatique.

La plupart des pays remettent des prix distincts à différents secteurs de l'industrie. Par exemple, pour le prix Malcolm Baldrige, les catégories récompensées incluent le secteur manufacturier, les petites entreprises, le secteur de la santé, les activités à but non lucratif et l'éducation.

Les PME jouent un rôle de plus en plus déterminant en termes de compétitivité et d'emploi (elles contribuent pour plus de la moitié à la valeur de la production totale des États-Unis et pour 91% et 98 %, respectivement, à celle de Singapour et de la RAS de Hong Kong). Nombreux sont les pays ou les régions qui ont modifié les critères d'attribution de leur prix pour les PME : en Australie, au Chili, en Inde et dans la RAS de Hong Kong, par exemple, les critères ont été simplifiés à leur intention.

Les PME peuvent elles aussi postuler à un prix national de la qualité. En cas de victoire, c'est leur image qui s'en trouvera dynamisée sur les marchés tant nationaux qu'internationaux.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Australian Business Excellence Awards : <http://www.businessawards.com.au/>
Les prix sont ouverts à tout organisme exerçant son activité en Australie, qu'il s'agisse d'une société publique ou privée, d'une filiale de multinationale, d'une organisation gouvernementale ou non gouvernementale.
- Fondation européenne pour le management de la qualité (EFQM). Prix d'excellence EFQM
www.efqm.org/en/tabid/132/default.aspx
Portail de l'EFQM, garante du modèle EFQM d'excellence, lequel offre un cadre qui accompagne les efforts de plus de 30 000 organismes à travers le monde pour parvenir à une excellence durable.
- Prix de la qualité de Singapour : <http://www.spring.gov.sg/QualityStandards/be/bea/Pages/singapore-quality-award.aspx#what>
Lancé en 1994 avec le Premier Ministre comme président d'honneur, le prix de la qualité de Singapour est décerné à des organismes qui affichent les normes d'excellence les plus élevées.
- Prix de la qualité de Sri Lanka : <http://www.slsi.lk/national-quality-awards.php>
Le prix de la qualité de Sri Lanka est une récompense décernée chaque année aux organismes sri-lankais qui excellent dans le management et l'accomplissement de la qualité. Le programme en est organisé et mis en œuvre par la Division de la commercialisation et de la promotion de l'Institut sri-lankais de normalisation (SLSI).
- Prix Malcolm Baldrige : <http://www.nist.gov/baldrige/>
Le site présente de manière exhaustive le Prix Malcolm Baldrige et les avantages qui découlent de son obtention; il en donne également une explication détaillée par secteur.
- Prix nationaux de la qualité/d'excellence managériale dans différents pays.
http://www.nist.gov/baldrige/community/upload/National_Quality_Business_Excellence_Awards_in_Different_Countries.xls
Ce lien donne une liste (avec indication des sites Web lorsqu'ils sont disponibles) de 103 prix nationaux de la qualité/d'excellence managériale dans différents pays; cette liste repose sur les recherches effectuées pour le compte de l'Institut national des normes et de la technologie (NIST) par Musli Mohammad (m.mohammad@massey.ac.nz) et Robin Mann (r.s.mann@massey.ac.nz), Centre for Organizational Excellence Research, www.coer.org.nz
- Prix Rajiv Gandhi (Inde) : http://www.bis.org.in/other/rgnqa_geninfo.htm
Le prix national de la qualité Rajiv Gandhi a été créé en 1991 par l'Institut indien de normalisation pour encourager les organismes indiens du secteur manufacturier et des services à promouvoir l'excellence et pour distinguer tout particulièrement les chefs de file du mouvement pour la qualité en Inde. Ce prix vise à susciter l'intérêt de l'industrie indienne pour les programmes de qualité et son implication, à élever le niveau de qualité des produits et services indiens et à permettre à l'industrie du pays de relever les défis des marchés nationaux et internationaux.

RÉFÉRENCES

British Quality Foundation : http://www.bqf.org.uk/ex_framework.htm

Tan, Kay C. A comparative study of 16 national quality awards. The TQM Magazine, vol. 14, Numéro 3, pp. 165–171. Disponible gratuitement à l'adresse http://pessoas.feb.unesp.br/vagner/files/2010/03/Quality-Awards_comparative-study.pdf

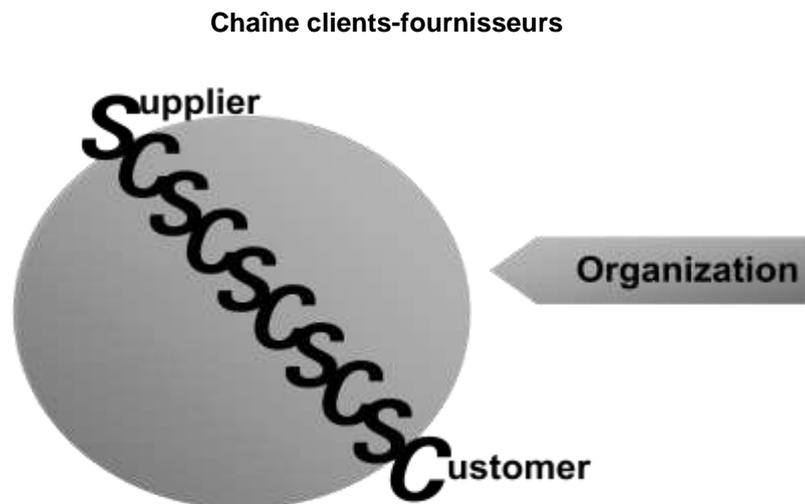
7. À quoi correspond le concept de « triple rôle » dans le management de la qualité?

Tout membre d'un organisme peut être considéré comme jouant un triple rôle : tour à tour client, transformateur et fournisseur.

La qualité consiste à répondre aux attentes des clients (voir la question 1) et s'obtient en coordonnant et en gérant différentes activités interdépendantes : étude de marché, conception, achats, production, essais, inspection, conditionnement et expédition. Comme l'a souligné John Ruskin (1819-1900), « la qualité n'est jamais le fruit du hasard, elle est toujours le résultat d'un effort intelligent. » Pour satisfaire les attentes de nos clients, il nous faut obtenir d'eux les spécifications du produit, puis fabriquer et livrer ledit produit en conséquence. La gestion de cette interface fournisseur-client est un élément clé du management de la qualité.

Nous avons tendance à considérer les fournisseurs et les clients comme extérieurs à notre organisme. Les fournisseurs nous apportent les matières premières, pièces détachées et informations dont nous avons besoin, et les clients achètent nos produits et services. Nous oublions bien souvent que notre organisme abrite aussi des fournisseurs et des clients. Par exemple, le service du marketing identifie les caractéristiques exigées par les utilisateurs. Agissant alors en tant que fournisseur, il communique ces informations au service de la conception, qui est son client interne. Le service de la conception, assumant alors le rôle de transformateur, établit des spécifications sur la base de ces informations et les transmet, une fois finalisées, au service de la production, son propre client interne. À ce stade, le service de la conception est le fournisseur du service de la production. Dans cet exemple, le service de la conception aura joué un triple rôle, se faisant tour à tour client, transformateur et fournisseur.

Le concept de « triple rôle » est évident dans l'approche processus en matière de management de la qualité. Une activité qui utilise des ressources et est gérée de manière à transformer des intrants en extrants peut être considérée comme un processus. Les intrants sont fournis par un fournisseur à un client qui les transforme en extrants destinés à un autre client. La transformation des intrants en extrants est effectuée par le premier client, qui joue le rôle de transformateur. La figure ci-après illustre le fonctionnement de la chaîne fournisseurs-clients :



Légende : Supplier = Fournisseur; Customer = Client; Organization = Organisme

Source : Oakland (2003), adaptation.

Tous les organismes disposent de ce qu'on appelle communément des chaînes de qualité clients-fournisseurs. Pour pouvoir satisfaire les attentes des clients, il convient de veiller à ce que ces chaînes de qualité ne soient rompues en aucun point. Dans le cas contraire, l'organisme sera confronté au mécontentement de ses clients, dû à la livraison d'un produit ou d'un service défectueux, elle-même

imputable à une défaillance dans l'une des chaînes de qualité. Par analogie, c'est un peu comme si vous commandiez un plat végétarien pour un voyage en avion par l'intermédiaire de votre agent de voyages et que celui-ci n'en avertissait pas la compagnie aérienne. Le jour dit, votre repas ne vous serait pas servi et c'est l'hôtesse qui aurait à faire les frais de votre mécontentement.

Il importe de convenir des exigences à respecter à chaque interface fournisseur-client au sein de l'organisme afin d'éviter de recevoir des produits inutilisables. Cela lève tout doute sur la conformité des intrants reçus pour transformation, laquelle sera ensuite effectuée de manière à réduire au minimum les écarts qui se produisent dans le processus. Les extrants doivent être conformes aux spécifications convenues avec le client suivant. À chaque interface, les clients doivent refuser les produits non conformes, qui doivent être retournés aux fournisseurs. Outre que c'est un signal clair que seuls les produits conformes sont acceptés, cela réduit le gaspillage et diminue le nombre de plaintes de clients et de rappels de produits. Le concept de « triple rôle » encourage une culture de la conformité du produit du premier coup et à tous les coups.

Idéalement, chaque membre de l'organisme devrait adopter le concept de « triple rôle », déterminer quels sont ses fournisseurs et ses clients, se porter garant des processus dont il est responsable et réduire au minimum tout écart dans le processus.

Les questions que vous devez vous poser sont les suivantes :

En tant que client :

- Qui sont mes fournisseurs directs?
- Leur ai-je fait part de mes exigences réelles?
- Ai-je convenu avec eux de la manière de vérifier la conformité de leurs intrants?

En tant que fournisseur :

- Qui sont mes clients directs?
- M'ont-ils fait part de leurs exigences réelles?
- Ont-ils convenu avec moi de la manière de vérifier la conformité de mes extrants?

En tant que transformateur :

- Ma façon de travailler me permet-elle de satisfaire aux exigences de mes clients directs?
- Dans la négative, comment puis-je améliorer ma façon de travailler pour y parvenir?

Un organisme doit commencer par mettre de l'ordre dans ses propres affaires en renforçant ses chaînes de qualité entre clients et fournisseurs internes avant d'associer ses fournisseurs et clients externes au concept de « triple rôle ». La mise en place d'une culture qui promeut ce concept instaurera un climat de confiance entre fournisseurs et clients internes. Des chaînes de qualité solides entre ces derniers déboucheront sur des interfaces fournisseurs-clients externes fructueuses. Ce contexte sera propice à des retours d'expérience permanents et instantanés, qui permettront de réduire le gaspillage, de mieux satisfaire les clients et d'améliorer les processus de manière continue.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Ministère britannique du Commerce et de l'Industrie. Total Quality Management dans la collection « *From Quality to Excellence* ». <http://dti.gov.uk/quality>

Ce document explique que les interfaces clients-fournisseurs internes et externes sont au cœur du management de la qualité. Il met en lumière les processus à l'œuvre à chaque interface et insiste sur la nécessité de s'engager en faveur de la qualité, de diffuser un message de qualité et de prendre conscience du changement nécessaire de culture que doivent opérer les organismes.

RÉFÉRENCES

Hutchins, David C. Just in Time. Gower Publishing Ltd, 1999. www.gowerpub.com

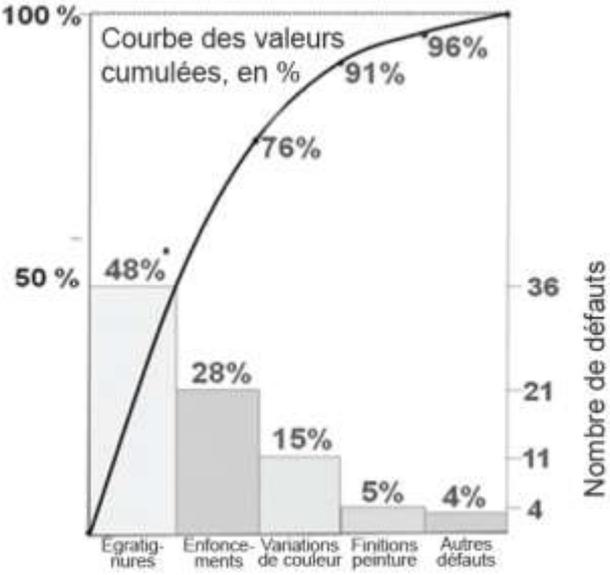
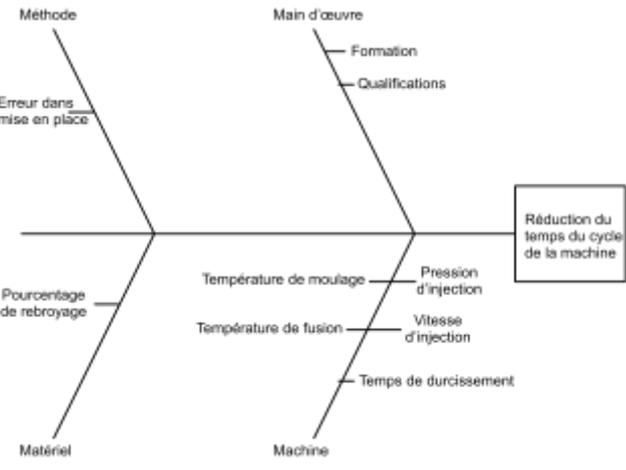
Oakland, John S. Total quality management: Text with cases. Butterworth-Heinemann, 2003. www.elsevierdirect.com

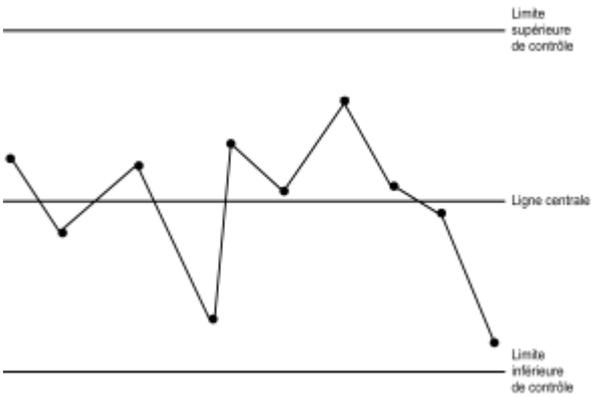
8. Quid des sept outils de maîtrise de la qualité et comment contribuent-ils à résoudre les problèmes liés à la qualité?

Les sept outils de maîtrise de la qualité sont un ensemble de techniques graphiques/visuelles qui aident à repérer les problèmes liés à la qualité.

Kaoru Ishikawa, connu comme étant le père fondateur japonais de la qualité, a formalisé les sept outils de base de la maîtrise de la qualité. Selon lui, 95% des problèmes d'une entreprise peuvent être résolus au moyen de ces sept outils auxquels tout employé de l'entreprise peut facilement être formé à l'exception de la carte de contrôle. Leur approche conviviale associée à leur nature graphique rend l'analyse statistique plus facile à comprendre et à appliquer. On trouvera ci-après la description de ces sept outils.

Outil	Exemple																																			
<p>1. Diagramme de flux. Cet outil recense l'ensemble des événements et activités, étapes et décisions sous une forme facile à comprendre et à communiquer (voir la figure).</p> <p>Dans ce diagramme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les rectangles indiquent les étapes du processus; • Les losanges indiquent les décisions ou ramifications du processus; • Les cercles représentent les connecteurs reliant les étapes du processus entre elles; • Les ovales constituent les frontières du processus, c'est-à-dire là où il commence et là où il prend fin; • Les flèches indiquent la direction suivie. 	<p>Diagramme de flux</p> <pre> graph TD Debut([Début]) --> E1[Étape 1 du processus] E1 --> Dec{Décision?} Dec -- Choix 1 --> E2[Étape 2 du processus] Dec -- Choix 2 --> E1 E2 --> A((A)) A --> E3[Étape 3 du processus] E3 --> E4[Étape 4 du processus] E4 --> E5[Étape 5 du processus] E5 --> E6[Étape 6 du processus] E6 --> Fin([Fin]) </pre>																																			
<p>2. Feuille de contrôle. La feuille de contrôle ou de pointage est une simple fiche sur laquelle les informations sont recueillies en cochant des cases représentant les éléments à mesurer préalablement définis. L'objectif du recueil des données doit toujours être clair. La feuille de contrôle peut ainsi servir à analyser des événements en fonction de critères comme la rapidité d'exécution (dans les délais, avec un jour de retard, avec deux jours de retard), les raisons de l'échec (anomalies telles que fruits endommagés par des parasites, présence d'humidité extérieure, taille non uniforme) ou encore le nombre de plaintes de clients enregistrées par jour (voir la figure).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>9 h 00</th> <th>12 h 00</th> <th>15 h 00</th> <th>18 h 00</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critère A</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Critère B</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Critère C</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Critère D</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Critère E</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Critère F</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		9 h 00	12 h 00	15 h 00	18 h 00	Critère A	✓	✓	✓		Critère B	✓	✓	✓		Critère C	✓	✓	✓		Critère D	✓	✓	✓		Critère E	✓	✓	✓		Critère F	✓	✓	✓	
	9 h 00	12 h 00	15 h 00	18 h 00																																
Critère A	✓	✓	✓																																	
Critère B	✓	✓	✓																																	
Critère C	✓	✓	✓																																	
Critère D	✓	✓	✓																																	
Critère E	✓	✓	✓																																	
Critère F	✓	✓	✓																																	
<p>3. Graphiques. Les graphiques sont un bon moyen d'organiser, de résumer et de présenter les données à analyser ultérieurement. Parmi les graphiques les plus fréquemment utilisés on trouve les histogrammes et les diagrammes circulaires (voir la figure pour un exemple d'histogramme).</p>	<table border="1"> <caption>Données de l'histogramme</caption> <thead> <tr> <th>Fourchette</th> <th>Fréquence</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>50</td></tr> <tr><td>3</td><td>100</td></tr> <tr><td>4</td><td>150</td></tr> <tr><td>5</td><td>250</td></tr> <tr><td>6</td><td>300</td></tr> <tr><td>7</td><td>280</td></tr> <tr><td>8</td><td>180</td></tr> <tr><td>9</td><td>150</td></tr> <tr><td>10</td><td>50</td></tr> </tbody> </table>	Fourchette	Fréquence	1	0	2	50	3	100	4	150	5	250	6	300	7	280	8	180	9	150	10	50													
Fourchette	Fréquence																																			
1	0																																			
2	50																																			
3	100																																			
4	150																																			
5	250																																			
6	300																																			
7	280																																			
8	180																																			
9	150																																			
10	50																																			

Outil	Exemple																		
<p>4. Analyse de Pareto. Juran a mis en évidence le phénomène des quelques occurrences majeures parmi les nombreuses occurrences mineures qu'il a posé en règle universelle applicable à de nombreux domaines. Il s'en est servi pour résoudre des problèmes de qualité en nommant la méthode « Principe de Pareto », d'après Vilfredo Pareto, économiste italien. L'une des autres appellations de cet outil est le « Principe du 80-20 » selon lequel 80% des problèmes proviennent de 20% des causes. Cette méthode permet d'identifier les éléments les plus importants (occurrences majeures) sur lesquels il convient de se concentrer pour résoudre les problèmes. Pour ce faire, on utilise un histogramme et une courbe qui indiquent quels sont les facteurs les plus importants par rapport aux autres. L'histogramme classe par ordre décroissant d'importance les causes des problèmes affectant un processus. La courbe indique les valeurs cumulées des pourcentages attribués à chaque cause. Pour trouver quelles sont les causes les plus importantes, si vous tracez une ligne partant du point situé à 80% sur l'ordonnée et que vous lui faites rejoindre la courbe avant de la projeter sur l'abscisse, le point auquel cette ligne rejoint l'abscisse sépare les causes les plus importantes (occurrences majeures) des nombreuses occurrences mineures (voir la figure).</p>	 <p>Le graphique illustre l'Analyse de Pareto. L'axe vertical de gauche représente le pourcentage cumulé des défauts (de 0% à 100%), et l'axe vertical de droite représente le nombre de défauts (de 4 à 36). L'axe horizontal liste les causes de défauts. Une courbe cumulative est tracée au-dessus de l'histogramme.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cause</th> <th>Pourcentage</th> <th>Nombre de défauts</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Egratignures</td> <td>48%</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Enfoncements</td> <td>28%</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Variations de couleur</td> <td>15%</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Finitions peinture</td> <td>5%</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Autres défauts</td> <td>4%</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>La courbe cumulative indique que les premières causes (Egratignures et Enfoncements) représentent 76% des défauts cumulés, et les trois premières causes (Egratignures, Enfoncements et Variations de couleur) représentent 91% des défauts cumulés.</p>	Cause	Pourcentage	Nombre de défauts	Egratignures	48%	36	Enfoncements	28%	21	Variations de couleur	15%	11	Finitions peinture	5%	4	Autres défauts	4%	4
Cause	Pourcentage	Nombre de défauts																	
Egratignures	48%	36																	
Enfoncements	28%	21																	
Variations de couleur	15%	11																	
Finitions peinture	5%	4																	
Autres défauts	4%	4																	
<p>5. Diagramme causes-effets. Ce diagramme montre les liens entre un problème et ses causes possibles. Il est également connu sous le nom de diagramme en arêtes de poisson ou diagramme d'Ishikawa. Il ne prend en compte que les facteurs, pas les quantités. Pour établir un diagramme en arêtes de poisson, toutes les causes possibles sont passées en revue lors d'une séance de remue-méninges regroupant les personnes concernées. Le problème est écrit sur l'axe horizontal de l'arête. Toutes les causes recensées pendant la séance sont classées par thèmes (main-d'œuvre, matériel, machines, méthodes, etc.). Chaque thème est représenté par une diagonale rattachée à l'axe central du diagramme. Chaque cause est inscrite le long de la diagonale. Après la séance de remue-méninges, on peut choisir de s'attaquer aux causes les plus récurrentes (voir la figure).</p>	 <p>Le diagramme causes-effets (Ishikawa) illustre les causes possibles d'un problème. L'axe horizontal central est étiqueté « Réduction du temps de cycle de la machine ». Les causes sont classées par thème :</p> <ul style="list-style-type: none"> Méthode : Erreur dans la mise en place. Main d'œuvre : Formation, Qualifications. Matériel : Pourcentage de rebroyage. Machine : <ul style="list-style-type: none"> Température de moulage Température de fusion Pression d'injection Vitesse d'injection Temps de durcissement 																		

Outil	Exemple
<p>6. Diagramme de dispersion. Le diagramme de dispersion sert à étudier une éventuelle corrélation entre deux variables. On peut l'utiliser pour déterminer un rapport possible entre la cause et l'effet mais il ne prouve pas qu'une variable est la cause d'une autre. Le diagramme de dispersion permet de montrer clairement qu'il existe un rapport et de définir la nature ou l'importance de celui-ci. La figure de droite montre un diagramme de dispersion dans le cas d'un rapport positif. Dans ce diagramme, l'abscisse pourrait représenter la teneur en humidité externe des fruits frais et l'ordonnée correspondre au nombre de fruits abîmés après un laps de temps donné.</p>	
<p>7. Cartes de contrôle. Les cartes de contrôle sont des représentations graphiques des variations constatées dans un processus de mesure ou d'observations reportées sur des graphiques dans le temps. Ces cartes contiennent deux lignes : la limite supérieure de contrôle et la limite inférieure de contrôle. Ces limites sont différentes des tolérances. Si les résultats des mesures dépassent ces limites, la cause doit faire l'objet d'une enquête et des mesures doivent être prises immédiatement. Afin de réduire les variations constatées dans le processus, des changements fondamentaux doivent être apportés aux méthodes, aux machines, aux matériaux ou à d'autres facteurs. Les cartes de contrôle peuvent être établies pour des données variables ou continues (poids d'un sac, température d'un entrepôt frigorifique, temps de cuisson, rapidité d'un transporteur, par exemple). Les cartes de contrôle pour variables sont des diagrammes des moyennes et des diagrammes des étendues.</p> <p>Les cartes de contrôle peuvent aussi être réalisées pour des données d'attribut ou des données discrètes (nombres de défauts trouvés dans un lot, nombre de fissures dans une pièce, nombre de points manquants dans un sac en cuir, pourcentage de retard dans les expéditions ou pourcentage de retard dans la réponse apportée aux réclamations des clients, par exemple). Les deux graphiques les plus fréquents pour les données d'attribut sont le graphique np (nombre d'articles défectueux dans un lot) et le graphique p (proportion d'articles défectueux).</p> <p>Les cartes de contrôle aident à surveiller et contrôler la qualité en agissant comme des « feux de circulation » et sont des outils précieux quelle que soit l'activité.</p>	

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bureau du Secrétaire à la défense. Small Business Guidebook to Quality Management. Quality Management Office, Washington, D.C. 20301-3016. Ce guide peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante : <http://www.scribd.com/doc/95858944/Small-Business-Guidebook-to-Quality-Management-Office-of-the-Secretary-of-Defense>
L'objectif de cet ouvrage est d'aider les petites entreprises à passer à une culture de la qualité. Il a été élaboré par le Gouvernement fédéral des États-Unis et le Département de la défense pour aider les petites entreprises à se familiariser avec le mouvement vers la qualité, qui prend rapidement de l'ampleur. Il comprend un chapitre consacré aux sept outils de la qualité.
- Ishikawa, Kaoru. Guide to Quality Control (Industrial Engineering & Technology). Éditeur : Asian Productivity Organization; ISBN 9283310357.
Ce livre traite des outils fondamentaux de la maîtrise de la qualité, y compris le recueil des données, les cartes de contrôle, les histogrammes, les diagrammes de dispersion, les diagrammes causes-effets, les études de probabilité, les listes de contrôle, l'échantillonnage, les diagrammes de Pareto, les graphiques. Clair et autodidactique, cet ouvrage encourage les employés à chercher dans leur travail des applications des outils présentés. Il inclut des exercices d'application.

RÉFÉRENCES

BreezeTree Software : <http://www.breezetreel.com/flow-charts/flowchart.htm> – source de la figure du diagramme de flux.

Ho, Samuel K. TQM: An Integrated approach. ISBN 0749415614. Publication payante qui peut être obtenue auprès de M. Samuel Ho, Leicester Business School, De Montfort University, Leicester LE1 9BH, Royaume-Uni. Email SKHCOR@dmu.ac.uk

Seven QC Tool: Q-BPM : http://en.q-bpm.org/mediawiki/index.php/Seven_QC_Tools – source des figures, à l'exception du diagramme de flux et du diagramme causes-effets.

Source du diagramme causes-effets : <http://thequalityweb.com/cause.html>

9. Qu'est-ce que la méthode Six Sigma?

Six Sigma est une méthode structurée fondée sur les données qui a pour objectif de résoudre les problèmes chroniques des entreprises en réduisant les variations des processus.

La méthode Six Sigma, inaugurée et rendue populaire par Motorola, aux États-Unis, en 1987, propose des techniques et des outils permettant d'améliorer les possibilités d'un processus et d'en minimiser les défauts. Fondamentalement, elle repose sur deux éléments : la « voix du consommateur » et la « voix du processus », dont elle vise à réduire l'écart en les faisant concorder. Six Sigma suppose de travailler selon trois grands axes :

- Améliorer la satisfaction des clients
- Raccourcir le cycle
- Diminuer le nombre de défauts

Six Sigma vise des résultats quasi parfaits pour l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, il ne suffit pas d'opérer des améliorations progressives minimales; il faut des progrès décisifs dans tous les domaines d'activité.

Sigma est une lettre grecque symbolisée par la lettre « σ ». Elle sert à désigner l'écart type d'un processus. En d'autres termes, c'est une échelle qui sert à déterminer dans quelle mesure un processus est bon ou mauvais en fonction du nombre d'erreurs relevées. Traditionnellement, Six Sigma représente une variation de « six écarts types » par rapport à la moyenne d'un processus. Le tableau ci-après indique les rendements d'un processus pour différents niveaux de sigma.

Rendement d'un processus pour différents niveaux de sigma

Niveau de sigma	Proportion de produits satisfaisant aux exigences, en %	Défauts par million d'occasions (DPMO)*
1	68,26	697 672,15
2	95,45	308 770,21
3	99,73	66 810,63
4	99,9937	6 209,70
5	99,999943	232,67
6	99,9999998	3,40

Source : David Hoyle, ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd., 2009.

*DPMO avec une déviation de la moyenne de 1,5 sigma.

Le nombre de DPMO est le résultat du taux de défektivité d'un article multiplié par 1 000 000 et divisé par les occasions d'erreur dans une unité. Par exemple, si dans un bon de commande on recense 50 possibilités d'erreur et que l'on suppose que l'opérateur de saisie qui prépare les bons de commande fait en moyenne une erreur, le DPMO sera de 1 multiplié par 1 000 000 divisé par 50, soit 20 000.

Supposons que votre entreprise livre des pizzas aux bureaux alentour. Vous avez la réputation de faire de bonnes pizzas et avez de nombreux clients. Conformément au contrat établi avec vos clients, la pizza est livrée sortant du four et chaude entre 11h45 et 12h15, ce qui permet aux clients de recevoir leurs commandes à temps pour la pause déjeuner (leurs « exigences »). Le contrat stipule aussi que si une pizza est livrée avant 11h45 ou après 12h15 (un « défaut »), une remise de 50 % sera appliquée à la commande suivante. Comme vos employés reçoivent une prime lorsque les livraisons sont faites dans les délais, vous êtes tous très motivés pour livrer les pizzas dans le créneau imparti.

Voici comment le fait d'utiliser la méthode Six Sigma comme moyen de mesure pourrait jouer un rôle dans ce processus simple. Si vous livrez environ 68% de vos pizzas à temps, votre processus a un niveau de sigma de 1 seulement. Si vous en livrez 99,73% dans les délais, ce qui semble plutôt bien, vous ne fonctionnez qu'à un niveau de performance de 3 sigma. Pour devenir une pizzeria 6 sigma, vos

pizzas devraient être livrées dans les temps 99,9999998% du temps, ce qui frôle la perfection. Cela veut dire que sur chaque million de pizzas produites, seules trois ou quatre unités sont livrées en retard.

La première étape pour calculer le niveau de sigma ou pour en comprendre l'importance est d'analyser les attentes des clients. Dans le langage de la méthode, les exigences et attentes du client sont appelées les facteurs CTQ (« critical to quality » ou critiques pour la qualité).

Dans l'exemple de la pizzeria, l'une des principales exigences du client est la livraison en temps voulu; d'autres exigences seront vraisemblablement liées à la température de la pizza, à la précision de la commande, au goût et ainsi de suite. L'une des clés de la méthode Six Sigma est de mieux comprendre et évaluer la performance d'un processus pour tous les CTQ, pas seulement pour certains d'entre eux.

Les entreprises qui fonctionnent à 3 ou 4 sigma consacrent en règle générale 25% à 40% de leurs recettes à la recherche de solutions aux problèmes. C'est ce qui s'appelle le coût de la qualité, ou plus précisément de la mauvaise qualité. Les entreprises qui fonctionnent à 6 sigma consacrent généralement moins de 5% de leurs recettes à cette même recherche. En fonction de la taille de l'entreprise et du volume de sa production, le coût en dollars de cette différence peut être énorme. Ainsi, la différence entre trois ou quatre sigma et six sigma coûtait à General Electric entre 8 et 12 milliards de dollars par an.

La méthode Six Sigma utilise toute une série de mesures et d'outils éprouvés mais ces outils sont utilisés dans le cadre d'un modèle simple d'amélioration de la performance : le DMAIC (définir-mesurer-analyser-améliorer-contrôler).

Un volet important de la méthode est la mise en place d'une infrastructure permettant que les activités d'amélioration de la performance disposent des ressources nécessaires. Une faible proportion des cadres de l'entreprise est affectée à plein temps à l'identification et à l'exécution des projets d'amélioration Six Sigma. On les appelle généralement les Black Belts (ceintures noires), les Green Belts (ceintures vertes) ou les Champions (champions). Concrètement, la méthode Six Sigma est la première initiative de gestion de la qualité qui fait intervenir les responsables opérationnels aux côtés des gestionnaires de la qualité, des ingénieurs de la qualité et des auditeurs en leur permettant de devenir des ceintures noires, des ceintures vertes ou des champions. Les exigences sont élevées : une ceinture noire doit avoir une formation en mathématiques au niveau secondaire, connaître les outils de base de l'analyse quantitative, suivre 160 heures de formation académique et avoir été suivie individuellement par un Master Black Belt (maître ceinture noire) lors d'un projet.

Pour garantir l'accès aux informations nécessaires au lancement de projets d'amélioration, les activités liées à Six Sigma doivent être étroitement intégrées aux systèmes d'information de l'entreprise. Il va sans dire que pour parvenir à former des ceintures noires, il faut investir dans le matériel informatique et les logiciels.

POUR EN SAVOIR PLUS

- De Mast, Jeroen. Six Sigma and Competitive Advantage. *Total Quality Management*. Vol. 17, No. 4, mai 2006, pp. 455-464. <http://hera.ugr.es/doi/1651967x.pdf>
Cet article étudie la validité du postulat selon lequel la méthode Six Sigma fournit un avantage compétitif en la comparant aux théories exposées dans les ouvrages sur la stratégie concurrentielle.
- Organisation internationale de normalisation. ISO 13053:2011, Méthodes quantitatives dans l'amélioration de processus – Six Sigma. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
Cette nouvelle norme ne traite que de l'application de la méthode Six Sigma aux fins de l'amélioration des processus existants. Elle est publiée en deux parties : ISO 13053-1:2011, Méthodes quantitatives dans l'amélioration de processus – Six Sigma – Partie 1 : Méthodologie DMAIC, et ISO 13053-2:2011, Méthodes quantitatives dans l'amélioration de processus – Six Sigma – Partie 2 : Outils et techniques.
- Pande, P. et al. The six sigma way: How GE, Motorola and other top companies are honing their performance. McGraw-Hill Companies, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121-2298. ISBN 0-07-135806-4.
Cet ouvrage est conçu à l'intention d'un public divers, qu'il soit novice en la matière ou très impliqué dans le processus d'amélioration. La première partie présente un résumé de la méthode; la deuxième partie porte sur la mise en place et l'adoption de la méthode Six Sigma; enfin, la troisième partie concerne l'application de la méthode et fournit la feuille de route et les outils permettant de l'appliquer.
- Pande, P. et L. Holpp. What is Six Sigma? McGraw-Hill Companies, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121-2298. ISBN 0-07-138185-6.
Cet ouvrage est une introduction simple à la méthode Six Sigma.

RÉFÉRENCES

- Chowdhury, Subir. The Power of Six Sigma. Pearson Education (Singapour) Pte Ltd, Indian branch 482, FIE, Patparganj, Delhi 110092, ISBN 81-7808-437-6. Disponible à l'adresse suivante : www.pearsonapac.com/
- Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd., 2009. Publication payante de Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, Royaume-Uni. Disponible aussi à l'adresse suivante : www.amazon.com
- Pyzdek, Thomas. The six sigma revolution. Cet article peut être consulté gratuitement sur le site Web du magazine *Quality America* : http://qualityamerica.com/Knowledgecenter/leansixsigma/the_six_sigma_revolution.asp

10. Qu'est-ce que la méthode japonaise des 5S et quels en sont les avantages?

La méthode japonaise des 5S est un bon outil de gestion courante qui fait référence à cinq mots japonais : Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu et Shitsuke

Cette méthode a commencé à être utilisée par Henry Ford, en 1972, aux États-Unis, sous le nom de programme CANDO (acronyme anglais qui peut être rendu par « rangement, ordre, nettoyage, discipline et amélioration continue »), avant d'être diffusée par Hiroyuki Hirano sous le nom de « Méthode japonaise des 5S » en 1980.

Vous pensez peut-être que la « gestion courante » est un travail simple que vous effectuez déjà. En effet, c'est simple, mais si on le fait de manière systématique, il produit des résultats à long terme et pourrait vous faire économiser de l'argent.

La méthode japonaise des 5S comprend les étapes suivantes :

Les cinq étapes de la méthode japonaise des 5S

Seiri <i>Trier</i>	<i>Faire le tri</i> entre ce qui est nécessaire et ce qui ne l'est pas. <i>Se débarrasser</i> de ce qui n'est pas nécessaire.
Seiton <i>Ordonner</i>	<i>Appliquer le dicton</i> « une place pour chaque chose et chaque chose à sa place ».
Seiso <i>Nettoyer</i>	<i>Nettoyer</i> l'espace de travail et trouver le moyen de le garder propre.
Seiketsu <i>Organiser</i>	<i>Entretenir</i> et contrôler le respect des trois S précédents.
Shitsuke <i>Maintenir</i>	<i>Suivre les règles</i> pour garder l'espace de travail conforme aux 5S. Conserver les avantages obtenus.

Source : S.C. Arora, Inde.

Chaque étape est expliquée brièvement ci-dessous. Pour chacune d'elles, on suggère également une méthode et on donne des exemples de mesures à prendre et d'avantages à tirer.

1. SEIRI – TRIER

Il s'agit de faire la distinction ou le tri entre les éléments dont la présence est souhaitable et ceux dont la présence ne l'est pas sur le lieu de travail et de se débarrasser de ces derniers.

Méthodes suggérées et exemples :

- Commencez par décider de ce qui est nécessaire et de ce qui ne l'est pas (les éléments non nécessaires peuvent se trouver sur le sol ou sur des étagères, dans des armoires, dans les entrepôts, dans les escaliers ou sur les toits, sur les tableaux d'affichage, etc.)
- Marquez en rouge les éléments non nécessaires et gardez-les dans un endroit distinct.
- Tout ce qui n'a pas servi depuis un an peut être supprimé ou jeté. Tout ce qui a servi au moins une fois au cours des 6 à 12 derniers mois peut être stocké loin du poste de travail et tout ce qui sert plus d'une fois par mois devra être disponible en un point central de l'espace de travail.
- Il est bon de conserver les éléments utilisés une fois par heure/jour/semaine près du poste de travail, certains éléments pouvant être portés par les travailleurs ou conservés dans leur poche.

Avantages du SEIRI :

- Un espace utile au sol est libéré; le temps passé à chercher outils, matériel et papiers est réduit; le déroulement des opérations est amélioré; le coût du stockage d'articles non nécessaires est réduit.

2. SEITON – ORDONNER

Alors que Seiri aide à déterminer quels sont les éléments nécessaires, Seiton nous permet de décider de quelle manière ces éléments doivent être stockés. Vous organisez les éléments de telle manière qu'ils soient faciles à utiliser, en les étiquetant de sorte qu'ils soient faciles à trouver et à remettre en place. Seiton exige en effet qu'il y ait une place désignée pour chaque chose nécessaire et que chaque chose soit rangée à sa place. Seiton met fin aux objets « sans abri ».

Méthodes suggérées et exemples :

- Commencez par trouver une place pour chaque chose et rangez le matériel et l'équipement à la place que vous leur avez attribuée, signalée par des étiquettes et des écriteaux. Vous pouvez, par exemple, tracer le contour des outils sur les râteliers, ce qui permettra de visualiser facilement leur place.
- Utilisez, par exemple, de la peinture pour sols pour délimiter les espaces de travail, les voies d'accès, les entrées, les sorties, l'équipement de sécurité, l'emplacement des caddies ou des chariots et un code de couleurs pour différencier les tuyaux de vapeur, d'eau, de gaz ou d'évacuation.
- Affichez clairement les avertissements, messages et instructions écrits aux endroits idoines et à la bonne hauteur. Vous pouvez aussi utiliser des alarmes ou des indicateurs pour éviter que les choses ne soient rangées ailleurs qu'à leur place.

Avantages du SEITON :

- Il devient facile de ranger et de sortir des objets; vous faites moins d'erreurs; le temps consacré à les chercher est réduit; l'environnement de travail est plus sûr.

3. SEISO – NETTOYER

Il s'agit en l'occurrence d'enlever la saleté, les taches, les souillures, la suie et la poussière du lieu de travail en nettoyant et en entretenant le matériel et les installations et en les vérifiant pour détecter des anomalies.

Méthode suggérée et exemples :

- Décidez quels sont les espaces à nettoyer, l'ordre dans lequel il faut nettoyer, le type de nettoyage à effectuer, les produits ou outils nécessaires; affichez un calendrier de nettoyage; pendant le nettoyage, cherchez d'éventuels défauts (boulons dévissés, vibrations, bruit excessif, températures élevées, outils tombés à terre) et corrigez-les.

Avantages du SEISO :

- L'espace de travail n'est plus souillé ni taché, ce qui est un point de départ pour la qualité; la durée de vie du matériel est prolongée; le nombre d'objets cassés est réduit et des accidents sont évités.

4. SEIKETSU – ORGANISER

Seiri, Seiton et Seiso sont faciles à réaliser une fois mais très difficiles à maintenir parce qu'ils exigent une systématisation des pratiques. Cela veut dire que quels que soient les niveaux de propreté et d'ordre atteints, ils doivent être maintenus, et pour ce faire, il convient de mettre en place une nouvelle structure de travail qui tiendra compte des nouvelles pratiques et les transformera en routines.

Méthodes suggérées et exemples :

- Dans l'entreprise, tout le monde devrait utiliser les mêmes noms pour les objets, la même taille, les mêmes formes et les mêmes couleurs pour les panneaux, le marquage au sol, etc. Pour y parvenir, il est utile de rédiger des directives pour les trois premiers S et de réaliser périodiquement des évaluations à l'aide de listes de pointage.

Avantages du SEIKETSU :

- Les activités sont simplifiées; les pratiques de travail deviennent plus systématiques; les erreurs sont évitées.

5. SHITSUKE – MAINTENIR

Par maintenir on entend aussi « discipliner ». Le terme indique que vous êtes attaché au maintien de l'ordre et à la pratique des trois premiers S comme mode de vie. Il exige de vos employés qu'ils s'intéressent activement au changement et n'y opposent pas de résistance. Vous devez donc susciter une prise de conscience et promouvoir les trois premiers S.

Méthodes suggérées et exemples :

- Utiliser communiqués de presse, posters, slogans, etc. pour promouvoir les 5S. Votre direction devrait favoriser le Shitsuke en fournissant des ressources et en jouant un rôle moteur et vous devriez distinguer et récompenser les meilleurs éléments.

Avantages du SHITSUKE :

- Crée un climat propice au respect des règles et procédures en vigueur sur le lieu de travail; crée un environnement sain et un espace de travail agréable.

Avant de se lancer dans des activités de maîtrise de la qualité (voir la question 4), il est essentiel de commencer par mettre de l'ordre dans la gestion courante. La systématisation de la gestion courante est le fondement de la maîtrise de la qualité.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Harper-Franks, Kathy. *The 5S for the Office User's Guide*. Publié par MCS Media Inc., 888 Ridge Road, Chelsea MI 48118, États-Unis (info@theleanstore.com). 978-0-9799665-4-5. Peut être acheté à l'adresse suivante : www.amazon.com
Cet ouvrage présente une organisation avec les formulaires, les feuilles de travail et les listes de pointage nécessaires à la bonne planification d'un projet 5S dès le départ et à son suivi ultérieur. Il se penche en particulier sur la manière dont les 5S s'appliquent aussi bien au bureau physique (documents papier, disposition du bureau, organisation des tiroirs) qu'au bureau virtuel de l'ordinateur (répertoires, fichiers, courriels, raccourcis).
- The 5S Implementation Process in Detail.
www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/leanmfg/the5sindetail.htm
Article sur les 5S que l'on peut télécharger gratuitement sur le site Web de Lean Expertise.

RÉFÉRENCES

Hirano, Hiroyuki. *5S for Operators: 5 Pillars of the Visual Workplace*. Created by The Productivity Press Development Team, Productivity Press, Portland, Oregon (service@productivityinc.com). ISBN 1-56327-123-0.

Ho, Samuel K. *TQM: An Integrated approach*. ISBN 07494 1561 4. Publication payante qui peut être obtenue auprès de M. Samuel Ho, Leicester Business School, De Montfort University, Leicester LE1 9BH, Royaume-Uni. Email : SKHCOR@dmu.ac.uk

11. Comment motiver mes subordonnés pour obtenir la qualité?

Même si vous disposez d'un système de qualité bien conçu, vous ne pourrez pas aboutir au niveau de qualité souhaité sans une main-d'œuvre motivée. L'un des huit principes de gestion de la qualité de la norme ISO 9000 met en exergue la participation des individus : « Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme. » Vous pouvez utiliser certaines des conditions requises prévues dans ISO 9001 (voir la question 29) pour motiver vos employés, par exemple :

- Veiller à ce que votre politique de qualité soit diffusée et comprise au sein de votre organisme;
- Utiliser des objectifs quantifiables et cohérents pour faire en sorte que vos produits satisfassent les exigences fixées;
- Définir et faire connaître les responsabilités et la hiérarchie au sein de votre organisme;
- Renforcer les compétences de vos employés;
- Fournir des infrastructures et un environnement de travail appropriés;
- Prendre l'initiative d'apporter des améliorations, en mettant en œuvre les suggestions de vos employés, par exemple.

De récentes études sur la motivation, résumées dans un article de Nohria et al. (2008), ouvrent la voie à un nouveau modèle puissant de motivation du personnel. L'être humain obéit à quatre besoins ou leviers émotionnels fondamentaux : l'acquisition (le statut social), les relations interpersonnelles (établir des liens avec ses collègues), la compréhension (la satisfaction de la curiosité) et la protection (se protéger soi-même et défendre ses idées et ses croyances contre les menaces extérieures).

Un système de récompense fondé sur les résultats qui établit une différence entre les bons éléments et les éléments moyens ou peu performants et qui correspond à la rémunération offerte par la concurrence peut tenir compte du besoin **d'acquérir**. Ce système favorise un environnement dans lequel les travailleurs sont traités de manière juste et équitable. La productivité des travailleurs augmente lorsqu'ils sentent que la direction se préoccupe de leur sort plutôt que lorsqu'il y a une évolution positive des conditions de travail.

Une culture d'entreprise qui favorise la confiance et la camaraderie entre collègues, qui accorde de l'importance à la collaboration et au travail en équipe et qui encourage le partage des meilleures pratiques peut satisfaire le besoin **d'établir des liens**. Les cercles de qualité, qui sont de petits groupes d'employés qui se réunissent périodiquement pour résoudre des problèmes afin d'améliorer la qualité et la productivité et de réduire les coûts, sont un bon vecteur de cette culture. Ils permettent aux employés de satisfaire les besoins sociaux d'estime de soi ou d'accomplissement personnel inhérents à la nature humaine, selon la hiérarchie des besoins proposée par Abraham Maslow.

La valorisation du travail grâce à la définition d'emplois intéressants qui apportent une valeur ajoutée à l'organisme peut répondre au besoin de **compréhension**. Les emplois peuvent être conçus de sorte que les décisions soient prises au niveau approprié (les décisions stratégiques sont prises par les cadres et les subordonnés ont autorité pour prendre des décisions au niveau opérationnel sans interférence constante des cadres). Un exemple de renforcement de l'autonomie a été mis en place dans une usine de Corning dans laquelle la direction a conclu un partenariat avec les employés, appelés « associés ». Ces derniers étaient habilités à stopper le processus si cela s'avérait nécessaire pour régler définitivement certains problèmes.

L'un des moyens de répondre au besoin émotionnel de **protection** est de mettre en place, dans l'organisme des processus équitables, fiables et transparents, par exemple en matière de gestion des résultats et d'allocation des ressources. Les employés aiment travailler pour un organisme qui promeut la justice, a des objectifs clairs et permet au personnel d'exprimer ses idées et opinions. Le personnel sera motivé dans un environnement dans lequel il ne craint pas de dire la vérité et n'est pas encouragé à occulter les problèmes. Cela est conforme à l'un des éléments de la philosophie de la gestion de W.E. Deming : « chasser la peur » du lieu de travail. L'environnement de travail peut être amélioré si l'on

adopte une approche factuelle de la prise de décisions fondée sur l'analyse de données à l'aide de méthodes statistiques. Dans cet environnement, les employés ne sont pas critiqués pour des problèmes qui sont du seul ressort de la direction.

Certains modèles de motivation du personnel se concentrent sur l'état d'esprit de la direction. Ainsi, vous pouvez motiver vos employés en croyant en leur capacité à fabriquer des produits de qualité. Douglas McGregor a proposé deux théories de la gestion. Selon la théorie X, l'être humain est ainsi fait qu'il déteste le travail et les responsabilités et a besoin de la méthode de la carotte et du bâton. Selon la théorie Y, l'être humain aime autant le travail que le jeu et recherche les responsabilités. En mettant l'accent sur la théorie Y, vous parviendrez à motiver vos employés. Il faut tenir compte de l'effet Pygmalion et de sa prophétie autoréalisante : si vous êtes convaincu que vos employés vont produire davantage de produits défectueux, ils le feront pour étayer le message que vous leur transmettez.

Il y a toujours une meilleure manière de faire les choses dans le secteur manufacturier ou les services. Ce sont vos employés qui sont le mieux à même de la trouver, car ils sont plus près de la tâche à accomplir. Cette manière, vous pouvez les inciter à la trouver en leur fournissant les outils, le soutien, la formation et les encouragements nécessaires.

Vous pouvez aussi motiver vos employés en leur faisant adopter l'idée du triple rôle, dans lequel chacun est considéré comme client, fabricant et fournisseur (voir la question 7). Le triple rôle rétablit au sein de l'organisme même la notion de fournisseur et de client au lieu d'en faire une notion extérieure. Les employés auront plus de satisfaction au travail car ils auront des retours d'expérience satisfaisants de leurs fournisseurs directs et donneront à leurs clients immédiats des résultats satisfaisants également. L'application de cette notion de triple rôle instaurera un climat de confiance dans votre entreprise.

Daniel Freeman et Jason Freeman, dans leur ouvrage intitulé *Use Your Head : A Guided Tour of the Human Mind*, ont dressé la liste des huit motivations principales, résultat de plus d'un siècle de recherches sur la motivation du personnel :

- Un emploi qui satisfait les besoins émotionnels, pratiques, sociaux et intellectuels de l'employé
- Un emploi qui correspond à la personnalité de l'employé et est compatible avec ses valeurs
- Un environnement de travail qui aide l'employé à progresser et à développer ses compétences
- Des objectifs exigeants mais réalisables
- Des récompenses que l'employé souhaite réellement recevoir pour avoir atteint les objectifs fixés
- Le sentiment que l'employé est récompensé de manière équitable par rapport à ses pairs
- Un climat de travail qui renforce la croyance de l'employé dans ses capacités
- Un employé qui estime que l'équipe de direction pour laquelle il travaille est honorable, honnête et digne de confiance

POUR EN SAVOIR PLUS

- Lester, John. ISO 9001 and Personal Quality Development. Chartered Quality Institute (CQI). <http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/QW-express/archives/Quality-updates/ISO-9001-and-personal-quality-development/>
Cet article porte sur l'application de la norme ISO 9001 au développement de la qualité individuelle; il comprend un enneagramme intéressant qui associe différents types de personnalité, de besoins, de systèmes de croyance, de connaissances et d'aptitudes à diriger.
- Thareja, P. Each One is Capable (A Total Quality Organisation Thru' People). (14 octobre 2009). FOUNDRY, Journal For Progressive Metal Casters, Vol. 20, No. 4, juillet/août 2008. Disponible auprès du SSRN : <http://ssrn.com/abstract=1488690>
Ce document présente l'être humain comme étant la colonne vertébrale de l'organisation. Il étudie comment les organismes peuvent opérer une synergie des compétences du personnel pour pallier les manques individuels.
- Thomas, Kenneth et Walter Tyman Jr. Bridging the Motivation Gap in Total Quality. *Quality Management Journal*, vol. 4, No. 2, janvier 1997, pp. 80-96. www.asq.org
Cet article montre qu'une gestion totale de la qualité passe par une modification de la vision de la motivation : les récompenses et sanctions extrinsèques doivent laisser place à la motivation intrinsèque de l'employé. Cette motivation découle d'expériences jugées positives (gratifiantes) que les employés connaissent directement dans le cadre de leurs tâches. L'article propose un modèle intégrateur de la motivation intrinsèque et envisage les conséquences pratiques de son évaluation et de son amélioration.

RÉFÉRENCES

- Feigenbaum, A.V. Spring into Action. *Quality Progress*, novembre 2009. www.qualityprogress.org
- Freeman, Daniel et Jason Freeman. Use Your Head: A Guided Tour of the Human Mind 2010. John Murray, 2010. ISBN 978-1-84854-325-6.
- Heller, Robert. Motivating People. Essential Managers Collection. Dorling Kindersley, 1998.
- Nohria, Nitin et al. Employee Motivation: A Powerful New Model. *Harvard Business Review*, juillet-août 2008. www.hbr.org
- Organisation internationale de normalisation
- ISO 9000. Systèmes de management de la qualité. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (on trouvera une liste à l'adresse suivante : www.iso.org).
 - ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité — Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (on trouvera une liste à l'adresse suivante : www.iso.org).

12. Comment puis-je me tenir au courant des nouveautés concernant la qualité?

On trouvera ci-après quelques-unes des façons de se tenir informé des nouveautés concernant la qualité. La plupart des organismes dont nous vous suggérons de devenir membre exigent une cotisation annuelle modique. Ils vous permettront de vous constituer un réseau de contacts ayant les mêmes intérêts que vous et de vous tenir au courant des nouveautés, ce qui peut vous aider à améliorer votre entreprise.

- Votre organisme peut devenir membre de l'association pour la qualité ou de l'institut responsable de la qualité dans votre pays. Si vous êtes d'un grand pays, il se peut qu'il y ait plusieurs associations pour la qualité; vous choisirez donc celle qui vous convient. Vous pouvez obtenir des informations sur le point de contact de l'association auprès de l'organisme local de normalisation, d'une chambre de commerce et d'industrie, d'une association d'exportateurs ou d'une organisation de promotion des exportations. Les sites Web de l'American Society for Quality, de l'Organisation européenne pour la qualité et de l'Asia Pacific Quality Organization contiennent des informations sur différentes organisations pour la qualité.
- Vous pouvez devenir membre d'organisations ayant pignon sur rue comme l'American Society for Quality ou le Chartered Quality Institute du Royaume-Uni. Vous recevrez leur revue mensuelle et trouverez un complément d'informations sur leur site Web. Même si vous n'êtes pas membre d'une telle organisation, vous pouvez consulter ces sites car une partie est accessible au public.
- Vous pouvez participer aux conférences annuelles organisées par des organismes tels que l'American Society for Quality ou l'Organisation européenne pour la qualité.
- Vous pouvez vous abonner à des revues telles que *Quality World* (publiée par le Chartered Quality Institute du Royaume-Uni), *Quality Progress* (American Society for Quality) ou *ISO Focus* (Organisation internationale de normalisation; une version pdf de la revue *Focus+* est désormais disponible gratuitement sur le site Web de l'ISO) et aux bulletins publiés par votre organisme national de normalisation.
- Vous pouvez également consulter les pages Web de revues telles que *Quality Progress*, qui permettent d'accéder gratuitement à certains articles. Les sites Web d'autres organisations telles que le Juran Institute permettent aussi d'avoir accès gratuitement à certaines informations et à certains articles et études de cas.
- Le site Web de l'ISO propose une section « *Actualités et médias* » qui contient des informations sur les actualités dans le domaine de la qualité, en particulier pour ce qui est des normes internationales en préparation et des nouvelles normes publiées. Cette section permet aussi de consulter gratuitement des articles et études de cas figurant dans des magazines comme *ISO Focus* (à partir de 2004) ou *ISO Management Systems* (de 2001 à 2009). Outre ces magazines, divers brochures, vidéos et documents d'orientation sont également disponibles gratuitement.
- Une participation régulière aux séminaires et cours de formation sur des sujets en rapport avec la qualité organisés par l'association de la qualité, l'organisme national de normalisation, la chambre de commerce et d'industrie, l'association d'exportateurs ou l'organisme de promotion du commerce de votre pays vous permettra aussi de vous tenir au courant des nouveautés en matière de qualité.
- Vous pouvez vous procurer un exemplaire du manuel *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*, qui en est à sa sixième édition et constitue un ouvrage de référence sur la qualité depuis plus de 50 ans. On y trouve des informations récentes sur les méthodes, l'état de la recherche et les outils liés à la qualité. La version de 1999 de cet ouvrage (cinquième édition) est actuellement disponible en ligne (**voir** la rubrique *Pour en savoir plus* ci-dessous).
- Pour obtenir des informations sur la qualité de produits ou de systèmes précis, veuillez-vous reporter aux questions 23, 24, 24 et 24.
- Vous pouvez obtenir des informations sur d'autres sujets en rapport avec la qualité, comme par exemple la normalisation, l'accréditation ou la métrologie, en consultant le site Web du Bureau international des poids et mesures, qui propose des liens vers les organisations de métrologie, les organismes d'accréditation, les organisations de normalisation, les laboratoires d'essais, etc.

- Vous pouvez consulter le site Web du DCMAS Network, le Réseau pour la coordination de l'assistance aux pays en développement dans les domaines de la métrologie, de l'accréditation et de la normalisation. Ce réseau a été créé par les principales organisations internationales chargées de renforcer les infrastructures techniques et les capacités dans le domaine de la métrologie, de la normalisation et de l'évaluation de la conformité (y compris l'accréditation). Son site Web propose des liens vers les sites de ces organisations.
- Vous pouvez consulter le site Web du FANDC (Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce), initiative conjointe en matière de renforcement des capacités et de coopération technique qui vise à sensibiliser à l'importance des questions sanitaires et phytosanitaires, à accroître la coordination de la fourniture d'assistance dans ce domaine et à mobiliser des ressources pour aider les pays en développement à renforcer leurs capacités en matière de respect des normes SPS. Le site contient des liens vers les sites Web des organisations partenaires.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Juran, Joseph et Blanton Godfrey. Juran's Quality Handbook, 5^{ème} éd. McGraw-Hill, 1999.
www.pqm-online.com/assets/files/lib/juran.pdf
Ouvrage de référence sur les techniques et pratiques de gestion de la qualité, ce manuel couvre les méthodes de planification et de contrôle ainsi que les résultats obtenus dans le domaine de la qualité.
- Quality Magazines. http://thequalityportal.com/q_mags.htm
Contient des liens vers d'autres ressources en matière de gestion de la qualité.

RÉFÉRENCES

American Society for Quality. www.asq.org

Asia Pacific Quality Organization. www.apqo.org

Bureau international des poids et mesures. Liens utiles à l'adresse suivante. www.bipm.org/en/practical_info/useful_links/

Chartered Quality Institute. www.thecqi.org

Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce (FANDC). www.standardsfacility.org

Juran Institute : www.juran.com

Juran, Joseph et Joseph De Feo. Juran's Quality Handbook : 6^{ème} éd. McGraw-Hill Professional. 2010.

Organisation européenne pour la qualité. www.eoq.org

Organisation internationale de normalisation. www.iso.org

Quality Progress magazine. www.qualityprogress.org

Réseau pour la coordination de l'assistance aux pays en développement dans les domaines de la métrologie, de l'accréditation et de la normalisation (DCMAS). www.dcmas.net

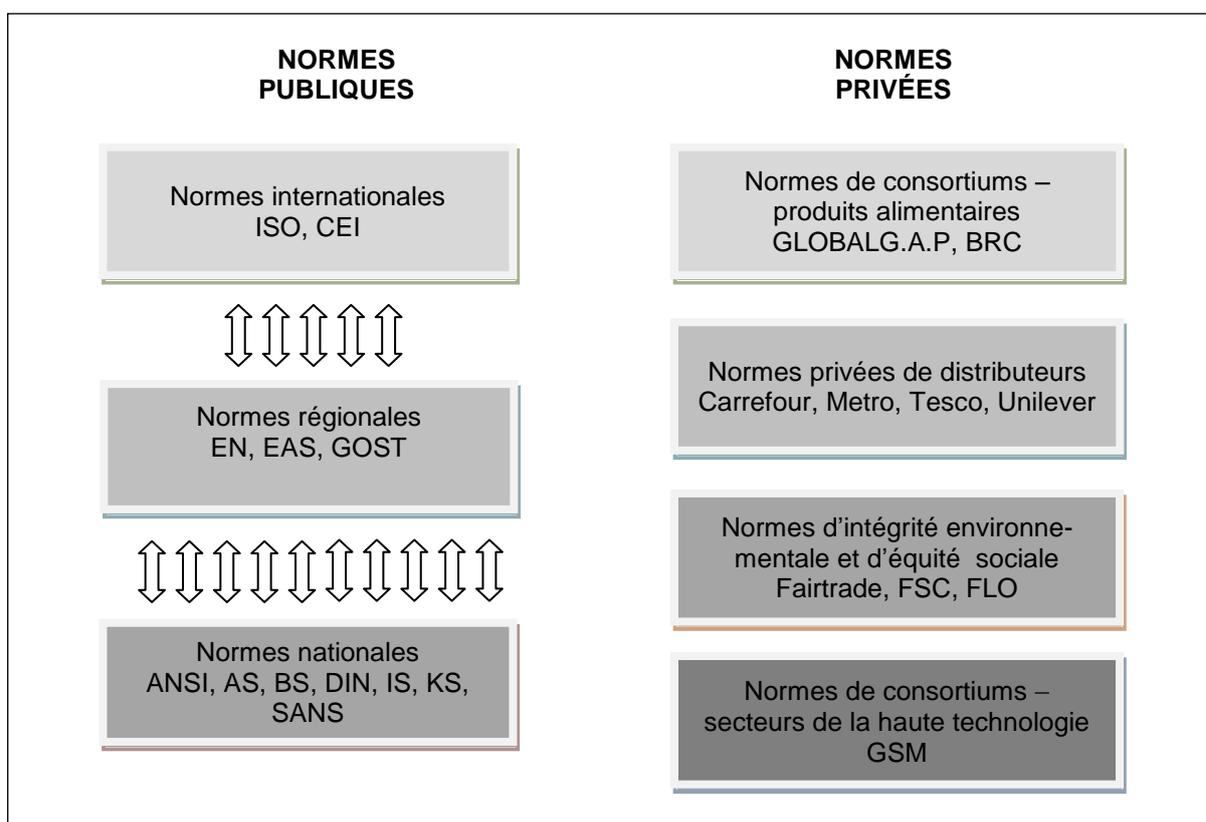
PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

13. Qu'est-ce qu'une norme?

Une norme est un document qui indique précisément les caractéristiques d'un produit ou d'un service. Ces caractéristiques peuvent concerner la conception, le poids, les dimensions, les performances, les prescriptions environnementales, l'interopérabilité, les matériaux, le procédé de fabrication, la prestation de service ou même les protocoles qui permettent aux ordinateurs ou aux téléphones mobiles de se connecter entre eux. La norme peut traiter en partie ou exclusivement de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage pour un produit, un procédé ou une méthode de production donnés. Il existe aussi d'autres types de normes, comme les normes de mesure, qui sont abordées à la question 11.

Les normes sont en règle générale divisées en deux catégories : les normes publiques et les normes privées. Les premières sont élaborées et publiées par des organismes reconnus, le plus souvent des organismes de normalisation, au niveau national, régional et international. Le tableau ci-après donne des exemples de normes publiques et privées correspondant à ces différents niveaux.

Diversité des normes



Source : Martin Kellermann, Afrique du Sud.

Note : Le nom complet des normes et des organismes de normalisation cités est indiqué ci-après et à la question 14, qui traite des normes privées.

Les normes publiques sont élaborées en tenant compte des besoins et des souhaits de nombreuses parties prenantes, c'est-à-dire dans un esprit de consensus. Cela veut dire que les mêmes exigences seront demandées à l'ensemble des fournisseurs et à l'ensemble des consommateurs et que des externalités comme la santé, la sécurité ou les considérations d'ordre environnemental ont été prises en compte.

Les normes internationales types sont, entre autres, celles publiées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), la Commission électrotechnique internationale (CEI), l'Union internationale des

télécommunications (UIT), la Commission du Codex Alimentarius (CCA), l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE), la Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV). Les normes régionales les plus connues sont probablement les normes harmonisées (EN) de l'Union européenne, mais il en existe d'autres, comme les normes d'État (GOST) des États de l'ex-Union soviétique ou celles (EAS) de la Communauté de l'Afrique de l'Est.

Les normes nationales, publiées par plus de 150 pays à travers le monde, sont beaucoup trop nombreuses pour être énumérées ici. Les plus représentatives sont celles de l'American National Standards Institute (ANSI), les normes australiennes (Australian Standards ou AS), britanniques (British Standards ou BS), celles de l'Institut allemand de normalisation (DIN), les normes indiennes (Indian Standards ou IS), coréennes (Korean Industrial Standards ou KS) et sud-africaines (South African National Standards ou SANS). Il est difficile de quantifier le nombre de normes publiques dans le monde mais, à titre d'exemple, la base de données bibliographiques Perinorm dispose d'une liste de plus de 700 000 normes dans laquelle ne figurent que les normes publiques les plus importantes. Elles sont donc aujourd'hui omniprésentes, définissant en grande partie la manière dont les personnes, les produits et les procédés agissent entre eux ainsi qu'avec leur environnement.

Les normes sont élaborées par des comités techniques créés par des organismes nationaux, régionaux ou internationaux de normalisation qui représentent toutes les parties prenantes. La manière dont les normes sont élaborées est encadrée par les Directives ISO/CEI et par les prescriptions de l'Annexe 3 de l'Accord OTC de l'OMC (voir la question 93). Les comités techniques nationaux sont des instruments utiles pour garantir la prise en compte des intérêts des fournisseurs, mais cela implique que ceux-ci doivent en devenir membres et participer activement aux séances. Il en va de même pour les comités techniques régionaux et internationaux.

Les normes sont disponibles auprès des autorités nationales de normalisation ou directement auprès des organismes internationaux mentionnés plus haut. Il s'agit de copies papier ou de versions électroniques qui se présentent sous la forme soit d'un CD-ROM soit de fichiers PDF accessibles en ligne. Les normes élaborées par l'ISO et la CEI, soumises au droit d'auteur, doivent être achetées. C'est également vrai pour la plupart des normes nationales, y compris celles adoptées à partir de normes internationales ou régionales. D'autres normes internationales, à savoir celles de la CCA, de l'OIML ou d'autres organismes intergouvernementaux du même type, sont téléchargeables gratuitement sur leurs sites Internet respectifs.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Luis Gausch et al. Quality Systems and Standards for a Competitive Edge. 2007. La Banque mondiale. http://publications.worldbank.org/index.php?main_page=product_info&cPath=0&products_id=22561
Publication contenant de nombreux exemples portant sur la nature des normes et des systèmes de qualité, leur importance dans le commerce et la situation qui prévaut en Amérique du Sud.
- Maur, Jean-Christophe et Ben Shepherd. « Product Standards ». Dans « Preferential Trade Agreement Policies for Development. A Handbook », publié sous la direction de Jean-Pierre Chauffour et Jean-Christophe Maur. La Banque mondiale. 2011. <http://siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/C10.pdf>
Aperçu des relations qui existent entre normes de produits et commerce, des moyens dont on dispose pour aborder les normes dans les accords commerciaux préférentiels et des questions plus larges ayant trait à la coordination entre institutions et à la coopération régionale.
- Organisation des Nations Unies pour le développement industriel. Role of standards: A guide for small and medium-sized enterprises. Working Paper. Vienne. 2006. http://www.unido.org/fileadmin/media/documents/pdf/tcb_role_standards.pdf
- Organisation internationale de normalisation. 10 bonnes choses que les normes ISO font pour les PME. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
Dans cette nouvelle brochure ISO, les responsables de petites entreprises de 10 pays nous expliquent en quoi les normes ISO contribuent à leur réussite.
- Organisation internationale de normalisation et Organisation des Nations Unies pour le développement industriel. Progresser rapidement – les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement. 2008. www.iso.org/iso/fr/fast_forward.pdf
Fournit des informations utiles sur les normes, leur élaboration et leur hiérarchie.

- Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. Directives ISO/CEI – Parties 1 et 2. 2009. [www.iso.org/iso/fr/standards_development/processes_and_procedures/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm?=
Ces directives couvrent les principes et la méthodologie utilisés pour l'élaboration des normes internationales. De nombreux organismes nationaux de normalisation les utilisent comme base pour leur processus d'élaboration de normes.](http://www.iso.org/iso/fr/standards_development/processes_and_procedures/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm?=)

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- Normes internationales et « normes privées ». Brochure publiée par l'ISO et téléchargeable gratuitement. http://www.iso.org/iso/fr/private_standards.pdf
- ISO 9000:2005, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. Guide ISO/CEI 2:2004, Normalisation et activités connexes – Vocabulaire général. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) et auprès de la CEI ou des Comités nationaux de la CEI (liste à l'adresse www.iec.ch).

Organisation mondiale du commerce. Accord sur les obstacles techniques au commerce, Annexe 1 : Termes et définitions utilisées aux fins de l'Accord, et Annexe 3 : Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes. 1994. http://www.wto.org/french/docs_f/legal_f/17-tbt.pdf

Perinorm. www.perinorm.com

14. Quid des normes privées et quel est leur impact sur le commerce?

De nombreuses normes sont élaborées en dehors du cadre des organismes nationaux, régionaux et internationaux de normalisation (voir la question 13). Les raisons en sont nombreuses et variées. Des organismes comme les grandes chaînes de distribution appliquent aux produits dont elles veulent faire le commerce des exigences très précises, l'industrie pétrolière opère à l'échelle mondiale en s'appuyant sur des prescriptions techniques similaires et les constructeurs automobiles des États-Unis ont élaborés des normes communes pour la fourniture de certaines pièces (à savoir les normes SAE – la SAE étant la Société américaine des ingénieurs de l'automobile). Les fournisseurs se regroupent pour obtenir des avantages en matière de marché en fournissant des produits dotés d'une technologie similaire. Le CD musical, norme élaborée en commun par Philips et Sony, ou les normes GSM (Global System for Mobile Communications), destinées aux téléphones mobiles et acceptées par quelques fabricants, en sont des exemples. Ces normes sont en général connues sous le nom de normes privées. Certaines d'entre elles deviennent par la suite des normes publiques si leur importance en termes de marché le justifie ou si l'argument commercial n'est plus un problème pour les personnes qui en sont à l'origine.

Les normes privées sont élaborées par des groupes non gouvernementaux bien précis, c'est-à-dire des organismes sectoriels comprenant des organismes non gouvernementaux, des consortiums, des organismes de certification ou des grands distributeurs. Elles visent en général à répondre aux besoins de ceux qui les élaborent et les publient et ne sont pas destinées à une application obligatoire par le gouvernement. Elles doivent généralement faire l'objet d'une certification (voir la question 75) de la part des fournisseurs, car une auto-déclaration de conformité (voir la question 57) n'est généralement pas acceptée par le marché. D'autre part, aucune des normes privées n'est exécutoire par le gouvernement au regard de la loi. C'est pourquoi la décision d'un fournisseur d'obtenir une certification est toujours une décision commerciale prise en fonction de son caractère rentable ou pas.

Les normes privées se divisent en gros en quatre catégories :

- **Les normes de consortiums dans les domaines des produits alimentaires et de l'horticulture.** Les normes de l'organisme GLOBALG.A.P. et du British Retail Consortium (BRC), par exemple, font partie de cette catégorie (voir également la question 15). Elles sont importantes, car l'Union européenne est l'un des plus grands importateurs de denrées alimentaires au monde. Ces normes ont été élaborées par des consortiums de distributeurs européens et britanniques désireux de s'assurer du respect par leurs fournisseurs des prescriptions réglementaires en matière de sécurité sanitaire des aliments, ainsi que des prescriptions supplémentaires fixées par les organismes de distribution eux-mêmes, notamment en matière de responsabilité sociale. Pour ces normes, des systèmes de certification très élaborés ont été créés. Si vous désirez exporter des denrées alimentaires et des produits horticoles vers l'UE, la certification peut vous aider à gagner des parts de marché ou à accroître votre rentabilité. La certification est toutefois coûteuse, mais elle n'est pas obligatoire. Y recourir est une décision purement commerciale qui repose sur le niveau de compétitivité que l'exportateur souhaite atteindre.
- **Les normes privées de distributeurs.** Parfois appelées normes de niche, les normes privées de distributeurs ont une très grande importance pour les fournisseurs des grandes chaînes de distribution multinationales comme Carrefour, Metro, Tesco, Unilever ou Wal-Mart, qui ont établi à des fins concurrentielles et de protection des marques leurs propres normes pour les produits agricoles et les aliments transformés. À l'avenir, leurs normes pourraient d'ailleurs être étendues à d'autres domaines.

Ces sociétés appliquent à leurs achats des normes extrêmement détaillées pour un certain nombre de raisons. Elles veulent notamment veiller à ce que les produits provenant des fournisseurs se présentent sous une forme qui minimisera les coûts et maximisera leurs bénéfices, être certaines de vendre uniquement des produits qui respectent les prescriptions officielles (normes publiques, règlements techniques et mesures SPS), réduire leur responsabilité en cas d'action en justice intentée par des clients mécontents, s'assurer que les produits respectent l'éthique de leurs clients, en matière de bien-être des animaux et de protection de l'environnement notamment, et persuader les clients que les marchandises proposées à la vente sont meilleures, puisqu'elles sont plus sûres ou de meilleure qualité du fait du recours à des normes privées.

Si un fournisseur souhaite proposer des produits à ces grands organismes de distribution, ces produits devront respecter les prescriptions applicables aux normes de niche. L'impact de ces normes sur le commerce peut être énorme. Point positif, ces organismes de distribution aident souvent les PME à respecter les normes qu'elles imposent. Cependant, le fait de respecter les exigences d'un acheteur ne garantit en rien le respect de celles d'autres acheteurs.

- **Les normes liées à l'intégrité environnementale et à l'équité sociale.** Les normes privées sont importantes dans les marchés développés où de nombreux consommateurs se préoccupent réellement de problèmes tels que le travail des enfants, la protection de l'environnement, le commerce équitable, les aliments génétiquement modifiés et autres sujets analogues (voir également la question 17). Les acheteurs peuvent demander à ce que les produits destinés à ces marchés soient fabriqués d'une manière qui n'aille pas à l'encontre de leurs préoccupations sociales ou environnementales. Des recommandations en ce sens sont émises par des organismes comme Social Accountability International, avec sa norme SA 8000 concernant la bonne conduite sociale dans l'industrie, le Forest Stewardship Council (FSC), pour les normes dans l'industrie du bois et du papier, ou le Fairtrade Labelling Organizations International (FLO). Une preuve de conformité à de telles normes privées par le biais de la certification est donc importante pour acquérir un avantage concurrentiel.
- **Les normes de consortiums dans les secteurs de la haute technologie.** Un quatrième groupe de normes privées a son importance dans des secteurs bien précis, le plus souvent ceux de la haute technologie. Les normes GSM pour l'industrie de la téléphonie mobile en sont un exemple. Les exigences en matière de conformité et de certification de ces normes privées sectorielles sont aussi variées que les normes et les secteurs eux-mêmes; aussi une étude sérieuse des exigences du secteur est-elle indiquée avant toute prise de décision.

Les acheteurs, entre autres les chaînes de distribution, indiquent les caractéristiques qu'ils souhaitent trouver dans les marchandises qu'ils acquièrent. Ils estiment être ainsi plus à même de répondre aux exigences de leurs clients. Toutefois, cela donne lieu à des problèmes sur le plan du commerce international, particulièrement lorsque les acheteurs, les grandes chaînes de distribution des pays développés notamment, exercent sur les marchés une influence bien plus grande que celle des petits fournisseurs des pays en voie de développement. Ces problèmes sont exacerbés lorsque différents organismes d'achat appliquent différentes normes privées aux mêmes fournisseurs ou lorsque la preuve de la conformité aux normes des acheteurs fait peser un fardeau financier sur les fournisseurs.

En partie parce que les pays en développement faisaient valoir que la multiplicité des normes privées augmentait les coûts de conformité, les organismes de distribution du secteur privé se sont mis à intégrer les normes appliquées par chaque société dans des normes valables pour l'ensemble de l'industrie afin d'éviter de porter inutilement préjudice au commerce international.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international
 - Standards Map : www.standardsmap.org
Standards Map est l'outil en ligne mis au point par l'ITC dans le cadre du programme T4SD (Commerce en faveur du développement durable). Fondé sur le partenariat, il vise à améliorer la transparence des normes volontaires et les conditions de réalisation d'une production et d'un commerce durables.
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 86. Directory of marks and labels related to food safety, environmental integrity and social equity. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

RÉFÉRENCES

British Retail Consortium (BRC). www.brcglobalstandards.com

Fairtrade Labelling Organizations International (FLO). www.fairtrade.net

Forest Stewardship Council (FSC). www.fsc.org

Global Good Agricultural Practices (GLOBALG.A.P.). www.globalgap.org

ONUDI. Guide sur les normes privées dans les secteurs du vêtement, du cuir et du mobilier. Vienne, 2010. www.unido.org/fileadmin/user_media/Uploads/UNIDO_%20Guidelines_%20french.pdf

Organisation internationale de normalisation (ISO). Normes internationales et « normes privées ». Brochure téléchargeable gratuitement. www.iso.org/iso/fr/private_standards.pdf

Organisation mondiale du commerce. Rapport sur le commerce mondial 2005 : Analyse des liens entre le commerce, les normes commerciales et l'OMC. 2005. www.wto.org/french/res_f/booksp_f/anrep_f/world_trade_report05_f.pdf

Social Accountability International (SAI). www.sa-intl.org

15. Quelles normes sont requises pour exporter des produits alimentaires et agricoles?

Les exportations doivent toujours respecter les prescriptions officielles imposées par le gouvernement du pays importateur (prescriptions obligatoires) et les exigences commerciales de l'importateur (prescriptions de l'acheteur).

Il est difficile de faire le tour de la question des normes spécifiques en raison du large éventail de produits présents dans les secteurs de l'alimentation et de l'agriculture. Ces produits sont soumis à des contrôles sanitaires et phytosanitaires et à des règlements et normes techniques qui varient suivant le pays et le secteur concernés.

Selon l'Accord SPS de l'OMC, les pays sont encouragés à établir leurs prescriptions sur la base de normes internationales, par exemple celles de la Commission du Codex Alimentarius, de l'OIE ou de la CIPV.

La Commission du Codex Alimentarius a été créée par la FAO et l'OMS pour élaborer des normes et des directives alimentaires ainsi que des textes connexes comme les codes de bonnes pratiques rédigés dans le cadre du programme de normes alimentaires commun à la FAO et à l'OMS. Elle vise à protéger la santé des consommateurs, à garantir des pratiques loyales dans le commerce alimentaire et à promouvoir la coordination de tous les travaux de normalisation ayant trait aux aliments entrepris par des organisations tant gouvernementales que non gouvernementales. Les principaux comités du Codex Alimentarius sont le Comité du Codex sur les contaminants dans les aliments, le Comité du Codex sur les poissons et les produits de la pêche, le Comité du Codex sur les additifs alimentaires, le Comité du Codex sur l'hygiène alimentaire, le Comité du Codex sur les systèmes d'inspection et de certification des importations et des exportations alimentaires, le Comité du Codex sur l'étiquetage des denrées alimentaires et le Comité du Codex sur les fruits et légumes frais.

De nombreux pays ont adopté le système HACCP (Système d'analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise) comme prescription obligatoire dans la production de nombreux produits alimentaires. La question 42 explique en quoi consiste la méthode HACCP et la raison de son importance pour les PME dans le secteur alimentaire.

L'organisation mondiale de la santé animale (OIE) est l'organisation intergouvernementale chargée d'améliorer la santé animale dans le monde. Sa mission est notamment de protéger le commerce mondial en élaborant des normes sanitaires applicables aux échanges internationaux d'animaux et de leurs produits afin de garantir la transparence de la situation des maladies animales dans le monde et de collecter, d'analyser et de diffuser les informations scientifiques vétérinaires.

La Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV) est un accord international sur la santé des végétaux qui vise à protéger les plantes cultivées et sauvages en prévenant l'introduction et la dissémination d'organismes nuisibles. La CIPV permet aux pays d'analyser les risques auxquels sont exposés leurs ressources végétales et d'avoir recours à des mesures basées sur des données scientifiques pour préserver leurs plantes cultivées et sauvages.

Le Comité technique sur les produits alimentaires de l'Organisation internationale de normalisation, ISO/TC 34, traite de la normalisation dans le domaine des produits pour l'alimentation humaine et animale. Couvrant la chaîne alimentaire, de la production primaire à la consommation, ainsi que les moyens de reproduction animaux et végétaux, il s'occupe notamment, sans que la liste soit exhaustive, de terminologie, d'échantillonnage, de méthodes d'essais et d'analyse, de spécifications de produit, de management de la sécurité des aliments pour l'alimentation humaine et animale et de management de la qualité, ainsi que des exigences concernant l'emballage, l'entreposage et le transport.

ISO 22000, norme élaborée par l'ISO/TC 34, harmonise les prescriptions relatives aux systèmes de management de la sécurité alimentaire. La question 44 explique la différence entre le système HACCP et cette norme. La question 45 détaille les étapes nécessaires à sa mise en œuvre.

Vu la prolifération des normes privées relatives aux produits alimentaires et agricoles, la Global Food Safety Initiative (Initiative mondiale pour la sécurité des aliments, GFSI), fondation à but non lucratif de

droit belge, évalue les normes alimentaires existantes par rapport aux critères de sécurité alimentaire. Elle cherche également à élaborer des mécanismes de partage d'informations dans la chaîne d'approvisionnement afin de sensibiliser les consommateurs et de recenser les bonnes pratiques de distribution existantes. Au sein de la GFSI, le benchmarking est une « procédure à travers laquelle un programme de management de la sécurité alimentaire est évalué par rapport au document d'orientation de la GFSI. »

La question 24 traite de la relation entre les prescriptions légales obligatoires imposées par les gouvernements des pays importateurs et les normes privées qu'un acheteur peut imposer. Seul l'acheteur peut fournir des informations faisant autorité sur les normes privées qui seront appliquées. Souvent, l'acheteur veut également être certain que les produits dont il est fait commerce répondent aussi aux normes gouvernementales obligatoires, car, dans le cas contraire, les produits achetés pourraient ne pas pouvoir entrer dans le pays importateur.

La question 23 explique où trouver des informations sur les prescriptions officielles du pays importateur. Celles-ci peuvent concerner des normes alimentaires comme les règles d'hygiène ou les teneurs maximales en résidus pour les produits chimiques à usage agricole. Les pays importateurs peuvent aussi imposer des restrictions liées à la protection de la santé des animaux et à la préservation des végétaux (protection contre des organismes nuisibles et des maladies spécifiques provenant du pays exportateur, contrôles de quarantaine au point d'entrée du pays importateur, etc.). Les prescriptions applicables peuvent être rares ou nombreuses et varient en fonction de la nature du produit alimentaire et des particularités des pays importateurs et exportateurs.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 86, Directory of marks and labels related to food safety, environmental integrity and social equity. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
- Will, Margret et Doris Guenther. *Food Quality and Safety Standards, as required by EU Law and the Private Industry: A Practitioners' Reference Book*. 2^{ème} éd. 2007. GTZ. <http://www2.gtz.de/dokumente/bib/07-0800.pdf>

Ouvrage de référence sur les systèmes de management de la qualité des produits alimentaires traitant des exigences légales et de celles du secteur privé qui ont cours dans l'Union européenne pour des groupes de produits sélectionnés comme les fruits et légumes frais et transformés.

RÉFÉRENCES

Commission du Codex Alimentarius. www.codexalimentarius.org/codex-home/fr/

Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV). www.ippc.int

Færgemand, Jacob et Dorte Jespersen. ISO 22000 to ensure integrity of food supply chain. ISO. 2004. www.iso.org/iso/tool_5-04.pdf

Global Food Safety Initiative (GFSI). www.mygfsi.com

Organisation internationale de normalisation (ISO). www.iso.org

Organisation mondiale de la santé animale. www.oie.int

16. Quelles normes sont requises pour exporter des produits textiles?

Compte tenu du large éventail d'activités liées à la production et à la fabrication de textiles, il est utile de faire la distinction entre celles qui peuvent être facilement exécutées par les PME et celles qui nécessitent des moyens financiers et une technologie importants. Pour les fibres naturelles, ces activités comprennent : i) la culture et la récolte; ii) l'égrenage ou toute autre préparation des fibres destinée à les rendre aptes au filage; iii) le filage de ces fibres pour en faire des fils; iv) le tissage de ces fils pour en faire des étoffes; v) la fabrication du produit final (blouse, nappe, etc.); enfin, vi) l'étiquetage et l'emballage. Les activités portant sur des fibres synthétiques (artificielles) sont similaires, mais dans ce cas les fibres ne proviennent pas de plantes qui doivent être cultivées et récoltées. De nombreux produits textiles sont issus d'une combinaison de fibres naturelles et de fibres artificielles.

Les premières étapes de la production – filage, tissage et teinture – des fibres (c'est-à-dire les textiles) nécessitent de gros investissements en capital; c'est pourquoi elles se font en général dans le cadre d'opérations de grande envergure réservées à de grandes entreprises. Elles sont aussi soumises à des prescriptions techniques obligatoires plus importantes que les étapes ultérieures. Les produits finaux (vêtements, nappes, napperons, coussins, par exemple) nécessitent par contre beaucoup de main-d'œuvre, et bien que les grands fabricants soient assez nombreux, un très grand nombre d'opérations est pris en charge par des PME dans de nombreux pays fabriquant des vêtements et d'autres produits en matière textile.

A chaque étape du processus de production, les extrants peuvent être soumis à des prescriptions techniques, subir des tests et faire l'objet d'une certification. De nombreuses normes publiques et privées relatives aux textiles et à l'habillement (voir les questions 13 et 14) ont évolué au fil des ans, mais seules certaines, le plus souvent liées aux textiles, ont été déclarées obligatoires. C'est pourquoi les forces du marché déterminent dans une large mesure quelles normes doivent être appliquées par les fabricants de vêtements et d'autres produits en matière textile.

Prescriptions internationales et autres prescriptions techniques

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) a élaboré et publié des centaines de normes internationales sur les textiles dont la liste figure dans son catalogue en ligne. Cette liste est très utile et le fait de mentionner les quatre principaux comités ISO impliqués peut faciliter encore plus la recherche. Ces comités sont le TC 38 Textiles, le TC 94/SC 13 Vêtements de protection, le TC 219 Revêtements de sol et le TC 221 Produits géosynthétiques. Malgré l'existence de ces normes internationales, très peu ont été adoptées par l'ensemble des pays, voire aucune. De nombreuses normes régionales et nationales demeurent.

Les organismes de normalisation nationaux et privés publient également de vastes séries de normes relatives aux textiles et produits textiles. En voici deux exemples :

- En Chine, toute une série de nouvelles normes concernant les textiles a été publiée en 2008 pour application, en remplacement de nombreuses normes désuètes.
- L'American Society for Testing and Materials (ASTM) a publié deux manuels comprenant une série de plus de 350 méthodes d'essai, de pratiques et de spécifications ASTM liées aux textiles couvrant les utilisations, la nomenclature, les caractéristiques et les propriétés des textiles.

Certaines des prescriptions techniques obligatoires relatives aux textiles et à l'habillement dans l'Union européenne figurent dans la directive REACH (voir la question 24 pour plus de détails). Cette directive, par exemple, interdit l'utilisation de certains produits comme les teintures azoïques, les composés organostanniques, les substances contenant du fumarate de diméthyle et des produits chimiques similaires lors de la fabrication de textiles et de vêtements. Aux États-Unis, la Commission pour la sécurité des produits de consommation (US Consumer Product Safety Commission) a été mandatée pour appliquer des exigences de sécurité aux produits textiles commercialisés, comme la résistance au feu ou l'interdiction de certains types de vêtements d'enfant présentant des cordons de serrage sur le haut du corps, réputés présenter un « danger substantiel lié au produit ».

Il est par conséquent extrêmement important pour les fournisseurs d'obtenir des informations correctes sur les normes ou règlements techniques du marché cible. L'agence nationale de normalisation ou l'organisation de promotion du commerce du pays peut les aider à les identifier (voir la question 23).

Prescriptions des acheteurs

Le secteur des vêtements et autres marchandises fabriquées à partir de textiles brasse énormément d'argent et les grands organismes de distribution et les sociétés commerciales spécialisées ont leurs propres idées concernant les normes relatives à ces produits. Il peut s'agir de la conception du vêtement, des prescriptions techniques concernant l'étoffe et les procédés de fabrication, de l'étiquetage, de l'emballage et d'autres domaines. Les textiles doivent se conformer à de nombreux règlements techniques, ce qui contraste avec l'absence générale de prescriptions techniques obligatoires pour la confection qui prévaut dans presque tous les pays.

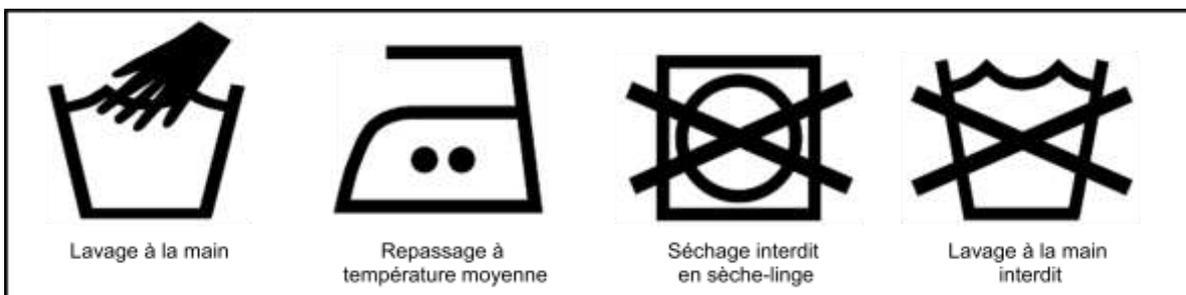
L'exportateur doit donc savoir exactement ce que sont ces prescriptions spécifiques requises par les acheteurs et aussi quels régimes d'essais et de certification sont exigés. Les prescriptions techniques obligatoires pour les textiles ne peuvent pas non plus être ignorées par les fabricants de vêtements. Ils devront s'assurer que le tissu, les fils et autres intrants de fabrication respectent bien les prescriptions obligatoires, sinon le vêtement confectionné à partir de ces éléments pourra se voir refuser l'accès au marché.

En ce qui concerne l'évaluation de la conformité, certains des grands organismes de distribution disposent de leurs propres laboratoires d'essais pour les textiles, alors que d'autres se tournent vers des laboratoires accrédités indépendants et des organismes de certification pour obtenir ces services. Dans les pays producteurs de textiles, de nombreux organismes de normalisation nationaux ont créé des laboratoires textiles.

Étiquetage

Certains pays disposent de règlements techniques exigeant l'étiquetage adéquat des textiles. Aux États-Unis, par exemple, tout produit exclusivement composé de fibres textiles, ou contenant au moins 80% de fibres textiles, doit porter une étiquette indiquant sa composition, par exemple, coton 80%, polyester 15%, nylon 5%. Les dénominations à utiliser sont également fixées. Certains produits contenant des fibres textiles sont exemptés de ces prescriptions, notamment les blagues à tabac, les chaussures, les voiles et les maniques de cuisine. Dans l'Union européenne, des prescriptions similaires sont en vigueur concernant la teneur en fibres.

Les autres informations qui doivent apparaître sur les étiquettes concernent l'entretien des produits textiles. Exemples : la température à laquelle ils doivent être lavés; s'ils doivent être uniquement nettoyés à sec; s'ils peuvent être essorés ou repassés et, si c'est le cas, à quelle température. Ces étiquettes diffèrent légèrement suivant les pays. Il faut donc obtenir les bons pictogrammes pour chaque marché. Certains pays (la Chine, l'Égypte, l'Indonésie, la Malaisie, le Pakistan ou la Suisse, par exemple) ne disposent pas de prescriptions d'étiquetage nationales. Ce sont alors les prescriptions des acheteurs qui doivent être prises en compte.



Tailles de vêtements

Aucun système international reconnu relatif aux tailles de vêtements n'a été mis en œuvre jusqu'à présent, aussi les vêtements doivent-ils porter des indications spécifiques au marché auquel ils sont destinés. Une chemise d'homme de taille 15 aux États-Unis équivaut à une taille 38 sur le continent européen. Pour les femmes, un 12 aux États-Unis équivaut approximativement à un 14 au Royaume-Uni et à un 42 en France.

Dans l'Union européenne, deux normes obligatoires sont utilisées depuis 2006 en remplacement des nombreux systèmes nationaux, à savoir les normes EN 13402-1 : Termes, définitions et procédés de mesurage du corps et EN 13402-2 : Mesures primaires et secondaires. Aux États-Unis, par contre, aucune norme obligatoire n'est en place. Les habitudes et les pratiques évoluent avec le temps, et les tailles indiquées dans les catalogues remplacent progressivement les tailles de vêtements standard américaines.

Quelques pays utilisent les normes ISO relatives aux tailles de vêtements. Il s'agit des normes ISO 3635:1981 Désignation des tailles de vêtements – Définitions et procédés de mesurage du corps, ISO 8559:1989 Confection des vêtements et relevés anthropométriques – Mesures du corps humain, et ISO/TR 10652:1991 Systèmes de tailles standard pour vêtements.

Emballage

L'emballage de produits individuels ainsi que l'emballage en gros de textiles et vêtements doit respecter un grand nombre de normes et de règlements techniques. Voir la question 23 pour en savoir plus.

Normes de certification privées

Aucun produit de consommation n'est probablement plus touché ou visé par des exigences sociales, éthiques et environnementales que les textiles et vêtements. En conséquence, les certifications SA 8000 (responsabilité sociale), Fairtrade (considérations éthiques) et WRAP (préoccupations environnementales) peuvent être nécessaires pour pénétrer le marché. Ce point est traité en détail aux questions 17 et 77. Un bon nombre de systèmes d'éco-étiquetage existent qui pourraient s'appliquer aux textiles et aux vêtements (voir la question 78) et, dans certains marchés, ce sont des paramètres importants de réussite commerciale. Quelques autres systèmes et programmes propres aux textiles et vêtements sont présentés ci-dessous. Il en existe beaucoup et il revient donc au fournisseur de déterminer avec soin lequel d'entre eux est pertinent d'un point de vue commercial sur le marché d'exportation choisi.

Woolmark

Le label **Woolmark** est l'un des labels pour textiles les plus reconnaissables au monde. Il est la propriété de l'Australian Wool Innovation Limited (AWI). Cette société a mis en place un programme mondial de licences pour s'assurer que tout produit portant le logo Woolmark respecte des critères stricts de qualité et de performance appliqués à la laine. Pour être détenteur d'une licence, vous devez contacter le bureau AWI de votre région (une liste des agences est disponible sur le site Web de l'AWI). Des frais de dossier sont à acquitter, puis les produits devront subir des tests de conformité aux normes dans les laboratoires de l'AWI. En cas de succès, une licence vous permettant d'utiliser le logo Woolmark est accordée. Les étiquettes et la documentation d'aide au merchandising sont fournies aux détenteurs de licence.



Global Organic Textile Standard (GOTS)

Le **Global Organic Textile Standard (GOTS)** est le résultat des efforts conjoints de la United States Organic Trade Association, de la Soil Association, de l'International Association of Natural Textile Industry (IVN) et de la Japan Organic Cotton Association (JOCA). Ses critères s'étendent à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, de la récolte des matières premières à l'étiquetage en



passant par la fabrication responsable du point de vue environnemental et social. Cette norme s'applique aux produits en fibres, aux fils, étoffes et vêtements et couvre la production, le traitement, la fabrication, l'emballage, l'étiquetage, l'exportation, l'importation et la distribution de tous les produits en fibres naturelles. C'est par conséquent un système continu de maîtrise de la qualité et de certification depuis le champ de culture jusqu'aux rayons des magasins.

La norme GOTS prévoit des critères sociaux détaillés : interdiction du travail forcé ou asservi, interdiction d'obliger les travailleurs à placer en dépôt auprès de leurs employeurs de l'argent ou leurs papiers d'identité, interdiction du travail des enfants, liberté pour les travailleurs de s'en aller après un préavis raisonnable et conditions de travail garantissant sécurité et hygiène. Les obligations en matière de traitement des eaux usées incluent la mesure et la surveillance des quantités de sédiments, de la température et du pH. La certification GOTS est uniquement destinée aux fibres naturelles et ne concerne pas les fibres synthétiques.

De plus amples informations sur la certification GOTS, ainsi qu'une liste et des liens concernant les organismes de certification accrédités à délivrer cette certification sont disponibles sur le site Web du GOTS.

Textile Exchange

Le **Textile Exchange (anciennement Organic Exchange)** est une organisation à but non lucratif dont l'approche planétaire associant plusieurs parties prenantes a pour but de développer les marchés dans la chaîne de valeur textile. Elle compte plus de 230 organisations membres de par le monde, dont une grande partie des marques et des distributeurs les plus connus au niveau mondial, totalisant un chiffre d'affaires supérieur à 755 milliards de dollars des États-Unis en 2009.



L'Exchange couvre l'ensemble de la chaîne de valeur, de l'exploitation agricole ou du producteur jusqu'à la distribution en passant par la fabrication. Son rôle est donc de renforcer l'offre et la demande simultanément. En ce qui concerne la demande, ses efforts se concentrent sur les marques et les ventes au détail. La promotion des marques pousse les fournisseurs à accroître la production et permet de stabiliser les calendriers de production à court et à long terme. L'Exchange propose des modèles et des outils de planification conjointe, de résolution de problèmes, de développement de produits et d'approvisionnement ainsi que d'éducation des consommateurs.

Des informations sur les activités du Textile Exchange sont disponibles sur le site Web de l'organisation.

Better Cotton Initiative (BCI)

La **Better Cotton Initiative (BCI)** est une initiative assez récente destinée à rendre la production de coton meilleure pour les personnes qui le produisent, pour l'environnement dans lequel il est cultivé, et par conséquent meilleure pour l'avenir du secteur en général. Durant la phase initiale de mise en œuvre, la BCI concentrera ses efforts sur quatre régions : le Brésil, l'Inde, le Pakistan et l'Afrique de l'Ouest et du Centre (Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Mali, Sénégal et Togo). Ces régions présentent une variété de conditions climatiques, de tailles d'exploitations agricoles, de pratiques agricoles ainsi que d'impacts sociaux et environnementaux. La BCI donnera également accès aux documents, outils et guides permettant à tout pays de produire du « Better Cotton ».



Le système Better Cotton exploitera les données recueillies au niveau de l'exploitation agricole et de la filière et mettra en place de solides mécanismes de suivi, d'évaluation et d'apprentissage. Il fera l'objet d'un audit externe fin 2012 pour déterminer s'il a donné les résultats et eu l'incidence escomptés. La BCI souhaite apprendre de ces trois années de mise en œuvre pour pouvoir faire les ajustements nécessaires en vue d'améliorer à la fois le système Better Cotton et la façon dont cette initiative fonctionne.

Oeko-Tex

Oeko-Tex (également orthographié Öko-Tex) est un autre programme de certification destiné aux textiles et vêtements basé sur un catalogue de substances nocives pouvant présenter des risques pour la santé humaine. Ce catalogue est mis à jour régulièrement en fonction des résultats scientifiques les plus récents. Dix-sept instituts de recherche regroupés au sein de l'Association internationale Oeko-Tex se partagent la responsabilité de l'Oeko-Tex Standard 100. L'association dispose de bureaux dans plus de 40 pays. Avec un total de plus de 51 000 certificats délivrés pour des millions de produits différents et plus de 6 500 sociétés associées dans le monde entier, l'Oeko-Tex Standard 100 est devenu un des labels les plus connus en matière de recherche de substances dangereuses dans les textiles.



Les échantillons prélevés sont contrôlés par des instituts Oeko-Tex indépendants pour déterminer, par exemple, la valeur du pH, la teneur en formaldéhyde, la présence de pesticides, de métaux lourds extractibles, d'agents organochlorés et d'agents conservateurs comme le pentachlorophénol et le tétrachlorophénol. Les tests comprennent également des contrôles pour la détection d'amines MAK dans les colorants azoïques et les colorants allergisants.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre de promotion des importations provenant des pays en développement (CBI). Site Web : www.cbi.nl
Fournit des informations dans le domaine des textiles et de l'habillement en rapport avec les marchés de l'Union européenne ainsi que des informations sur les marchés, les secteurs, les fournisseurs, les soutiens et les acheteurs.
- Commission des États-Unis pour la sécurité des produits de consommation. www.cpsc.gov
Contient des documents et publications liés à des activités commerciales et à des produits qui présentent un risque d'incendie ou un risque électrique, chimique ou mécanique et qui peuvent causer des blessures aux enfants.
- US Consumer Product Safety Improvement Act. Guidance for Small Manufacturers, Importers, and Crafters of Children's Products. <http://www.cpsc.gov/about/cpsia/smbus/manufacturers.html>
Explique en quoi les exigences de certification affectent les petits fabricants, importateurs et artisans spécialisés dans les produits destinés aux enfants.

RÉFÉRENCES

- ASTM International. www.astm.org
- Australian Wool Innovation Limited (AWI). www.wool.com
- Better Cotton Initiative (BCI). www.bettercotton.org
- Certification Global Organic Textile Standard (GOTS). www.global-standard.org
- Hong Kong Trade Development Council (HKTDC). Textile Safety Update, 2008.
www.hktdc.com/info/mi/apsls/en/1X0014YQ/1/Product-Safety-Laws-And-Standards/Textile-Standard-Update-China-Market.htm
- Oeko-Tex. http://www.oeko-tex.com/OekoTex100_PUBLIC/index_portal.asp
- Organisation internationale de normalisation (ISO). www.iso.org
- Textile Exchange. www.textileexchange.org/
- Wikipedia, Informations sur la norme Oeko-Tex. <http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%96ko-Tex>

17. Quelles normes sont demandées par certains acheteurs pour répondre aux préoccupations d'ordre social, environnemental et éthique?

On observe depuis ces dernières décennies une montée des préoccupations d'ordre social, environnemental et éthique face aux modes de conception, de fabrication et de distribution des produits. Les fournisseurs ne peuvent plus ignorer ces préoccupations, qui, sur de nombreux marchés, font l'objet de prescriptions techniques que les produits sont tenus de respecter. On retrouve ces prescriptions dans des normes publiques ou privées et, dans certains cas, dans des règlements techniques et mesures SPS. Quelques exemples sont traités ci-après.

Responsabilité sociale

Les questions de responsabilité sociale sont traitées dans la norme SA 8000:2008, norme privée établie par Social Accountability International, dont le siège se trouve à New York. La norme SA 8000 en est à sa troisième édition. Il s'agit d'une norme utilisable à des fins d'audit pour un système de certification qui fixe les prescriptions volontaires à respecter par les employeurs sur le lieu de travail, notamment en matière de droits des travailleurs, de conditions de travail et de systèmes de management. Cette norme repose sur la législation nationale et les droits de l'homme tels qu'ils sont définis par l'Organisation des Nations Unies et les conventions de l'Organisation internationale du Travail. Elle peut être utilisée avec son document d'orientation, qui renferme des explications sur la norme et sa mise en œuvre, donne des exemples de méthodes de vérification de conformité et fait office de manuel pour les auditeurs et les sociétés désireuses d'obtenir une certification SA 8000. La norme est téléchargeable gratuitement sur le site Web qui lui est consacré. Le document d'orientation est, quant à lui, payant.

Au niveau international, l'ISO a publié un document intitulé « ISO 26000:2010, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale ». ISO 26000 offre des lignes directrices à tous les types d'organisations, quels que soient leur taille ou leur emplacement géographique, concernant :

- Les concepts, termes et définitions relatifs à la responsabilité sociétale;
- Les origines, orientations et caractéristiques de la responsabilité sociétale;
- Les principes et pratiques en matière de responsabilité sociétale;
- Les questions centrales et les domaines d'action de la responsabilité sociétale;
- L'intégration, la concrétisation et la promotion d'un comportement responsable dans l'ensemble de l'organisation et, à travers ses politiques et pratiques, dans sa sphère d'influence;
- L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles; et
- La communication des engagements, performances et autres informations en matière de responsabilité sociétale.

ISO 26000 est une norme d'application volontaire qui offre des lignes directrices et ne doit pas être utilisée à des fins de certification, contrairement aux normes ISO 9001:2008 (management de la qualité) et ISO 14001:2004 (management environnemental).

Préoccupations éthiques

Le système Fairtrade est une série de normes portant principalement sur les questions de commerce éthique qui visent à offrir aux exploitants agricoles des pays en développement situés au début de la chaîne de production des conditions plus favorables dans le cadre des échanges avec les marchés développés.

Il existe deux types de normes Fairtrade qui distinguent deux sortes de producteurs désavantagés. La première catégorie s'applique aux petits exploitants qui travaillent dans des coopératives ou d'autres organismes à structure démocratique et la seconde aux sociétés employant des travailleurs salariés qui reçoivent un salaire décent et auxquels est garanti le droit d'adhérer à un syndicat.

Les normes Fairtrade couvrent également les termes des échanges commerciaux. La plupart des produits relevant du champ d'application des normes bénéficient d'un prix Fairtrade, qui est le prix minimum à verser aux producteurs. Une somme supplémentaire, la prime Fairtrade, leur est attribuée pour qu'ils investissent dans leur communauté. De plus amples informations sont disponibles sur le site Web de Fairtrade.

De nombreuses autres normes privées sectorielles portent dans une plus ou moins large mesure sur des questions d'éthique et de responsabilité sociale. La norme GOTS (Global Organic Textile Standard) en est un bel exemple. Elle contient des prescriptions relatives à des salaires équitables et s'applique aux ouvriers employés dans des usines de fabrication de textiles qui ne travaillent pas dans des conditions d'asservissement (voir la question 16 pour plus d'informations).

Normes environnementales

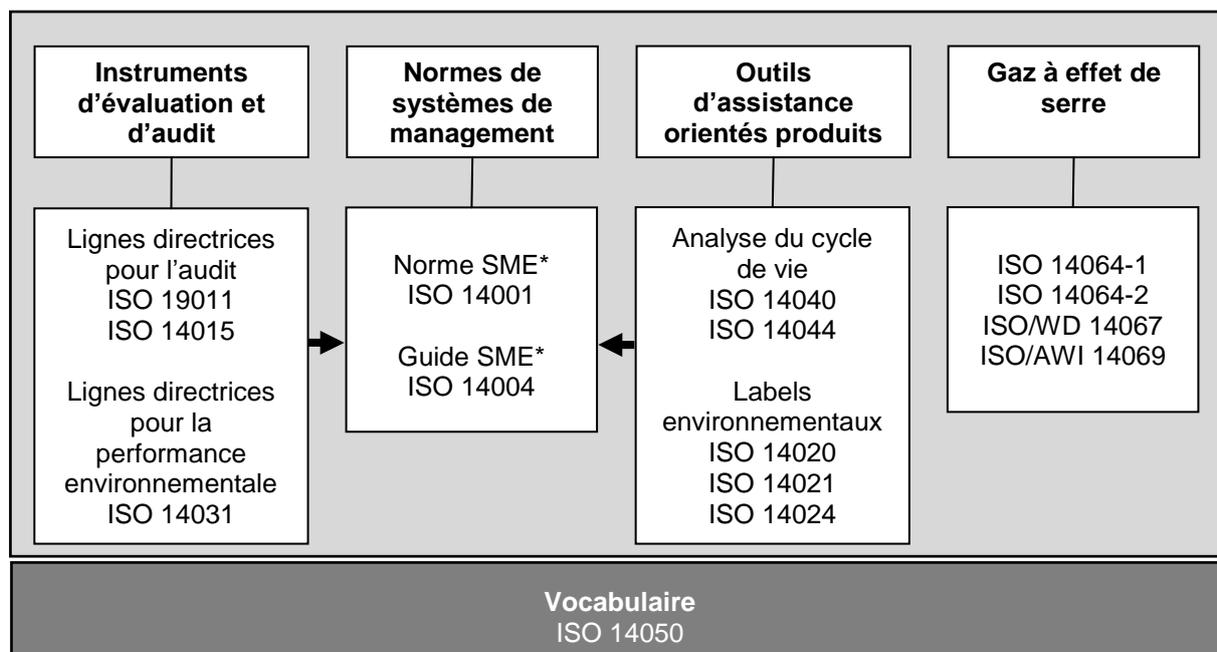
Les normes de la famille ISO 14000 pour le management environnemental sont certainement les plus connues en matière de questions environnementales. Elles invitent les organismes dotés d'un système de management formel à :

- Faire le point sur leur impact sur l'environnement;
- S'engager dans des processus efficaces et fiables et dans la prévention de la pollution;
- Se fixer des buts et objectifs afin d'améliorer en permanence leur situation;
- Faire la preuve de leur respect de l'ensemble de la législation de leur pays en matière d'environnement.

Les normes déjà publiées dans le cadre de la famille ISO 14000 sont assez nombreuses et leur nombre ne cesse d'augmenter, même si le rythme de publication n'est pas aussi frénétique qu'au cours de la décennie précédente. De nombreuses normes sont en cours de révision, ce qui est une pratique normale dans l'élaboration de tels instruments. Les fournisseurs doivent par conséquent s'assurer qu'ils disposent de la dernière version des normes ISO 14000.

La figure ci-après fait référence à certaines normes, précise les relations qu'elles entretiennent entre elles ainsi que la place qu'elles occupent dans la vision globale du management de l'environnement. Un aperçu de toutes les normes est disponible dans la publication ISO *La famille ISO 14000 de normes internationales*, téléchargeable gratuitement sur le site de l'ISO. Les questions 38 à 41 donnent des précisions sur les systèmes de management environnemental. Pour des informations sur la certification liée à des questions d'ordre environnemental, voir la question 78.

Famille de normes ISO 14000



Source : Organisation internationale de normalisation, adapté par Martin Kellermann.

* Système de management environnemental.

Les sociétés qui souhaitent faire la preuve de leur conformité doivent être certifiées ISO 14001. De nombreux organismes de certification offrent un tel service. Il est important, toutefois, d'en choisir un qui soit accrédité à délivrer la certification (voir la question 71 pour plus de détails sur le choix d'un organisme de certification). L'importance économique d'ISO 14000 ne cesse de croître et de plus en plus de sociétés obtiennent la certification ISO 14001, comme le prouve le recensement annuel effectué par l'ISO des certificats de systèmes de management dans le monde.

Il existe également de nombreuses normes privées portant sur des questions environnementales. Elles sont liées aux programmes de certification apparus dans les pays développés et portent souvent sur l'éco-étiquetage (voir la question 78). En voici deux exemples types :

- **GREENGUARD.** La norme GREENGUARD a élaboré ses propres lignes directrices relatives aux polluants de l'air présents sur le lieu de travail, lesquelles sont basées sur les lignes directrices d'organismes gouvernementaux professionnels. Elle a été lancée en 2000 par l'Air Quality Sciences (AQS) dont le siège est à Atlanta (États-Unis).
- **Cradle to Cradle** (du berceau au berceau) : Cette norme donne lieu à une certification qui garantit qu'un produit utilise des matériaux sûrs et sains pour l'environnement. Elle se compose d'un volet « énergie », « eau » et « responsabilité sociale ». La force de « Cradle to Cradle » réside dans la détermination de la composition chimique des matériaux. Tous les composants d'un produit sont identifiés à des concentrations de 100 parties par million et évalués en fonction de 19 critères de santé humaine et d'hygiène du milieu.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. Standards Map. <http://www.standardsmap.org>
Offre un accès en ligne à la base de données détaillée de l'ITC sur les normes privées et présente des articles universitaires, scientifiques et des travaux de recherche sur les questions suscitées par les normes privées dans les chaînes de valeur mondiales. Standards Map fonctionne dans un environnement Web interactif et permet de comparer les prescriptions des normes privées à différents niveaux d'analyse, depuis les prescriptions sociales et environnementales générales jusqu'aux critères et indicateurs très précis relatifs à la sécurité des aliments et aux émissions de carbone, sans oublier les problématiques de droit du travail et d'égalité entre les sexes.

RÉFÉRENCES

Cradle to Cradle. <http://mbdc.com/detail.aspx?linkid=2&sublink=8>

Fairtrade Labelling Organizations International (FLO). www.fairtrade.net

FLO-CERT. <http://www.flo-cert.net/flo-cert/>

GREENGUARD. www.greenguard.org

Organisation internationale de normalisation

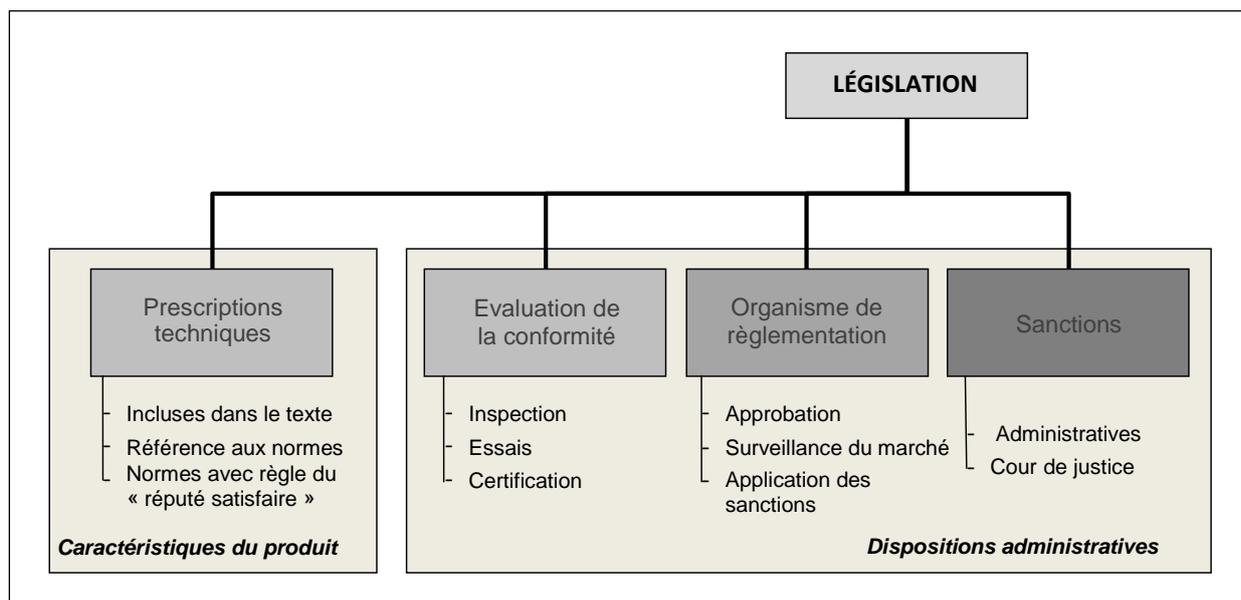
- La famille ISO 14000 des normes internationales pour le management environnemental. www.iso.org/iso/fr/theiso14000family_2009.pdf
- ISO 26000:2010, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

18. Qu'est-ce qu'un règlement technique?

Les produits peuvent présenter des défauts et donc mettre en péril la santé et la sécurité des personnes. Ils peuvent aussi avoir un impact négatif sur l'environnement ou être proposés d'une manière qui induit gravement en erreur les consommateurs. Pour faire face à ces problèmes, les gouvernements mettent en place des contrôles officiels, les règlements techniques tels que définis dans l'Accord OTC de l'OMC (voir la question 92). Les règlements techniques ne sont pas des normes. Cependant, normes et règlements techniques sont souvent confondus car les deux se ressemblent (voir la question 13). Les règlements techniques peuvent être des documents autonomes mais ils peuvent également reposer sur des normes ou renvoyer à celles-ci. Alors que les normes sont en principe d'application volontaire (c'est-à-dire que les fournisseurs peuvent prendre la décision de les appliquer ou pas), les règlements techniques sont, eux, obligatoires par nature : chacun est tenu par la loi de s'y conformer.

Un règlement technique est un document ou une législation qui énonce les caractéristiques d'un produit ou les procédés et méthodes de fabrication s'y rapportant. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage pour un produit, un procédé ou une méthode de production donnés. Dans tous les cas, un règlement technique comprendra les dispositions administratives nécessaires pour garantir sa mise en œuvre. Il pourra, par exemple, mentionner l'organisme de réglementation, donner la liste des prescriptions en matière d'évaluation de la conformité et indiquer à qui incombe la responsabilité en matière de surveillance du marché et d'application des sanctions en cas de non-respect. Les composantes de base d'un règlement technique sont données dans la figure ci-après.

Composantes de base des règlements techniques



Source : Martin Kellermann, Afrique du Sud.

Les règlements techniques sont élaborés et mis en œuvre par différents ministères ou différentes agences de réglementation ou par les deux à la fois; cela dépend des pratiques en cours et du droit du pays. Ils ne sont généralement pas élaborés dans un esprit de consensus mais, dans certains pays, les parties prenantes peuvent faire part de leurs observations et influencer sur les règlements lorsqu'ils sont encore à l'état de projet.

Les règlements techniques ont de multiples appellations. Dans l'Union européenne, on les appelle Directives, Réglementations, Décisions. Dans certains pays, ils ont pour nom « Normes obligatoires », parfois même « Spécifications obligatoires » ou tout simplement « Règlements ». Un autre élément vient compliquer les choses : les règlements techniques existent depuis des décennies, certains datant de plus

de soixante-dix ans, et trouver des informations sur de vieux règlements peut se révéler très difficile. Ces règlements peuvent même être obsolètes techniquement mais ils ont toujours force de loi et doivent être respectés.

Les règlements techniques peuvent s'appliquer à tous les produits industriels et agricoles. Un produit agricole peut par conséquent être soumis à la fois à des règlements techniques et à des mesures SPS (voir la question 19). Il arrive aussi fréquemment qu'un produit spécifique soit soumis à plus d'un règlement : un télécopieur, par exemple, peut être soumis à des exigences relatives à la sécurité électrique, aux interférences électromagnétiques (IEM) et à la connectivité selon le réseau de communications du pays. De plus, ces trois règlements techniques peuvent même relever de trois agences de réglementation différentes.

La diffusion d'informations sur les règlements techniques, la diversité des agences de réglementation chargées de les administrer et la variété des prescriptions en matière d'inspection, d'essais et de certification, tous ces facteurs font qu'il peut être difficile pour un fournisseur d'obtenir les informations pertinentes et de garantir le respect de l'ensemble des prescriptions relatives au produit qui doit être exporté ou commercialisé. Bien que l'Accord OTC de l'OMC veille à ce que les règlements techniques ne constituent pas des obstacles non nécessaires au commerce et qu'ils soient harmonisés avec les normes internationales autant que possible, l'objectif est encore loin d'être atteint. Les fournisseurs, par conséquent, doivent s'assurer d'obtenir les bonnes informations concernant leurs produits pour le marché qu'ils visent avant leur commercialisation et leur expédition. Ils s'éviteront ainsi de cruelles déceptions, des coûts imprévus ou des pertes financières (voir la question 21).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission européenne. Guide relatif à la mise en application des directives élaborées sur la base des dispositions de la nouvelle approche et de l'approche globale. 2008.
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_fr.pdf
Bien que ce guide s'attache à expliquer les directives fondées sur la nouvelle approche de l'UE, il contient des informations utiles sur les règlements techniques en général.
- Organisation mondiale du commerce. Accord sur les obstacles techniques au commerce. 1994.
http://www.wto.org/french/res_f/booksp_f/analytic_index_f/tbt_02_f.htm#article15
Texte intégral de l'Accord OTC de l'OMC (ainsi que tous les autres accords de l'OMC), avec des informations sur son interprétation et sur les différends commerciaux liés à l'Accord qui ont été résolus.

RÉFÉRENCES

Organisation mondiale du commerce

- Les obstacles techniques au commerce. www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_f.htm
- Rapport sur le commerce mondial 2005 : Analyse des liens entre le commerce, les normes commerciales et l'OMC, 2005. www.wto.org/french/res_f/booksp_f/anrep_f/world_trade_report05_f.pdf

Physikalisch-Technische Bundesanstalt et Centre du commerce international. Règlements techniques, Recommandations pour leur élaboration et leur mise en œuvre, Guide 1/2009, Alex Inklaar, 2009.

www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/broschueren/broschuere_Guide1_Technical_regulations_f.pdf
http://www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index/

19. Que sont les mesures sanitaires et phytosanitaires?

Les mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS) sont des prescriptions applicables aux marchandises imposées par les gouvernements pour maîtriser certains types de risques pesant sur la vie et la santé des personnes et des animaux ou sur la préservation des végétaux. Les mesures SPS visent pour la plupart à garantir l'innocuité des produits alimentaires et à protéger la vie et la santé des animaux ou des végétaux des parasites et des maladies. Les mesures sanitaires traitent de la protection de la vie ou de la santé des personnes ou des animaux et les mesures phytosanitaires de la préservation des végétaux.

On qualifie souvent de biosécurité le rôle joué par les gouvernements pour empêcher l'entrée de parasites et de maladies provenant de végétaux et d'animaux exotiques. Selon la FAO (Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture), la biosécurité est une approche stratégique et intégrée qui englobe les cadres politiques et réglementaires permettant l'analyse et la gestion des risques dans les secteurs de la sécurité sanitaire des aliments et de la vie et de la santé animales et végétales, y compris les risques pour l'environnement qui y sont associés.

L'Accord de l'OMC sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires (Accord SPS) définit les mesures sanitaires et phytosanitaires comme toute mesure appliquée :

- Pour protéger la santé et la vie des personnes des risques découlant des additifs, contaminants, toxines ou organismes pathogènes présents dans les produits alimentaires et les boissons, ou de maladies véhiculées par des animaux, des plantes ou leurs produits, ou de parasites;
- Pour protéger la santé et la vie des animaux des risques découlant des additifs, contaminants, toxines ou organismes pathogènes présents dans les produits pour animaux, ou de maladies véhiculées par des animaux, des plantes, ou de parasites, maladies ou organismes pathogènes;
- Pour préserver les végétaux des parasites, maladies ou organismes pathogènes; et
- Pour empêcher ou limiter, dans un pays, d'autres dommages découlant de l'entrée, de l'établissement ou de la dissémination de parasites.

Y figurent également les mesures prises pour protéger la santé des poissons et de la faune sauvage ainsi que pour préserver les forêts et la flore sauvage. Les dispositions environnementales destinées à protéger les intérêts des consommateurs ou le bien-être des animaux autres que celles mentionnées ci-dessus ne sont pas visées par l'Accord SPS.

Ces mesures comprennent les lois, décrets, réglementations, prescriptions et procédures pertinents. Elles peuvent concerner les critères relatifs au produit final, les procédés et méthodes de production, les procédures d'essai, d'inspection, de certification et d'approbation, les régimes de quarantaine, les prescriptions liées au transport d'animaux ou de végétaux ou aux matières nécessaires à leur survie pendant le transport. Elles peuvent également imposer des obligations relatives aux méthodes statistiques, aux procédures d'échantillonnage et aux méthodes d'évaluation des risques. Enfin, elles peuvent contenir des recommandations en matière d'emballage et d'étiquetage directement liées à l'innocuité des produits alimentaires.

Les normes alimentaires appliquées par les organismes publics pour garantir la sécurité sanitaire des aliments et les contrôles de biosécurité effectués aux frontières pour éviter l'entrée de parasites et de maladies provenant d'animaux et de plantes exotiques sont des exemples types de mesures SPS.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. « Qualité et Normes » *Forum du commerce international*, numéro 3, 2010.
www.tradeforum.org
Le numéro intitulé « Qualité et Normes » se penche notamment sur les normes, règlements techniques, mesures SPS et leur rôle dans la promotion des exportations des pays en développement. Disponible en anglais, français et espagnol.
- Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce (FANDC). www.standardsfacility.org/fr/index.htm
Initiative conjointe en matière de renforcement des capacités et de coopération technique qui vise à sensibiliser à l'importance des questions sanitaires et phytosanitaires (SPS), à améliorer la coordination de la fourniture d'assistance dans le domaine SPS et à mobiliser des ressources pour aider les pays en développement à renforcer leurs capacités en matière de respect des normes SPS.
- Organisation mondiale du commerce. Mesures sanitaires et phytosanitaires. www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/sps_f.htm
Le site propose de nombreuses ressources destinées à mieux comprendre le sens de l'Accord SPS et à en faciliter la mise en œuvre par les Membres de l'OMC.

RÉFÉRENCES

Organisations des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). www.fao.org/index_fr.htm

Organisation mondiale du commerce. Mesures sanitaires et phytosanitaires.
www.wto.org/french/res_f/booksp_f/agrmtseries4_sps_f.pdf

20. Quelle relation existe-t-il entre les normes, les règlements techniques et les mesures SPS?

L'emploi des termes normes, règlements techniques et mesures SPS prête souvent à confusion. L'usage courant de ces termes dans de nombreux pays ne correspond pas nécessairement aux implications juridiques précises qu'ils recouvrent dans les Accords OTC et SPS. Par exemple, de nombreux pays disposent de normes alimentaires officielles contraignantes alors que l'Accord OTC stipule que le respect des « normes » (telles qu'elles sont définies dans l'Accord) n'est pas obligatoire. En outre, ce mot revêt différentes acceptions même dans les Accords OTC et SPS. Pour comprendre la relation qui existe entre les différents termes dans le contexte des règles de l'OMC, il convient d'examiner les accords séparément.

Il est important de comprendre que les Accords OTC et SPS sont complémentaires. L'Accord SPS s'applique à un ensemble défini de prescriptions officielles, appelées mesures SPS, portant sur la maîtrise de certains risques qui pèsent sur la vie et la santé des personnes et des animaux et sur la préservation des végétaux (voir la question 19). Les mesures SPS sont par nature des obstacles techniques au commerce mais elles n'entrent pas dans le champ de l'Accord OTC, qui porte sur tous les autres obstacles techniques au commerce.

Différences entre mesures SPS et mesures OTC

<p>Les mesures SPS concernent généralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les additifs présents dans les produits alimentaires ou les boissons • Les contaminants présents dans les produits alimentaires ou les boissons • Les substances toxiques présentes dans les produits alimentaires ou les boissons • Les résidus de produits vétérinaires ou de pesticides présents dans les produits alimentaires ou les boissons • La certification : innocuité des produits alimentaires, santé des animaux ou préservation des végétaux • Les méthodes de traitement ayant des conséquences sur l'innocuité des produits alimentaires • Les prescriptions en matière d'étiquetage directement liées à l'innocuité des produits alimentaires • La quarantaine phyto ou zoosanitaire • Les déclarations selon lesquelles des zones sont exemptes de parasites ou de maladies • La lutte contre la dissémination de maladies ou de parasites dans un pays • Les autres prescriptions sanitaires applicables aux importations (par exemple, palettes utilisées pour le transport des animaux) 	<p>Les mesures OTC concernent généralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étiquetage indiquant la composition ou la qualité des produits alimentaires, des boissons et des médicaments • Les prescriptions en matière de qualité applicables aux produits alimentaires frais • Le volume, la forme et l'aspect des emballages • L'emballage et l'étiquetage des produits chimiques dangereux et des substances toxiques, des pesticides et des engrais • Les règlements concernant les appareils électriques • Les règlements concernant les téléphones sans fil, l'équipement radio, etc. • L'étiquetage des textiles et des vêtements • Les essais des véhicules et des accessoires • Les règlements concernant les bateaux et leur équipement • Les règlements sur la sécurité des jouets
--	--

Source : Organisation mondiale du commerce

Aux fins de l'Accord OTC, un règlement technique est un document qui énonce les caractéristiques d'un produit ou les procédés et méthodes de production s'y rapportant. Le respect de ce règlement est obligatoire, ce qui signifie qu'il s'agit d'une condition juridiquement contraignante à l'accès aux marchés. C'est à l'État et à ses organes que revient la responsabilité de l'élaboration, de la promulgation et de l'application des règlements techniques et des mesures SPS. En dernier ressort, ces tâches sont intégrées au système juridique et c'est à l'État seul qu'il revient de décider de la manière dont celles-ci doivent être appliquées.

L'Accord OTC fait référence à des documents analogues à ceux qui viennent d'être mentionnés mais qui, en tant que « normes », ne sont pas censés être d'application obligatoire. Les normes sont des recommandations et leurs utilisateurs peuvent décider par eux-mêmes de celles qu'ils jugent pertinentes et évaluer si les avantages de leur mise en œuvre seront supérieurs au coût de celle-ci. La responsabilité de l'élaboration et de la publication des normes incombe à des organismes de normalisation reconnus. La responsabilité de leur approbation revient aux conseils ou aux comités de ces mêmes organismes, qui – conformément aux bonnes pratiques internationales – se composent de représentants des parties intéressées, dont l'État. La procédure d'élaboration de normes repose sur des principes convenus au niveau international, tels que l'ouverture, le consensus et la transparence.

Comme cela a déjà été dit précédemment, les mesures SPS sont des prescriptions applicables aux marchandises imposées par les gouvernements pour maîtriser certains types de risques pesant sur la vie et la santé des personnes et des animaux ou sur la préservation des végétaux. Les mesures SPS sont définies dans l'Accord de l'OMC sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires, entré en vigueur en 1995, qui consacre le droit des Membres de l'OMC d'appliquer de telles mesures sous réserve qu'ils respectent les dispositions de l'Accord.

L'Accord SPS demande aux Membres de l'OMC d'établir leurs mesures SPS sur la base de normes, directives et recommandations internationales formulées par des organismes bien précis, à savoir la Commission du Codex Alimentarius, l'Office international des épizooties et le Secrétariat de la Convention internationale pour la protection des végétaux. Ces trois organismes intergouvernementaux élaborent des normes internationales, notamment de nombreuses normes d'application obligatoire par les gouvernements.

S'il y a, par conséquent, une forte relation entre normes, règlements techniques et mesures SPS, des différences fondamentales existent, principalement liées à leur mise en œuvre et à la responsabilité de leur élaboration. Le contenu des règlements techniques et des mesures SPS peut être très similaire à celui des normes, d'un point de vue technique, voire être en tout point identique, puisque les Accords SPS et OTC de l'OMC requièrent que les règlements et les mesures SPS soient établis sur la base de normes internationales lorsque celles-ci sont disponibles. Toutefois, les pays ont parfaitement le droit de s'écarter des normes internationales lorsque des raisons le justifiant existent ou peuvent être démontrées. Dans certains pays, la norme nationale peut même être déclarée obligatoire, ce qui l'élève au rang de règlement technique. Ces normes sont appelées normes impératives, normes obligatoires ou, parfois, simplement, règlements.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission européenne. Guide relatif à la mise en application des directives élaborées sur la base des dispositions de la nouvelle approche et de l'approche globale. 2008.
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_fr.pdf
Ce document d'information contient une excellente étude sur la référence indirecte aux normes européennes harmonisées (EN) dans les nouvelles directives.
- Organisation internationale de normalisation. Utilisation des normes ISO et CEI et de la référence à celles-ci dans la réglementation technique. Septembre 2007. www.iso.org/iso/fr/standards_for_technical_regulations.pdf
Ce document d'information examine en détail les avantages et la méthodologie de la référence directe et indirecte aux normes ISO et CEI dans les règlements techniques.
- Organisation mondiale du commerce
 - Comprendre l'Accord SPS de l'OMC sur les mesures sanitaires et phytosanitaires. 1998.
http://www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/spsund_f.htm
Une introduction à l'Accord SPS de l'OMC assortie de questions et réponses.
 - Accord sur les obstacles techniques au commerce, 1994. http://www.wto.org/french/docs_f/legal_f/17-tbt_f.htm
Fournit le texte intégral de l'Accord OTC de l'OMC ainsi que de nombreuses informations sur son interprétation et l'utilisation des normes dans l'élaboration des règlements.

RÉFÉRENCES

Organisation mondiale du commerce. Rapport sur le commerce mondial 2005 : Analyse des liens entre le commerce, les normes commerciales et l'OMC. 2005. www.wto.org/french/res_f/booksp_f/anrep_f/world_trade_report05_f.pdf

Physikalisch-Technische Bundesanstalt et Centre du commerce international. Règlements techniques : Recommandations pour leur élaboration et leur mise en œuvre, Guide N° 1/2009. Alex Inklaar. 2009.
www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/broschueren/broschuere_Guide1_Technical_regulations_f.pdf
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

21. Les normes, règlements techniques et mesures SPS sont-ils des obstacles au commerce et comment ces obstacles peuvent-ils être surmontés?

Les obstacles au commerce sont des mesures mises en place dans le pays vers lequel vous souhaitez exporter qui rendent difficile, voire même impossible, l'exportation de votre produit. Ils peuvent prendre diverses formes mais sont généralement classés en deux grandes catégories : les obstacles tarifaires et les obstacles non tarifaires. Les règlements techniques et les mesures SPS sont considérés comme des obstacles non tarifaires.

Les Accords OTC et SPS de l'OMC ont pour principal objectif de minimiser l'impact négatif sur les échanges des obstacles au commerce que sont les règlements techniques et les mesures SPS en permettant des restrictions légitimes tout en empêchant l'institution d'autres restrictions, arbitraires ou injustifiées, celles-là.

Lorsque les règlements techniques et les mesures SPS d'un pays importateur sont conformes aux Accords OTC et SPS, les exportateurs désireux de pénétrer sur ce marché n'ont d'autre choix que de se conformer aux prescriptions. Le commerce peut s'avérer impossible lorsque, par exemple, l'industrie d'un pays en développement n'est pas en mesure de fournir à un prix compétitif des marchandises respectant les prescriptions techniques exigeantes d'un pays importateur. De la même manière, une prescription SPS imposée par un pays importateur pour protéger sa biosécurité, comme celle interdisant les importations de produits d'origine animale provenant de pays dont on sait qu'ils sont touchés par certaines maladies animales graves, peut également entraver le commerce avec ces pays.

Les normes d'application volontaire peuvent constituer des obstacles au commerce si les acheteurs d'un pays importateur ne sont pas disposés à acheter les produits qui ne respectent pas les normes locales promulguées par un organisme de normalisation. Les exportateurs peuvent choisir de se conformer ou pas à des normes d'application volontaire mais doivent coûte que coûte répondre aux spécifications des acheteurs.

Depuis l'avènement de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT), les négociateurs ont mis en place des accords avec les Membres du GATT puis, plus tard, de l'OMC, pour réduire les obstacles non nécessaires au commerce découlant de normes, règlements techniques et mesures SPS. La notion de normes harmonisées au niveau international est au cœur de ces accords, qui demandent aux pays d'adopter des normes internationales pour en faire leurs normes nationales. Les règlements techniques et les mesures SPS doivent être établis sur la base de normes internationales ou sur les adoptions nationales de celles-ci.

Il en va de même pour les normes relatives aux systèmes d'évaluation de la conformité (voir la question 55) utilisées pour attester la conformité des produits ou services aux prescriptions internationales. La reconnaissance mutuelle entre pays des résultats d'une inspection, d'essais ou d'une certification, même si l'application en est variable, est fortement recommandée par les Accords de l'OMC, pour autant que les différents systèmes permettent d'obtenir des niveaux similaires d'intégrité du produit.

Comment surmonter les obstacles au commerce? Pour cela, il est nécessaire que les Membres de l'OMC saisissent les occasions qui leur sont données d'influer sur le contenu des mesures de restriction des échanges dans les pays importateurs.

Les procédures de transparence mises en place au titre des Accords OTC et SPS permettent à tous les Membres de l'OMC d'être informés à l'avance de l'adoption de mesures nouvelles ou révisées et de formuler des observations qui doivent être prises en compte par le pays notifiant. Aussi chaque pays doit-il surveiller de près le flot de notifications régulièrement diffusées par le Secrétariat de l'OMC, identifier rapidement celles qui peuvent nuire à ses intérêts commerciaux et agir en conséquence (voir aussi la question 25). L'organisme chargé de l'examen des notifications devrait rester en contact étroit avec les organismes du secteur privé représentant les exportateurs afin de les informer d'obstacles potentiels au commerce et de connaître leur opinion à ce sujet.

Si un pays exportateur pense qu'un règlement technique ou une mesure SPS imposés par un pays importateur n'est pas conforme à l'Accord de l'OMC pertinent (OTC ou SPS), des solutions existent pour tenter de modifier ou de retirer la mesure en question. La première consiste à discuter avec les autorités

du pays importateur pour obtenir des informations sur la nature précise de l'entrave au commerce et les raisons de son instauration. Pour ce faire, le premier point de contact doit être le point d'information national du pays importateur; mais d'autres voies de communication bilatérale peuvent être utilisées (voir la question 23). De telles discussions peuvent aboutir à la négociation de modifications à apporter à la mesure concernée qui conviennent aux deux parties.

Le cas échéant, la question peut être abordée dans l'enceinte multilatérale d'une réunion du Comité sur les mesures sanitaires et phytosanitaires ou du Comité sur les obstacles techniques au commerce de l'OMC, en demandant au pays importateur d'expliquer publiquement sa mesure. En dernier ressort, le pays plaignant peut se tourner vers la procédure de règlement des différends de l'OMC, laquelle implique des consultations intergouvernementales formelles et la création d'un groupe spécial chargé d'examiner la question.

Pour surmonter les obstacles au commerce, les autorités et l'industrie devraient s'efforcer de recourir aux mesures suivantes :

- Les organismes de normalisation nationaux devraient être encouragés à s'assurer que leurs comités techniques prennent connaissance des normes internationales lors de l'élaboration de normes nationales. En fait, sauf raisons impérieuses se fondant sur des preuves solides, les normes nationales devraient refléter les normes internationales avec le moins d'écart possible.
- L'industrie et les organismes de normalisation nationaux devraient veiller à participer activement aux comités techniques internationaux pertinents qui délibèrent sur les normes internationales afin de « protéger » les intérêts de leur pays. Cela dit, mieux vaut participer à quelques comités techniques bien choisis traitant des principales exportations d'un pays que d'essayer d'en fréquenter le plus possible.
- Les autorités devraient être encouragées à utiliser de normes comme fondement à l'élaboration de règlements techniques et de mesures SPS. La méthode consistant à recourir à des références devrait être suivie avec détermination et les autorités devraient être dissuadées d'inclure des exigences techniques précis dans les textes de loi. Ainsi, elles garantiront la prise en compte des meilleures pratiques internationales, les parties prenantes pourront faire entendre leur voix, grâce à l'élaboration de normes, dans le cadre de la formulation de prescriptions techniques, et les règlements techniques et mesures SPS seront mieux acceptés.
- L'industrie et les autorités des économies en développement devraient s'efforcer de concert de faire de leur mieux pour élaborer des systèmes de contrôle (en particulier pour les produits alimentaires et les aliments pour animaux) qui satisfassent les exigences de marchés sophistiqués comme l'Union européenne. L'UE a une approche de ces produits dite « de la ferme à l'assiette » et insiste sur la traçabilité, les essais et la certification des produits agricoles et des aliments transformés, du moment où ils sont plantés jusqu'à celui où ils arrivent sur la table du consommateur. Il en va de même pour la mise en place des installations d'essais et de certification et leur accréditation (voir les questions 87, 88 et 90).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission européenne. Guide relatif à la mise en application des directives élaborées sur la base des dispositions de la nouvelle approche et de l'approche globale.
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_fr.pdf
Contient une excellente étude sur la référence indirecte aux normes européennes harmonisées (EN) dans les nouvelles directives.
- Iacovone, Leonardo. Analysis and Impact of Sanitary and Phytosanitary Measures. Final Dissertation.
<http://www.cid.harvard.edu/cidtrade/Papers/iacovone.pdf>
Expose brièvement les éléments essentiels qui caractérisent les règlements en général et les mesures SPS en particulier, donne un aperçu clair du cadre institutionnel fixé par l'Accord SPS de l'OMC, traite des problèmes que posent les règlements nationaux en matière d'analyse économique et présente une méthode économétrique visant à mesurer les effets des normes et des règlements nationaux sur les échanges commerciaux.
- Ignacio, Laura. Implications of Standards and Technical Regulations on Export Competitiveness. Juin 2007. Consortium sur la recherche économique en Afrique. <http://www.aercafrica.org/publications/item.asp?itemid=352>
Ce document analyse la manière dont les normes et règlements techniques entravent la compétitivité des exportations et donne des orientations sur la recherche comme outil d'aide à la décision.
- Magalhães, João. Stratégies et cadres régionaux pour les questions sanitaires et phytosanitaires en Afrique. Rapport à l'intention du Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce. Juin 2010.
http://www.standardsfacility.org/Files/Publications/STDF_Regional_SPS_Strategies_in_Africa_FR.pdf
Ce document évalue les stratégies suivies et les cadres régionaux dans lesquels s'inscrivent les politiques SPS en Afrique. Au cœur des nombreuses difficultés que posent les questions SPS figure l'absence de stratégies nationales en matière de mesures de sécurité sanitaire des produits alimentaires, de santé des animaux et de préservation des végétaux. L'auteur montre comment la capacité exportatrice et la possibilité de contrôler les importations pâtissent gravement de mesures SPS inadaptées ne reposant souvent sur aucun fondement législatif et explique ce qu'il faut faire pour que les choses changent.
- Organisation des Nations Unies pour le développement industriel et Organisation internationale de normalisation. *La boîte à outils de l'évaluation de la conformité.* http://www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf
Traite des concepts, techniques et organismes d'évaluation de la conformité, explique en quoi l'ONUDI peut aider à créer une infrastructure qualité et présente quelques études de cas.

RÉFÉRENCES

Organisation mondiale du commerce

- Mesures sanitaires et phytosanitaires. www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/sps_f.htm
- Obstacles techniques au commerce. www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_f.htm

Physikalisch-Technische Bundesanstalt et Centre du commerce international. Règlements techniques : Recommandations pour leur élaboration et leur mise en œuvre, Guide N° 1/2009. Alex Inklaar. 2009.
www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/broschueren/broschuere_Guide1_Technical_regulations_f.pdf
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Rapport sur le commerce mondial 2005 : Analyse des liens entre le commerce, les normes commerciales et l'OMC. 2005.
www.wto.org/french/res_f/booksp_f/anrep_f/world_trade_report05_f.pdf

22. Quelle est la différence entre prescriptions obligatoires et prescriptions commerciales des acheteurs?

La distinction entre prescriptions obligatoires (officielles) et prescriptions commerciales des acheteurs est souvent source de confusion. Si les prescriptions obligatoires sont imposées par les gouvernements et sont juridiquement contraignantes, les prescriptions commerciales sont en règle générale fixées par des organismes du secteur privé.

Généralement, les prescriptions obligatoires prennent la forme de règlements techniques ou de mesures SPS, tels qu'ils sont définis par les Accords OTC et SPS de l'OMC, respectivement, et s'appliquent à des marchandises destinées à être mises sur le marché. Très souvent, ces prescriptions visent à protéger la santé et la sécurité, à prévenir tromperies et fraudes ou à éviter des incompatibilités techniques.

Les prescriptions commerciales sont en général fixées par les sociétés qui achètent des marchandises qu'ils transformeront ou vendront directement à leurs clients. Parfois, ces prescriptions peuvent être propres à un seul acheteur ou peuvent avoir été élaborées collectivement pour être appliquées par des acheteurs d'un secteur particulier, comme par exemple les supermarchés. Les prescriptions privées portent souvent sur la qualité plutôt que sur les critères de sécurité des produits.

Pour illustrer la différence entre prescriptions obligatoires et prescriptions commerciales, prenons le cas d'un produit comme la pomme fraîche. Les prescriptions obligatoires pour les pommes importées peuvent inclure l'absence de résidus de pesticides, de parasites et de maladies susceptibles de s'implanter dans le pays importateur. Les prescriptions commerciales peuvent spécifier, entre autres, la variété, la couleur, la taille, le goût/la douceur, la fraîcheur, les méthodes de production (conventionnelles ou biologiques), l'absence de flétrissures superficielles, ou les traitements tels que le lavage et le lustrage. Les prescriptions commerciales peuvent également inclure des dispositions sur la protection de l'environnement ou sur les conditions de travail dans le pays d'origine.

De plus en plus, le champ des prescriptions commerciales s'élargit pour porter sur des questions également visées par les prescriptions obligatoires. C'est notamment le cas lorsque les lois du pays importateur imposent l'obligation juridique aux importateurs et aux vendeurs de veiller à ce que leurs produits soient propres à être consommés ou utilisés.

Les sociétés privées tiennent également à éviter toute situation où il pourrait être établi que leurs produits enfreignent les prescriptions obligatoires en matière de santé et de sécurité, et cela afin de ne pas entacher leur réputation. Par conséquent, les spécifications commerciales relatives à l'achat de produits horticoles frais, par exemple, peuvent inclure une exigence de certification attestant le respect des bonnes pratiques agricoles lors de la production et de la récolte, la bonne gestion de l'usage des pesticides ou le respect des pratiques d'hygiène par les travailleurs agricoles et les ouvriers des stations fruitières. De telles dispositions minimisent le risque que l'inspection des produits à l'arrivée dans le pays importateur ne révèle une violation des prescriptions obligatoires.

Il convient de garder à l'esprit les éléments suivants :

- **Les prescriptions obligatoires**, telles que celles énoncées dans les règlements techniques ou les mesures SPS (voir la question 19), doivent être respectées par tous les fournisseurs responsables de la mise sur le marché ou de la commercialisation d'un produit, que celui-ci soit fabriqué localement ou importé, ou qu'il soit vendu, donné, voire même, parfois, utilisé simplement à des fins personnelles. En la matière, il n'y a pas le choix : le respect des prescriptions est une obligation juridique.
- **Les prescriptions commerciales** sont déterminées par voie d'accord prenant généralement la forme d'un contrat officiel, entre un fournisseur et un grand organisme de distribution, ou d'un ordre formel, dans le cas d'une vente directe entre un fournisseur et un acheteur individuel. Le contrat peut contenir des prescriptions techniques strictes très similaires à celles d'une norme, et peut même faire référence à une ou plusieurs normes. Il peut également détailler les preuves de conformité (inspection, essais et certification, par exemple) que le fournisseur doit fournir à l'acheteur avant, pendant ou après la livraison du produit ou service. Si un fournisseur potentiel choisit de ne pas accepter les prescriptions contractuelles ou s'il n'est pas en mesure de les respecter, la vente ne se fait pas. En ce sens, les prescriptions sont, pour le fournisseur, « obligatoires ».

Les fournisseurs peuvent choisir d'accepter ou non les prescriptions commerciales ou contractuelles émanant d'acheteurs spécifiques et sont libres de vendre leurs produits à d'autres acheteurs sans enfreindre la loi. Ils n'ont pas cette possibilité dans le cas de prescriptions obligatoires. Quels que soient les acheteurs et quelles que soient leurs prescriptions commerciales, les prescriptions obligatoires doivent être respectées au risque de contrevenir à la loi.

Du fait du coût élevé que représente l'inspection des importations, la surveillance des usines ou l'inspection des produits, et en raison de la très grande diversité des produits et du coût très élevé des essais et de la certification, la plupart des autorités de réglementation ne peuvent inspecter tous les produits tombant sous le coup de règlements techniques et de mesures SPS. En fait, celles-ci s'estimeraient heureuses de pouvoir n'en vérifier ne serait-ce que 5 %. Elles doivent, par conséquent, s'en remettre aux fournisseurs pour qu'ils remplissent leurs obligations. Elles peuvent aussi exercer une surveillance occasionnelle sur le marché, par exemple en réalisant un audit sur le marché où se trouvent les produits (plutôt que de procéder à une inspection des agréments délivrés à certains produits avant leur mise sur le marché) et en surveillant les fournisseurs dont les résultats ne sont pas satisfaisants.

Les grands organismes de distribution et certains gros acheteurs estiment que cela n'est pas suffisant et que le risque de recevoir des produits non conformes est trop élevé. Ces organismes ont une marque à défendre, et tout produit non conforme, quelle qu'en soit la source, porte préjudice à leur réputation. Aussi, beaucoup d'entre eux incluent dans leurs clauses contractuelles les prescriptions obligatoires des règlements techniques et mesures SPS et exigent de leurs fournisseurs qu'ils apportent la preuve du respect de ces prescriptions.

Les normes GLOBALG.A.P. et BRC (voir la question 14) découlent, dans une certaine mesure, des décisions prises par les grands distributeurs européens et britanniques. Ces normes englobent les spécifications de la législation alimentaire européenne ainsi qu'un certain nombre de prescriptions convenues par les distributeurs. La certification selon ces normes exige de fournir des preuves de la conformité aux prescriptions de la législation alimentaire européenne. La certification ISO 14001, norme internationale de management environnemental, demande aussi aux sociétés de fournir la preuve qu'elles respectent ou dépassent les obligations imposées par la législation de leur pays en matière d'environnement.

POUR EN SAVOIR PLUS

- BRC Global Standards. www.brcglobalstandards.com
Le BRC Global Standards est un programme international de certification de la qualité et de la sécurité des produits utilisé par des fournisseurs certifiés dans plus de 100 pays.
- Certification GLOBALG.A.P. www.globalgap.org/cms/front_content.php?idcat=30
GLOBALG.A.P. (auparavant dénommé EUREPG.A.P) s'est imposé comme une référence incontournable en matière de bonnes pratiques agricoles sur les marchés mondiaux. C'est un organisme du secteur privé qui définit des normes d'application volontaire en vue de la certification de processus de production de denrées agricoles (y compris l'aquaculture) à travers le monde.
- Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce (FANDC). www.standardsfacility.org/fr/TAPrivateStandards.htm
Le FANDC est un mécanisme d'échange d'informations portant sur les activités en matière de coopération technique dans le domaine SPS. Il vise aussi à mobiliser des ressources afin de traiter les problèmes SPS qui limitent les débouchés commerciaux des pays en développement et, ainsi, de mieux protéger les personnes et les animaux et de mieux préserver les végétaux des risques SPS.
- Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture. Normes privées dans les marchés des fruits et légumes des États-Unis et de l'Union européenne : Implications pour les pays en développement, Deuxième partie : Aperçu des travaux d'analyse existant sur les impacts des normes privées sur le commerce (en anglais). <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/010/a1245e/a1245e03.pdf>
Donne un aperçu des travaux d'analyse existant en matière de normes privées et de commerce, en mettant l'accent sur les exportations de fruits et légumes des pays en développement.
- Organisation internationale de normalisation. Normes internationales et « normes privées ». Brochure téléchargeable gratuitement. http://www.iso.org/iso_fr/private_standards.pdf
Cette publication montre l'importance des normes internationales de l'ISO, qui favorisent le commerce tout en appuyant la mise en œuvre des politiques publiques et en permettant de bonnes pratiques réglementaires grâce à des règlements techniques qui ne soient pas prescriptifs, mais fondés sur les performances.
- Organisation mondiale de la santé animale (OIE). <http://www.oie.int/fr/normes-internationales/implication-des-normes-privées>
L'OIE est l'organisation intergouvernementale chargée d'améliorer la santé des animaux dans le monde. Reconnue comme une organisation de référence par l'OMC, elle comptait 178 pays membres en 2011. Ce document présente les incidences des normes privées sur les échanges internationaux d'animaux et de produits d'origine animale.
- Organisation mondiale du commerce. Research and Researchers on Private Standards. 2008. www.standardsfacility.org/Files/PrivateStandards/GEN891FR.pdf
Indiquent les organisations qui, selon l'OMC, effectuent des recherches sur les effets des normes privées.

RÉFÉRENCES

Législation de l'UE en matière de sécurité alimentaire. http://europa.eu/pol/food/index_fr.htm

Organisation internationale de normalisation. ISO 14001:2004, Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

23. Où puis-je trouver des informations sur les prescriptions techniques applicables à l'exportation?

Deux types d'informations techniques sont nécessaires pour pouvoir exporter avec succès. D'abord, vous devez savoir s'il existe dans le pays importateur un règlement technique ou une mesure SPS visant le produit agricole, la marchandise ou le service à exporter. Le respect de ces prescriptions constitue une obligation juridique et il est crucial que cette information provienne d'une source fiable (une source officielle, par exemple). Deuxièmement, vous devez déterminer quelles sont les prescriptions commerciales applicables à votre produit, que celles-ci découlent simplement du marché, qu'elles fassent partie des prescriptions contractuelles des principaux acheteurs (voir la question 22) ou qu'elles visent des avantages commerciaux à gagner en respectant les normes nationales.

Ce chapitre fournit des renseignements sur les endroits où trouver des informations concernant les règlements techniques, les mesures SPS ou les normes publiques et privées; il aborde brièvement le rôle des organismes de promotion commerciale (OPC) et leur utilité.

Règlements techniques

Chaque Membre de l'OMC doit créer et entretenir un point d'information national OTC pour répondre à toutes les questions sur les normes, règlements techniques et régimes d'évaluation de la conformité en vigueur ou proposés. Ce point d'information devrait être le premier point de contact pour tout fournisseur à la recherche de renseignements sur les règlements techniques applicables sur un marché d'exportation. Trois cas de figure peuvent se présenter :

- Si votre pays est Membre de l'OMC, il aura été tenu de créer un point d'information national OTC. Vous pouvez demander à ce dernier de transmettre les renseignements dont vous avez besoin au point d'information du pays dans lequel vous souhaitez exporter. Vous pouvez également effectuer des recherches directement auprès des points d'information à l'étranger. L'un comme l'autre sont un moyen efficace d'obtenir des renseignements. Reportez-vous au dernier alinéa ci-après pour chercher des indications sur les points d'information à partir du site Web de l'OMC.
- Même si votre pays n'est pas Membre de l'OMC, vous pouvez contacter directement le point d'information du pays vers lequel vous souhaitez exporter. Bien que les points d'information ne soient pas tenus, légalement, de fournir des renseignements à des non-Membres de l'OMC, ils refusent rarement de le faire.
- Les choses se compliquent quelque peu si votre marché cible n'est pas un Membre de l'OMC et qu'il n'a pas créé de point d'information national OTC. Pour commencer, il serait bon de contacter l'attaché commercial de l'ambassade du pays vers lequel vous souhaitez exporter ou son ministère du commerce à l'étranger. S'ils ne peuvent vous renseigner, ils devraient tout de même pouvoir vous dire où vous adresser.
- Si toutes les solutions mentionnées ci-dessus échouent, il vous faudra rechercher des informations auprès de différentes sources officielles telles que les ministères du commerce, de la santé, de l'agriculture, des transports, du logement et de la communication, c'est-à-dire les ministères responsables des règlements techniques sur le marché d'exportation que vous ciblez. Ces démarches peuvent se révéler fastidieuses et décourageantes. Vos organismes de promotion commerciale peuvent parfois vous aider à repérer des sources d'information officielles. Une aide précieuse peut aussi être apportée par un partenaire résidant dans le pays où vous souhaitez exporter ou par l'acheteur avec lequel vous souhaitez traiter.

Pour près de 60% des Membres de l'OMC, le point d'information national OTC est créé au sein de leur organisme national de normalisation. Dans certains pays (15% des Membres de l'OMC environ), le point d'information relève à la fois de l'organisme national de normalisation et du Ministère du commerce. L'OMC garde une liste actualisée des points d'information nationaux OTC (avec leurs coordonnées) établie par ses Membres. Cette liste est téléchargeable gratuitement sur le site Web de l'OMC à l'adresse http://docsonline.wto.org/gen_home.asp. Dans le champ intitulé « Cote du document », saisir la référence G/TBT/ENQ pour l'obtenir.

Mesures SPS

Chaque Membre de l'OMC doit également créer et entretenir un point d'information national destiné à fournir des informations sur les mesures SPS adoptées ou proposées. Ces points d'information SPS ont généralement leurs bureaux au sein des ministères responsables de l'agriculture et de la santé. Comme pour les points d'information OTC, l'OMC conserve une liste actualisée des points d'information SPS de ses Membres. Cette liste est téléchargeable gratuitement sur le site Web de l'OMC à l'adresse http://docsonline.wto.org/gen_home.asp. Dans le champ intitulé « Cote du document », saisir la référence G/SPS/ENQ pour l'obtenir.

Certains Membres de l'OMC ont des sites Web donnant la liste des conditions SPS applicables aux importations de produits alimentaires et autres produits d'origine animale et végétale avec, souvent, des liens vers le site Web du Ministère de l'agriculture ou de la santé.

Pour exporter vers des non-Membres de l'OMC, il faudra entrer en contact avec les ministères compétents du pays importateur pour leur demander conseil au sujet des conditions d'importation s'appliquant à telle ou telle marchandise. Les ambassades locales peuvent être en mesure de vous indiquer la marche à suivre pour obtenir des informations par ce biais ou par d'autres moyens.

Les partenaires commerciaux d'un pays importateur peuvent également fournir des renseignements utiles, mais il est risqué de s'en remettre exclusivement à des informations provenant de sources non officielles sans obtenir de confirmation officielle des autorités du pays importateur.

Normes publiques

La première étape consiste à contacter l'organisme national de normalisation de votre propre pays, qui dispose en général d'un centre d'information sur les normes. Les organismes nationaux de normalisation gardent dans leurs bureaux l'ensemble de leurs propres normes nationales, ont accès aux normes internationales telles que celles de l'ISO et de la CEI, et entretiennent souvent des liens commerciaux avec les organismes nationaux de normalisation des principaux marchés d'exportation. Ces liens leur permettent de donner aux fournisseurs des informations sur les normes des principales puissances commerciales. Si ces organismes ne disposent pas des informations voulues, ils pourront certainement les obtenir auprès de leurs homologues. Les centres d'information des organismes nationaux de normalisation offrent l'avantage de disposer, généralement, d'un personnel compétent qui peut vous faire gagner un temps précieux dans votre recherche d'informations.

Il est aussi possible d'obtenir des informations directement auprès du site Web des divers organismes nationaux de normalisation à travers le monde. Internet est devenu un puissant outil de recherche d'informations sur les normes que de plus en plus d'organismes nationaux de normalisation utilisent pour vendre leurs normes en ligne. Un bon moyen d'accéder au site Web des organismes de normalisation nationaux, régionaux et internationaux est de passer par le site Web du Réseau mondial des services de normalisation (World Standards Services Network-WSSN), sur lequel figurent des liens menant à la quasi-totalité des organismes de normalisation du monde.

Les normes ne sont généralement pas disponibles gratuitement. Les normes ISO et CEI font l'objet de droits d'auteur et doivent être achetées. Les normes provenant d'organisations intergouvernementales comme, notamment, l'OIML ou la CAC peuvent être téléchargées gratuitement sur leurs sites respectifs. Les normes régionales, parmi lesquelles figurent les normes harmonisées européennes (EN) ou les normes de l'Afrique de l'Est, sont rarement disponibles auprès des organismes régionaux et doivent être achetées auprès des organismes nationaux de normalisation qui ont participé à leur élaboration. Les normes nationales, en règle générale, doivent être achetées, notamment s'il s'agit d'adoptions de normes ISO et CEI. Le prix des normes est extrêmement variable selon que l'organisme national de normalisation considère celles-ci comme une source de revenus ou non. Il peut être utile de comparer les prix, notamment pour les normes qui sont des adoptions de normes internationales.

Normes privées

Des informations sur les normes privées (voir la question 14) devraient être disponibles auprès de votre partenaire commercial dans le pays vers lequel vous souhaitez exporter. En outre, certaines normes privées, notamment celles utilisées dans la certification, sont téléchargeables gratuitement sur le site Web des organismes concernés. Les principales normes privées sont les normes GLOBALG.A.P., les

normes SA 8000 et les normes FSC. Pour d'autres normes, comme les normes BRC, les documents peuvent être téléchargés moyennant paiement. Une recherche Internet vous donnera les liens utiles assez rapidement, car ces organismes ne sont pas en reste pour montrer qu'ils sont présents sur la Toile.

Le rôle des organismes de promotion commerciale

Le rôle des organismes de promotion commerciale consiste essentiellement à fournir des informations sur les marchés d'exportation existants ou potentiels afin de permettre aux fournisseurs d'exporter avec succès. Ces organismes ont, par voie de conséquence, accumulé une quantité phénoménale d'informations sur les exportations de leur pays ainsi que des informations provenant de leurs marchés sur les prescriptions relatives aux produits exportés, qu'il s'agisse d'informations sur les préférences des marchés, les préférences de conception, les prescriptions en matière de qualité ou autres. Il serait utile pour les fournisseurs de contacter leurs organismes de promotion commerciale afin de savoir de quelle manière ceux-ci pourraient les aider à obtenir des renseignements sur les prescriptions techniques.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bureau international des poids et mesures. www.bipm.org/fr/practical_info/useful_links/
Le BIPM a autorité pour agir dans le domaine de la métrologie mondiale – en particulier en ce qui concerne les étalons de mesure, appelés à couvrir avec une précision croissante des domaines de plus en plus étendus et variés – et pour apporter la preuve de l'équivalence entre les étalons des différents pays. Son site Web renferme une vaste base de données portant sur les laboratoires de métrologie, les organisations régionales de métrologie et les laboratoires d'essai.
- Centre du commerce international
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 72, Information retrieval on standards, technical regulations and conformity assessment procedures. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
La page Export Quality Management de l'ITC vous permet de retrouver des bulletins et brochures publiés par cette organisation. La plupart des documents sont disponibles en français, anglais et espagnol. Le bulletin n° 72 de l'ITC donne des indications sur la marche à suivre pour rechercher et obtenir des informations sur les normes, les règlements techniques et les procédures d'évaluation de la conformité.
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 81, Information retrieval on sanitary and phytosanitary measures (SPS). www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Donne des informations sur les mesures SPS, les procédures de contrôle, d'inspection et d'homologation ainsi que des renseignements sur les normes internationales, les normes privées, le portail international de sécurité sanitaire des aliments et de la santé animale et végétale, le système de management des renseignements SPS (SPS IMS), et l'Export Helpdesk de la Commission européenne.
- EU Help Desk for Developing Countries. http://exporthelp.europa.eu/thdapp/index_fr.html
L'Export Helpdesk est un service en ligne mis en place par la Commission européenne pour faciliter l'accès, notamment des pays en développement, aux marchés de l'Union européenne. Ce service, gratuit et simple à utiliser, fournit des informations appropriées aux exportateurs intéressés par l'approvisionnement du marché de l'UE.
- FAO, CIPC, OMC, OIE, CDB, Codex Alimentarius, OMS. Portail international de sécurité sanitaire des aliments et de la santé animale et végétale (IPFSAPH). www.ipfsaph.org/Fr/default.jsp
L'IPFSAPH est une base de données interactive qui contient des renseignements officiels concernant la sécurité sanitaire des produits alimentaires, la santé des animaux et la préservation des végétaux. Elle contient également des normes, des lois, des évaluations en matière de sécurité sanitaire, des coordonnées d'interlocuteurs appropriés et d'autres renseignements utiles aux utilisateurs aux niveaux international, régional et national. Elle vise à faciliter l'échange de renseignements entre les pays et les régions comme moyen de favoriser le commerce international des produits alimentaires et agricoles.
- Organisation mondiale du commerce.
 - Système de management des renseignements SPS. <http://spsims.wto.org>
Base de données concernant les renseignements sur les mesures SPS de l'OMC (notifications, problèmes soulevés, autres documents, points d'information, etc.).
 - Système de management des renseignements OTC. <http://tbtims.wto.org>
Base de données concernant les renseignements sur les mesures OTC de l'OMC (notifications, problèmes soulevés, autres documents, points d'information, etc.).
- Perinorm. www.perinorm.com
Lancée par les organismes que sont l'AFNOR (France), BSI (Royaume-Uni) et DIN (Allemagne), Perinorm est une base de données bibliographiques renfermant des normes et des règlements techniques. Elle est disponible sur CD et en ligne, sur abonnement auprès des trois organisations partenaires.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. Innovations in Export Strategy: A strategic approach to the quality challenge. 2005.
www.intracen.org/wedf/ef2005/montreux/InnovationsQualityAssuranceWeb.pdf

Organisation mondiale du commerce. Accords OTC et SPS de l'OMC. http://docsonline.wto.org/gen_home.asp?language=2. Après avoir saisi ce lien, taper la référence « G/TBT/ENQ » et « G/SPS/ENQ » pour obtenir les listes actualisées.

Organisation mondiale du commerce et Organisation internationale de normalisation. Créer des liens pour la réussite des exportations. 2010.

Les versions imprimées peuvent être obtenues à partir de l'e-boutique de l'ITC (www.intracen.org/a-propos/e-boutique) et auprès de l'ISO (http://www.iso.org/iso/fr/publications_and_e-products/standards_development_publications.htm).

Les fichiers PDF peuvent être obtenus à l'adresse www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index et auprès de l'ISO, à l'adresse www.iso.org/iso/fr/publications_and_e-products/standards_development_publications.htm

World Standards Services Network (WSSN). www.wssn.net/WSSN/index.html

24. Comment puis-je me tenir au courant des changements concernant les prescriptions techniques susceptibles de m'intéresser?

Pour l'exportateur, il est tout aussi vital de se tenir au courant des éventuels changements dans les prescriptions techniques que d'obtenir les informations initiales. On rapporte de nombreux cas de faillite, survenue dans certains secteurs de pays aussi bien développés qu'en développement, due à une méconnaissance de l'évolution du marché. Si c'est particulièrement vrai pour les technologies qui connaissent des changements rapides comme l'électronique, au cours de la décennie écoulée, de nombreux et profonds changements n'ont pas épargné non plus des domaines comme la sécurité alimentaire ou les matériaux de construction.

Normes publiques

Contactez l'organisme national de normalisation de votre pays pour obtenir des informations sur les normes en cours d'élaboration ou de révision susceptibles de toucher votre activité. Cet organisme devrait aussi être en mesure de vous renseigner sur les normes régionales et internationales en cours d'élaboration ou de révision, notamment celles auxquelles il participe. S'il vous faut des informations concernant d'autres régions, il pourra les obtenir de ses homologues partout dans le monde.

Les organismes nationaux de normalisation des pays Membres de l'OMC sont tenus de fournir des informations sur les normes en cours d'élaboration dans leur pays, tous les six mois, par le biais du Centre d'information ISO/CEI (www.standardsinfo.net/info/fr/index.html). Par le passé, il s'agissait de documents papier mais, aujourd'hui, ces informations sont disponibles sur le site Web de ces organismes. Par conséquent, si vous disposez d'un accès à Internet, il serait utile de parcourir les sites Web des organismes nationaux et régionaux de normalisation susceptibles d'intéresser votre activité. La plupart des organismes de normalisation tiennent une liste actualisée des normes en cours d'élaboration, qui est facilement accessible au grand public. Ces sites sont aussi des points d'entrée utiles pour obtenir des précisions lorsqu'un projet de norme est diffusé pour enquête publique avant d'être officiellement approuvé et publié en tant que norme nationale.

Devenir membre du comité technique national compétent est une autre façon de se tenir au courant de l'évolution des normes au niveau national, régional et international. En fait, c'est l'une des meilleures formules, car non seulement vous serez averti des éventuelles révisions de normes existantes ou de l'avancement des choses concernant une nouvelle norme, mais vous pourrez aussi exercer une influence sur l'élaboration de la norme d'une manière qui convient à votre activité ou secteur d'activité.

Règlements techniques et mesures SPS

Conformément à leurs obligations en vertu des Accords OTC et SPS, les Membres de l'OMC sont tenus d'informer le Secrétariat de l'OMC au plus tard 60 jours avant l'adoption d'un nouveau règlement technique ou d'une nouvelle mesure SPS; il s'agit, ce faisant, de permettre aux partenaires commerciaux de présenter des observations sur le règlement technique ou la mesure SPS envisagés en temps utile pour influencer sur le résultat final. Ces informations peuvent être obtenues de deux manières :

Par le biais du site Web de l'OMC, qui permet d'accéder à toute notification soumise dans le cadre des Accords OTC et SPS. Cependant, cela vous demandera du temps car les notifications sont publiées chronologiquement et il n'y a pas d'autre système de classement pour vous aider à les retrouver rapidement. Cela signifie qu'une fois par semaine un membre de votre société devra passer en revue toutes les notifications. Si une notification est susceptible d'avoir une incidence sur vos activités – qui concerne les produits agricoles ou les marchandises que vous vendez sur l'un de vos marchés d'exportation actuels ou potentiels – il vous faudra obtenir des précisions auprès du point d'information national du pays concerné. Les notifications, assez courtes, n'indiquent que le champ d'application du nouveau règlement technique ou de la nouvelle mesure SPS. Elles donnent toutefois les coordonnées de l'organisme auprès duquel la version intégrale du document et des informations complémentaires pourront être obtenues.

Certains points d'information nationaux disposent d'un système d'alerte précoce des notifications OTC et SPS soumises au Secrétariat de l'OMC. Schématiquement, ce système fonctionne de la manière suivante : le point d'information examine les notifications affichées chaque semaine par le Secrétariat de l'OMC et sélectionne les notifications qui pourraient intéresser l'industrie et les autorités du pays. Les résultats de cet examen sont alors mis en ligne à l'intention d'un nombre prédéterminé d'organisations intéressées. Si votre organisme national de normalisation dispose d'un tel système d'alerte, il serait utile que vous fassiez partie des bénéficiaires pour le secteur, les produits agricoles ou les marchandises qui vous intéressent. Renseignez-vous auprès de vos points d'information les plus proches pour savoir s'ils sont dotés d'un tel système et, dans le cas contraire, essayez de les persuader de fournir ce service. Les coordonnées du point d'information susceptible de vous intéresser peuvent être obtenues sur le site Web de l'OMC.

Une troisième possibilité serait que l'association professionnelle ou de producteurs concernée mette en place un système d'alerte pour le secteur semblable à celui des points d'information. Les services de l'organisme de promotion commerciale pourraient être sollicités à cet égard. La communication électronique ayant simplifié les choses, vous devriez mettre en place des stratégies novatrices pour profiter pleinement de cet outil.

Normes privées

Se tenir au courant des faits nouveaux en matière de normes privées est une tâche beaucoup plus complexe, car les organisations concernées ne s'appuient pas sur le système de l'ISONET ou de l'OMC. Certaines organisations nationales de normalisation disposent d'informations sur les normes privées mais cela est rare et ne constitue en aucun cas une règle générale. Si vous êtes une société certifiée selon une norme privée, les organismes de certification associés, soucieux de vous garder comme client, vous informeront volontiers des révisions à venir. Celles-ci peuvent nécessiter de votre part la mise à jour de votre système afin de conserver votre certification.

Les organismes qui élaborent des normes privées disposent en règle générale de sites Web dynamiques et actualisés qui leur servent de vitrine. Révisions, modifications ou faits nouveaux y occupent une large place et sont, par conséquent, faciles à débusquer pour peu que l'on sache où chercher. C'est un des services que l'association professionnelle ou de producteurs concernée peut fournir à ses membres, notamment s'il s'agit de PME qui éprouvent pour une raison quelconque des difficultés à accéder à Internet.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre d'information ISO/CEI. www.standardsinfo.net/info/fr/index.html
Pour trouver des informations en matière de normalisation et d'évaluation de la conformité, de normes et de questions connexes. Fait office de portail permettant d'accéder aux principales informations figurant à différentes pages des sites de l'ISO et de la CEI, par exemple celles concernant les normes et les catalogues de publications de ces deux organismes. Offre un service de recherche et un accès au site Web des organismes nationaux de normalisation.
- Centre du commerce international. Standards Map. www.standardsmap.org
Offre un accès en ligne à la base de données détaillée de l'ITC sur les normes privées et présente des articles universitaires, scientifiques et des travaux de recherche sur les questions suscitées par les normes privées dans les chaînes de valeur mondiales. Standards Map fonctionne dans un environnement Web interactif et permet de comparer les prescriptions des normes privées à différents niveaux d'analyse, depuis les prescriptions sociales et environnementales générales jusqu'aux critères et indicateurs très précis relatifs à la sécurité des aliments et aux émissions de carbone, sans oublier les problématiques de droit du travail et d'égalité entre les sexes.
- Conseil canadien des normes. Export Alert! <https://alert.scc.ca/ExportAlert/Index?lang=fr&>
Offre un service d'alerte aux fournisseurs abonnés.
- Institut national de métrologie, de normalisation et de qualité industrielle (INMETRO), Brésil. Exporter Alert! www.inmetro.gov.br/english/international/alert.asp
Offre un service d'alerte aux fournisseurs abonnés.
- Organisation mondiale du commerce
 - Système de management des renseignements SPS (SPS IMS). <http://spsims.wto.org/Default.aspx>
Le système de management des renseignements SPS (SPS IMS) permet d'accéder à des renseignements et documents en rapport avec l'Accord de l'OMC sur l'application des mesures sanitaires. Le système SPS IMS permet aux utilisateurs de rechercher et d'obtenir des renseignements sur les mesures SPS que les gouvernements Membres ont notifiées à l'OMC, sur les problèmes commerciaux spécifiques soulevés au Comité SPS, sur les documents concernant des questions SPS diffusés à l'OMC, sur les points d'information et autorités responsables des notifications des gouvernements Membres et sur les Membres de l'OMC, du Codex, de la CIPV et de l'OIE.
 - Système de management des renseignements OTC (OTC IMS). <http://tbtims.wto.org>
Le système de management de l'information (OTC IMS) est un système qui permet aux utilisateurs de rechercher et d'obtenir des renseignements sur les mesures OTC que les gouvernements Membres ont notifiées à l'OMC, sur les points d'information nationaux, sur les organismes à activité normative ayant accepté le Code de pratique, sur les publications utilisées pour fournir des renseignements concernant les règlements techniques, les normes et les procédures d'évaluation de la conformité, et sur les déclarations relatives à la mise en œuvre et à l'administration de l'Accord OTC.
 - Documents en ligne de l'OMC. <http://docsonline.wto.org>
Base de données mise à jour quotidiennement permettant l'accès à la documentation officielle de l'OMC ainsi qu'aux notifications liées aux Accords OTC et SPS de l'OMC.
- Répertoire ISONET. www.wssn.net/WSSN/RefDocs/isonetdir/introduction.html
Ce répertoire fournit, dans sa rubrique intitulée « Related addresses », des liens directs vers la liste, régulièrement actualisée, des membres de l'ISO et de la CEI disponible sur les sites Web respectifs de ces organismes. Y figure également la liste la plus récente établie par l'OMC, dans laquelle sont indiqués les noms et adresses des points d'information mis en place en vertu des Accords OTC et SPS.

25. Puis-je exercer une influence sur l'élaboration des normes, règlements techniques et mesures SPS?

Ce chapitre fournit des informations sur la manière d'exercer une influence sur l'élaboration des normes, règlements techniques et mesures SPS :

Normes

Il ne fait aucun doute que vous pouvez exercer une influence sur l'élaboration des normes. Celles-ci reposent sur un principe fondamental : le processus doit être ouvert, transparent, impartial, consensuel et tenir compte de l'avis des parties intéressées. Ce dernier aspect signifie que les parties intéressées doivent avoir la possibilité d'apporter une véritable contribution au cours de l'élaboration.

Pratiquement tous les pays développés, en développement ou en transition disposent d'organismes nationaux de normalisation chargés de publier les normes nationales. Dans la plupart des cas, ces organismes sont membres de l'ISO et aussi, un certain nombre d'entre eux, font partie du Comité National qui est le membre de la CEI. Dans le cadre du Programme des pays affiliés à la CEI, c'est généralement la structure chargée de la normalisation nationale qui participe gratuitement au programme, sans qu'elle soit membre de la CEI. Selon les statuts de l'ISO et de la CEI, les membres ont l'obligation de respecter le principe fondamental de consensus des parties intéressées au moment de l'élaboration des normes nationales. Ce principe est énoncé dans les Directives ISO/CEI.

Les organismes nationaux de normalisation des pays Membres de l'OMC sont tenus de suivre le *Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes*, qui constitue l'Annexe 3 de l'Accord OTC. Ce code de pratique exige également que le processus d'élaboration des normes soit ouvert et transparent. Les pays membres ont par conséquent l'obligation de veiller à ce que les processus nationaux d'élaboration des normes tiennent compte des parties intéressées et se fondent sur le consensus.

Vous pouvez donc participer au processus d'élaboration des normes au niveau national par le truchement de votre organisme national de normalisation, qu'il soit gouvernemental ou non. Il vous faudra participer activement aux comités, sous-comités techniques nationaux ou aux groupes de travail qui délibèrent sur l'élaboration de nouvelles normes nationales et sur la révision des anciennes normes. Vous devez contacter votre organisme national de normalisation pour devenir membre de ces comités nationaux ou pour participer à leurs travaux par le biais d'une association professionnelle en rapport avec votre activité.

Le travail au sein des comités nationaux alimente celui des organismes régionaux et internationaux de normalisation. Si vous êtes exportateur et que vous savez que des travaux d'élaboration de normes sont en cours au niveau régional et international, vous devez persuader votre organisme national de normalisation, par le truchement du comité national concerné, de participer activement aux délibérations, de préférence avec la participation des représentants des fournisseurs. C'est ainsi que des économies en développement ont pu protéger leurs industries de prescriptions onéreuses et non nécessaires inscrites dans des normes régionales et internationales, et qui auraient pu avoir de lourdes conséquences pour ces industries en cas d'adoption.

L'exemple du secteur du caoutchouc naturel en Malaisie en est une bonne illustration : en proposant, lors de la révision d'une norme internationale y relative, un nouveau procédé de fabrication du latex de caoutchouc éliminant le composant susceptible de provoquer des réactions allergiques potentiellement mortelles, il a pu empêcher l'interdiction de l'emploi du caoutchouc naturel pour la fabrication de gants chirurgicaux et sauver ainsi l'activité du pays dans ce domaine.

Règlements techniques

Les règlements techniques ne sont pas toujours élaborés sur la base de principes de consensus (voir la question 18). C'est pourquoi il est plus difficile d'exercer une influence sur leur élaboration. Cependant, la situation évolue dans ce domaine car de nombreux gouvernements essaient d'adopter un régime réglementaire plus ouvert et plus transparent.

Tout d'abord, dans de nombreux pays, les règlements techniques se fondent sur des normes, voire s'y réfèrent dans leur intégralité (voir la question 18). C'est parce que le processus d'élaboration des normes est un processus ouvert et transparent qu'il vous est possible d'y exercer une influence, comme décrit plus haut. C'est aussi une des raisons pour lesquelles une participation active au processus est importante pour votre activité.

En second lieu, de nombreux pays publient des projets de règlements techniques bien avant leur mise en application, dans le but de recueillir les observations du public. Ces projets sont en général publiés au journal officiel du gouvernement ou dans la presse. Pour vous, il s'agit donc de vous tenir au courant de ces faits nouveaux. Les associations professionnelles et de producteurs pourraient aussi se révéler des alliés précieux en informant les fournisseurs de toute évolution en matière de réglementation. Une fois le projet publié pour observations, vous devriez saisir l'occasion qui vous est offerte de donner votre avis. Si vous ne le faites pas, vous devrez accepter ce que les autres auront décidé pour vous.

Au niveau international, les règlements techniques doivent être notifiés à l'OMC au plus tard dans un délai de 60 jours avant leur mise en application. Le recours à un système d'alerte généralement géré par les points d'information nationaux est un bon moyen de rester informé des évolutions qui ont lieu au niveau international (voir la question 24). Lors de la réception d'une alerte, vous devriez soumettre vos commentaires au point d'information ou aux ministères responsables de l'Accord OTC (généralement le Ministère du commerce), qui les transmettra à l'autorité compétente du pays importateur pour que celle-ci les examine. Au cas où les observations seraient trop complexes, il est possible de se tourner vers le Comité OTC de l'OMC à Genève pour aborder certaines questions.

Mesures SPS

Aux termes de l'Accord SPS, les Membres de l'OMC doivent fonder leurs mesures SPS sur des normes, directives et recommandations internationales élaborées par les organisations internationales compétentes, dont la Commission du Codex Alimentarius, l'Organisation mondiale de la santé animale et les organisations internationales et régionales opérant dans le cadre de la Convention internationale pour la protection des végétaux, sans exiger d'aucun Membre qu'il modifie le niveau de protection de la santé et de la vie des personnes et des animaux ou de préservation des végétaux qu'il juge approprié. Par conséquent, la première occasion pour les pays exportateurs d'exercer une influence sur les mesures SPS des pays importateurs réside dans leur participation active aux travaux de ces organisations, et notamment à l'élaboration et à l'adoption des normes SPS internationales. Les travaux des organismes de normalisation étant menés par les gouvernements, les organismes du secteur privé et les particuliers doivent se mettre en rapport avec leur propre gouvernement afin d'élaborer des positions nationales qui seront défendues par les délégations nationales dans le cadre des groupes d'experts ou des séances plénières d'instances telles que le Codex, l'OIE ou la CIPV.

Une seconde occasion est offerte par les procédures en matière de transparence de l'Accord SPS. Comme mentionné plus haut (voir les questions 21 et 24), ces procédures donnent le droit à tous les Membres de l'OMC d'être avertis de l'adoption, de la proposition ou de la révision de mesures SPS et de soumettre des observations qui doivent être prises en compte par le pays auteur de la notification.

En conséquence, chaque pays devrait surveiller de près le flot de notifications qui sont régulièrement diffusées par le Secrétariat de l'OMC, repérer rapidement celles qui peuvent porter préjudice à ses intérêts commerciaux et agir en conséquence. L'organisme chargé de l'examen des notifications devrait rester en contact étroit avec les organismes du secteur privé représentant les exportateurs afin de les informer d'obstacles potentiels au commerce et d'avoir leur opinion à ce sujet.

La position nationale, une fois coordonnée, doit alors être présentée par écrit à l'autorité responsable des notifications du pays auteur de la notification. Le cas échéant, un Membre à l'origine d'observations sur la notification de l'adoption, de la proposition ou de la révision d'une mesure SPS peut demander au Membre auteur de la notification d'entamer des discussions sur les problèmes soulevés et sur les possibilités d'en minimiser les conséquences préjudiciables au commerce.

Il arrive souvent, en matière d'échanges commerciaux pouvant présenter des risques pour la santé des animaux ou la préservation des végétaux, qu'un pays importateur veuille élaborer des mesures SPS sur la base de ses propres évaluations du risque, soit parce qu'aucune norme internationale n'existe dans ce domaine, soit parce qu'il estime que ces normes ne sont pas adaptées aux circonstances. Pour identifier et évaluer les risques, le pays importateur peut exiger des précisions des pays exportateurs. En pareil cas, un dialogue doit s'établir entre pays importateurs et exportateurs. Il s'agit là d'une autre occasion, pour les autorités d'un pays exportateur, d'exercer une influence sur les décisions des pays importateurs en matière de mesures SPS de gestion des risques. Les organismes du secteur privé du pays exportateur devraient aider les autorités à formuler les réponses destinées à leurs homologues du pays importateur.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation.
 - Participer à la normalisation internationale, ISO, 2007. www.iso.org/sites/ConsumersStandards/fr/pdf/joining_in_2007.pdf
Cette publication décrit comment participer activement et effectivement à la normalisation internationale. Elle est le document de référence pour le renforcement de la participation et développe les informations de base données dans la brochure « ISO en pratique ».
 - Soutenir les parties prenantes – Diffuser les documents ISO auprès des comités miroirs nationaux, 2009. http://www.iso.org/iso/fr/publications_and_e-products/
- *Service automatisé qui permet aux membres de l'ISO de diffuser en quelques minutes tout type de documents des comités ISO auprès de leurs parties prenantes nationales. Cette brochure décrit le fonctionnement du service et ce que doivent faire les membres de l'ISO pour le mettre en œuvre au profit de leurs parties prenantes.* Secrétariat du Commonwealth et Centre du commerce international. Influencer et respecter les normes internationales : les défis pour les pays en développement, vol. 2, 2004. www.intracen.org/a-propos/e-boutique/
Aperçu des principaux organismes internationaux de normalisation et de leurs efforts pour encourager les pays en développement. Cette publication contient des études de cas portant sur certains pays et sur leurs démarches pour influencer et mettre en œuvre des normes internationales (Vol. 1 : Informations générales, études de cas et besoins d'assistance technique).

RÉFÉRENCES

Organisation mondiale du commerce. Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes. Annexe 3 à l'Accord sur les obstacles techniques au commerce. www.wto.org/french/docs_f/legal_f/17-tbt_f.htm

26. Qu'est-ce que la réglementation RoHS et quelles en sont les conséquences pour le commerce à l'exportation?

Ce chapitre traite de la Directive de l'Union européenne relative à la limitation des substances dangereuses (RoHS), à ses prescriptions, aux produits concernés et à sa mise en œuvre, et fournit aussi des informations sur la réglementation RoHS à travers le monde.

Directive de l'Union européenne relative à la limitation des substances dangereuses

La « [Directive 2002/95/CE](#) de l'Union européenne relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques » (Directive RoHS) est d'une importance capitale pour les fabricants et fournisseurs d'équipements. Son but est de réduire les substances dangereuses présentes dans la vie de tous les jours et qui peuvent se retrouver dans l'écosystème. En règle générale, le respect des mesures RoHS relève des fabricants européens d'équipements, des importateurs extracommunautaires d'équipements et même de ceux qui, au sein de l'UE, apposent leur marque sur des équipements qu'ils ne fabriquent pas. Même si la réglementation RoHS a pour objectif premier de limiter la teneur en plomb dans les produits, elle vise, en fait, à restreindre l'utilisation des six substances suivantes :

- Cadmium;
- Chrome hexavalent (aussi connu sous l'appellation de chrome VI ou Cr⁶⁺);
- Plomb;
- Mercure;
- Polybromobiphényles (PBB);
- Polybromodiphényléthers (PBDE).

Le cadmium est présent de manière naturelle dans le zinc. Si ce dernier n'est pas correctement raffiné, des cas de non-respect de la réglementation peuvent se produire. Le chrome hexavalent a un aspect huileux jaune/vert et est encore utilisé comme peinture anticorrosion pour pièces métalliques par de nombreux fabricants. Le PBB et le PBDE sont généralement utilisés comme retardateurs de flamme dans les plastiques.

Exigences de la réglementation RoHS et produits visés

La Directive RoHS s'applique aux équipements définis dans la « Directive [2002/96/CE](#) de l'UE relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ». La Directive DEEE vise à réduire les déchets provenant des équipements électriques et électroniques et à améliorer les performances environnementales de tous les acteurs concernés tout au long du cycle de vie des produits électriques et électroniques. Elle concerne les équipements électriques et électroniques suivants, utilisés par des consommateurs privés et pour des applications professionnelles :

- Gros et petits appareils ménagers;
- Équipements informatiques;
- Équipements de télécommunications (les équipements d'infrastructure font l'objet d'une exemption dans certains pays);
- Matériel grand public;
- Matériel d'éclairage;
- Outils électriques et électroniques;
- Jouets, équipements de loisir et de sport;
- Distributeurs automatiques.

Des concentrations maximales de 0,1% par poids de matériau homogène sont fixées pour toutes les substances sauf le cadmium, pour lequel la teneur maximale est de 0,01% du fait de sa plus grande toxicité. Ces limites ne s'appliquent pas seulement à l'ensemble du produit, mais à tout élément, tout

composant ou toute substance qui peut en être retiré comme, par exemple, la soudure utilisée sur une carte de circuits imprimés ou encore la gaine de protection isolante en plastique d'un câble. En fait, tout ce qui est utilisé dans la fabrication d'un produit doit être conforme à la Directive RoHS.

Les principales exemptions à la Directive RoHS concernent les piles et accumulateurs, malgré les concentrations élevées de substances qu'ils contiennent et qui devraient normalement entrer dans le champ d'application de la Directive. Les piles et accumulateurs acide-plomb, nickel-cadmium et au mercure sont des exemples principaux. Les installations industrielles et outils fixes sont aussi exemptés : dans ce cas, le respect de la Directive relève de la responsabilité de la société qui exploite l'usine.

Mise en œuvre de la réglementation

Les produits appartenant aux catégories concernées doivent être conformes à la Directive RoHS avant leur mise sur le marché. La législation des pays de l'UE peut varier quelque peu mais, en règle générale, le fabricant ou fournisseur/importateur doit :

- Veiller à ce que le produit mis sur le marché ne contienne pas de substances interdites à des concentrations supérieures à la limite maximale;
- Constituer une documentation technique qui montre que les produits respectent les prescriptions fixées. Des rapports d'essais en ce sens provenant d'un laboratoire compétent doivent en faire partie;
- Fournir à l'autorité de réglementation, si celle-ci le demande, la documentation technique dans un délai donné – habituellement un mois environ;
- Veiller à ce que la documentation technique soit conservée pendant au moins quatre ans après l'arrêt de la mise sur le marché du produit par le fabricant.

Même si la réglementation RoHS ne se résume pas à éliminer le recours au plomb de la production, l'un des principaux enjeux, pour les fabricants d'équipements électroniques, a été d'adopter des procédés de soudure n'utilisant pas de plomb afin de se mettre en conformité avec cette réglementation. La suppression du plomb dans les alliages de brasage oblige à utiliser des alliages différents, ce qui suppose un contrôle minutieux des procédés pour garantir les mêmes niveaux de fiabilité des soudures.

Réglementation RoHS à travers le monde

La réglementation RoHS est détaillée dans une Directive européenne. En raison de la taille du marché de l'UE, les pays qui exportent des produits vers ces pays sont tenus de respecter cette réglementation. C'est ce qui fait que son application est d'une portée beaucoup plus grande, car les fournisseurs des différents pays à travers le monde doivent en être au courant et doivent fabriquer leurs marchandises en respectant ces prescriptions. En conséquence, de nombreux pays sont en train d'adopter cette réglementation ou une législation et des normes qui s'en inspirent.

La Chine a introduit une législation similaire qui, avec ses normes, est qualifiée par beaucoup de « RoHS chinoise ». Une des principales différences entre les normes de l'Union européenne et celles de la Chine porte sur les produits visés par la réglementation. Dans l'Union européenne, tout produit est exclu s'il n'est pas expressément mentionné parmi les produits visés. En Chine, c'est l'inverse. C'est pourquoi la réglementation RoHS chinoise peut couvrir des produits exclus par l'Union européenne.

Aux États-Unis, l'État de Californie a adopté une législation RoHS entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2007 et fondée sur la Directive RoHS de l'UE. Au Japon, c'est une approche légèrement différente qui est suivie. Bien que ce pays ne se soit pas doté d'une législation RoHS, sa législation en matière de recyclage a poussé les fabricants à faire appel à des procédés écartant l'utilisation du plomb. En outre, un « bonus vert » intéressant a été instauré pour les fabricants qui privilégient une fabrication respectueuse de l'environnement que ces derniers peuvent revendiquer à des fins publicitaires ou comme argument de vente.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bureau national des mesures, Royaume-Uni
 - Site consacré à la réglementation RoHS : www.bis.gov.uk/nmo/enforcement/rohs-home
Informations portant sur la diligence raisonnable, l'application de la réglementation, l'arbre de décision, les exemptions RoHS et la conformité.
 - RoHS Guidance – Producer Support Booklet, 2010.
www.bis.gov.uk/assets/nmo/docs/rohs/support-literature/producer-support-booklet.pdf
 - <http://www.bis.gov.uk/assets/nmo/docs/rohs/support-literature/producer-support-booklet.pdf>
Cette brochure donne au producteur et/ou importateur des conseils sur la façon de respecter la législation RoHS.

RÉFÉRENCES

Agence européenne des produits chimiques (ECHA). <http://echa.europa.eu/fr/>

Informations sur la réglementation RoHS en Californie. www.dtsc.ca.gov/hazardouswaste/rohs.cfm

Informations sur la réglementation RoHS en Chine. www.chinarohs.com/faq.html

Informations sur la réglementation RoHS au Japon. www.rsjtechnical.com/WhatisJapanRoHS.htm

Union européenne. Directive 2002/96/CE, EUR-Lex.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:037:0024:0038:fr:PDF>

27. Qu'est-ce que la réglementation REACH et quelles en sont les conséquences pour le commerce à l'exportation?

Ce chapitre traite du règlement de la Communauté européenne concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), de ses exigences, des produits concernés, de sa mise en œuvre, des documents d'orientation et de la législation connexe relative à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage (CLP).¹

Enregistrement, évaluation, autorisation et restrictions des substances chimiques (REACH)

REACH est le règlement de la Communauté européenne concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances. Entré en vigueur le 1^{er} juin 2007 pour rationaliser et améliorer le cadre législatif morcelé de l'UE sur les produits chimiques, il remplace une quarantaine de textes législatifs existants. À cet égard, ce règlement constitue un changement bienvenu, même si les conséquences de REACH sur le commerce sont immenses.

REACH fait porter sur les fabricants la plus grande part de la responsabilité de la gestion des risques que peuvent présenter les substances chimiques pour la santé de la population et l'environnement, et exige de l'industrie qu'elle fournisse à ses utilisateurs des informations appropriées sur la sécurité. La réglementation prévoit dans le même temps la possibilité pour l'Union européenne de prendre des mesures supplémentaires concernant des substances extrêmement dangereuses quand une action complémentaire au niveau européen se révèle nécessaire. REACH a par ailleurs institué l'Agence européenne des produits chimiques (European Chemicals Agency, ECHA), laquelle joue un rôle central de coordination et de mise en œuvre dans l'ensemble du processus.

Exigences et produits visés par REACH

REACH s'applique en principe à toutes les substances chimiques : pas seulement celles utilisées dans les procédés industriels mais également celles rencontrées dans la vie de tous les jours, par exemple dans les produits de nettoyage, les peintures, les vêtements, les meubles ou les appareils électriques. Son application est par conséquent d'une portée considérable et une brève introduction telle que celle-ci ne saurait citer toutes les substances visées. Les fournisseurs doivent donc se procurer les informations relatives à leurs propres produits.

Il est possible de rechercher ces informations sur le site Web de l'ECHA, lequel dispose à cet effet d'un outil précieux appelé « Navigateur ». Il s'agit d'un outil interactif qui permet aux entreprises de trouver des réponses aux questions qu'elles se posent sur leur substance et de savoir très vite ce qu'elles doivent faire dans le cadre de REACH. Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, veuillez contacter votre point d'information national, votre organisme national de normalisation ou votre organisme de promotion commerciale pour solliciter de l'aide (voir la question 23).

D'autres législations réglementant les substances chimiques (concernant les produits cosmétiques ou les détergents, par exemple) ou des législations connexes (relatives à la santé et à la sécurité des travailleurs manipulant des substances chimiques, à la sécurité des produits ou aux produits de construction, par exemple) qui ne sont pas remplacées par REACH restent applicables. REACH a été élaboré de manière à éviter toute redondance ou tout conflit avec les autres législations sur les produits chimiques.

Le règlement a été mis en œuvre progressivement sur plusieurs années et continuera de l'être. Par exemple, le 30 novembre 2010 était la date limite pour l'enregistrement des substances bénéficiant d'un régime transitoire (c'est-à-dire celles qui étaient déjà fabriquées ou mises sur le marché avant l'entrée en vigueur du règlement) ayant été fabriquées ou fournies en quantités supérieures à 1000 tonnes par fabricant ou par entreprise par an. Le tonnage avait été fixé à au moins 1 tonne pour les substances carcinogènes, mutagènes ou reprotoxiques, et à 100 tonnes par an pour les substances très toxiques pour le milieu aquatique. Les prochaines échéances fixées dans le cadre de REACH sont le 31 mai 2013, pour des quantités de 100 tonnes ou plus par an, et le 31 mai 2018, pour des volumes égaux ou supérieurs à 1 tonne par an.

¹ Tiré de <http://echa.europa.eu/web/guest/support/guidance-on-reach-and-clp-implementation>.

Les substances qui ne sont pas soumises au système d'enregistrement en différentes phases ne bénéficient pas du régime transitoire accordé aux substances qui y sont soumises et doivent être enregistrées avant de pouvoir être fabriquées, importées ou mises sur le marché communautaire.

Mise en œuvre de REACH

Tous les fabricants et importateurs de produits chimiques sont tenus d'identifier et de gérer les risques associés aux substances qu'ils fabriquent et mettent sur le marché. Dans le cas de substances produites ou importées dans des quantités supérieures à une tonne par an et par entreprise, les fabricants et les importateurs devront prouver qu'ils ont respecté ces dispositions par le biais d'un dossier d'enregistrement soumis à l'ECHA.

Après réception du dossier d'enregistrement, l'Agence vérifie sa conformité avec le Règlement et examine les propositions d'essais afin de s'assurer que l'évaluation des substances chimiques ne donne pas lieu à des essais inutiles, en particulier sur des animaux. Le cas échéant, les autorités pourront également sélectionner certaines substances préoccupantes en vue d'une évaluation plus approfondie.

Les fabricants et importateurs doivent fournir aux utilisateurs en aval les informations en matière de risque dont ils ont besoin pour pouvoir utiliser la substance en toute sécurité. Cela doit se faire par le biais d'un système de classification et d'étiquetage et de fiches de données de sécurité, le cas échéant.

REACH prévoit également un système d'autorisation visant à assurer que les substances dites extrêmement préoccupantes soient contrôlées de manière adaptée et progressivement remplacées par des substances ou technologies plus sûres ou utilisées uniquement si la société en tire globalement avantage. Ces substances figurent par ordre de priorité sur la liste candidate publiée par l'ECHA sur son site Web et mise à jour tous les six mois. Une fois que ces substances y figurent, l'industrie doit soumettre des demandes d'autorisation à l'Agence pour pouvoir continuer à les utiliser. Par ailleurs, les autorités européennes peuvent imposer des restrictions en matière de fabrication, d'utilisation ou de commercialisation de substances entraînant un risque inacceptable pour la santé humaine ou l'environnement.

Certaines substances peuvent être exemptées de tout ou partie des obligations découlant de REACH. Des informations sur ces exemptions sont disponibles par le biais du Navigateur sur le site Web de l'ECHA. Il est vivement conseillé aux entreprises de recourir à cet outil pour vérifier si leur substance fait l'objet d'une exemption en vertu de REACH.

Documents d'orientation sur la mise en œuvre de REACH

Ces dernières années, des documents d'orientation ont été élaborés à l'intention de l'industrie et des autorités en vue d'assurer la bonne mise en œuvre de REACH. Ces guides ont été rédigés et discutés dans le cadre de projets menés par les services de la Commission européenne, avec la participation de l'industrie, des États membres et des organisations non gouvernementales. Les documents d'orientation finalisés sont disponibles sur le site Web de l'ECHA. Des services nationaux d'assistance technique ont également été mis en place dans chaque État membre de l'UE pour conseiller l'industrie sur les obligations qui lui incombent dans le cadre de REACH et la façon de les remplir, en particulier en ce qui concerne l'enregistrement.

Législation en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage (CLP)

Les règles relatives à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges énoncées dans le Règlement (CE) N° 1272/2008 constituent un texte législatif européen important et d'une grande portée dans le cadre de REACH. La réglementation oblige les fabricants et les importateurs de ces produits à soumettre à l'ECHA, par une opération appelée notification, un document contenant des informations en matière de classification et d'étiquetage. La procédure de notification CLP relative aux substances chimiques est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2010; celle relative aux mélanges entrera en vigueur le 1^{er} juin 2015.

Grâce à ces procédures, l'ECHA disposera d'un inventaire des classifications et des étiquetages qui remplacera, à terme, les trois listes anciennement établies par les autorités européennes. Si votre produit était classé dans l'une de ces trois listes, vous devez procéder à sa reclassification et à sa notification.

Une série de documents d'orientation CLP très complets a été publiée sur le site Web de l'ECHA.

Les fabricants et importateurs avaient jusqu'au 3 janvier 2011 pour informer l'ECHA de la classification des substances mises sur le marché et :

- Soumises à enregistrement dans le cadre de REACH (pour les substances qui devaient être enregistrées au plus tard le 30 novembre 2010, la notification faisait partie du dossier d'enregistrement);
- Classées comme dangereuses (indépendamment du volume);
- Inclues dans des mélanges à des concentrations supérieures à des limites qui nécessitent leur classification.

Il est important de noter que les substances et mélanges dont la commercialisation et l'utilisation sont régies par la Directive 98/8/CE (concernant les biocides) ou par la Directive 91/414/CEE (concernant les produits phytopharmaceutiques) sont également soumis au règlement CLP. Cela signifie qu'une substance au sens de ces directives ou un produit biocide ou pesticide (mélange) contenant une telle substance doivent également être étiquetés et classés en vertu du règlement CLP.

POUR EN SAVOIR PLUS

- ECHA. Navigateur. <http://echa.europa.eu/fr/web/guest/support/guidance-on-reach-and-clp-implementation>
Outil qui permet de savoir si un produit entre dans le champ d'application des règlements REACH et CLP et qui aide les fabricants, les importateurs, les utilisateurs en aval, les distributeurs de substances chimiques ainsi que les producteurs et importateurs d'articles à déterminer les obligations qui leur incombent au titre de REACH.
- Commission européenne. Site Web « Entreprises et industrie » consacré à REACH. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/chemicals/reach/index_fr.htm
Offre des informations sur REACH, son fonctionnement, l'enregistrement, l'évaluation, l'autorisation, les restrictions, la mise en application ainsi que des informations sur le règlement CLP, son fonctionnement, les préparations dangereuses, les fiches de données de sécurité et les bonnes pratiques de laboratoire.

RÉFÉRENCES

Agence européenne des produits chimiques (ECHA). <http://echa.europa.eu/fr/home>

Règlement (CE) N° 1272/2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:353:0001:1355:fr:PDF>

28. Quelles sont les prescriptions en matière de conditionnement applicables à mes produits?

Les prescriptions en matière de conditionnement sont un sujet complexe. En règle générale, celles-ci doivent être abordées sous l'angle de la commercialisation et dans une perspective de réglementation lorsqu'il est question de métrologie légale, d'intégrité du conditionnement et d'impact des matériaux d'emballage sur l'environnement.

Il importe de prêter une attention toute particulière à ce domaine. Les prescriptions obligatoires doivent être respectées, car des exportations non conformes peuvent se voir refuser l'entrée sur le territoire du pays de destination, parfois même pendant le trajet y conduisant. Il est arrivé que des marchandises soient renvoyées vers le pays d'origine, entraînant d'énormes pertes financières pour l'exportateur.

Ce chapitre traite des prescriptions en matière de commercialisation et de métrologie commerciale, de l'intégrité du conditionnement et des préoccupations environnementales qui doivent retenir votre attention. Y sont également présentées quelques normes d'emballage à envisager, éventuellement, en fonction de votre type d'activité et de la destination de vos produits.

Prescriptions en matière de commercialisation

En elle-même, la conception ou l'apparence du conditionnement joue un rôle important dans le succès de la commercialisation d'un produit. L'emballage est la première chose que voit un client potentiel. Si vous voulez attirer son attention et faire en sorte qu'il s'intéresse à votre produit plutôt qu'aux autres, il est essentiel que sa conception soit aboutie. Souvent, cela signifie que vous devez laisser ce soin à un créateur spécialisé. À cet égard, des instituts de conditionnement et de nombreux organismes de promotion commerciale peuvent vous venir en aide. Certains offrent même des services de conception destinés aux PME. Il serait donc bon de contacter ceux de votre pays. En outre, les grands distributeurs ont fréquemment, en matière de conditionnement et d'étiquetage, des exigences très spécifiques, qu'en tant que fournisseur, vous êtes tenu de respecter.

Prescriptions en matière de métrologie commerciale

En ce qui concerne les emballages, dans divers pays, il existe un assez grand nombre de prescriptions obligatoires liées à des questions de métrologie. La plupart des pays ont élaboré des prescriptions en matière de métrologie légale ou commerciale (parfois appelées «exigences de poids et de mesure») applicables aux marchandises préemballées. Celles-ci portent non seulement sur le poids, le volume et d'autres critères de mesure, mais aussi sur le conditionnement lui-même, en précisant, par exemple, le volume maximal que peut occuper l'intérieur d'un emballage hors produit.

Ces prescriptions sont généralement élaborées sur la base des recommandations de l'Organisation internationale de métrologie légale (OIML), qui peuvent être téléchargées gratuitement sur le site Web de l'OIML. Il serait toutefois prudent d'obtenir les informations appropriées auprès du pays dans lequel vous souhaitez exporter (voir la question 23), car nombreux sont les pays qui modifient légèrement les recommandations de l'OIML pour se conformer aux pratiques et usages locaux. Votre service national de métrologie légale ou commerciale peut aussi vous fournir des informations sur les prescriptions en vigueur sur les principaux marchés étrangers.

Intégrité du conditionnement et préoccupations environnementales

Si des règlements techniques ou des mesures SPS s'appliquent à un produit agricole ou à un produit donné, ceux-ci incluent souvent des prescriptions en matière de conditionnement. Il vous faudra les étudier attentivement et vous y conformer sans restriction.

En outre, de nombreux pays imposent des prescriptions générales en matière de conditionnement afin de garantir la préservation de l'intégrité du conditionnement durant le transport et réglementent l'impact environnemental de celui-ci lors de son élimination.

Vous trouverez ci-dessous des informations sur les normes de conditionnement de l'Union européenne ainsi que des exemples de normes élaborées par différentes organisations en matière de conditionnement et de transport de marchandises dangereuses.

Union européenne

En matière de réglementation, l'Union européenne a promulgué, le 20 décembre 1994, la « Directive d'application obligatoire [94/62/CE](#) relative aux emballages et déchets d'emballages » (avec actes modificatifs) et a publié des normes européennes harmonisées (EN 13427 – EN 13432) qui sont « réputées satisfaire » aux normes sur lesquelles s'appuie la mise en œuvre de la Directive. Ces prescriptions visent non seulement les bouteilles, sacs plastiques ou boîtes qui renferment le produit mais s'étendent aussi aux cartons utilisés pour le conditionnement en vrac, aux palettes en bois sur lesquelles ceux-ci sont empilés et aux protections en plastique qui recouvrent souvent l'ensemble. Certaines colles utilisées auparavant dans la fabrication des boîtes ont été interdites, tout comme le plomb dans les encres d'imprimerie. Le bois utilisé pour les palettes doit par ailleurs subir un traitement approprié afin d'éviter l'introduction par inadvertance de vers ou d'autres parasites dans l'écosystème du pays importateur (mesure SPS – voir la question 19).

Le système « Point vert » (voir aussi la question 78) entre dans le champ d'application de la Directive relative aux emballages et déchets d'emballages et a force exécutoire pour toutes les entreprises utilisant des emballages pour leurs produits. Ce système impose aux fabricants de participer aux coûts occasionnés par le recyclage et la valorisation des emballages par le biais d'une redevance « Point vert » et par l'imposition d'autres redevances. En vertu de la Directive, une entreprise qui ne participe pas au système « Point vert » doit récupérer elle-même les emballages recyclables, même si cela est presque toujours impossible pour des produits de masse et n'est viable que pour des producteurs produisant en faible quantité. Les autorités de réglementation du pays concerné sont habilitées à infliger des amendes aux entreprises en infraction, malgré des divergences d'un pays à l'autre dans la mise en application de la Directive. Depuis son introduction en Europe, le système a été mis en place dans 23 pays européens.

Conditionnement et transport de marchandises dangereuses

- **Transport aérien**

Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses. Organisation de l'aviation civile internationale. Unité de vente de documents, Montréal, Canada. www.icao.int/icao/en/m_publications.html

Réglementation IATA pour le transport des marchandises dangereuses. Association internationale du transport aérien. www.iata.org/ps/publications/dgr/Pages/index.aspx

- **Europe**

Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR) et Protocole de signature. ISBN 92-1-239104-4 (Vol. 1) et ISBN 92-1-239105-2 (Vol. 2). Commission économique pour l'Europe (CEE). info.ece@unece.org

- **Transport maritime**

Code maritime international des marchandises dangereuses. ISBN 92-801-1465-4. Organisation maritime internationale. Service des publications de l'OMI. www.imo.org/safety/mainframe.asp?topic_id=158

- **Nations Unies**

Recommandations relatives au transport des marchandises dangereuses : Règlement type. ISBN 92-1-239103-6. Nations Unies. Service des publications des Nations Unies, Palais des Nations, Genève 10, CH-1211, Suisse. Tél : +41 22 917 2613, Fax : +41 22 917 0027, E-mail : unpublic@unog.ch, Internet : www.unog.ch

POUR EN SAVOIR PLUS

- EN 13427:2004, Emballage – Exigences relatives à l'utilisation des normes européennes dans le domaine de l'emballage et déchets d'emballages. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx
Disponible auprès des organismes nationaux de normalisation des États membres de l'UE ou auprès de votre propre organisme national de normalisation.
- EN 13428:2004, Emballage – Exigences spécifiques à la fabrication et à la composition – Prévention par la réduction à la source. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx
Disponible auprès des organismes nationaux de normalisation des États membres de l'UE ou auprès de votre propre organisme national de normalisation.
- EN 13429:2004: Emballage – Réutilisation. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx
Disponible auprès des organismes nationaux de normalisation des États membres de l'UE ou auprès de votre propre organisme national de normalisation.
- EN 13430:2004, Emballage – Exigences relatives aux emballages valorisables par recyclage matière. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx
Disponible auprès des organismes nationaux de normalisation des États membres de l'UE ou auprès de votre propre organisme national de normalisation.
- EN 13431:2004, Emballage – Exigences relatives aux emballages valorisables énergétiquement, incluant la spécification d'une valeur calorifique inférieure minimale. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx
Disponible auprès des organismes nationaux de normalisation des États membres de l'UE ou auprès de votre propre organisme national de normalisation.
- EN 13432:2000, Emballage – Exigences relatives aux emballages valorisables par compostage et biodégradation – Programme d'essais et critères d'évaluation de l'acceptation finale des emballages. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx
Disponible auprès des organismes nationaux de normalisation des États membres de l'UE ou auprès de votre propre organisme national de normalisation.
- Centre pour le commerce international. Page Web consacrée au conditionnement à l'exportation. www.tradeforum.org/ITCs-Export-Packaging-Bulletins/
Page Web sur lequel figurent plusieurs documents sur l'emballage téléchargeables gratuitement, des liens vers la réglementation de différents pays en matière de marquage et d'étiquetage, et des références en matière d'environnement pour divers produits.

RÉFÉRENCES

- Directive 94 /62 /CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 1994 relative aux emballages et aux déchets d'emballages. EUR-Lex, Union européenne. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994L0062:FR:HTML>
- Green Dot. Wikipedia. http://fr.wikipedia.org/wiki/Point_vert
- Association internationale du transport aérien (IATA). Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses. www.iata.org/ps/publications/dgr/Pages/index.aspx
- Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). www.icao.int/publications/Pages/FR/catalogue_FR.aspx
- Code maritime international des marchandises dangereuses. Organisation maritime internationale, 2009. www.imo.org/safety/mainframe.asp?topic_id=158
- Organisation internationale de métrologie légale (OIML). www.oiml.org
- Nations Unies
- Recommandations relatives au transport des marchandises dangereuses, Règlement type. 2009. http://www.unece.org/fr/trans/danger/publi/unrec/rev16/16files_f.html
 - Recommandations relatives au transport des marchandises dangereuses : Règlement type, ISBN 92-1-239103-6. Nations Unies. Service des publications. www.unog.ch

SYSTÈMES DE MANAGEMENT

A. SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

29. Qu'est-ce que la famille de normes ISO 9000? Ces normes sont-elles très utilisées? Facilitent-elles le commerce à l'exportation?

Contexte

En 1987, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a élaboré et publié les normes ISO 9001, 9002 et 9003 ainsi que d'autres lignes directrices connexes sur les normes internationales. C'est ce qui a donné lieu à la désormais populaire « famille ISO 9000 ». La première révision des normes ISO 9001, 9002 et 9003, effectuée en 1994, n'a pas modifié la structure des normes. La deuxième grande révision a eu lieu en 2000; après cela, ISO 9001, 9002 et 9003 ont été remplacées par une norme unique, « ISO 9001:2000 – Système de management de la qualité – Exigences », elle-même révisée en 2008 pour devenir ISO 9001:2008. Les deux versions de la norme ISO 9001, 2000 et 2008, préconisent l'adoption de l'approche processus.

La famille ISO 9000

Les normes de la famille ISO 9000 représentent un consensus international sur les bonnes pratiques du management de la qualité. La famille se compose des normes et lignes directrices relatives aux systèmes de management de la qualité et des normes de soutien associées. La famille ISO 9000 est composée des quatre normes principales ci-après :

Les normes ISO et leur teneur

Norme	Teneur
ISO 9000:2005	Précise les principes, concepts fondamentaux et termes utilisés dans la famille ISO 9000.
ISO 9001:2008	Définit les exigences relatives au système de management de la qualité, dont l'objectif est de permettre à l'organisation de satisfaire ses clients de manière continue. C'est la seule norme de la famille ISO 9001 qui peut être utilisée à des fins de certification.
ISO 9004:2009	Établit des lignes directrices sur la manière dont une organisation peut parvenir à des performances durables grâce à l'application de principes de management de la qualité.
ISO 19011:2011	Fournit des orientations sur les principes d'audit, la gestion des programmes d'audit, l'audit des systèmes de management de la qualité et des systèmes environnementaux ainsi que sur les qualifications des personnes menant ces audits.

Source : S.C. Arora, Inde.

L'adoption des normes ISO, y compris celles de la famille ISO 9000, est volontaire. De nombreux pays ont adopté telles quelles les normes de la famille ISO 9000, dont ils ont aussi repris le système de numérotation pour leurs normes nationales. Ainsi, au Royaume-Uni, ISO 9001 est désignée par l'appellation BS EN ISO 9001:2008, BS étant l'abréviation de British Standard (norme britannique) et EN de European Norm (norme européenne). Au Sri Lanka, ISO 9001 a pris le nom de SLS ISO 9001:2008, SLS signifiant Sri Lankan Standard (norme sri-lankaise). Les normes ISO peuvent être achetées (en version papier ou version électronique) à la boutique en ligne de l'ISO. Le bureau des normes de votre pays peut aussi vendre les publications de l'ISO ainsi que la version nationale de ces normes qui a été adoptée (la version nationale sera sans doute moins onéreuse).

ISO 9001

ISO 9001 concerne tous les secteurs de l'industrie, y compris le secteur manufacturier et les services, quelle que soit la taille de l'organisation. Il ne s'agit pas d'une norme visant un produit mais d'une norme relative aux systèmes de management pour un organisme qui doit prouver sa capacité à fournir en tout temps des produits ou des services qui respectent les exigences des consommateurs et les prescriptions réglementaires. ISO 9001 établit ce qui doit être fait par une organisation mais n'indique pas comment procéder, ce qui vous laisse beaucoup de latitude dans la gestion de votre entreprise.

En outre, ISO 9001 ne fixe pas un niveau donné de qualité. C'est à vous et à vos clients qu'incombe cette tâche. La norme est là pour vous aider à atteindre le niveau de qualité que vous souhaitez obtenir. Ainsi, si votre objectif est de satisfaire vos engagements de livraison dans 99% des cas, le système vous aidera à y parvenir.

Tant au niveau national qu'international, la certification² ISO 9001 par des organismes de certification accrédités a été largement acceptée. Au 31 décembre 2009, 1 064 785 certificats ISO 9001 avaient été délivrés dans 178 pays. La part la plus importante revient à l'Europe (47%), suivie de l'Extrême-Orient (37,4%), de l'Afrique et de l'Asie de l'Ouest (7,3%), de l'Amérique centrale et du Sud (3,4%), et enfin de l'Australie et la Nouvelle-Zélande (1,0%)³.

ISO 9001 et le commerce d'exportation

La famille ISO 9000 devient de plus en plus un symbole de qualité tant dans le secteur manufacturier que dans celui des services. Elle fidélise le client, car sa mise en œuvre permet de répondre régulièrement à ses besoins et attentes; de ce fait, les clients ont peu ou pas de raisons de se plaindre. De plus en plus de petites et moyennes entreprises choisissent d'adopter la famille des normes ISO 9000, souvent pour répondre à une attente de la clientèle. L'adoption des normes ISO peut aussi faire l'objet d'une publicité pour accéder aux marchés à l'étranger, les acheteurs étrangers accordant souvent une grande importance à ces normes.

Documents d'information

Outre les normes internationales mentionnées ci-dessus, il existe un certain nombre de normes directrices et de documents d'information pour aider à mettre en œuvre et à améliorer votre système de management de la qualité. Vous trouverez la liste de ces documents ci-après.

Tout comme les normes ISO, ces documents peuvent être achetés sur le site Web de l'ISO ou auprès de votre organisme national de normalisation.

Normes directrices	Documents d'information
ISO 10001, Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes	*ISO 9001 Qu'en attendre dans les chaînes d'approvisionnement? http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/more_resources_9000/iso_9000
ISO 10002:2004, Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes	*Les normes de la famille ISO 9000 – Choisir et appliquer http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/more_resources_9000/iso_9000
ISO 10003:2007, Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes	*Principes de management de la qualité http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/more_resources_9000/iso_9000

² Dans certains pays on utilise le terme « enregistrement » au lieu de « certification » pour la certification des systèmes de management.

³ <http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref1363>

Normes directrices	Documents d'information
ISO/DIS 10004, Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage	*La publicité pour votre certification ISO 9001:2008 ou ISO 14001:2004 http://www.iso.org/iso/fr/publicizing_iso9001_iso14001_certification_2010.pdf
ISO 10005:2005, Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour les plans qualité	**ISO 9001 pour les PME – Comment procéder – Recommandations de l'ISO/TC 176 http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref1329
ISO 10006, Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets	**The integrated use of management system standards. 2008. http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref1144
ISO 10007:2003, Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour la gestion de la configuration	*1 Module d'introduction et de soutien : Guide des « processus externalisés » *2 Dossier d'introduction et de soutien : Guide sur les exigences de documentation d'ISO 9001:2008
ISO/TR10013:2001, Lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité	*3 Dossier d'introduction et de soutien : Guide sur le concept et l'utilisation de l'approche processus pour les systèmes de management
ISO 10014:2006, Management de la qualité – Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques	*4 Dossier d'introduction et de soutien – Guide sur la terminologie utilisée dans ISO 9001 et ISO 9004
ISO 10015:1999, Management de la qualité – Lignes directrices pour la formation	
ISO/TR 10017:2003, Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001:2000	
ISO/DIS 10018, Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel	
ISO 10019:2005, Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services	
ISO/IEC 90003:2004, Ingénierie du logiciel – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2000 aux logiciels informatiques	

* Ces documents peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web de l'ISO
http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/certification.htm

** Ces documents peuvent être achetés auprès de l'ISO.

*1 Peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante :
http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000

*2 Peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante :
http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000

*3 Peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante :
http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000

*4 Peut être téléchargé gratuitement à l'adresse suivante :
http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 9001 pour les PME – Comment procéder. Recommandations de l'ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse suivante : www.iso.org).

Ce manuel vise à aider les petites entreprises à élaborer et mettre en œuvre un système de management de la qualité fondé sur la norme ISO 9001:2008. Il propose des conseils pratiques sur les différentes solutions qui s'offrent pour instaurer un système de management de la qualité dans votre organisme ou mettre à jour un système existant.

- Grajek, Michal. ISO 9000: New Form of Protectionism or Common Language in International Trade? ESMT European School of Management and Technology. <http://www.etsg.org/ETSG2007/papers/grajek.pdf>

Passé en revue la littérature consacrée au rôle des réseaux dans la réduction des coûts de l'information liée au commerce international.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- Catalogue de l'ISO. <http://www.iso.org/iso/fr/>
- ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse suivante : www.iso.org).
- Étude ISO des certifications – 2009. <http://www.iso.org/iso/fr/iso/survey2009.pdf>

30. Quelles sont les versions sectorielles de la norme ISO 9001?

ISO/TC 176, le comité technique chargé de développer la famille de normes ISO 9000, a estimé que la norme ISO 9001, de nature générale, pouvait s'appliquer à tous les secteurs de l'industrie : matériel, matériaux transformés, services et logiciels, notamment. Toutefois, certains secteurs, comme l'industrie automobile, les télécommunications, l'industrie aérospatiale, les dispositifs médicaux, le pétrole et le gaz ou les technologies de l'information, avaient besoin d'exigences spécifiques en matière de systèmes de management de la qualité pour venir compléter celles contenues dans la norme ISO 9001. C'est pourquoi des normes relatives au système de management de la qualité ont été élaborées pour certains secteurs, à la fois par l'ISO et par des groupements industriels, comme nous allons le voir ci-après.

Normes sectorielles publiées par l'ISO

1. Industrie automobile

ISO/TS 16949:2009 – Systèmes de management de la qualité – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile

Cette spécification technique a été élaborée dans un premier temps en 1999 par le Groupe d'étude international de l'industrie automobile (IATF), composé des représentants de neuf grands constructeurs nord-américains et européens et de représentants du comité technique ISO/TC 176. Dans sa dernière version, ISO/TS 16949:2009 reprend les exigences d'ISO 9001:2008 (dans des encadrés) et inclut (à l'extérieur des encadrés) des exigences supplémentaires détaillées propres au secteur relatives aux compétences, à la sensibilisation et à la formation des employés, à la conception et au développement, à la fourniture de produits et de services, aux dispositifs de surveillance et de mesure, aux mesures, à l'analyse et à l'amélioration. Un programme mondial de certification commun pour cette spécification technique (autre que celui utilisé pour ISO 9001) a été élaboré par l'IATF afin de certifier les fournisseurs automobiles.

2. Dispositifs médicaux

ISO 13485:2003 – Dispositifs médicaux – Systèmes de management de la qualité – Exigences à des fins réglementaires

Cette norme est fondée sur des exigences réglementaires mondialement acceptées visant les dispositifs médicaux ainsi que sur les exigences visant les systèmes de management de la qualité contenues dans ISO 9001. Elle est destinée à être utilisée par les organismes s'intéressant à la conception, la production, l'installation et l'entretien de dispositifs médicaux ainsi qu'aux services associés. Un rapport technique contenant des directives pour l'application d'ISO 13485 a aussi été publié par l'ISO sous la cote ISO/TR 14969.

3. Articles de conditionnement primaire pour médicaments

ISO 15378:2011 – Articles de conditionnement primaire pour médicaments – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 prenant en considération les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF)

Cette norme internationale énonce les exigences d'un système de management de la qualité lorsqu'un organisme doit démontrer son aptitude à fournir des articles de conditionnement primaire pour médicaments, conformes de manière cohérente aux exigences des clients, y compris les exigences réglementaires et les normes internationales applicables aux articles de conditionnement primaire. C'est une norme d'application destinée à la conception, à la fabrication et à la fourniture des articles de conditionnement primaire pour médicaments. Elle peut également servir à des fins de certification.

4. Industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel

ISO/TS 29001:2010 – 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 de services

Cette spécification technique définit le système de management de la qualité applicable aux organismes de fourniture de produits et de services des industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel. Elle vise à assurer la sécurité et la fiabilité des équipements et des services tout au long de la chaîne d'approvisionnement des produits pétrochimiques, du pétrole et du gaz. Son usage est destiné aux fabricants, aux acheteurs et aux fournisseurs de services, d'équipements et de matériel nécessaires à ces industries.

Toutes les normes mentionnées ci-dessus sont pleinement compatibles avec ISO 9001:2008 (celles compatibles avec ISO 9001:2000 sont en cours de révision en vue de leur harmonisation avec ISO 9001:2008). Loin d'assouplir ou de modifier les exigences de la norme générale ISO 9001, elles ont ajouté certaines exigences, lignes directrices et précisions propre au secteur concerné.

Il est possible d'obtenir une certification pour toutes ces normes auprès d'organismes de certification accrédités. Fin 2009, un total de 41 240 certificats de conformité avaient été délivrés pour ISO/TS 16949 et 16 424 pour ISO 13485. Des informations complémentaires sur les programmes de certification qui existent pour ces normes peuvent être obtenues auprès des organismes de certification ou de leur site Web⁴.

Normes d'orientation propres à un secteur et IWA publiés par l'ISO

Outre les normes sectorielles, qui peuvent être utilisées aussi à des fins de certification, l'ISO a élaboré les normes d'orientation et les accords internationaux d'atelier (IWA) (documents de l'ISO produits par des réunions d'atelier au lieu de l'être par la filière d'un comité technique) suivants :

1. *ISO/CEI 90003:2004 – Ingénierie du logiciel – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2000 aux logiciels informatiques*

Cette norme fournit aux organismes des indications sur l'application de l'ISO 9001:2000 pour l'acquisition, la fourniture, le développement, l'exploitation et la maintenance des logiciels et des services de support associés. (Cette norme fait l'objet d'une révision destinée à la rendre conforme à la norme ISO 9001:2008)

2. *ISO 16106:2006 – Emballage – Emballages de transport pour marchandises dangereuses – Emballages pour marchandises dangereuses, grands récipients vrac (GRV) et grands emballages – Directives pour l'application de l'ISO 9001*

Cette norme fournit des indications sur les dispositions relatives à la gestion de la qualité applicables à la production, à la mesure et à la surveillance du modèle type approuvé pour les emballages pour marchandises dangereuses, les grands récipients en vrac (GRV) et les grands emballages.

3. *ISO 22006:2009 – Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production des récoltes*

Cette norme fournit des indications sur l'utilisation et l'application de l'ISO 9001:2008 pour la mise en œuvre et la gestion d'un système de management de la qualité par un organisme qui produit des récoltes. Elle aide à comprendre le langage utilisé par la norme ISO 9001:2008 pour les applications liées à la production de récoltes.

⁴ <http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref1363>

4. *IWA 1:2005 – Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'amélioration des procédés dans les organisations des services de santé*

Cet accord international d'atelier fournit des indications à toute organisation des services de santé qui s'occupe de gestion, de fourniture ou d'administration de produits ou de services de santé, y compris la formation et/ou la recherche, tout au long de la vie, quelles qu'en soient la nature et la taille et quels que soient le produit ou le service fournis.

5. *IWA 2:2007 – Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2000 dans l'éducation*

Cet accord international d'atelier énonce des lignes directrices destinées à aider les organismes qui fournissent des produits éducatifs de toute nature à mettre en œuvre un système de management de la qualité efficace qui réponde aux exigences de l'ISO 9001:2000.

6. *IWA 4:2009 – Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2008 à la collectivité locale*

Cet accord international d'atelier propose aux collectivités locales des orientations pour l'application volontaire et intégrale de l'ISO 9001:2008. Il aide les collectivités locales à garantir des conditions minimales de fiabilité des procédés nécessaires à la fourniture à leurs citoyens des services dont ils ont besoin, et ce de manière cohérente et fiable.

Les normes directrices et accords internationaux d'atelier mentionnés ci-dessus ne complètent ni ne modifient en aucune manière les exigences de l'ISO 9001:2000 ou de l'ISO 9001:2008 et leur usage n'est pas destiné à des contrats d'évaluation de la conformité ou à des fins de certification. Ils constituent cependant des aides pour les organismes souhaitant mettre en place un système de management de la qualité tel que prévu par l'ISO 9001 pour les produits et services susmentionnés, ce qui permettra ensuite d'obtenir une certification ISO 9001.

Normes sectorielles élaborées par d'autres organisations

1. *Industrie des télécommunications: TL 9000*

TL 9000 est un ensemble d'exigences pour les systèmes de management de la qualité spécifiques aux télécommunications, publié par le Forum QuEST (The Quality Excellence for Suppliers of Telecommunications). Ce Forum propose à ses membres une série de documents de base axés sur les résultats et servant à déterminer quel est le «premier de classe» dans chaque catégorie de produits ou de services proposée par les fournisseurs.

2. *Industrie aérospatiale: AS 9100*

La norme AS 9100 a été élaborée par le *International Aerospace Quality Group* (IAQG) à l'intention des industries aéronautique, aérospatiale et de la défense. Elle s'applique tout au long de la chaîne d'approvisionnement de ces industries, y compris aux organismes de services après-vente et de maintenance. Cette norme est fondée sur la norme ISO 9001:2008 et comporte des exigences supplémentaires visant les industries précitées.

3. *Technologies de l'information: TickIT.*

TickIT est un guide pour les systèmes de qualité de logiciels. Il a été conçu par les industries britannique et suédoise des logiciels pour une utilisation dans des domaines tels que la production de logiciels et les services. Il ne peut être utilisé que de pair avec ISO 9001. TickIT couvre l'évaluation et la certification du système de management de la qualité de l'aspect logiciel d'un organisme selon ISO 9001.

Il est aussi possible d'obtenir une certification pour toutes ces normes auprès d'organismes de certification accrédités.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation. Quality Management Systems: Advice from ISO/TC 176 for Sector-specific applications. http://www.tc176.org/PDF/news/2006/2006_1.pdf

Présentation PowerPoint consacrée au domaine des travaux de l'ISO/TC 176 et aux normes relatives à un système de management de la qualité; aux politiques et directives sectorielles de l'ISO, à ses documents d'orientation sectoriels concernant les systèmes de management de la qualité, à l'évaluation des besoins par secteur et au soutien technique qu'offre l'ISO/TC 176.

RÉFÉRENCES

Hoyle, D. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd. 2009. Publication payante de Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX28DP, Royaume-Uni. ISBN 978-1-85617-684-2. Peut aussi être obtenue à l'adresse suivante : www.amazon.com

International Aerospace Quality Group (IAQG). Informations sur la norme AS 9100. www.iaqg.sae.org

ISO/TC 176 N881R3 'List of ISO 9001 Sector Applications' établie par l'ISO/TC 176, Management et assurance de la qualité. Cette liste est régulièrement mise à jour par l'ISO/TC 176, au fur et à mesure qu'il parvient à se procurer les informations nécessaires. www.tc176.org/pdf/N881R3SectorSpecificDocumentationList2008_06.pdf

Organisation internationale de normalisation

- Étude ISO des certifications – 2009. <http://www.iso.org/iso/fr/iso/survey2009.pdf>
- ISO/TS 16949:2009, Systèmes de management de la qualité – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO 13485:2003, Dispositifs médicaux – Systèmes de management de la qualité – Exigences à des fins réglementaires. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO 15378:2011, Articles de conditionnement primaire pour médicaments – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 prenant en considération les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF). Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO/TS 29001:2010, 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 de services. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

QuEST Forum. Informations sur la norme TL 9000. www.questforum.org

TickIT : Informations sur TickIT. <http://www.bsigroup.com>

31. Quels sont les coûts et les avantages de l'obtention d'une certification ISO 9001?

Il n'y a pas de réponse type à cette question fréquente, dans la mesure où le coût de la certification ISO 9001 dépend de plusieurs facteurs, par exemple le temps qu'il faut pour élaborer un système de management de la qualité, le nombre de membres du personnel impliqués ou le recours ou non aux services d'un consultant externe. Dans cette perspective, la présente section ne se penche que sur les principales catégories de coûts, dont elle énumère les éléments essentiels. Celles-ci incluent le coût de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un système de management de la qualité, le coût afférent à son maintien et le coût de la certification initiale et de son maintien.

Coût de la mise en place et de l'application du système de management de la qualité

- Formation d'un ou deux cadres de votre entreprise aux exigences ISO 9001 et à la documentation relative aux systèmes de management de la qualité dont votre organisme a besoin dispensée par un formateur externe (venant de préférence d'une association professionnelle ou d'une chambre d'industrie).
- Évaluation des pratiques de maîtrise de la qualité existantes et mise au point de nouveaux équipements d'essais des procédés, selon les besoins.
- Réorganisation de l'environnement de travail, de l'équipement, des machines, des services essentiels, des services de soutien, etc., selon les besoins. Il peut par exemple être nécessaire d'acquérir de nouveaux dispositifs d'essais afin d'effectuer régulièrement des essais sur le produit au cours de la production et avant sa mise à la disposition du client.
- Examen et, au besoin, modification de l'éclairage, de la ventilation, des réglages de température, d'humidité, de bruit et de vibrations ainsi que des pratiques en matière d'hygiène.
- Révision et, au besoin, restructuration des procédures applicables à la manutention et au stockage adaptés et sûrs des matières premières, des semi-produits et des produits finis. (A ce stade, il peut s'avérer nécessaire de mettre en œuvre les bonnes pratiques de gestion courante ou les 5S japonais (voir la question 10).)
- Révision des procédures et pratiques courantes et établissement de la liste des nouvelles procédures, des listes de contrôle et des dossiers à préparer.
- Élaboration des documents relatifs au système de management de la qualité (visant la politique qualité, les objectifs qualité, le manuel qualité, les procédures, les plans qualité, les spécifications et les schémas ou les formulaires types pour la gestion des dossiers, par exemple).
- Formation visant à sensibiliser toutes les personnes ayant un rôle à jouer ou des responsabilités à assumer dans la mise en œuvre du système de management de la qualité.
- Frais divers, entre autres de traitement de texte, d'articles de bureau et autres fournitures nécessaires à la préparation des manuels et des procédures.

Coût du maintien du système de management de la qualité

- Vérification périodique de l'état des instruments de mesure en vue de leur réparation, de leur entretien et de leur étalonnage.
- Formation de certains cadres de l'entreprise à la réalisation d'audits internes périodiques.
- Réalisation d'audits internes périodiques du système de management de la qualité, de mesures correctives et de revues de direction.
- Réorientation, sensibilisation et formation des employés afin qu'ils soient au fait des modifications et de l'amélioration continue du système de management de la qualité et d'autres questions connexes.

De nombreuses activités, parmi celles mentionnées ci-dessus, peuvent être exécutées par vos employés après qu'ils auront étudié ISO 9001 et les lignes directrices et brochures publiées par l'ISO (voir la question 29). Vos employés déployant des efforts d'auto-formation et de réalisation de ces activités, cela ne représente pas un coût direct mais des coûts indirects. Pour compléter leurs connaissances, vous pourriez demander à un ou deux d'entre eux de suivre une courte formation sur la mise en œuvre d'ISO 9001. Une autre solution consiste à externaliser certaines des activités précitées en faisant appel à des consultants ou à des experts reconnus.

Coût de la certification initiale et coûts induits par le maintien de cette certification

- Frais d'enregistrement ou de certification à payer à l'organisme de certification retenu pour une durée de trois ans.
- Honoraires pour un audit de certification en deux temps mené par les auditeurs de l'organisme de certification.
- Honoraires pour les audits périodiques de surveillance menés par les auditeurs de l'organisme de certification.
- Frais de déplacement, de séjour et d'hébergement de l'auditeur ou des auditeurs de l'organisme de certification au titre des audits précités.

À ce stade, il est utile de préciser que la certification ISO 9001 n'est pas une étape obligatoire de la mise en œuvre d'un système de management de la qualité. Avant d'engager ce type de dépenses, votre direction doit examiner s'il est pertinent, pour des raisons stratégiques ou autres, de mettre en œuvre ISO 9001 et de procéder à la certification y afférente.

Avantages d'une certification ISO 9001

Si vous mettez en place et maintenez correctement à jour le système de management de la qualité, vous en tirerez de nombreux avantages. En voici quelques-uns :

- La qualité deviendra l'affaire de tous au lieu d'être uniquement du ressort du personnel de la maîtrise de la qualité ou du gestionnaire responsable.
- Le système de management de la qualité vous permettra de documenter l'expérience de l'entreprise de manière structurée (manuel qualité, procédures, instructions, etc.).
- Vous ferez des économies, puisque les coûts liés au retraitement, à la reprise, aux inspections répétées et au remplacement des produits, les pénalités dues aux retards de livraison, les renvois et les plaintes de clients ainsi que les réclamations au titre de la garantie diminueront progressivement.
- Dans la mesure où leurs besoins et leurs attentes seront toujours satisfaits, vous pourrez fidéliser vos clients, ce qui élargira les débouchés de l'entreprise.
- Vous pourrez utiliser ISO 9001 comme argument publicitaire pour obtenir davantage de contrats.
- Vous jouerez d'un avantage comparatif auprès de clients potentiels ayant eux-mêmes mis en œuvre ISO 9001.
- La commercialisation à l'exportation de vos produits sera facilitée, car beaucoup d'acheteurs étrangers accordent une valeur ajoutée aux systèmes ISO 9001.
- Vous serez à égalité avec de grandes entreprises pour obtenir de nouveaux contrats lors d'appels d'offre.
- La certification réduira la fréquence des audits de votre système effectués par vos différents clients.

L'avantage le plus important à tirer du maintien d'un système de management de la qualité (qui constitue un investissement contre les défaillances internes) reste les économies considérables réalisées grâce à la réduction du coût des défaillances (voir la question [2](#)).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation
 - Famille ISO 9000 – Global management standards (Video). Cette vidéo peut être visionnée gratuitement sur le site Web de l'ISO http://www.iso.org/iso/iso9000_video
 - Dans cette vidéo sur ISO 9000, l'ISO présente des utilisateurs qui font part de leur expérience en matière d'engagement de la direction, de mesures, d'écoute client, d'amélioration continue, de transfert de connaissances, d'économies et concernant les huit principes de management de la qualité.
 - Base de données du magazine *ISO Management Systems*.
[http://www.iso.org/iso/fr/iso-magazines/iso-management-systems.htm?=&](http://www.iso.org/iso/fr/iso-magazines/iso-management-systems.htm?=)

Les éditions électroniques du magazine « ISO Management Systems » de 2001 à 2009 peuvent être consultées et téléchargées gratuitement à la section « Actualités et médias » du site Web de l'ISO. Ce magazine traitait des actualités, des enjeux et des développements relatifs aux normes de management ISO et à leur mise en œuvre dans le monde entier.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

Organisation internationale de normalisation. *Choisir et appliquer les normes de la famille ISO 9000*. Cette brochure peut être téléchargée gratuitement sur le site de l'ISO à l'adresse suivante : http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

32. Comment mettre en place un système de management de la qualité ISO 9001?

Beaucoup de gens pensent que seules les grandes entreprises peuvent mettre en œuvre ISO 9001 car la nécessité d'établir une documentation élaborée paraît un effort difficile pour les petites entreprises. Il n'en est rien.

Attention toutefois : avant d'entreprendre de mettre en œuvre un tel système votre direction devrait d'abord avoir clairement établi pourquoi votre organisme en a besoin. Si la seule motivation est de figurer sur les listes d'appels d'offres de clients ou d'imiter votre concurrent, votre système de management de la qualité (SMQ) risque de n'être rien de plus qu'une série de documents établis à des fins de certification. Les résultats du SMQ ne rempliront aucun objectif utile et ne feront qu'entamer sérieusement vos ressources. Votre direction devrait donc plutôt, dans un premier temps, définir des objectifs précis à atteindre grâce au SMQ, par exemple, apporter à vos clients l'assurance que votre organisme est en mesure de satisfaire leurs exigences en tout temps.

Étant donné les pratiques actuelles des PME des pays en développement en matière de management de la qualité, la mise en œuvre d'ISO 9001 est à envisager comme un projet dont les étapes sont détaillées ci-après.

Étape 1 : Désignation d'une équipe

Une petite équipe constituée d'un responsable de chacune des activités devrait être désignée par votre direction pour développer le système. Un membre de l'équipe en sera nommé coordonnateur : le représentant de la direction pourrait se voir attribuer ce rôle. L'équipe devrait commencer par être sensibilisée et par recevoir une formation sur la documentation relative à la famille ISO 9000 dispensée par un organisme de formation professionnel.

Il peut être rentable de faire appel à un bon consultant pour venir soutenir votre équipe. Un bon professionnel transmettra rapidement à vos employés les connaissances et compétences nécessaires. Toutefois, le fait d'embaucher un consultant ne devrait pas être considéré comme le transfert à un tiers de la responsabilité de la mise en place du système. Au contraire, c'est votre équipe elle-même qui devra le faire avec l'aide du consultant afin de s'approprier le système.

Étape 2 : Analyse des écarts

Pour réaliser une analyse des écarts, il convient de tracer un diagramme de processus montrant la manière dont l'information circule, en l'état actuel des choses, entre le moment où le client passe commande et le moment où la livraison du produit ou du service est effectuée. À partir de ce diagramme global il convient de préparer un diagramme de processus propre aux activités de chaque département. Il faudra ensuite, à l'aide de ces graphiques, dresser une liste des procédures et des instructions de travail existantes pour les activités les plus pertinentes. À ce stade, vous pouvez ajouter toute autre activité ou tout autre processus que vous jugez nécessaire, en gardant à l'esprit les exigences de la norme ISO 9001. Au cours du processus que nous venons de décrire, vous pouvez identifier certaines lacunes de l'infrastructure, comme par exemple :

- Besoin de bâtiments, d'équipements et de machines, de services de base, d'installations, de services d'appui supplémentaires ou d'une remise à neuf de la structure existante.
- Besoin d'un bon éclairage, d'une ventilation adéquate, de réglage de la température et de l'humidité, de niveaux sonores et de vibration corrects et de bonnes pratiques d'hygiène (industrie agro-alimentaire).
- Besoin de conditions de manutention et de stockage correctes des matières premières pour éviter confusions et détériorations.
- Besoin de nouveaux dispositifs destinés à effectuer des essais réguliers sur le produit au cours de la production et avant livraison au client.

- Besoin de contrôles périodiques des instruments de mesure et de réparations, d'entretien ou d'étalonnage ultérieurs de ceux-ci.
- Besoin d'une prise en charge adéquate du produit à chaque étape pour éviter toute dégradation.

Pour corriger les écarts constatés au cours de cet exercice, un plan d'action assorti d'un calendrier devrait être établi et respecté.

Étape 3 : Documentation

Les documents relatifs au SMQ tels que politique qualité, objectifs qualité, paramètres de performance du processus, exigences d'aptitudes, manuel qualité, plans qualité et procédures et instructions opérationnelles devraient être élaborés. Il est bon d'impliquer tout le personnel concerné dans le développement des procédures et des instructions opérationnelles applicables à leur domaine de compétence. La documentation relative aux procédures et aux instructions opérationnelles devrait refléter la pratique en cours et non votre point de vue sur ce qui devrait être mis en œuvre. Si cela peut vous aider, créez de nouveaux formulaires et listes de contrôle, sinon, dans la mesure du possible, conservez les formulaires existants.

Étape 4 : Formation et mise en œuvre

Formez tous les employés à l'utilisation du SMQ. La mise en œuvre (voir l'étape 3 ci-dessus) devrait avoir lieu au fur et à mesure de l'élaboration du système, ce qui se traduit par la nécessité de documenter les étapes à l'aide de relevés, de comptes rendus de réunions et de données sur le retour d'information des clients.

Étape 5 : Audit interne et amélioration

Certains de vos directeurs et membres du personnel devraient être formés par un formateur professionnel pour effectuer l'audit interne du SMQ. Le représentant de la direction pourra aussi mener des activités d'audit. Trois mois environ après la mise en place du système, vos auditeurs devront procéder à un audit interne. Toutes les lacunes constatées pendant l'audit devront être corrigées, toutes les modifications à apporter aux documents relatifs au système devront l'être et tous les besoins supplémentaires en matière de sensibilisation ou de formation à l'amélioration des infrastructures devront être satisfaits. Une fois le système stabilisé, des audits internes devront être réalisés à intervalles réguliers (par exemple une fois par semestre) ou selon les besoins.

Vous devriez aussi utiliser les audits internes, les retours d'information des clients, les données de surveillance des processus et des produits, les éléments de preuve attestant que les objectifs ont été atteints ou pas, les mesures correctives adoptées, etc. à titre de ressources vous permettant d'améliorer votre système. Votre direction devrait fournir des ressources financières et autres destinées à des projets d'amélioration et de surveillance des progrès réalisés.

Étape 6 : Revue de direction

La direction doit examiner les résultats de l'audit interne, les retours d'information des clients, l'état des objectifs qualité, l'analyse du fonctionnement des processus, l'évolution de la conformité du produit, l'état des mesures préventives et correctives. À l'issue de cette revue, elle peut décider de fixer de nouveaux objectifs qualité et d'apporter les améliorations nécessaires au SMQ. Les revues de direction devraient se tenir à intervalles réguliers, par exemple au moins une fois par semestre.

Étape 7 : Certification

La certification ISO 9001 est volontaire, il revient donc à la direction de décider si elle est nécessaire.

Lorsque le système aura été en place depuis plusieurs mois et qu'au moins un audit interne et une revue de direction auront été effectués, vous pouvez envisager de demander la certification.

Plan d'action

Un plan d'action pour la mise en place d'un SMQ incluant les activités décrites ci-dessus devrait être établi. Ce plan devrait définir les responsabilités des membres de l'équipe et de la direction et fixer des dates butoir. Une durée totale de six à neuf mois sera nécessaire pour que l'élaboration et la mise en œuvre du système soient complètes. Un exemple de plan d'action est fourni dans le tableau ci-dessous.

Plan d'action pour la mise en œuvre d'ISO 9000

Mois / Activités	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Responsabilité
Désignation de l'équipe										Direction
Analyse des lacunes										Équipe
Documentation										Équipe
Formation et mise en œuvre										Tous
Audit interne / amélioration										Responsable de l'audit
Revue de direction										Direction
Certification										Organisme de certification

Source : S.C. Arora, Inde.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation. Choisir et appliquer les normes de la famille ISO 9000. Cette brochure peut être téléchargée gratuitement à l'adresse suivante : http://www.iso.org/iso/fr/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

Cette brochure présente une vue d'ensemble des normes de la famille ISO 9000 et montre comment, globalement, elles offrent une base à l'amélioration continue et à l'excellence de votre entreprise. Outre des exemples d'expériences d'utilisateurs de ces normes, elle comporte des sections consacrées aux sujets suivants : description des normes fondamentales de la série ISO 9000; processus de mise en œuvre d'un système de management de la qualité par étape; conservation des avantages et poursuite de l'amélioration continue; avenir de la famille ISO 9000.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 9001 pour les PME – Comment procéder : Recommandations de ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-20516-8. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

33. Que sont les objectifs qualité et comment aident-ils un organisme à respecter les engagements pris dans le cadre de sa politique qualité?

La politique qualité est l'affirmation des intentions et orientations d'un organisme en matière de qualité. L'un des buts en est de rappeler à vos employés ce qu'ils sont censés faire pour satisfaire le client. Pour mettre en pratique sa politique qualité, votre direction doit également définir des objectifs qualité qui s'adressent à vos employés. Aussi doit-elle s'assurer, pour élaborer le cadre dans lequel doit s'inscrire la politique qualité, que celle-ci peut être aisément traduite en objectifs. À titre d'exemple, une politique qualité peut s'énoncer comme suit :

« Nous nous engageons à satisfaire les besoins de nos clients et à leur livrer des produits et des services exempts de défauts, dans les temps et en tout temps. »

Il est possible de déduire de la politique précitée les objectifs ci-après, entre autres.

Politique	Objectifs
Nous nous engageons à fournir des produits et des services exempts de défauts.	99% de la production mensuelle doit être exempte de défauts (mesuré en fonction du nombre de renvois par le client).
Fourniture de produits et de services dans les temps.	98% des livraisons effectuées dans les temps (mesuré en fonction des dates de livraison promises et des dates réelles).

Les objectifs qualité doivent être **SMART** (en anglais, acronyme de *Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely*), c'est-à-dire :

S – Spécifiques	Pertinents pour le processus ou la tâche auxquels ils s'appliquent.
M – Mesurables	Exprimés en des termes mesurables à l'aide de la technologie dont on dispose.
A – Réalisables	Dans les limites des ressources mobilisables.
R – Réalistes	Dans les conditions imposées par la charge de travail actuelle et prévue.
T – Situés dans le temps	Assortis de dates de début et de fin bien précises.

Il convient de relever que les objectifs doivent être mesurables. L'objectif de « faire mieux », par exemple, n'est pas un objectif mesurable. Un objectif mesurable vous permet de vérifier si vous l'atteignez et, dans le cas contraire, de décider ce qu'il convient d'entreprendre. Vous devrez également définir une cible pour cet objectif en tenant compte de vos performances actuelles et des ressources dont vous disposez. Par exemple, si vous parvenez actuellement à effectuer 75% des livraisons dans les temps et que vous vous proposez de parvenir à un taux de 85% dans un délai de six mois, vous devez commencer par déterminer si les ressources et les procédés nécessaires à la réalisation de cet objectif plus ambitieux sont en place.

Voici quelques exemples d'objectifs qui vous aideront à donner davantage satisfaction à vos clients et à améliorer les performances de votre entreprise :

- Réduire en six mois de 1% à 0,5% les erreurs ou les défauts survenant dans le processus d'achat;
- Réduire de 60 minutes actuellement à 45 minutes le temps nécessaire au montage de chaque article dans l'atelier de montage;
- Réduire les stocks de produits finis pour les faire passer de x millions de dollars à y millions de dollars en six mois;
- Faire en sorte d'effectuer 98% des livraisons dans les temps;
- Traiter toutes les plaintes dans les 48 heures;
- Répondre dans les 48 heures à toutes les demandes de renseignements des clients;
- Veiller à ce que les machines en état de marche soient disponibles 90% du temps.

Vos employés doivent connaître et comprendre les objectifs qualité spécifiques qui ont été assignés à leur fonction ou au niveau qu'ils occupent et savoir comment les atteindre. Il importe aussi de leur dire de temps en temps dans quelle mesure ces objectifs sont atteints et ce qu'il convient d'améliorer.

Pour chaque objectif, vous devez arrêter un plan clair définissant les moyens d'action et les personnes concernées ainsi que les ressources nécessaires. Il convient de revoir de temps à autre les objectifs dans le cadre d'une amélioration continue.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 9001 pour les PME – Comment procéder : Recommandations de l'ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Les paragraphes 5.3 et 5.4.1 de ce manuel traitent respectivement de la politique qualité et des objectifs qualité.

- Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. Publication payante de Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, Royaume-Uni. Également disponible à l'adresse www.amazon.com

Cet ouvrage permet de comprendre chacune des exigences de la norme ISO 9001:2008 grâce à des explications, des exemples, des listes, des tableaux et des diagrammes. Chaque exigence fait l'objet de trois questions essentielles : « Qu'est-ce que ça veut dire? », « Pourquoi est-ce important? » et « Comment le démontrer? ». Les chapitres 15 et 16 traitent respectivement de la politique qualité et des objectifs qualité.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

34. Quelles ressources sont nécessaires à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité ISO 9001?

Le propos d'ISO 9001 est de vous amener à déterminer et à mettre à disposition les ressources nécessaires à la mise en œuvre et au maintien du système de management de la qualité (SMQ), à l'amélioration continue de son efficacité et à l'accroissement de la satisfaction du client. Cette norme affirme aussi que c'est à la direction qu'incombe la responsabilité de mobiliser les ressources nécessaires.

La présente section examine les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'ISO 9001 du point de vue de l'ensemble des principaux éléments de votre entreprise : les ressources humaines, les infrastructures et l'environnement de travail.

Les ressources humaines

Votre personnel doit être à même d'accomplir son travail. Il doit disposer des compétences nécessaires (c'est-à-dire l'éducation, la formation, les aptitudes, l'expérience) pour mener à bien sa tâche spécifique. Par exemple, les employés doivent être formés pour :

- Savoir ajuster les paramètres du processus;
- Savoir étalonner un instrument de mesure avant de l'utiliser;
- Les méthodes d'assemblage des composants, etc.

Si vous êtes une entreprise de services, votre personnel doit aussi savoir utiliser des ordinateurs afin de traiter les demandes ou les transactions des clients dans la salle des marchés d'une banque ou dans un service de réservation d'hôtel, par exemple, en plus de connaître les étapes de chaque processus.

Il faut disposer de ressources humaines spécifiques, entre autres d'un ou de plusieurs auditeur(s) interne(s) compétent(s), d'un représentant de la direction, de personnes capables d'analyser des données et des informations, de personnes bien informées à même de déterminer les causes profondes des problèmes en matière de qualité des produits et de défaillance des systèmes et de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

Vous devez être par-dessus tout capable de motiver votre personnel pour lui faire comprendre l'importance des activités déployées en vue d'améliorer la satisfaction du client.

Les infrastructures

- Les machines-outils, les outils manuels, les ordinateurs, le lieu de travail, les entrepôts, l'équipement de manutention, les instruments ou équipements de mesure et d'essai, etc., doivent convenir pour garantir la conformité du produit.
- Il faut assurer des services d'appui (alimentation ininterrompue en électricité, eau, combustible, vapeur, air comprimé, si nécessaire, alimentation en électricité d'appoint et traitement des rejets industriels, entre autres).
- Il faut également veiller à l'équipement et aux installations nécessaires à l'entretien périodique.
- L'accès aux sources d'information (telles qu'ouvrages de référence et autres publications, banques de données relatives aux exportations, aux importations et aux prescriptions réglementaires) doit être garanti. La technologie nécessaire (par exemple les logiciels) pour convertir les données et les informations en connaissances utiles pour l'entreprise doit aussi être disponible.

L'environnement de travail

- La chaleur, l'humidité, la lumière, l'aération, le bruit, les vibrations, etc., doivent être adéquats sur le lieu de travail. Dans les entreprises de services, des salles d'attente et des installations appropriées doivent être mises à la disposition des clients. Les installations sanitaires doivent être suffisamment entretenues et les conditions d'hygiène respectées (par exemple pour les entreprises alimentaires, de boissons et pharmaceutiques). Globalement, l'environnement de travail doit encourager la productivité et la créativité de votre personnel et faire en sorte qu'il se sente bien.

Les ressources requises dépendent de la nature du produit proposé et de l'ampleur des transactions commerciales de l'entreprise. La mise en œuvre du système de management de la qualité ISO 9001 ne signifie pas toujours nécessairement investir dans de l'infrastructure supplémentaire et dans l'environnement de travail. Outre l'impératif de disposer de ressources suffisantes, il va falloir revoir les processus, les rôles et responsabilités, l'analyse des résultats des mesures et les mesures prises pour éviter que les problèmes de qualité ne se reproduisent. Parfois, quand vos propres ressources (compétences et infrastructures) ne suffisent pas, la norme permet également de sous-traiter tout processus qui pourrait avoir des répercussions sur la conformité du produit, à condition que vous puissiez exercer un contrôle de ces processus à votre convenance.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 9001 pour les PME – Comment procéder : Recommandations de l'ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Les paragraphes 6.1 à 6.4 de ce manuel traitent de la gestion des ressources.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. Publication payante de Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, Royaume-Uni. Également disponible à l'adresse www.amazon.com

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

35. À quelles idées fausses et à quels problèmes sont confrontées les PME lors de la mise en œuvre d'ISO 9001?

Quelques idées fausses sur ISO 9001

1. ISO 9001 est difficile à mettre en œuvre dans les petites entreprises.

Cette norme est générale et peut être utilisée par les organismes de tous types et de toutes tailles. En fait, il est peut-être plus facile aux petites entreprises d'appliquer ISO 9001, car la voie hiérarchique y est courte et les responsabilités faciles à définir et à faire connaître. Cette norme a été mise en œuvre par des petites entreprises, même par une entreprise n'ayant qu'un seul employé. Il n'est pas nécessaire de définir un organigramme formel. Si votre entreprise ne s'occupe pas de conception et de développement mais qu'elle fabrique à partir de dessins et modèles fournis par le client, votre SMQ sera exempt des prescriptions applicables à la conception et au développement. L'ITC et l'ISO ont publié en commun un manuel sur ISO 9001 destiné aux petites entreprises.

2. Mettre en œuvre ISO 9001 coûte très cher.

Même s'il y a des coûts, ils se traduiront par des avantages pour l'entreprise en cela qu'ils préviennent des coûts de défaillance onéreux. Les dépenses induites par la mise en œuvre du SMQ incluent les coûts suivants : former le personnel à l'instauration du système; élaborer la documentation; pallier les défaillances du système; ainsi que les équipements, installations, services d'appui, etc. supplémentaires si nécessaire. Si vous décidez d'obtenir une certification, les frais de certification représenteront un autre coût. Grâce à la concurrence croissante entre organismes de certification, ces frais diminuent progressivement.

3. Il est indispensable d'avoir recours aux services d'un consultant pour mettre en place le système ISO 9001.

Il n'est nécessaire de faire appel à un service spécialisé que si votre personnel n'a pas les compétences requises pour mettre en place le SMQ. Un système qu'il a lui-même mis en place sera mieux maîtrisé par votre personnel et sera plus rentable. Il y a suffisamment de documents publiés – site Web de l'ISO, organismes nationaux de normalisation, éditeurs privés, organisations de la famille des Nations Unies comme l'ITC ou l'ONUDI, ainsi que guides publiés par les associations industrielles – dont vous pouvez vous servir pour comprendre et mettre au point un tel système par vos propres moyens. Toutefois, il faut envisager de faire appel aux services d'un consultant compétent (après avoir fait preuve de la diligence requise) en fonction d'une analyse coût-bénéfice.

4. Il faut que l'entreprise ait ses propres auditeurs indépendants qualifiés pour procéder à des audits internes.

S'il s'agit d'une petite entreprise qui ne peut avoir des auditeurs indépendants dans ses rangs, il lui est possible de s'adjoindre les services d'auditeurs externes compétents pour procéder à l'audit régulier du SMQ.

5. ISO 9001 demande trop de paperasserie.

Il arrive parfois que des entreprises, sur le conseil de leurs consultants, mettent au point des manuels, des procédures et des formulaires élaborés. Les employés risquent toutefois de se sentir frustrés si on leur demande de conserver des dossiers en nombre excessif sans que cela ajoute grand-chose au processus. D'une manière ou d'une autre, l'impression qui prévaut est qu'en l'absence de formalités administratives sophistiquées, il ne sera pas possible d'obtenir une certification. Or, il n'est pas nécessaire de documenter tous les processus. Dans de nombreux cas, des diagrammes peuvent suffire. ISO 9001 ne nécessite que six procédures obligatoires documentées : la maîtrise des documents, la maîtrise des enregistrements, l'audit interne, la maîtrise du produit non conforme, les actions correctives et les actions préventives.

Cette norme donne aussi toute latitude aux entreprises de conserver les documents (manuel, procédures, dossiers, etc.) soit sous forme imprimée, soit sous forme électronique, soit sous ces deux formes.

Difficultés rencontrées et solutions suggérées pour mettre en place et appliquer ISO 9001

Difficultés	Solutions suggérées
Manque d'informations et de formation	
Difficulté à obtenir des informations et des publications sur les normes ISO 9000	On trouvera les informations les plus récentes sur la série de normes ISO 9000 sur le site Web de l'ISO www.iso.org (cliquer sur « ISO 9000 » sur la page d'accueil du site). Autrement, vous pouvez étudier la version nationale de ces documents dans la bibliothèque du bureau de normalisation de votre pays (pour plus de détails, voir la question 29).
Compréhension insuffisante des exigences de la norme et de leur application aux processus de l'entreprise de la part du personnel de l'entreprise.	Étudier les documents énumérés en détail ci-dessus, assister à de brefs cours de formation sur le sujet ou embaucher un consultant compétent pour dispenser des connaissances à certains de vos employés peut pallier ce problème.
Coût élevé de la formation du personnel à la compréhension, l'élaboration et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité.	Dans certains pays, cette formation est organisée à peu de frais par des associations ou des chambres professionnelles ou industrielles ou des bureaux de normalisation. Après que votre personnel aura suivi cette formation, il serait bon que votre entreprise mette au point un système de management de la qualité par ses propres moyens, aidée, au gré des besoins, des conseils d'un consultant digne de confiance.
Une documentation inadéquate	
Des procédures et des dossiers sont créés en nombre excessif pour entretenir le système.	Les procédures doivent se limiter au strict nécessaire. La norme n'exige qu'un manuel, six procédures et environ 20 dossiers d'enregistrements. Il ne faut ajouter de nouvelles procédures et de nouveaux dossiers que si cela donne une valeur ajoutée au système. Il serait bon d'adapter vos procédures, instructions et dossiers existants en les modifiant chaque fois que nécessaire. Toute la documentation relative aux procédures et dossiers peut être stockée sous forme imprimée ou sous forme électronique, ou sous une forme associant ces deux supports.
Manque d'engagement de la part de la direction	
Les employés de l'entreprise ne sont pas suffisamment convaincus de l'utilité du système pour eux, à titre individuel, ou pour l'ensemble de l'entreprise.	Le personnel va peu à peu se convaincre de la valeur du système une fois qu'il aura commencé à en voir les résultats (objectifs ou buts fixés atteints, tels qu'amélioration de la gestion des affaires courantes, meilleure connaissance du maniement des outils de maîtrise de la qualité, diminution du nombre de produits rejetés, d'erreurs, de renvois par le client, de plaintes de clients, etc., par exemple).
Le problème de la résistance au changement est difficile à résoudre, en particulier chez les cadres moyens, qui sont peut-être habitués à régler les problèmes au cas par cas et ont tendance à s'écarter des procédures définies.	Ce problème ne peut être résolu du jour au lendemain. La direction doit donner le ton, autrement dit ne pas permettre que l'on s'écarte des procédures fixées ni autoriser la publication de documents contenant de tels écarts. Dans ces conditions, les cadres moyens commenceront à respecter les exigences du système.
Audit interne insuffisant	
Il n'y a pas d'auditeurs internes compétents, par conséquent les lacunes du système ne sont pas décelées à temps pour que l'on puisse procéder à une correction.	De brefs cours de formation peuvent servir à renforcer les compétences des auditeurs internes. Divers organismes de formation offrent de telles prestations, parmi lesquels des associations ou des chambres professionnelles ou industrielles.
Il n'est pas pris de mesure corrective à temps pour corriger les lacunes constatées lors de la surveillance des processus et du produit ou celles révélées par les audits internes.	La direction doit encourager les employés à mettre en lumière les écarts constatés dans la surveillance au jour le jour des processus et du produit. Les raisons profondes de tous les écarts, de toutes les différences, non-conformités et plaintes de clients doivent être éliminées de façon à empêcher que le problème ne se reproduise. Si des ressources supplémentaires sont nécessaires pour prendre des mesures correctives, la direction doit les fournir à temps.

Difficultés	Solutions suggérées
Accent excessif mis sur la certification	
Les entreprises ont hâte d'obtenir la certification et ne consacrent pas suffisamment de temps à la mise en œuvre efficace du système.	Avant de demander une certification, il faut commencer par vous assurer que votre système de management de la qualité est mis en œuvre efficacement. Pour ce faire, le système doit être mis en place depuis au moins trois mois et son efficacité doit être contrôlée par un audit interne suivi de mesures correctives adoptées en fonction des résultats de l'audit.
Les organisations souhaitent obtenir la certification uniquement pour avoir un certificat afin de leur permettre de répondre à un appel d'offres ou pour d'autres raisons liées au marketing, etc.	La certification n'est pas obligatoire, d'où la nécessité de procéder à une analyse coût-bénéfice du besoin de certification (voir la question 31 pour plus de détails).

Source : S.C. Arora, Inde.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. Publication payante de Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, Royaume-Uni. Également disponible à l'adresse www.amazon.com

Cet ouvrage permet de comprendre chacune des exigences de la norme ISO 9001:2008 grâce à des explications, des exemples, des listes, des tableaux et des diagrammes. Chaque exigence fait l'objet de trois questions essentielles : « Qu'est-ce que ça veut dire? », « Pourquoi est-ce important? » et « Comment le démontrer? ». Le chapitre 6 est consacré au thème « Une approche tronquée » et donne des informations sur les erreurs à éviter lors de l'élaboration d'un système de management de la qualité à valeur ajoutée.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 9001 pour les PME – Comment procéder : Recommandations de l'ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

36. Comment être certain que mes matières premières, composants et intrants achetés auprès de mes processus externalisés sont propres à l'utilisation?

Matières, composants et services

Vous maîtrisez peut-être très bien vos propres activités, mais si vos fournisseurs ne donnent pas satisfaction, vous et vos clients risquez d'en pâtir. Il importe donc que vos fournisseurs soient fiables et exercent une certaine forme de maîtrise de la qualité. Il vous faut :

- Déterminer quels sont, parmi les matières, les composants et les services que vous achetez, ceux qui sont d'une importance vitale pour la qualité de votre produit ou de votre service final.
- Définir les spécifications des matières, des composants et des services à acheter.
- Fixer des critères d'évaluation et de sélection des fournitures et des fournisseurs et définir des procédures d'acceptation des matières et des services provenant de vos fournisseurs.

Pour l'adoption de spécifications en matière d'achat, vous devez en tout premier lieu rechercher des normes nationales ou internationales plutôt que d'élaborer vos propres spécifications. Cela vous fera gagner du temps et de l'argent. Veillez cependant à ce que la norme que vous choisissez corresponde aux critères de vos clients ainsi qu'aux vôtres. Si vous ne trouvez aucune norme qui convienne, vous devrez établir vos propres spécifications d'achat. Celles-ci devront porter, entre autre choses, sur les caractéristiques techniques, la composition des matières premières, les caractéristiques fonctionnelles ou de performances.

Vous avez plusieurs possibilités pour choisir des fournisseurs à même de vous procurer des matières premières ou des composants conformes à vos spécifications d'achat :

- *Vos anciens fournisseurs.* Vous pouvez fixer votre choix sur vos anciens fournisseurs en fonction de l'expérience que vous avez de leur capacité à satisfaire vos exigences.
- *Des entreprises certifiées ISO 9001.* Vous pouvez trouver des fournisseurs potentiels dans la liste d'entreprises certifiées ISO 9001. Cela vous donnera une garantie de qualité, car ces fournisseurs produiront constamment selon vos spécifications.
- *Des fournisseurs avec des produits certifiés.* Vous pouvez acheter des produits à des fournisseurs autorisés par une tierce partie à utiliser des marques de certification pour attester la conformité de leurs produits aux normes. C'est possible si vous achetez des produits certifiés par une tierce partie.
- *Évaluation du fournisseur.* Vous pourriez effectuer une évaluation des nouveaux fournisseurs pour tester leurs capacités à remplir vos exigences. Pour ce faire, vous devrez définir vos critères d'évaluation et de choix des fournisseurs.

Vous devez informer les fournisseurs que vous sélectionnez des spécifications du produit ou du service que vous achetez et leur indiquer clairement le délai de livraison. Vous devez en outre faire figurer sur le bon de commande vos procédures d'acceptation de la commande. Il peut s'agir de la nécessité d'apporter la preuve du système de management de la qualité utilisé par le fournisseur, de l'approbation de la première pièce du produit fabriqué par le fournisseur, de l'approbation de l'équipement utilisé par le fournisseur, de la qualification du personnel employé par le fournisseur, etc.

Vous devez également veiller à ce que le produit ou le service que vous recevez de votre fournisseur corresponde à vos critères :

- Vous pouvez vous fier au système d'assurance de la qualité de votre fournisseur et accepter des matières sans procéder à d'autres vérifications. Cependant, pour chaque lot, vous pouvez demander à votre fournisseur de vous communiquer les données relatives aux tests effectués sur le lot en question.
- Vous pouvez effectuer un contrôle et des essais sur un échantillon ou sur 100% des produits à la réception des matériaux.

- Vous pouvez inspecter les locaux des fournisseurs avant que les matériaux ne soient expédiés.
- Vous pouvez engager une agence d'inspection tierce partie pour inspecter les locaux des fournisseurs avant que ceux-ci ne vous envoient le produit.

Processus externalisés

Vous devez également vous assurer de la qualité des intrants gérés pour votre compte par une entité extérieure. Les activités externalisées peuvent se dérouler dans vos locaux ou sur un site indépendant. Les exemples suivants sont l'illustration de processus externalisés : faire faire la peinture ou la galvanoplastie de certains de vos composants par une entité extérieure; se procurer des services informatiques, de gestion des affaires courantes ou de formation auprès d'organismes extérieurs; faire entretenir dans vos locaux vos machines et autres équipements par une société de maintenance externe.

Les raisons d'externaliser des processus sont au nombre de deux : soit vous avez la capacité d'exécuter ces activités vous-même mais vous ne souhaitez pas consacrer de ressources à leur exécution, soit vous n'en avez pas la capacité et avez donc besoin de l'aide d'un organisme externe fiable et compétent.

Pour tous les processus externalisés, vous devrez définir et mettre en œuvre vos propres mesures de contrôle, parmi lesquelles l'évaluation des prestataires de services et l'inspection ou l'évaluation des produits et services livrés.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. 9001 pour les PME – Comment procéder : Recommandations de l'ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Le paragraphe 7.4 de ce manuel traite du processus d'achat, des informations sur les achats et de la vérification du produit acheté.

- Organisation internationale de normalisation. Module d'introduction et de soutien : Guide des « processus externalisés ». Document n° ISO/TC 176/SC 2/N 630R3, publié en octobre 2008. Disponible gratuitement sur le site Web de l'ISO : http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000

Donne des indications sur le sens et la portée du paragraphe 4.1 de l'ISO 9001:2008 pour ce qui concerne la maîtrise des processus externalisés.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6^{ème} éd. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. Publication payante de Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, Royaume-Uni. Également disponible à l'adresse www.amazon.com

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

37. Comment faire connaître ses résultats en matière de gestion de la qualité?

Il existe différents moyens de faire connaître vos résultats en matière de gestion de la qualité. En voici quelques-uns :

Tenir les promesses faites au client

Il n'est pas faux de dire que, sur le marché, vos clients sont vos meilleurs ambassadeurs. S'ils sont contents, ils parleront à d'autres de l'expérience satisfaisante qu'ils auront eue de votre produit ou service. Cependant, l'inverse est également vrai, comme le montre la littérature : des clients mécontents feront part de leur mécontentement encore plus vite et plus loin. En outre, même si la plupart des clients insatisfaits ne se plaignent pas, ils risquent de vous quitter pour aller chez la concurrence. Il est erroné de supposer que le client est satisfait simplement parce qu'il ne se plaint pas.

Voici quelques méthodes efficaces visant à satisfaire le client :

- Lui fournir des produits et services conformes à ses besoins et à ses attentes.
- Livrer le produit ou exécuter le service dans le délai fixé.
- Offrir les services avant- et après-vente sans aucun retard.
- Réagir rapidement et efficacement à ses demandes ou récriminations, le cas échéant.
- Lui offrir des services gratuits de réparation ou de remplacement du produit, si cela se justifie.

Il est important de recueillir régulièrement les réactions formelles ou informelles de vos clients au sujet de leur impression de satisfaction ou de mécontentement, et de prendre rapidement des mesures en conséquence. Une suggestion avisée de la part d'un client peut parfois conduire à des améliorations de votre système de management de la qualité.

Publicité organisée

Il s'agit notamment de faire connaître vos accomplissements au moyen de :

- L'envoi périodique de prospectus ou de courriers publicitaires à vos clients ou à vos clients potentiels.
- La mise en exergue de vos réalisations dans les brochures publicitaires et les écrits consacrés au produit. Vous pouvez même citer textuellement les réactions positives de vos clients. Votre brochure peut aussi comporter une liste de clients satisfaits sur laquelle apparaissent leurs coordonnées. Vos clients potentiels voudront peut-être vérifier vos références auprès de clients satisfaits. Il est courant, à l'heure actuelle, de faire figurer tous ces renseignements sur la page Web de l'entreprise.
- La publicité dans les journaux, les revues spécialisées, les magazines, les périodiques de la branche et des associations professionnelles, dans les pages jaunes et dans d'autres médias de la presse écrite ou électronique; la création et la mise à jour de votre propre site Web; le recours au publipostage pour atteindre des clients potentiels.
- La participation à des foires commerciales, le déploiement d'efforts visant à obtenir des prix nationaux de la qualité, etc.

Certaines associations industrielles ou professionnelles publient des études de cas sur des entreprises dont le succès peut être attribué à la mise en œuvre de systèmes de management de la qualité ou d'autres outils d'amélioration de la qualité; ces études peuvent être utilisées comme autre source de publicité. De même, plusieurs organisations et associations industrielles organisent des séminaires qui vous donnent l'occasion de présenter vos propres études de cas sur les systèmes de management de la qualité. N'écartez aucune possibilité de faire connaître vos succès.

Certification de votre système de management de la qualité par des organismes de certification accrédités

De cette façon, vos clients actuels et potentiels ainsi que les autres parties intéressées sont confiants dans le fait que vous êtes capable de fournir des produits ou services conformes, et ce de façon constante.

La plupart des organismes de certification tiennent à jour une liste d'entreprises et d'organismes certifiés et fournissent cette liste, sur demande, aux acheteurs potentiels ou autres parties intéressées. Dans certains pays, le gouvernement, ou parfois une organisation non gouvernementale, tient à jour un registre national d'entreprises et d'organismes certifiés ISO 9001. Ce registre constitue, pour les clients potentiels, une source authentique d'informations relatives à la capacité de l'entreprise de satisfaire ses clients, ce qui peut susciter de nouvelles demandes d'affaires auprès de l'entreprise. Si votre entreprise est certifiée, assurez-vous que son nom y apparaît.

Bien que la certification d'un système de management de la qualité ISO 9001 donne la garantie à vos clients que vous pouvez offrir un produit ou un service qui réponde à leurs besoins, vous ne pouvez pas utiliser le logo de l'organisme de certification ni celui de l'organisme d'accréditation sur le produit, ses étiquettes ou son emballage ni d'aucune façon pouvant laisser croire que votre produit est certifié. En effet, ce n'est pas votre produit ou service qui est certifié mais votre système de management de la qualité, et aucune information susceptible d'induire en erreur le client en lui faisant croire que le produit est certifié ne doit être relayée. Cependant, vous pouvez utiliser le logo de l'organisme de certification en plus de celui de l'organisme d'accréditation dans votre en-tête et dans vos autres documents publicitaires pour faire savoir que vous avez obtenu votre certification ISO 9001. Dans ce but, il convient de garder à l'esprit les conditions et directives de votre organisme de certification.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation
 - La publicité pour votre certification selon ISO 9000 ou ISO 14000. <http://www.iso.org/iso/publicizing2005-fr.pdf>
Cette brochure vise à aider les détenteurs de la certification ISO 9000 ou ISO 14000 à informer le marché que leur système de management de la qualité a fait l'objet d'une évaluation et d'une certification indépendantes tout en évitant de faire des revendications fausses, sujettes à malentendu ou pouvant prêter à confusion dans leur publicité, documents promotionnels et autres types d'annonces.
 - Base de données du magazine *ISO Management Systems*.
http://www.iso.org/iso/home/news_index/iso-magazines/ims_2009.htm
L'édition électronique du magazine de l'ISO « ISO Management Systems », de 2001 à 2009, en anglais et en français, est accessible gratuitement pour consultation ou téléchargement depuis la section « Actualités et médias » du site Web de l'ISO. Cette base de données donne un aperçu d'ISO 9001 et d'ISO 14001 au niveau mondial ainsi que d'autres normes commerciales mondiales élaborées par l'ISO et évoque la réussite d'entreprises qui ont su utiliser leurs normes avec efficacité.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- Brochure intitulée « La publicité pour votre certification ISO 9001:2008 ou ISO 14001:2004 ». Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- Le logo de l'ISO est une marque protégée. <http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/certification.htm>

B. SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

38. En quoi consiste ISO 14001? S'applique-t-elle aussi bien au secteur de la fabrication qu'à celui des services?

La famille de normes ISO 14000

Les organismes du monde entier, tout comme leurs parties prenantes, prennent de plus en plus conscience de la nécessité de protéger l'environnement. Pour permettre aux organismes de traiter activement des questions d'environnement, l'ISO a mis au point la famille de normes ISO 14000 relatives au management environnemental. Les deux principales sont : « ISO 14001:2004 Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation » et « ISO 14004:2004 Systèmes de management environnemental – Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre ».

Le comité technique de l'ISO ISO/TC 207, chargé de mettre au point la famille de normes ISO 14000, élabore depuis 1996 des normes dans d'autres domaines également, tels que l'étiquetage environnemental, l'analyse du cycle de vie, la gestion des gaz à effet de serre et activités associées, et l'empreinte carbone des produits.

ISO 14001:2004

ISO 14001 est le cadre le plus reconnu au monde de systèmes de management environnemental (SME). Un SME basé sur ISO 14001 a globalement pour but de soutenir la protection de l'environnement et la prévention de la pollution d'une manière équilibrée par rapport aux nécessités socio-économiques.

ISO 14001 peut être mise en œuvre par tout type d'organisme (public, privé, de fabrication, de services) quelle que soit sa taille (petit, moyen ou grand). Un SME fondé sur ISO 14001 offre un cadre qui vous aide à situer les aspects de vos activités commerciales ayant un impact significatif sur l'environnement, à fixer des objectifs et des cibles afin de limiter cet impact, et à mettre au point des programmes en vue d'atteindre ces cibles et d'appliquer d'autres mesures de contrôle opérationnel pour garantir l'application de votre politique environnementale.

ISO 14001 ne fixe pas de niveau minimal de performance environnementale. Elle exige au contraire de vous que vous atteigniez les objectifs de performance environnementale que votre direction s'est fixés dans sa politique environnementale, et que vous fassiez preuve de votre engagement en faveur du respect de la législation environnementale en vigueur et de l'amélioration continue de vos performances environnementales.

Vous pourrez intégrer votre SME ISO 14001 à votre SME ISO 9001, car ils sont compatibles.

L'impact de la performance environnementale d'un organisme dépasse ses clients et ses fournisseurs pour atteindre un éventail plus large de parties prenantes : simples citoyens, autorités de réglementation, employés, compagnies d'assurance et actionnaires. Tout un chacun s'intéresse à la qualité du milieu qui l'entoure. C'est pourquoi montrer que l'on respecte un système de management environnemental fondé sur ISO 14001:2004 est une sage décision du point de vue commercial.

La certification ISO 14001 ne cesse de croître. Fin décembre 2009, 223 149 certificats, au total, avaient été délivrés à des organismes dans plus de 159 pays.

On trouvera un complément d'information sur ISO 14001 et un diagramme des normes relatives à l'environnement à la question 17.

Applicabilité au secteur des services

Comme on l'a déjà vu, ISO 14001 est un ensemble d'exigences génériques pour un système de management environnemental applicable à tous les types et toutes les tailles d'organismes, et qui tient compte de leur diversité géographique, culturelle et sociale. Le système intéresse aussi bien les industries manufacturières que les services, car toutes les activités commerciales ont un impact sur l'environnement.

Bien qu'ISO 14001 soit plus couramment mise en œuvre dans le secteur de la fabrication, elle peut tout aussi bien s'appliquer à celui des services. Les entreprises de service public comme les centrales de production énergétique et les centrales d'alimentation en énergie, les organismes chargés de l'alimentation en eau, de la collecte et de l'élimination des déchets, de l'alimentation en combustible domestique et en gaz, les stations-services qui fournissent de l'essence, du gazole et du gaz au public, ainsi que les compagnies de transport appartiennent au secteur des services. La mise en œuvre du système de management environnemental ISO 14001 permettra à ces entités de maîtriser les aspects environnementaux de leur activité et de réduire leur impact sur l'environnement. Les services de transport, par exemple, pourraient consommer moins d'essence, être équipés de moteurs plus efficaces et mieux réglés, et suivre des itinéraires plus rationnels.

Outre ces entreprises de service public, d'autres prestataires de services ont tiré un parti judicieux du SME ISO 14001. Les hôtels, organismes de construction et services administratifs généraux en sont un exemple. Un hôtel peut réaliser des économies d'électricité, de combustible et d'eau très importantes en appliquant le système ISO 14001. Les activités administratives générales donnent lieu à de grandes quantités de déchets tels qu'écrans d'ordinateur, imprimantes, cartouches, téléphones, caméras et autres appareils électroniques (couramment connus sous le nom de déchets électroniques) qui doivent être éliminés d'une façon sûre. La mise en œuvre d'ISO 14001 dans les bureaux peut aider les organisations concernées à manipuler, recycler et éliminer ce type de déchets.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 78, An introduction to ISO 14000 – Environmental management systems. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Ce bulletin donne des informations sur la famille de normes relatives aux systèmes de management environnemental ISO 14000. Son but est d'aider les exportateurs à mettre en œuvre de tels systèmes.
- Euromines. The ultimate SME implementation guide for QMS and EMS. 2005.
www.euromines.org/environmental-certification
Euromines a mis au point ce guide de mise en œuvre des systèmes de management de la qualité et des systèmes de management environnemental (SME) à l'intention des petites et moyennes entreprises.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- La famille ISO 14000 des normes internationales pour le management environnemental (brochure).
http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf
- Étude ISO des certifications ISO 14001 publiée en décembre 2009. <http://www.iso.org/iso/survey2009.pdf>
- Comité technique de l'ISO ISO/TC 207 sur le management environnemental.
http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=54808
- ISO 14001:2004 Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO 14004:2004 Systèmes de management environnemental – Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

39. La mise en œuvre d'ISO 14001 permet-elle à un organisme d'attester sa conformité aux exigences légales en matière d'environnement?

Avoir recours au système de management environnemental ISO 14001 est un bon moyen d'attester sa conformité aux exigences légales en matière d'environnement. Toutefois, la certification selon cette norme ne vous dispensera pas forcément de faire l'objet d'une inspection, d'un audit ou d'essais d'échantillons de rejets industriels par les autorités de réglementation environnementale de votre pays.

Bien que la certification ISO 14001 soit volontaire, de nombreux acheteurs étrangers préfèrent faire affaire avec des fournisseurs à même d'attester systématiquement leur conformité aux exigences environnementales. Certains acheteurs demandent à leurs fournisseurs d'obtenir la certification ISO 14001. En outre, la notion de développement durable gagnant du terrain, nombreux sont les grandes chaînes de distribution et les fabricants automobiles qui s'emploient à rendre leur chaîne d'approvisionnement plus écologique; ce faisant, ils encouragent leurs fournisseurs à adopter des technologies propres et écologiques et à mettre en place un système de management environnemental ISO 14001.

ISO 14001 a globalement pour but de soutenir la protection de l'environnement et la prévention de la pollution. Pour atteindre cet ambitieux objectif, vous devrez mettre au point et appliquer une politique environnementale qui devra comporter, entre autres choses, les éléments suivants :

- Un engagement en faveur de l'amélioration continue et de la prévention de la pollution.
- Un engagement en faveur du respect des exigences légales et autres liées aux aspects environnementaux de vos activités, produits et services.

Pour prouver le respect des exigences légales en matière d'environnement, il faudra mettre en place les éléments du système ISO 14001 ci-après :

- Dans un premier temps, trouver quelles sont les exigences légales en matière d'environnement applicables à vos activités commerciales, et veiller à ce qu'il en soit tenu compte lors de la mise en place de votre système de management environnemental.
- Tenir compte des exigences prévues par la loi lors de la fixation de vos objectifs et cibles environnementaux.
- Pour atteindre les objectifs et cibles précités, mettre sur pied des programmes de management environnemental comprenant les rôles, responsabilités, ressources, procédures et le délai nécessaires pour y parvenir.
- Il faut que vos employés aient conscience de l'importance de se conformer à votre politique environnementale (y compris de l'engagement de respecter les exigences prévues par la loi).
- Il faut également qu'ils connaissent les conséquences des écarts par rapport aux exigences spécifiées (y compris par rapport aux exigences légales).
- Toutes les opérations ayant trait au respect des exigences légales doivent être planifiées et toutes les parties concernées doivent suivre des procédures de contrôle opérationnel dans ce domaine.
- Évaluez régulièrement le respect des exigences légales en vigueur.
- Recensez tous les cas de non-respect (ou de non-respect prévisible) de ces exigences et ne tardez pas à trouver, appliquer et contrôler les mesures préventives et correctives qui s'imposent.
- Gardez des enregistrements de la conformité aux exigences légales.
- Tout en menant des audits internes réguliers, évaluez les questions ayant trait au respect de la loi.
- Pour modifier votre SME, servez-vous des informations sur les changements apportés aux exigences légales ou sur les nouvelles exigences.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Institut international pour l'environnement et le développement (IIED). Profiles of Tools and Tactics for Environmental Mainstreaming. No. 5. Environmental Management Systems (EMS).
[http://www.environmental-mainstreaming.org/documents/EM%20Profile%20No%205%20-%20EMS%20\(6%20Oct%2009\).pdf](http://www.environmental-mainstreaming.org/documents/EM%20Profile%20No%205%20-%20EMS%20(6%20Oct%2009).pdf)

Explique les systèmes de management environnemental (SME), les questions dont ils s'occupent, les principales étapes dont ils se composent et les avantages et inconvénients qu'ils présentent.

- Organisation internationale de normalisation. ISO 14004:2004, Systèmes de management environnemental – Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Cette norme donne des lignes directrices concernant l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration d'un système de management environnemental, en indiquant comment le coordonner aux autres systèmes de management existants.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation. ISO 14001:2004, Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

40. Comment ISO 14001 aide-t-elle les PME à améliorer l'acceptabilité de leurs produits ou services d'exportation?

Toute activité commerciale, qu'elle soit importante, de taille moyenne ou modeste, peut potentiellement causer des impacts environnementaux depuis la phase de la consommation de matières premières, de ressources naturelles et d'énergie à la production de déchets au cours de la production, de la distribution du produit, de son utilisation par les clients et, enfin, de son élimination. Mettre en œuvre un système de management environnemental (SME) ISO 14001 a donc tout autant de sens pour les PME et est nécessaire au succès de leur activité. Les avantages d'un SME pour améliorer l'acceptabilité des produits d'exportation des PME sont examinées ci-après.

Facilitation du commerce d'exportation

Tout comme le système de management de la qualité ISO 9001 est devenu un facilitateur du commerce d'exportation, la mise au point d'un système de management environnemental performant peut aider les PME à surmonter les obstacles au commerce. La tendance étant de plus en plus à rendre la chaîne d'approvisionnement plus écologique, de nombreuses grandes entreprises s'approvisionnent à présent auprès de fournisseurs qui font sérieusement la preuve de leur respect des exigences environnementales. La mise en œuvre d'un système de management environnemental ISO 14001 ne pourra donc qu'aider les PME à être choisies par les grandes chaînes de distribution, par exemple, comme fournisseurs. Ainsi, Wal-Mart, Tesco et Macy's examinent le respect des exigences environnementales quand ils évaluent des fournisseurs potentiels. Si ces derniers, en plus de répondre aux exigences minimales des acheteurs en matière de performance environnementale, peuvent montrer qu'ils appliquent ce système et ont été certifiés en conséquence, ils peuvent s'attendre à bénéficier d'un traitement préférentiel.

Valorisation de l'image

Les PME qui mettent en œuvre un système de management environnemental ISO 14001 sont en mesure de démontrer qu'elles prennent soin de l'environnement de leurs parties prenantes, qu'il s'agisse du simple citoyen, de leurs actionnaires, des organismes chargés de la réglementation, des investisseurs ou des compagnies d'assurance, et ce d'une manière responsable. Cette valorisation de leur image sera un gage de confiance suffisant pour que des acheteurs nationaux aussi bien qu'étrangers les choisissent en tant que fournisseurs préférés.

Formation concurrentielle des prix

Le système de management environnemental ISO 14001 vise à protéger l'environnement et à prévenir la pollution. Cela exige d'un organisme qu'il élabore des plans démontrant le souci d'une consommation responsable des matières premières et des ressources comme l'électricité, l'eau ou le carburant. L'exécution de ces plans permettra aux PME de réduire leurs coûts de production et, partant, d'augmenter leur compétitivité au niveau des prix, tant sur les marchés intérieurs que sur les marchés étrangers.

À titre d'exemple, Hogarth, dans l'étude qu'elle a consacrée à Milan Screw, une PME du Michigan, a fait état d'économies de coûts de 20 000 \$ quand l'entreprise a conçu un système de déshuilage amélioré grâce à la mise en place d'un système de management environnemental ISO 14001. Une entreprise a relevé qu'en plus de pouvoir recycler 94% de ses déchets, cela lui avait aussi permis de créer un centre de profit (Fielding, 1999). Un autre exemple est fourni par l'instauration d'une production propre par Ming Chi Computer (Chine), ce qui lui a valu d'économiser plus de 1,8 million de \$ par an sur la consommation d'énergie et d'eau et grâce au recyclage des ressources (ITC, 2007).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 14001, Systèmes de management environnemental. Liste de contrôle à l'usage des PME. Êtes-vous prêt? ISBN 978-92-67-10531-4. Disponible auprès de l'ITC (<http://www.intracen.org/about/e-shop/>) et de l'ISO (www.iso.org).
- ISO 14000 Environmental Management Systems Benefits. www.trst.com/iso1-frame.htm
Informations fournies par Transformation Strategies sur son site Web portant sur les avantages environnementaux d'ISO 14000.
- Organisation internationale de normalisation. ISO 14001 – La norme mondiale pour les systèmes de management environnemental. Vidéo concise téléchargeable gratuitement à l'adresse <http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1061>
Un film qui présente ISO 14001 et son impact mondial depuis son lancement en 1996. Disponible en anglais seulement. Durée 5 min 7 sec.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 78, An introduction to ISO 14000 – Environmental management systems. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Fielding, S. Going for the Green: ISO 14001 Delivers profits. *Industrial Management*. 1999. pp. 31-34.

Masero, Sonny. Eco-Competitiveness: Safeguarding Profitability and the World's Natural Resources. <http://www.ca.com/~media/Files/whitepapers/eco-competitiveness-safeguard-prof-nat-res-wp-us-en.pdf>

Wal-Mart Sustainability Index. <http://walmartstores.com/sustainability/9292.aspx>

41. Quels sont les coûts et les avantages de la mise en œuvre d'ISO 14001?

Les coûts de la mise en œuvre d'ISO 14001 et de l'obtention d'une certification à ce titre sont très variables. Ils sont fonction de la taille de la structure et de la nature des activités. Ils peuvent être divisés en trois catégories :

- Coût de l'élaboration et de la mise en œuvre du système de management environnemental (SME);
- Coût de son entretien;
- Coût de la certification initiale et coût induit par son maintien.

On trouvera ci-dessous la liste des principaux postes figurant dans chaque catégorie, suivie d'une discussion des avantages que présente la mise en œuvre d'ISO 14001.

Coût de l'élaboration et de la mise en œuvre du SME

- Achat de normes et abonnement à des publications pour vous permettre de vous tenir au courant des normes relatives au SME et des réglementations environnementales applicables à cet égard.
- Formation d'un ou deux cadres de l'entreprise par un formateur externe afin de leur permettre de comprendre les exigences du SME ISO 14001.
- Évaluation de l'état actuel de la production de déchets et de polluants ainsi que de l'utilisation des ressources (eau, combustible, électricité, matières premières, etc.) dans votre entreprise. À ce stade, faire également la liste de toutes les politiques ou procédures en rapport avec le système de management environnemental qui sont éventuellement déjà mises en pratique. Cette activité s'appelle une revue environnementale initiale.
- A l'issue de cette revue environnementale initiale, vous constaterez peut-être qu'il faut moderniser certains équipements de réduction de la pollution⁵ ou en installer de nouveaux. Il peut aussi être nécessaire de prendre des dispositions en vue de stocker correctement et de façon sûre les produits chimiques, les combustibles et les déchets dangereux.
- Établissements de documents ayant trait au SME (politique et objectifs environnementaux, manuel du SME, procédures de contrôle opérationnel, procédures en rapport avec le système).
- Sensibilisation de tous ceux qui prennent part aux activités en rapport avec le SME et qui ont des responsabilités dans ce domaine, et organisation, si nécessaire, d'une formation.

Coût de l'entretien du SME

- Essais périodiques des rejets industriels.
- Étalonnage périodique de vos équipements d'essai.
- Formation de certains membres de la direction à l'organisation d'audits internes périodiques.
- Activités périodiques de réorientation, de sensibilisation et de formation destinées à mettre vos employés au courant des nouvelles lois et à garantir l'amélioration continue de votre SME.

De nombreuses activités de formation peuvent être gérées par les employés eux-mêmes après avoir étudié la norme ISO 14001:2004 et ISO 14004:2004, norme publiée sous forme de lignes directrices. Un ou deux d'entre eux peuvent se voir demander d'assister à un bref cours sur la mise en œuvre d'ISO 14001 pour compléter leurs connaissances. Vous pouvez, sinon, embaucher des consultants ou des experts connus dans le domaine pour réaliser un programme de formation à l'intention de vos employés.

⁵ La réduction de la pollution désigne la technologie appliquée ou la mesure adoptée pour réduire la pollution et/ou ses incidences sur l'environnement. Les technologies les plus couramment utilisées sont les épurateurs, les atténuateurs acoustiques, les filtres, les incinérateurs, les installations de traitement des eaux usées et le compostage des déchets. Division de statistique de l'Organisation des Nations Unies, *Glossaire des statistiques de l'environnement*, Numéro de vente: 96.XVII.12.

Coût de la certification initiale et coût du maintien de la certification, à payer à l'organisme de certification choisi

- Frais d'enregistrement ou de certification à payer à l'organisme de certification retenu pour une durée de trois ans.
- Honoraires pour un audit de certification en deux temps mené par les auditeurs de l'organisme de certification.
- Honoraires pour les audits périodiques de surveillance menés par les auditeurs de l'organisme de certification.
- Frais de déplacement, de séjour et d'hébergement de l'auditeur ou des auditeurs de l'organisme de certification au titre des audits précités.

Ajoutons que la certification ISO 14001 n'est pas une étape obligatoire après la mise en œuvre du SME. C'est toujours une décision que votre direction doit prendre avant d'engager ce type de dépenses.

Avantages de la mise en œuvre d'un SME ISO 14001

Même s'il existe de nombreux coûts liés à la mise en œuvre et au maintien d'un SME, les nombreux avantages tangibles et intangibles qu'offre celui-ci les compenseront. Citons, parmi les avantages non négligeables :

- Amélioration de l'image publique, menant à des meilleurs débouchés commerciaux tant sur le plan national qu'à l'exportation.
- De nombreux clients, dont les organismes d'achat gouvernementaux, utilisent le SME ISO 14001 comme un des critères d'évaluation de leurs fournisseurs potentiels. Sa mise en œuvre vous donnera un avantage par rapport aux autres fournisseurs.
- Un meilleur respect des exigences législatives et réglementaires réduira les sanctions et les coûts de remise en état.
- Le SME aidera à diminuer le nombre d'incidents d'émissions de polluants et de déversements incontrôlés de pétrole ou de produits chimiques, par exemple, ce qui permettra de réduire les frais induits par leur récupération.
- Il est possible de faire des économies de coûts grâce au recyclage et à la réutilisation des matériaux.
- L'un des objectifs du SME est la réduction des déchets et leur réutilisation et recyclage éventuels, qui se traduiront par la baisse des coûts d'élimination.
- Les employés auront un environnement de travail plus sûr, ce qui accroît la productivité, diminue le nombre de jours de maladie et réduit les risques assurables.

Voici quelques exemples des avantages que peut procurer un SME efficace :

À Singapour, SGS-Thomson a économisé 200 000 \$ en améliorant l'efficacité énergétique de son installation de refroidissement. Une autre entreprise, Sony Display Devices, a économisé environ 7,5 millions de \$ par an en mettant fin au gaspillage de matières premières. Baxter, qui a obtenu la certification ISO 14001, a révélé avoir économisé jusqu'à 3,4 millions de \$ en évitant des coûts grâce à la mise en œuvre d'un système de management environnemental.

Une PME produisant des pièces de précision pour l'industrie automobile et la réfrigération a recensé des facteurs d'inefficacité dans ses procédures de récupération des hydrocarbures au cours de la mise en œuvre du SME. En remédiant au problème, elle s'attend à réaliser plus de 20 000 \$ par an d'économie. Un autre fabricant a fait état d'une baisse des coûts d'élimination des déchets de 70% lors de la mise en place de son système ISO 14001.

Les grandes entreprises, qui ont une certaine puissance financière et bénéficient d'économies d'échelle, n'estimeront certainement pas que le SME est trop difficile à mettre en œuvre. En revanche, de nombreuses PME risquent d'avoir des difficultés en matière de maîtrise faute de ressources.

C'est pourquoi certains gouvernements leur offrent une aide financière destinée précisément à cette mise en œuvre. À Singapour, par exemple, l'organisme gouvernemental SPRING (Standards, Productivity and Innovation Board) a étendu son programme d'assistance technique destiné aux entreprises locales pour aider financièrement les PME désireuses d'appliquer un système de management environnemental et d'obtenir la certification ISO 14001. En Inde, une aide financière est fournie aux PME pour leur permettre d'investir dans des systèmes de management de la qualité, de management environnemental et de gestion de la sécurité des aliments (HACCP).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 14001 – Systèmes de management environnemental. Liste de contrôle à l'usage des PME. Êtes-vous prêt? ISBN 978-92-67-10531-4. Disponible auprès de l'ITC (<http://www.intracen.org/about/e-shop/>) et de l'ISO (www.iso.org).
- Commission de coopération environnementale (États-Unis). Successful Practices of Environmental Management Systems in Small and Medium-Size Enterprises: A North American perspective. http://www.cec.org/Storage/59/5200_EMS-Report_en.pdf
Contient des définitions du système de management environnemental et des PME; examine, entre autres chose, l'efficacité des système de management environnemental du point de vue de l'amélioration des performances environnementales, les avantages et caractéristiques d'un système de management environnemental réussi, ainsi que les éléments favorables et les obstacles à l'adoption d'un tel système par les petites et moyennes entreprises.
- Environmental Management Systems (EMS). EMS case studies. <http://www.p2pays.org/ref/19/18328/pdfs/nccaseall.pdf>
Présente des études de cas portant sur des entreprises privées et publiques ayant appliqué ISO 14001.
- Organisation internationale de normalisation
 - La famille ISO 14000 des normes internationales pour le management environnemental. Cette brochure est disponible gratuitement auprès de l'ISO. http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf
Cette brochure fait le point sur l'ensemble des normes du domaine, retrace, en allant à l'essentiel, comment la famille a évolué pour offrir des solutions complètes à l'ampleur des défis environnementaux auxquels font face aujourd'hui les entreprises, les gouvernements et la société et souligne que les normes ISO 14000 non seulement apportent des avantages sur le plan environnemental, mais assurent aussi une rentabilité concrète. ISO 14001 – La norme mondiale pour les systèmes de management environnemental. Vidéo disponible gratuitement auprès de l'ISO.
<http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1061>
Un film concis qui présente ISO 14001 et son impact mondial depuis son lancement en 1996. Disponible en anglais seulement. Durée 5 min 7 sec.
 - ISO 14000 Environmental Management Systems Benefits. Informations affichées par Transformation Strategies sur son site Web www.trst.com/iso1-frame.htm
 - ISO 14004:2004, Systèmes de management environnemental – Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
Cette norme donne des lignes directrices concernant l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration d'un système de management environnemental, en indiquant comment le coordonner aux autres systèmes de management existants. La partie « Introduction » contient des informations sur la manière dont le système de management environnemental ISO 14001 peut aider un organisme à améliorer en continu ses performances environnementales et à en tirer des avantages économiques.
- Shaheen, Rafi Khan et al. The Costs and Benefits of Compliance with International Environmental Standards. International Institute for Sustainable Development. 2002. http://www.iisd.org/tkn/pdf/tkn_pakistan_standards.pdf
Étude coûts-bénéfices du respect de la série de normes ISO 14000.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 78, An introduction to ISO 14000 – Environmental management systems. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Development Commissioner (MSME), Ministry of Micro, Small & Medium Enterprises, Government of India. Quality Upgradation/Environment management for small scale sector through incentive for ISO 9000/ISO 14001/HACCP Certifications <http://www.dcmsme.gov.in/schemes/sciso9000.htm>

Division de statistique de l'Organisation des Nations Unies. Glossaire de l'environnement. <http://unstats.un.org/unsd/environmentgl/>

Environment International Ltd. Q & A: Environmental Management Systems and ISO 14000. <http://www.eilttd.net/services/isoga.shtml>

Environmental Management Standards in Singapore. <http://gsndev.org/archives/webs/sngs99/etc/Speech/vol20no6.html>

C. SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DES ALIMENTS

42. Qu'est-ce que l'analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise (HACCP) et en quoi est-elle importante pour les PME du secteur alimentaire?

Tout un chacun est en droit de s'attendre à ce que les aliments qu'il mange soient sûrs et ne provoquent ni blessure ni maladie. Les dangers liés à la sécurité des aliments sont de nature comme biologique, chimique ou physique, qui, présents dans l'alimentation, peuvent provoquer des blessures ou des maladies chez l'homme.

Le HACCP, Système d'analyse des dangers – points critiques pour leur maîtrise, est défini comme un « système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments » (FAO).

Le HACCP est un concept proactif. Il contribue à faire en sorte que l'alimentation soit sûre de la phase de la récolte à celle de la consommation (« du champ à l'assiette »). Chaque stade de la production alimentaire (achat, réception, stockage, transformation, emballage, entreposage, distribution jusqu'à la phase de la consommation) est soumis à l'analyse des risques et les contrôles nécessaires y sont effectués. Le postulat de départ est simple : si chaque étape du processus se déroule correctement, le produit final sera sûr.

Le HACCP a d'abord été mis au point en 1960, aux premiers jours du programme spatial. La NASA (National Aeronautics and Space Administration) voulait être sûre que les aliments embarqués dans les vols spatiaux ne provoqueraient pas d'intoxications alimentaires. Cette exigence a abouti à la mise au point, par la Pillsbury Company et les United States Army Natick Research Laboratories, d'un processus propre à garantir la production d'aliments sûrs; ce processus a été baptisé HACCP.

En 1993, la Commission du Codex Alimentarius (CCA) a publié des directives concernant l'application du système HACCP. Plus tard, en 1997, la CCA a incorporé le HACCP dans un appendice du « Code d'usages international recommandé sur les principes généraux en hygiène alimentaire » (dernière version : Rev.4-2003).

Le système HACCP comporte sept principes qui définissent les étapes de la mise en place, de l'application et de la mise à jour d'un plan HACCP.

Les sept principes du système HACCP

1. Procéder à une analyse des dangers	Établir un diagramme des opérations englobant toutes les étapes du processus, de la réception des matières premières à l'expédition du produit fini. Recenser les dangers probables à chaque étape. Décrire les mesures permettant de maîtriser les dangers à chaque étape.
2. Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP)	Analyser chaque étape à l'aide de l'arbre de décision. Recenser les étapes (points) où le contrôle est indispensable pour assurer la sécurité du produit.
3. Fixer des seuils critiques	Fixer un seuil critique aux mesures de contrôle portant sur les CCP identifiés (température, temps, vitesse, pH, taux d'humidité, par exemple)
4. Mettre en place un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP	Décider de la procédure de surveillance à adopter, celle-ci devant inclure la nature de la surveillance (observation, essais), sa fréquence et l'attribution de la responsabilité de la surveillance et du relevé de ses résultats.

5. Déterminer les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé.	Mettre au point des procédures permettant de corriger un écart par rapport aux seuils critiques, lorsqu'il se produit, et de rétablir la maîtrise du CCP, y compris l'élimination du produit affecté par cet écart.
6. Appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement.	Concevoir des procédures de vérification pour confirmer que le plan HACCP fonctionne (audit périodique, échantillonnage et analyse aléatoires, examen du système HACCP et de ses relevés, par exemple.)
7. Constituer un dossier dans lequel figureront toutes les procédures et tous les relevés concernant les principes du HACCP et leur mise en application.	Élaborer et suivre des procédures et des instructions de travail pour chaque mesure de contrôle, y compris celles nécessaires au maintien des conditions d'hygiène; tenir des registres.

Source : S.C. Arora, Inde.

Le HACCP n'apporte pas de solution à lui tout seul. Il faut y ajouter de bonnes pratiques en matière d'hygiène et autres conditions préalables à la transformation des aliments, ainsi qu'un ferme engagement de la part de la direction : le HACCP ne peut en aucun cas les remplacer.

Si votre entreprise fabrique plusieurs produits alimentaires, vous devriez mettre au point un plan HACCP distinct pour chaque produit, en respectant les sept principes énoncés ci-dessus.

Pendant les années 90, de nombreux pays (Allemagne, Australie, Danemark, États-Unis, Inde, Irlande, Pays-Bas, entre autres) ont adopté le HACCP au sein de normes nationales précisant les exigences applicables à un système de management de la sécurité des aliments. Il a également été incorporé à la réglementation relative à l'hygiène des denrées alimentaires de la Communauté européenne. En 2005, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a élaboré une norme internationale intitulée « Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire » qui incorpore les principes du HACCP (voir les questions 44 et 45).

Il est important que les PME du secteur de la transformation des aliments se servent du HACCP, et ce pour deux motifs. Tout d'abord, le HACCP permet d'obtenir des avantages sur le plan interne, comme la réduction du risque de fabriquer et de vendre des produits dangereux, ce qui suscite la confiance du consommateur dans les produits vendus. Ensuite, dans de nombreux pays, les autorités chargées de la réglementation alimentaire sont en train d'inclure le HACCP dans leur réglementation relative à l'alimentation, ou vont probablement le faire. En mettant en œuvre le HACCP, vous aurez de meilleures chances de succès en tant qu'exportateur vers ces pays (voir la question 46). Par exemple, dans le document intitulé « Key questions related to import requirements and the new rules on food hygiene and official food control » (Guide relatif aux exigences d'importation et aux nouvelles règles en matière d'hygiène et de contrôles officiels des denrées alimentaires), publié par la Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs de la Commission européenne, l'UE a expliqué que les nouvelles règles communautaires en matière d'hygiène des denrées alimentaires (entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2006) confirment que toutes les entreprises alimentaires doivent, après la production primaire, mettre en place, appliquer et maintenir une procédure fondée sur les principes du HACCP. Ces règles sont toutefois plus souples qu'elles ne l'étaient dans l'ancien système, les procédures fondées sur le HACCP pouvant être adaptées à toutes les situations (Commission européenne, 2006).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Asian Productivity Organization. Hazard Quality Enhancement in Food Processing Through HACCP (Analysis and Critical Control Point). 2004. http://www.apo-tokyo.org/00e-books/AG-14_HACCP/AG-14_HACCP.pdf
Rapport de la réunion d'étude de l'APO consacrée à l'amélioration de la qualité dans les petites et moyennes entreprises de transformation des denrées alimentaires grâce au HACCP, qui s'est tenue en Inde en 2002. Le sigle « APO » signifie « Asian Productivity Organization ».
- Centre du commerce international
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 71, Introduction to HACCP.
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Ce bulletin fournit des informations sur le HACCP, ses principes, sa mise en œuvre et sa place dans le commerce international; il donne un exemple d'utilisation de l'arbre de décision pour mettre en évidence les points critiques pour la maîtrise; dresse la liste des sites Web offrant des informations sur le HACCP ainsi que des ouvrages et autres documents publiés sur le sujet.
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management.
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Fournit des renseignements sur la sécurité sanitaire des denrées alimentaires, les mesures SPS, les notions de base du HACCP en matière de sécurité sanitaire des denrées alimentaires, le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000, les avantages d'un tel système, les coûts qu'il induit, sa mise en œuvre et sa certification, etc.
- Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture et Organisation mondiale de la santé. Garantir la sécurité sanitaire et la qualité des denrées alimentaires – Directives pour le renforcement des systèmes nationaux de contrôle des denrées alimentaires. http://www.who.int/foodsafety/publications/capacity/fr/French_Guidelines_Food_control.pdf
Ce document, qui traite de la sécurité sanitaire et de la qualité des denrées alimentaires ainsi que de la protection des consommateurs, met en évidence les problèmes propres aux pays en développement.

RÉFÉRENCES

- Commission du Codex Alimentarius. Code d'usages international recommandé sur les principes généraux en hygiène alimentaire (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003). Disponible gratuitement à l'adresse <http://www.codexalimentarius.org/normes-officielles/liste-des-normes/fr/>
- Commission européenne. Guidance document: Key questions related to import requirements and the new rules on food hygiene and on official food controls (Bruxelles, 5.1.2006). http://ec.europa.eu/food/international/trade/interpretation_imports.pdf

43. Comment le HACCP est-il mis en œuvre?

Avant de mettre en place un système HACCP, il faut que la conception de l'implantation, du bâtiment, des installations et des équipements de l'établissement de transformation des denrées alimentaires réponde aux principes d'hygiène de base. Il faut en outre que des procédures de maintenance des équipements, de nettoyage, de lutte antiparasitaire et de gestion des déchets soient instaurées, ainsi que des bonnes pratiques en matière de santé et d'hygiène du personnel. Celles-ci sont communément appelées bonnes pratiques de fabrication (BPF) et bonnes pratiques d'hygiène (BPH) respectivement.

Les bonnes pratiques de fabrication (BPF) sont explicitées en détail dans « ISO/TS 22002-1:2009, Programmes prérequis pour la sécurité alimentaire – Partie 1 : Fabrication des aliments » alors que les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) se trouvent dans le « Code d'usages internationaux recommandé sur les principes généraux en hygiène alimentaire », disponible sur le site Web du Codex Alimentarius.

Au-delà de la conception des locaux en fonction des principes d'hygiène de base et des méthodes de fabrication, la direction d'une usine de transformation de denrées alimentaires doit s'engager à soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du système HACCP. Ce qu'elle peut faire, par exemple, en désignant un coordinateur HACCP chargé de fournir les ressources nécessaires à l'application du système et d'examiner régulièrement l'élaboration et l'exécution du plan HACCP. Une formation continue des membres de la direction et des employés doit être organisée pour leur permettre d'acquérir les connaissances et les compétences requises pour le HACCP.

Les étapes décrites ci-après sont celles recommandées par les principes généraux en hygiène alimentaire du Codex pour élaborer et mettre en œuvre un plan HACCP.

1. Constituer l'équipe HACCP (Étape préalable n° 1)

Désignez une équipe multidisciplinaire dotée d'un coordinateur HACCP. Elle peut comprendre, par exemple, un ingénieur en industrie alimentaire, un microbiologiste et les superviseurs des secteurs suivants : assurance de la qualité, ingénierie, achats, production, maintenance. En cas de besoin, il est aussi possible de faire appel à une aide extérieure.

À ce stade, il convient de définir le champ d'application (cahier des charges) du plan HACCP : en d'autres termes, les gammes de produits ou les chaînes de fabrication pour lesquels il faut élaborer le plan HACCP. Il faut ensuite déterminer la nature des dangers (biologiques, chimiques ou physiques, ou un mélange de plusieurs d'entre eux) que l'équipe doit étudier.

2. Décrire le produit (Étape préalable n° 2)

Décrivez le produit étudié : sa composition (ingrédients), sa structure (liquide, en poudre ou solide), ses conditions de transformation (traitement thermique, congélation, saumurage), son conditionnement (mis en bouteille, emballé ou mis en sac), ses conditions de stockage (température ambiante, réfrigération, congélation) et de distribution (conditions de transport, comme la température ambiante ou la réfrigération), sa durée de conservation, notamment.

3. Déterminer son utilisation prévue (Étape préalable n° 3)

Décrivez la manière dont l'utilisateur ou le consommateur final est censé utiliser le produit, par exemple s'il est réservé aux adultes ou contre-indiqué pour des personnes très sujettes aux risques d'intoxication alimentaire (enfants, personnes âgées, patients hospitalisés, femmes enceintes, par exemple).

4. Établir le diagramme des opérations (Étape préalable n° 4)

Élaborez un ou plusieurs diagramme(s) des opérations détaillé(s) montrant chaque étape de l'opération, de la réception des matières premières à l'utilisation finale qui a été définie (réception, stockage, transformation, stockage, transport, utilisation finale). Ces diagrammes doivent aussi indiquer les exigences de temps et de température, les boucles de recyclage ou de reprise du produit, l'agencement du matériel, les itinéraires suivis par le personnel, l'eau et son écoulement, le circuit que suivent les déchets.

5. Confirmer sur place le diagramme des opérations (Étape préalable n°5)

Observez les opérations telles qu'elles se déroulent réellement au cours d'une journée de travail normale, du service de nuit, du week-end et confirmez ou modifiez le diagramme des opérations.

6. Énumérer tous les dangers potentiels associés à chacune des étapes, effectuer une analyse des risques et définir les mesures permettant de maîtriser les dangers ainsi identifiés (Principe 1 du Codex)

- Énumérez tous les dangers potentiels (recensés dans le champ d'application) à chacune des étapes du processus.
- Effectuez une analyse des risques (probabilité qu'ils se produisent et gravité potentielle) afin de découvrir quels risques sont de nature telle qu'il est indispensable de les éliminer ou de les réduire à un niveau acceptable pour produire des denrées alimentaires sûres.
- Décrivez les mesures préventives (mesures de maîtrise) prises pour chaque risque recensé (procédure de contrôle des fournisseurs, refroidissement, chauffage, tri, détection de la présence de métaux, hygiène du personnel comme le lavage des mains, le port d'un couvre-chef, le nettoyage, l'entretien, par exemple).

7. Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP) (Principe 2)

- Appliquez l'arbre de décision (comme le prescrivent les principes généraux en hygiène alimentaire du Codex) à chaque étape (pour chaque risque) et recensez les étapes pour lesquelles le contrôle est indispensable pour assurer la sécurité des aliments. Ces étapes sont appelées CCP.

8. Fixer des seuils critiques pour chaque CCP (Principe 3)

- Précisez le seuil critique (paramètre de contrôle qui doit être atteint pour garantir que le produit est sûr, tel que mesures de la température, du temps, du degré d'humidité, du pH, de l'activité de l'eau (A_w), du chlore disponible et observation des paramètres sensoriels comme l'apparence visuelle ou la texture) pour chaque CCP. Les seuils critiques sont fixés en fonction d'une prescription légale, de normes nationales ou internationales ou de données scientifiques.

9. Mettre en place un système de surveillance pour chaque CCP (Principe 4)

- Choisissez une méthode de surveillance adaptée (observation, inspection, essais, mesure, par exemple).
- Décidez de la fréquence à laquelle doit avoir lieu la surveillance, confiez la responsabilité des activités de surveillance et conservez un relevé des résultats.

10. Prendre des mesures correctives (Principe 5)

- Précisez la ou les mesure(s) à prendre pour faire en sorte que le processus soit de nouveau maîtrisé quand les résultats de la surveillance révèlent une perte de maîtrise.
- Précisez la mesure d'élimination à prendre concernant le produit qui a été fabriqué en dehors de la période de maîtrise du CCP.
- Précisez à qui incombe la responsabilité des mesures correctives et d'élimination.
- Tenez un compte rendu de la ou des mesure(s) prise(s).

11. Appliquer des procédures de vérification (Principe 6)

- Afin de vérifier que le système HACCP fonctionne correctement, mettez au point l'activité de procédure de vérification et désignez ceux qui en sont chargés. Les activités de vérification comprennent l'examen du système HACCP et de ses relevés, les audits internes et externes, l'échantillonnage aléatoire, le contrôle du produit ou l'analyse d'écouvillons.

12. Constituer des dossiers et tenir des registres (Principe 7)

- Gardez trace des enregistrements et conservez-les efficacement, comme l'exige le système HACCP. Par exemple, l'analyse des dangers et la détermination des CCP et de leurs seuils (y compris les révisions, s'il y a lieu) doivent être documentés, sous forme par exemple de enregistrements de surveillance des CCP, de enregistrements sur les écarts détectés et les mesures correctives adoptées pour y remédier, ou de enregistrements sur les vérifications effectuées.

Certification du HACCP par tierce partie

Le HACCP du Codex étant un document d'orientation, il n'est pas possible d'obtenir directement une certification au titre de ce système. Pour remédier à cet état de fait, des pays comme l'Allemagne, l'Australie, le Danemark, les États-Unis, l'Inde, l'Irlande ou les Pays-Bas ont mis au point des normes nationales visant des systèmes de management de la sécurité des aliments fondés sur le HACCP du Codex et avec certification possible.

Comme pour d'autres systèmes de management, la certification HACCP est volontaire. Si votre direction la juge nécessaire, il est possible de solliciter cette certification auprès de l'organisme de certification de votre choix. Les conditions préalables à une telle démarche sont, entre autres choses, la mise en œuvre effective du système pendant au moins trois mois, la vérification interne de son efficacité et ensuite la revue de direction du système.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 71, Introduction to HACCP.
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Ce bulletin fournit des informations sur le HACCP, ses principes, sa mise en œuvre et sa place dans le commerce international; il donne un exemple d'utilisation de l'arbre de décision pour mettre en évidence les points critiques pour la maîtrise; dresse la liste des sites Web offrant des informations sur le HACCP ainsi que des ouvrages et autres documents publiés sur le sujet.
 - *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management.
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Fournit des renseignements sur la sécurité sanitaire des denrées alimentaires, les mesures SPS, le HACCP (les notions de base en matière de sécurité sanitaire des denrées alimentaires), le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000, les avantages d'un tel système, les coûts qu'il induit, sa mise en œuvre et sa certification.
- Organisation internationale de normalisation. ISO/TS 22002-1:2009, Programmes prérequis pour la sécurité alimentaire – Partie 1 : Fabrication des aliments. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
Spécifie les exigences requises pour établir, mettre en œuvre et maintenir des programmes prérequis conçus pour aider à maîtriser les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires.
- Organisation mondiale de la santé. Strategies for Implementing HACCP in Small and/or Less Developed Businesses. 1999. Programme de salubrité alimentaire, Avenue Appia 20, 1211 Genève 27, Suisse.
http://www.who.int/foodsafety/publications/fs_management/en/haccp_smallbus.pdf
Ce rapport présente les avantages de la mise en œuvre du HACCP et les obstacles que celle-ci rencontre, donne des conseils sur l'élaboration de guides sectoriels destinés à l'industrie et fournit des directives pour l'application du système HACCP aux petites entreprises et/ou aux entreprises qui sont peu développées.
- Technical Manual 38, HACCP: A Practical Guide, 2^{ème} éd. Publication payante de Campden and Chorleywood Food Research Association, Chipping Campden Gloucestershire, GL55 6LD Royaume-Uni, site Web : www.campden.co.uk, Email pbs@campden.co.uk
Ce manuel décrit les principes du HACCP et constitue un guide pratique pour les mettre en application.

RÉFÉRENCES

Commission du Codex Alimentarius. Code d'usages international recommandé sur les principes généraux en hygiène alimentaire (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003). Disponible gratuitement à l'adresse <http://www.codexalimentarius.org/normes-officielles/liste-des-normes/fr/>

44. Quelle est la différence entre le HACCP et ISO 22000?

Les principes du HACCP du Codex et le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000 ont pour premier objectif de garantir que les aliments produits par un organisme sont propres à la consommation humaine. Les éléments du système du HACCP du Codex se composent de sept principes (voir la question 42) et de cinq étapes préalables à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan HACCP (voir la question 43). Tous ces éléments, auxquels sont venus s'ajouter bien d'autres exigences du système de management, ont, depuis, été repris dans ISO 22000 (publiée en 2005 sous le titre de « ISO 22000:2005 – Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire »). Le format de cette norme suit celui de la norme ISO 9001 (« Systèmes de management de la qualité – Exigences »), ce qui la rend compatible avec d'autres systèmes de management.

La mise au point d'ISO 22000 reposait sur l'hypothèse selon laquelle les filières alimentaires les plus efficaces sont conçues, exploitées et constamment améliorées dans le cadre du système de management structuré d'un organisme. La norme ISO 22000 comporte donc des exigences du système de management qui ne figurent pas expressément dans le HACCP du Codex, dont une politique de sécurité des denrées alimentaires et ses objectifs connexes, la planification et la documentation du système de sécurité des aliments, des dispositions efficaces en matière de communication externe et interne, l'attribution de responsabilités bien précises au chef d'équipe de la sécurité des denrées alimentaires, des audits internes, des revues de direction, l'amélioration continue et la mise à jour du système de management de la sécurité des aliments. En résumé, les exigences de la norme ISO 22000 sont un mélange des quatre éléments fondamentaux ci-après :

- Communication interactive
- Gestion du système
- Programmes prérequis
- Principes du HACCP.

Le HACCP du Codex fait appel à ce dernier élément (les sept principes du HACCP décrits à la question 42), tout en recommandant que des programmes prérequis en matière d'hygiène alimentaire (voir la question 43) soient mis en place avant l'élaboration d'un plan HACCP.

ISO 22000, bénéficiant d'un consensus international, harmonise les exigences requises pour gérer de manière systématique la sécurité des chaînes d'approvisionnement alimentaires, tout en offrant une solution unique en son genre au niveau des bonnes pratiques à l'échelle mondiale. L'ISO a mis au point cette norme en étroite coopération avec la Commission du Codex Alimentarius. ISO 22000 fait abondamment référence aux recommandations du Codex en matière d'hygiène relatives à l'élaboration de programmes prérequis à l'intention de différents secteurs de l'industrie alimentaire. À l'Annexe B de cette norme figure une comparaison entre les diverses exigences du système de management de la sécurité des aliments et celles du HACCP du Codex.

ISO 22000 est conçue pour permettre à tous les types d'organismes de la filière alimentaire de mettre en œuvre un système de management de la sécurité des aliments. Il s'agit des cultivateurs, producteurs d'aliments pour animaux, producteurs primaires, fabricants de produits alimentaires, exploitants d'entreprises de transport et de stockage, détaillants, concessionnaires alimentaires et entreprises de restauration, auxquels viennent s'ajouter des organisations connexes telles que les producteurs d'équipement, de matériaux d'emballage, de produits de nettoyage, d'additifs et d'ingrédients nécessaires à la transformation des denrées alimentaires.

Le HACCP du Codex étant un document d'orientation, il n'est pas possible d'obtenir une certification au titre de ce système. Pour remédier à cet état de fait, de nombreux pays (comme l'Allemagne, l'Australie, le Danemark, les États-Unis, l'Inde ou l'Irlande) ont mis au point des normes nationales fondées sur le HACCP du Codex. Les Pays-Bas en ont fait de même et cette norme est connue sous l'appellation populaire de « Dutch HACCP » (HACCP hollandais). La certification de conformité à ces normes est possible. ISO 22000 a permis aux organismes du monde entier de mettre en œuvre le système de sécurité des aliments HACCP du Codex de façon harmonisée : autrement dit, le système est le même

quels que soient le pays, le produit alimentaire ou le service concerné. ISO 22000 peut être utilisée à des fins de certification, ce qui peut constituer une bonne solution plutôt que la certification selon différentes normes nationales.

Le tableau ci-dessous dresse une comparaison entre ISO 22000 et le HACCP du Codex.

Comparaison entre ISO 22000 et le HACCP

ISO 22000	HACCP
Norme internationale d'application volontaire mise au point par l'ISO avec la participation de diverses parties prenantes; première version publiée le 1 ^{er} septembre 2005.	Document d'orientation établi par la Commission du Codex Alimentarius; première version sortie en 1997.
Adoptée par de nombreux pays qui en ont fait leur norme nationale; des copies papier/électroniques peuvent être achetées auprès de l'ISO (www.iso.org) ou auprès d'organismes nationaux de normalisation.	Généralement adopté par les autorités nationales de réglementation des produits alimentaires dans le cadre de leur législation sur la sécurité des aliments. Téléchargeable gratuitement sur le site Web du Codex (www.codexalimentarius.net).
Rédigée sous forme de norme de système de management assortie d'exigences susceptibles de donner lieu à des audits; les lignes directrices pour son utilisation sont publiées séparément sous le nom d'ISO/TS 22004.	Rédigé sous forme de lignes directrices en deux parties : les sept principes du HACCP et les 12 étapes de leur mise en œuvre.
Cette norme peut être utilisée par les organismes de la filière alimentaire : producteurs d'aliments, fabricants de produits alimentaires, exploitants d'entreprises de transport et de stockage, points de vente au détail et établissements de restauration. Elle peut aussi l'être par des organisations connexes telles que les producteurs d'équipement, de matériaux d'emballage, de produits de nettoyage, d'additifs et d'ingrédients, ou les prestataires de services.	Applicable dans toute la filière alimentaire, de la production primaire à la consommation finale de nourriture.
Cette norme associe les éléments essentiels ci-après pour assurer la sécurité des aliments dans l'ensemble de la chaîne alimentaire : <ul style="list-style-type: none"> • Communication interactive • Gestion du système • Programmes prérequis • Principes du HACCP. 	Le HACCP du Codex utilise les sept principes du HACCP et les 12 étapes nécessaires à leur mise en œuvre. Il recommande également que des programmes prérequis en matière d'hygiène alimentaire soient mis en place avant l'élaboration d'un plan HACCP.
Le format de la norme suit celui d'ISO 9001 (Systèmes de management de la qualité – Exigences) pour améliorer la compatibilité des deux normes.	Compatible avec ISO 9001 dans une certaine mesure, la gestion du système et la communication interactive ne figurant pas totalement dans le HACCP du Codex.
Les organismes peuvent solliciter la certification de leur système de management de la sécurité des aliments ou faire une autodéclaration de conformité à ISO 22000.	Du fait qu'il s'agit d'un document d'orientation, il ne peut servir directement à des fins de certification. Il est en revanche possible de se faire certifier HACCP en passant par une norme nationale HACCP comme par exemple la norme HACCP des Pays-Bas ou du Danemark.

Source : S.C. Arora, Inde.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Ce bulletin fournit des informations sur la sécurité des aliments, les mesures SPS, les notions de base en matière de sécurité sanitaire des denrées alimentaires du HACCP, le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000, les coûts et avantages d'un tel système, sa mise en œuvre et sa certification.

RÉFÉRENCES

Commission du Codex Alimentarius. Code d'usages international recommandé sur les principes généraux en hygiène alimentaire (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003). Disponible gratuitement à l'adresse <http://www.codexalimentarius.org/normes-officielles/liste-des-normes/fr/>

Organisation internationale de normalisation

- ISO 22000:2005. Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- Communiqué de presse de l'ISO. L'ISO 22000 – pour la sécurité des chaînes alimentaires. <http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref966>

45. Quelles sont les étapes de la mise en œuvre d'ISO 22000?

Avant de commencer à mettre en œuvre le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000, il importe que votre direction s'engage sans réserve en faveur de son élaboration et de son application, ce qui signifie, entre autres choses, de fournir les ressources (financières, d'infrastructures et les ressources humaines compétentes) nécessaires à la mise au point du système.

Les étapes de la mise en œuvre d'ISO 22000 sont décrites ci-après :

Étape 1 : Nomination de l'équipe chargée de la sécurité des aliments

Votre direction doit nommer une équipe compétente chargée de la sécurité des aliments conduite par un chef d'équipe. Celle-ci devrait se composer, de préférence, d'un ingénieur en industrie alimentaire, d'un microbiologiste et des superviseurs de l'assurance de la qualité, de l'ingénierie, de la production et de la maintenance. Il serait bon que l'un des membres de l'équipe connaisse bien le HACCP/ le système de management de la sécurité des aliments. Si les membres de l'équipe ont besoin d'une formation supplémentaire, le chef d'équipe devrait prendre les dispositions nécessaires. L'équipe jouera un grand rôle dans la mise au point de votre système de management de la sécurité des aliments.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également engager un consultant en sécurité des aliments pour aider votre équipe, mais cela ne doit en aucun cas aboutir à un transfert des responsabilités de l'équipe au consultant.

Étape 2 : Élaboration de programmes prérequis

Suivant le segment de la chaîne alimentaire sur lequel vous êtes actif, vous devrez élaborer des programmes prérequis pour maintenir un environnement hygiénique dans votre unité. Ces programmes recouvrent les bonnes pratiques d'hygiène (BPH), les bonnes pratiques de fabrication (BPF), les bonnes pratiques agricoles et les bonnes pratiques de distribution (voir l'Annexe C de la norme ISO 22000:2005). Si vous jugez vos programmes prérequis insuffisants, vous devrez peut-être consacrer des ressources financières et du temps supplémentaires à leur amélioration. Vous devrez peut-être améliorer, par exemple, l'agencement de votre usine, les sols, les murs, le système de ventilation, l'éclairage, les égouts ou les installations de collecte des déchets.

Étape 3 : Mise au point du plan HACCP

Avant de pouvoir mettre au point votre plan HACCP, vous devez effectuer une analyse détaillée des dangers présents à chaque étape du processus (voir la question 42). Cette analyse permettra de mettre en évidence les points critiques pour la maîtrise (CCP), l'étape ou les étapes du processus pour lesquelles il sera indispensable d'exercer un contrôle pour prévenir ou éliminer les risques ou les ramener dans des limites acceptables. Il convient de mettre au point un système de surveillance des CCP et d'adoption des mesures correctives applicables au processus destiné aux produits ou processus. Les mesures de contrôle arrêtées dans le plan HACCP et les programmes prérequis opérationnels doivent être validés avant leur application.

Étape 4 : Documentation

La documentation du système de management de la sécurité des aliments recouvre la politique de sécurité des denrées alimentaires et ses objectifs connexes, les procédures documentées (procédures de contrôle des documents, contrôle des enregistrements, audit interne, manipulation de produits potentiellement dangereux, contrôle du produit final non conforme, mesure corrective et retrait du produit final), plan(s) HACCP et certains relevés tendant à attester le respect des plans HACCP et des autres exigences de votre système de management. Il convient également de décider de l'emploi de documents supplémentaires portant sur d'autres procédures, parmi lesquels des diagrammes des opérations, des spécifications, des méthodes d'essai, des relevés, chaque fois que nécessaire, documents qui doivent être établis par l'équipe. Il faut encore mettre au point un système de contrôle des documents et des enregistrements.

Étape 5 : Formation, sensibilisation et mise en œuvre

Tous les employés dont les activités ont des incidences sur la sécurité des aliments doivent être compétents pour faire leur travail. Ils doivent bénéficier d'une formation à la surveillance et à l'adoption de mesures correctives. Vos employés doivent de plus connaître l'intérêt et l'importance de leurs activités de sécurité des aliments et comprendre la nécessité d'une bonne communication interne en la matière. Après que la sensibilisation et la formation nécessaires auront été dispensées, la mise en œuvre du système peut démarrer; il faut maintenir des enregistrements pour attester que le système de management de la sécurité des aliments fonctionne.

Étape 6 : Audit interne du système de management de la sécurité des aliments

Le processus d'audit interne vise à déterminer le bon niveau de fonctionnement de votre système de management de la sécurité des aliments. Certains de vos employés doivent être formés aux audits internes, y compris aux audits interfonctionnels. Au début de la mise en œuvre du système, les audits peuvent être effectués plus fréquemment; une fois celui-ci stabilisé, il est possible de suivre la fréquence d'audit prescrite par votre procédure d'audit interne.

Étape 7 : Revue de direction

Votre direction doit examiner les conclusions des audits internes ainsi que les informations relatives aux réactions et aux plaintes des clients, l'analyse des résultats des activités de vérification, les leçons tirées des situations d'urgence ou des accidents, le cas échéant, les retraits de produits, s'il y en a eu; et des décisions doivent être prises quant à la façon d'améliorer le système de management de la sécurité des aliments. Il convient de mettre en place un système permettant de procéder régulièrement à ces examens.

Étape 8 : Certification

La certification ISO 22000 est volontaire. Si votre direction la juge nécessaire, elle peut être sollicitée auprès de l'organisme de certification de votre choix. La condition préalable est la mise en œuvre effective du système pendant au moins trois mois, y compris un audit interne suivi d'une revue de direction.

Plan d'action

Une durée de six à neuf mois est considérée comme raisonnable pour élaborer et mettre en œuvre le système de management de la sécurité des aliments. Le tableau ci-dessous donne un exemple de plan d'action.

Plan action pour la mise en œuvre d'ISO 22000

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Responsabilité
Activités										
Désignation de l'équipe chargée de la sécurité des aliments										Direction
Élaboration de programmes prérequis										Équipe chargée de la sécurité des aliments
Mise au point du plan HACCP										Équipe chargée de la sécurité des aliments
Documentation										Équipe chargée de la sécurité des aliments
Formation, sensibilisation et mise en œuvre										Tous
Audit interne										Chef de l'équipe chargée de la sécurité des aliments
Revue de direction										Direction
Certification										Organe de certification

Source : S.C. Arora, Inde.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Blanc, Didier. Sécurité alimentaire ISO 22000 – de l'intention à la réalisation. Dans *ISO Management Systems*, mai-juin 2006, Dossier Organisation internationale de normalisation.
http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/iso-magazines/home/news_index/iso-magazines/ims_2006.htm
Comment passer de l'intention du texte de la norme ISO 22000:2005 à sa mise en œuvre? Un expert qui a participé à la conception et au développement de la norme examine le retour d'expérience des premiers utilisateurs et indique comment répondre aux questions soulevées.
- Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Ce bulletin fournit des informations sur la sécurité des aliments, les mesures SPS, les notions de base en matière de sécurité sanitaire des denrées alimentaires du HACCP, le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000, les coûts et avantages d'un tel système, sa mise en œuvre et sa certification.
- Færgemand, Jacob. La série ISO 22000 – Des normes mondiales pour la sécurité des chaînes logistiques alimentaires. Mai-juin 2008, Dossier. Organisation internationale de normalisation.
http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/iso-magazines/home/news_index/iso-magazines/ims_2008.htm
Le lancement, en 2005, de la série ISO 22000, élaborée par le comité technique ISO/TC 34, Produits alimentaires, a marqué la naissance d'une solution mondiale pour garantir la sécurité des chaînes logistiques alimentaires. Cet article donne, d'un point de vue technique, un panorama des différentes normes de la série et des modalités de leur application.
- Smith, David, Rob Politowski et Christina Palmer. *Managing Food Safety the 22000 Way*. BSI Standards, 2007. ISBN 0580464059.
Cet ouvrage convivial aide à comprendre ce qu'est un système de management de la sécurité des aliments et à le mettre en œuvre pour répondre aux exigences de la norme internationale ISO 22000:2005. Il offre une méthode simple, assortie d'extraits de la norme et d'explications claires des termes employés. Ce livre est aussi utile aux organismes désireux d'intégrer le système ISO 22000 aux exigences de leurs autres systèmes de management.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- ISO 22000:2005, Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO 22000:2005, Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Recommandations pour l'application de l'ISO 22000:2005. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation et Centre du commerce international. *ISO 22000 Systèmes de management de la sécurité des aliments. Listes de contrôle à l'usage des PME. Êtes-vous prêt?* 2007. Disponible à l'adresse www.iso.org et www.intracen.org

46. La certification HACCP/ISO 22000 permet-elle à un organisme de démontrer qu'il respecte les prescriptions légales d'un pays relatives à la sécurité des aliments?

La certification HACCP/ISO 22000 est un moyen éprouvé de démontrer que votre entreprise se conforme à des systèmes propres à garantir la sécurité des aliments et les mets effectivement en œuvre. Il se peut néanmoins que les autorités de réglementation n'acceptent pas cette certification sauf si les règlements le prévoient expressément. En règle générale, la réglementation prescrit une méthode d'évaluation de la conformité et l'organisme de vérification part du principe que c'est la méthode que vous utiliserez pour démontrer votre conformité. Si un règlement prévoit que la certification est un moyen d'évaluation de la conformité acceptable, celle-ci vous aidera à vous conformer aux exigences réglementaires également.

Adoption du HACCP dans les réglementations nationales et régionales relatives à la sécurité des aliments

L'objectif premier des exigences réglementaires applicables aux produits alimentaires est, comme chacun le sait, de protéger le consommateur de l'étiquetage mensonger et de veiller à ce que les aliments soient propres à la consommation humaine.

L'adoption des principes du HACCP par la Commission du Codex Alimentarius (CCA), qui compte 180 gouvernements membres, a été une étape décisive dans la promotion de l'emploi du HACCP (Analyse des dangers – points critiques pour leur maîtrise) dans les exigences réglementaires nationales et régionales relatives à la sécurité des aliments. Ainsi au Canada, le HACCP est obligatoire dans le secteur de la transformation du poisson depuis 1992; aux États-Unis, il est obligatoire depuis 1995, dans la transformation des fruits de mer et, depuis janvier 1996, il l'est aussi dans les usines de transformation de la viande et de la volaille ainsi que pour la production de jus de fruits et de légumes. Les règles de l'Union européenne sur l'hygiène des produits alimentaires (entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2006, voir Commission européenne, 2006 dans la section ci-dessous consacrée aux références) prévoient également que toute entreprise alimentaire (dont l'activité a trait aux denrées alimentaires d'origine animale, non animale ou renfermant à la fois des ingrédients transformés d'origine animale et des ingrédients d'origine végétale), doit après le stade de la production primaire, instaurer, appliquer et tenir à jour une procédure fondée sur les principes du HACCP.

L'Accord de l'OMC sur les mesures sanitaires et phytosanitaires demande également aux Membres de l'OMC d'encourager l'emploi des lignes directrices et des recommandations formulées par la Commission du Codex Alimentarius pour élaborer leurs mesures SPS. Celles-ci visent à protéger la santé et la vie des personnes et des animaux des risques découlant des additifs, contaminants, toxines ou organismes pathogènes présents dans les produits alimentaires. La mise en œuvre du système HACCP tel que l'a élaboré la CCA vous aidera également à surmonter les obstacles techniques au commerce dans le domaine de la sécurité des produits alimentaires.

Respect des dispositions réglementaires au cours de la mise en œuvre d'ISO 22000

En vous conformant aux étapes ci-après, comme l'exige la norme ISO 22000, vous pourrez démontrer, dans une certaine mesure, le respect des exigences statutaires et réglementaires applicables en matière de sécurité des aliments :

- Pour procéder au choix et à la mise sur pied de programmes prérequis, votre organisme doit tenir compte des exigences statutaires et réglementaires applicables.
- Les exigences statutaires et réglementaires devront être indiquées dans les descriptions des spécifications applicables aux matières premières, aux ingrédients et aux matériaux en contact avec le produit.
- Les exigences statutaires et réglementaires ayant trait aux caractéristiques du produit final devront aussi être indiquées.
- Pour déterminer les niveaux acceptables de risques pour la salubrité des aliments présents dans votre produit final, vous devez tenir compte des exigences statutaires et réglementaires. Il convient également de se reporter à ces prescriptions légales quand vous déterminez les seuils critiques des points critiques pour la maîtrise.

Acceptation de la certification ISO 22000 par les chaînes de distribution

Les distributeurs de produits alimentaires, notamment les détaillants, s'intéressent de plus en plus à l'audit (certification) tierce partie et cherchent à remplacer leurs audits seconde partie de fournisseurs par les solutions moins onéreuses qu'offre la certification. En décembre 2009, selon une étude réalisée en 2009 par l'ISO, un total de 13 881 certificats ISO 22000 avaient été délivrés dans 127 pays. Il se peut donc que vos clients à l'exportation soient les premiers à vous demander si vous êtes dotés d'un système de management de la sécurité des aliments certifié, pour avoir l'assurance que vous respectez bien les exigences statutaires et réglementaires du pays.

Le programme FSSC 22000 de certification des systèmes de management de la sécurité des aliments établi par la *Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire* est basé sur la norme ISO 22000:2005 et les programmes prérequis de sécurité des aliments pour les entreprises de transformation alimentaire sur la Spécification accessible au public (PAS 220:2008 de la BSI).

Ce programme, applicable aux fabricants qui transforment ou fabriquent des produits d'origine animale, des produits végétaux périssables, des produits de longue conservation et d'autres ingrédients alimentaires tels qu'additifs, vitamines ou cultures biologiques, jouit de la pleine et entière reconnaissance de l'Initiative mondiale pour la sécurité des aliments (GFSI). Selon la Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire, ce protocole a le soutien de la Confédération des industries agro-alimentaires de l'Union européenne (CIAA).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
Ce bulletin fournit des informations sur la sécurité des aliments, les mesures SPS, les notions de base du HACCP, le système de management de la sécurité des aliments ISO 22000, ainsi que sur les coûts et avantages de la mise en œuvre et de la certification d'un tel système.
- Global Food Safety Initiative. GFSI Guidance Document. <http://www.mygfsi.com/>
En novembre 2010, la GFSI a reconnu huit protocoles applicables au secteur de la transformation alimentaire (y compris les BRC Global Standards, Dutch HACCP et FSSC 22000), trois à la production primaire (dont GLOBALG.A.P.) et un au secteur primaire et manufacturier.
- Portail international de sécurité sanitaire des aliments et de la santé animale et végétale. <http://www.ipfsaph.org/Fr>
Guichet unique permettant d'avoir accès aux informations nationales et internationales officielles autorisées dans tous les secteurs de la sécurité sanitaire des aliments et de la santé animale et végétale.

RÉFÉRENCES

Commission européenne. Guidance document: Key questions related to import requirements and the new rules on food hygiene and on official food controls. Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs, Bruxelles, 5 janvier 2006. http://ec.europa.eu/food/international/trade/interpretation_imports.pdf

Foundation for Food Safety Certification (Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire). Fondée en 2004. A développé le protocole de certification FSSC 22000. <http://www.fssc22000.com/fr/>

Organisation Internationale de normalisation

- ISO 22000:2005, Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- Étude ISO des certifications ISO 22000 délivrées en décembre 2009 <http://www.iso.org/iso/fr/iso/survey2009.pdf>

Organisation internationale de normalisation et Centre du commerce international. ISO 22000 Systèmes de management de la sécurité des aliments. Listes de contrôle à l'usage des PME. Êtes-vous prêt? Disponible à l'adresse www.iso.org et www.intracen.org.

47. Quels sont les coûts et les avantages de l'obtention d'une certification ISO 22000?

La mise en place d'un système de management de la sécurité des aliments ISO 22000 et sa certification ont des conséquences en termes de coûts :

- Coût de la mise en place et de la mise en œuvre;
- Coût du maintien du système;
- Coût de la certification initiale et coûts induits par le maintien de cette certification.

Ces coûts varient considérablement en fonction de la taille de votre installation, de la gamme de produits, de la nature de vos activités et des infrastructures et installations existantes. On trouvera ci-après les différentes catégories de coûts et les avantages de la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité des aliments.

Coûts de la mise en place et de la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité des aliments

- Coût de l'obtention des exemplaires des normes nationales et internationales ainsi que de la législation relative à l'alimentation. Vous aurez également besoin des lignes directrices du Codex sur les principes généraux et spécifiques en hygiène alimentaire, mais ces documents peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web du Codex.
- Selon les antécédents des membres de votre équipe multidisciplinaire chargée de la sécurité des aliments et de son chef, le coût de leur formation aux risques pour la sécurité et aux mesures de contrôle y afférentes, à l'analyse des risques, à l'élaboration du plan HACCP, à la méthode d'établissement de la documentation relative au système de management de la sécurité des aliments et aux mesures de contrôle y afférentes. Le coût global comprendra les coûts directs de la formation et le coût indirect du temps consacré à la formation de votre équipe.
- Selon la nature de votre produit et les risques qui y sont associés, le coût des modifications à apporter à l'aménagement de vos locaux, aux murs, aux plafonds, au système de ventilation, aux installations destinées aux employés, au système d'élimination des déchets, au système de lutte antiparasitaire ou au système d'alimentation en eau.
- Coût de l'instauration de mesures de contrôle supplémentaires visant à prévenir ou à éliminer les risques ou à les ramener à un niveau acceptable. Parmi les coûts directs induits, citons le choix et l'acquisition de nouveaux équipements ou de nouvelles technologies de transformation; la modernisation des réglages de la température de stockage (en congélateur ou en chambre froide) des matières premières et des produits finis; la mise en place de dispositifs pour la détection des métaux, l'emballage, le traitement thermique, la congélation, le saumurage, le transport, l'hygiène personnelle, en tant que de besoin; et, les moyens à mettre en œuvre pour valider ces mesures de contrôle.
- Coût de l'établissement de la documentation relative au système de management de la sécurité des aliments : documents concernant la politique, les objectifs et les procédures fixés en matière de sécurité des aliments, les programmes prérequis, les programmes prérequis opérationnels ou le plan HACCP.
- Coût de la sensibilisation de tous ceux qui ont un rôle à jouer et des responsabilités à assumer dans les activités en rapport avec le système de management de la sécurité des aliments et coût de la formation, si nécessaire.
- Coût des activités de surveillance au jour le jour, étalonnage des instruments, réalisation d'essais sur les matières premières et les produits finis, activités de vérification, retraits de produits ou mesures correctives.

Coût du maintien du système de management de la sécurité des aliments

- Coût de la réorientation, la sensibilisation et la formation régulières de vos employés afin qu'ils soient au fait de la nouvelle législation et des modifications apportées au système de management de la sécurité des aliments.
- Coût de la formation de certains cadres de l'entreprise à la réalisation d'audits internes périodiques.
- Coût de la réalisation d'audits internes périodiques, de mesures correctives et de revues de direction du système de management de la sécurité des aliments.

Coût de la certification initiale et coût du maintien de la certification, à payer à l'organisme de certification choisi

- Frais d'enregistrement ou de certification à payer à l'organisme de certification retenu pour une durée de trois ans.
- Honoraires pour un audit de certification en deux temps mené par les auditeurs de l'organisme de certification.
- Honoraires pour les audits périodiques de surveillance menés par les auditeurs de l'organisme de certification.
- Frais de déplacement, de séjour et d'hébergement de l'auditeur ou des auditeurs de l'organisme de certification au titre des audits précités.

À ce stade, il est utile de préciser que la certification ISO 22000 n'est pas une étape obligatoire après la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité des aliments. Il s'agit toujours d'une décision que votre direction doit prendre avant d'engager ce type de dépenses.

Avantages

La mise en œuvre du système de management de la sécurité des aliments ISO 22000 présente des avantages internes et externes tels que :

- Amélioration de la compétence des employés grâce à la formation et à la sensibilisation, source, entre autres avantages, de clarté quant à leurs responsabilités et quant à la désignation de l'autorité au sein du système.
- Système défini permettant d'obtenir des informations sur les nouveaux risques et les nouvelles mesures de contrôle en matière de sécurité des aliments ainsi que sur les exigences statutaires et réglementaires applicables.
- Économies de coûts car la fabrication de produits dangereux est plus rare et le nombre de plaintes de clients et le taux de retrait de produits dangereux de la chaîne d'approvisionnement sont moins élevés.
- La conformité à la norme ISO 22000 et la certification correspondante peuvent ouvrir de nouveaux débouchés pour l'entreprise et vous classer parmi les fournisseurs préférés des grandes chaînes de distribution.
- Les clients ont davantage confiance dans la sécurité des aliments produits par une entreprise certifiée conforme à la norme ISO 22000.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Færgemand, Jacob. La série ISO 22000 – Des normes mondiales pour la sécurité des chaînes logistiques alimentaires. ISO Management Systems. Mai-juin 2008, Dossier Organisation internationale de normalisation.
http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/iso-magazines/home/news_index/iso-magazines/ims_2008.htm
Le lancement, le 1^{er} septembre 2005, de la série ISO 22000, élaborée par le comité technique ISO/TC 34, Produits alimentaires, a marqué la naissance d'une solution mondiale pour garantir la sécurité des chaînes logistiques alimentaires. Cet article donne, d'un point de vue technique, un panorama des différentes normes de la série et des modalités de leur application.
- Organisation internationale de normalisation et Centre du commerce international. ISO 22000 Systèmes de management de la sécurité des aliments. Listes de contrôle à l'usage des PME. Êtes-vous prêt? Disponible à l'adresse www.intracen.org et www.iso.org
La liste de contrôle qui figure dans ce manuel se compose de 13 parties dont chacune traite d'un aspect particulier de la norme ISO 22000, en expliquant succinctement l'exigence dont il est question et en donnant des conseils sur la façon de l'incorporer dans un système de management de la sécurité des aliments adapté aux besoins d'une entreprise bien précise. La question 1.5 donne des informations sur la manière d'adopter un tel système.
- Portail international de sécurité sanitaire des aliments et de la santé animale et végétale. www.ipfsaph.org/Fr
Guichet unique permettant d'avoir accès aux informations nationales et internationales officielles autorisées dans tous les secteurs de la sécurité sanitaire des aliments et de la santé animale et végétale.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Organisation internationale de normalisation. Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

D. AUTRES SYSTÈMES DE GESTION

48. Quelles sont les exigences de la conformité à la norme SA 8000 et quels sont ses avantages pour le commerce à l'exportation?

Les préoccupations croissantes des clients des pays développés quant aux conditions de travail inhumaines dans certains pays en développement a conduit à la création, en 1997, de la norme SA 8000 sur la responsabilité sociale. Le but recherché était d'élaborer un code de pratique universel applicable aux conditions de travail de sorte que les clients des pays développés puissent avoir la certitude que les marchandises qu'ils achètent – vêtements, jouets, cosmétiques et électronique – ont été produites selon de bonnes pratiques de travail.

On estime que 100 millions d'enfants de par le monde travaillent à plein temps (Ministère du travail des États-Unis, 2010), la grande majorité d'entre eux se trouvant en Afrique, en Asie et en Amérique du Sud. Aux termes de la norme SA 8000, les entreprises ne doivent pas soutenir le travail des enfants. Cette norme demande aussi aux entreprises de veiller à ce qu'aucun des membres de leur personnel ni de celui qui travaille pour leurs fournisseurs ne soit tenu de travailler plus de 48 heures hebdomadaires ou plus de six jours par semaine. En outre, les salaires doivent être au moins égaux aux minima légaux ou aux « salaires minima dans l'industrie » et doivent être suffisants pour laisser au salarié un revenu disponible.

La norme SA 8000 est une initiative de Social Accountability International (SAI), filiale du Council on Economic Priorities (organisation non gouvernementale pionnière dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises). Elle est fondée (la dernière version en a été publiée en 2008) sur les normes internationales relatives au lieu de travail des Conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), la Déclaration universelle des droits de l'homme et la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Le système SA 8000 comporte les neuf exigences suivantes :

1. *Travail des enfants.* Aucun travailleur âgé de moins de 15 ans (à moins que la législation locale relative à l'âge minimum ne prévoie un âge supérieur) ne doit être employé. Si la législation locale fixe l'âge minimum à 14 ans, conformément aux exceptions prévues pour les pays en développement par la Convention n° 138 de l'OIT, c'est l'âge le plus bas qui s'applique.
2. *Travail forcé.* L'entreprise ne doit pas avoir recours ni encourager le recours au travail forcé (service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque) et le personnel ne doit pas être contraint à payer une « caution » ou à remettre ses papiers d'identité à l'entreprise lors de l'embauche.
3. *Hygiène et sécurité.* L'entreprise doit procurer un environnement de travail sûr et sain, prendre des mesures pour éviter les blessures; dispenser au personnel des formations régulières en matière d'hygiène et de sécurité; avoir un système en bonne et due forme visant à détecter les menaces pour l'hygiène et la sécurité; donner accès à des toilettes et à l'eau potable, etc.
4. *Liberté d'association et droit de négociation collective.* L'entreprise doit respecter le droit du travailleur de constituer des syndicats, d'y adhérer et de négocier collectivement; si ces libertés sont interdites par la loi, l'entreprise doit faciliter la mise en œuvre de moyens parallèles d'association et de négociation.
5. *Discrimination.* Il ne doit y avoir aucune discrimination fondée sur la race, la caste, l'origine, la religion, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle, l'appartenance syndicale ou politique, ou l'âge; il ne doit pas y avoir de harcèlement sexuel.
6. *Discipline.* Il ne doit pas y avoir de châtiments corporels, de contrainte psychologique ou physique ni d'agressions verbales.
7. *Temps de travail.* L'entreprise doit se conformer à la législation applicable mais, en tout état de cause, son personnel ne doit pas travailler plus de 48 heures hebdomadaires et doit disposer au minimum d'une journée de repos par période de sept jours. Les heures supplémentaires effectuées

volontairement sont rémunérées à un taux préférentiel et ne doivent pas dépasser 12 heures par semaine de façon régulière. Les heures supplémentaires peuvent être obligatoires si cela fait partie d'une convention collective.

8. *Rémunération.* Les salaires versés pour une semaine de travail normale doivent correspondre aux normes légales et à celles du secteur industriel et être suffisants pour satisfaire les besoins fondamentaux des membres du personnel et de leur famille. Il ne doit pas y avoir de retenues sur salaire effectuées à des fins disciplinaires.
9. *Systèmes de management.* Les établissements souhaitant obtenir et maintenir une certification doivent aller au-delà de la simple conformité et intégrer la norme dans leurs systèmes et pratiques de gestion.

Des organismes de certification accrédités proposent la certification SA 8000 par tierce partie, qui est volontaire. Celle-ci est supervisée par les Social Accountability Accreditation Services (services d'accréditation en matière de responsabilité sociale) (SAAS). Tous les types d'industrie peuvent obtenir la certification SA 8000.

Selon les SAAS, au 30 septembre 2010, un total de 2 330 établissements dans 62 pays et représentant 66 secteurs de l'industrie ont obtenu la certification SA 8000. La certification est surtout recherchée dans les secteurs des vêtements et textiles, des matériaux de construction, de l'agriculture, de la construction, des produits chimiques, des cosmétiques, des services de nettoyage et des transports, dans des pays comme le Brésil, la Chine, l'Inde ou l'Italie.

La mise en œuvre de la norme SA 8000 bénéficie à toutes les parties prenantes : travailleurs, syndicats, entreprises, consommateurs, investisseurs. Les salariés prennent davantage conscience de leurs droits au travail; les syndicats sont mieux à même de négocier collectivement; les entreprises peuvent attirer et conserver un personnel plus qualifié. Les avantages propres aux entreprises actives dans le commerce d'exportation sont les suivants : amélioration de l'image de l'entreprise et de la réputation de la marque, garantie donnée aux clients des pays développés que leurs fournisseurs ont des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail, possibilités accrues d'intégrer la chaîne d'approvisionnement socialement responsable.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Center for International Private Enterprise/Social Accountability International. From Words to Action: A Business Case for Implementing Workplace Standards – Experiences from Key Emerging Markets.
<http://www.topkapiplik.com.tr/Uploads/Userfiles/image/SA8000.pdf>
Cette publication présente différentes études de cas. Celle concernant la Chine s'intéresse avant tout au renforcement des capacités, à l'internalisation et à l'appropriation des programmes de respect des normes par le personnel et la direction au sein d'une usine de fabrication de vêtements. L'étude portant sur l'Inde se penche sur le cas d'un fabricant d'acier très connu, met en évidence l'utilité de la norme SA 8000 pour la gestion des travailleurs sous contrat et des entreprises pourvoyeuses de ce type de main-d'œuvre, même pour une société connue de longue date pour ses pratiques de travail responsables. L'étude consacrée à la Turquie analyse les principales motivations à l'œuvre derrière la certification SA 8000 en ce qui concerne le personnel, la direction et les clients d'une entreprise de textile, ainsi que ses résultats les plus importants.
- Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique. Linking Sustainable Business and Export Promotion: Strategies for Exporters in Asia and the Pacific Region.
http://www.unescap.org/tid/publication/chap5_2120.pdf
Cet article se fonde sur l'expérience de plusieurs pays des régions Asie et Pacifique pour proposer une stratégie simple, en trois volets, visant à permettre aux groupements industriels de développer des compétences collectives pour répondre efficacement aux exigences des chaînes d'approvisionnement.
- Institut international du développement durable (IISD). <http://www.iisd.org>
Le site Web de l'IISD donne de précieuses informations sur le développement durable et expose des études de cas provenant de différents pays.
- Social Accountability International
 - From Principles to Practice: The Role of SA8000 in Implementing the UN Global Compact. 24 juin 2010.
<http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=1012>
Cette publication montre comment six participants au Pacte mondial de l'ONU – des entreprises de taille variée représentant différents secteurs et divers endroits du monde – utilisent la norme SA 8000 relative au lieu de travail comme outil permettant de mettre en œuvre les principes du Pacte ayant trait au travail (Principes 3 à 6) et d'en rendre compte.
 - SAI and CIPE Case Study. 'From Words to Action: A Business Case for Implementing Workplace Standards'.
<http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=963>
Ces études de cas examinent différents aspects de l'amélioration des conditions de travail et en analysent les avantages pour les travailleurs et les entreprises.
- Stigzelius, Ingrid et Cecilia Mark-Herbert. Tailoring corporate responsibility to suppliers: Managing SA8000 in Indian garment manufacturing. Paru dans *Scandinavian Journal of Management* 25, pp. 46/56, 2009.
<http://www2.ekon.slu.se/seminar/Stigzelius2.pdf>
Cet article se penche sur les motivations qui poussent la direction locale à mettre en œuvre la norme SA 8000 dans le secteur de la fabrication de vêtements en Inde. Les incidences sur les pratiques commerciales, du point de vue des obstacles et des possibilités offertes, sont passées en revue dans une analyse comparative de cas qui démontre que les fournisseurs ont besoin, pour cette mise en œuvre, des motivations économiques que sont des prix plus élevés ou des contrats à long terme. En revanche, un respect plus affirmé des normes légales et sociales peut offrir de nouvelles perspectives, comme une diminution de la rotation du personnel ou l'étoffement des carnets de commandes.
- Wang, Huimin. The Influence of SA 8000 Standard on the Export Trade of China. Département de l'économie et du commerce, Beijing Institute of Economic Management, Beijing 100102, Chine. Paru dans *Asian Social Science*, vol. 4, No. 1, janvier 2008.
www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/download/2105/1982+The+Influence+of+SA+8000+Standard+on+the+Export+Trade+of+China.+Department+of+Economics+and+Trade,+Beijing+Institute+of+Economic+Management,+Beijing+100102,+China.&hl=en&gl=ch&pid=bl&srcid=AD
Cet article étudie l'influence de la norme SA 8000 sur le commerce d'exportation chinois et examine en quoi le Gouvernement chinois devrait y voir une façon d'aider les entreprises à réglementer et à améliorer leurs pratiques de gestion et à attirer les acheteurs étrangers, ce qui est la manière dont les entreprises elles-mêmes devraient voir cette norme.

RÉFÉRENCES

- Ministère du travail des États-Unis. Rapport : Over 100 Million Worldwide Are Child Workers. 15 décembre 2010. Disponible à l'adresse : <http://www.voanews.com/english/news/Report-Over-100-Million-Worldwide-Are-Child-Workers-11970709.html>
- Social Accountability Accreditation Services. Donne chaque trimestre des informations actualisées détaillées sur les établissements certifiés SA 8000 ainsi que des statistiques récapitulatives. Site Web : <http://www.saasaccreditation.org/certifacilitieslist.htm>
- Social Accountability International. SA 8000:2008 Standard on Social Accountability. 220 East 23rd Street, Suite 605, New York NY 10010. <http://www.sa-intl.org>

49. Qu'est-ce que l'OHSAS 18001 et en quoi intéresse-t-elle le commerce d'exportation?

L'OHSAS 18001 est une norme visant l'établissement et la mise en pratique d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail. Elle permet à un organisme de recenser et de maîtriser les risques en termes de santé et de sécurité au travail, de réduire les possibilités d'accidents susceptibles de s'y produire, de garantir le respect des prescriptions réglementaires et d'améliorer ses performances globales au niveau de la santé et de la sécurité au travail.

L'OHSAS 18001 n'ayant pas été élaborée par l'Organisation internationale de normalisation, ce n'est pas une norme de l'ISO. Elle a été élaborée par trois organismes nationaux de normalisation (en Irlande, en Afrique du Sud et au Royaume-Uni), 10 organismes de certification et d'autres parties prenantes. Le but était de pallier l'absence d'une norme internationale susceptible de faire l'objet d'une certification par tierce partie. Afin de la rendre plus compatible avec d'autres systèmes de management, il a été dûment tenu compte, lors de son élaboration, des dispositions d'ISO 9001 et d'ISO 14001 et des Principes directeurs concernant les systèmes de management de la sécurité et de la santé au travail publiés par l'Organisation internationale du Travail.

Cette norme est applicable aux organismes de tous types (privé, public, fabrication, services) et de toutes tailles et tient compte de leur diversité géographique, culturelle et sociale.

L'OHSAS 18001 ne concerne que la santé et la sécurité sur le lieu de travail : tout emplacement matériel dans lequel se déroulent des activités à caractère professionnel sous le contrôle d'une organisation, par exemple. La santé et la sécurité sur le lieu de travail s'appliquent au personnel, aux entrepreneurs, aux clients et au grand public. Cette norme ne s'occupe pas d'autres domaines de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail comme le bien-être ou l'état de santé du personnel, la sécurité des produits, les dommages matériels ou l'impact sur l'environnement.

L'OHSAS 18001 porte sur les principaux éléments suivants :

- Planification pour l'identification des dangers ainsi que l'évaluation et la gestion des risques liés à la santé et à la sécurité au travail;
- Programmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail;
- Structure organisationnelle et responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail;
- Formation, sensibilisation et compétence;
- Consultation et communication avec les parties prenantes;
- Maîtrise opérationnelle de la santé et de la sécurité au travail;
- Préparation aux situations d'urgence dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail et solutions à apporter;
- Mesure, suivi et amélioration des performances dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

Comme pour toute autre norme relative aux systèmes de management, vous devrez suivre certaines étapes pour mettre en œuvre l'OHSAS 18001 :

- Formuler une politique et des objectifs en matière de santé et de sécurité au travail;
- Procéder à une évaluation des risques pour recenser les dangers importants en matière de santé et de sécurité au travail;
- Déterminer les prescriptions légales en matière de santé et de sécurité au travail qui sont applicables à votre type d'activité commerciale;
- Définir des objectifs en matière de santé et de sécurité au travail ainsi que des programmes permettant de les mettre en œuvre;

- Élaborer un manuel ainsi que les procédures de contrôle opérationnel et les autres documents relatifs à la santé et à la sécurité au travail nécessaires à la planification et à la maîtrise effectives des processus dans ce domaine; cela s'applique aussi aux enregistrements à tenir;
- Mettre en œuvre le système et en surveiller le respect et l'efficacité grâce à des audits internes.

Une fois le système stabilisé, si vous souhaitez le faire certifier, vous pouvez choisir un organisme de certification accrédité parmi ceux qui dispensent des services de certification OHSAS 18001. Selon le groupe BSI, fin décembre 2009, un total de 54 357 certificats OHSAS 18001 ou équivalents avaient été délivrés par divers organismes de certification. Le processus est le même que celui mis en place pour d'autres systèmes de management tels qu'ISO 9001, ISO 22000 ou ISO 14001.

Ajoutons que la conformité à la norme OHSAS 18001 ne vous exempte pas de vos obligations légales mais vous permettra d'en attester le respect de manière systématique.

La mise en œuvre d'OHSAS 18001 vous permettra de donner des assurances en termes de pratiques de travail sûres aux acheteurs étrangers qui préfèrent traiter avec des fournisseurs offrant un environnement de travail sûr à leur personnel, par exemple.

POUR EN SAVOIR PLUS

- A Practical Guide to Construction Site Safety Management. Juin 2005. Élaboré en commun par The Real Estate Developers Association of Hong Kong et la Hong Kong Construction Association.
http://www.safetypartnering.com/smd/pdf/practical_guide.pdf
Guide destiné aux parties intéressées, dont les entrepreneurs et les sous-traitants, qui traite de la gestion des risques en matière de santé et de sécurité sur les chantiers et explique comment respecter les lois sur la sécurité de Hong Kong (Chine).
- Chao, Chin-Jung et al. A Study for Safety and Health Management Problem of Semiconductor Industry in Taiwan. *Industrial Health* vol. 46. No. 6, 2008, pp. 575-581. http://www.jniosh.go.jp/en/indu_hel/pdf/IH_46_6_575.pdf
Cette étude examine et étudie la gestion de la santé et de la sécurité dans l'industrie des semi-conducteurs.
- Commission européenne. Safety and Health for New Workers (SHNW). Comparative analysis of the training experiences in labour prevention risks. http://www.leonardodavinci-projekte.org/prj/7278/prj/deliverable_1_vs6_101120.pdf
Introduction au thème de la santé et de la sécurité au travail, aux directives et stratégies européennes, et survol des réalités nationales dans ce domaine.
- International Register of Certified Auditors. Safety in numbers.
<http://www.irca.org/downloads/QW%20Jan%2007%20Safety%20in%20Numbers.pdf>
Compare l'adoption par les PME d'ISO 9001 et d'OHSAS 18001.
- OHSAS 18002:2007, Occupational health and safety management systems – Guidelines for the implementation of OHSAS 18001. The OHSAS Project Group Secretariat, c/o British Standards Institution. Cette norme peut être achetée auprès de la BSI. Email : cservices@bsigroup.com, site Web : www.bsigroup.com
Cette norme peut être adoptée par tout organisme souhaitant mettre en place une procédure formelle de réduction des risques en matière de santé et de sécurité dans l'environnement de travail pour le personnel, les clients et le grand public.
- Organisation internationale du Travail. Principes directeurs concernant les systèmes de management de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001). 2001. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112581.pdf
Guide exhaustif de quatre pages consacré à ILO-OSH 2001.

RÉFÉRENCES

OHSAS 18001:2007, Occupational health and safety management systems – Requirements. The OHSAS Project Group Secretariat, c/o British Standards Institution Cette norme peut être achetée auprès de la BSI. Email : cservices@bsigroup.com

50. Qu'est-ce que le programme WRAP et à quels secteurs industriels s'applique-t-il?

À la fin des années 90, l'American Apparel and Footwear Association (AAFA) a financé une étude menée sur trois ans afin d'examiner les conditions de travail prévalant dans les usines de fabrication de produits confectionnés du monde entier. Cette étude a débouché sur un programme baptisé ultérieurement WRAP (Worldwide Responsible Accredited Production).

Le système WRAP vise à promouvoir et à certifier une fabrication respectueuse des lois, humaine et éthique dans les secteurs de la production de vêtements, de chaussures et d'autres produits confectionnés. Il concerne également d'autres secteurs à forte intensité de main-d'œuvre tels que l'hôtellerie ou la construction, ou encore la fabrication de bijoux, de meubles, de produits alimentaires, d'équipement ménager, de coutellerie, d'articles en verre, de moquette et de tapis, de lampes et d'autres produits dans le monde.

WRAP est aussi la marque déposée de l'organisation internationale indépendante à but non lucratif qui administre le programme de certification.

Les principes du WRAP

Les 12 principes du WRAP énumérés ci-après reposent sur les normes internationales applicables au lieu de travail généralement acceptées ainsi que sur la législation locale et la réglementation du lieu de travail en matière de gestion des ressources humaines, de santé et de sécurité, de pratiques environnementales et de respect de la loi (import-export, douanes, normes de sécurité, entre autres).

1. *Respect de la législation locale et de la réglementation du lieu de travail.* Les établissements doivent respecter les lois et règlements de l'endroit où ils exercent leur activité.
2. *Interdiction du travail forcé.* Les établissements ne doivent pas avoir recours au travail involontaire ou forcé.
3. *Interdiction du travail des enfants.* Les établissements ne doivent pas embaucher d'employés âgés de moins de 14 ans ou dont l'âge est inférieur à l'âge minimum d'admission à l'emploi fixé par la loi (le plus élevé des deux étant appliqué) ni de personnel dont l'emploi s'opposerait à la scolarité obligatoire.
4. *Interdiction du harcèlement ou des mauvais traitements.* Les établissements doivent offrir un environnement de travail exempt de harcèlement ou de mauvais traitements de la part des superviseurs ou des collaborateurs, ainsi que de châtiments corporels sous quelque forme que ce soit.
5. *Rémunération et prestations.* Les établissements doivent payer au moins la rémunération totale minimale prévue par la législation locale, dont la totalité des salaires, allocations et prestations prescrits.
6. *Durée du travail.* La durée quotidienne du travail, tout comme le nombre de jours ouvrés hebdomadaire, ne doit pas dépasser les limites fixées par la législation du pays. Les établissements doivent offrir au minimum une journée de repos par période de sept jours, sauf pour répondre à des besoins urgents de l'entreprise.
7. *Interdiction de la discrimination.* Les établissements doivent employer, payer, promouvoir leur personnel et s'en séparer en fonction de leur aptitude à s'acquitter de leur travail et non de caractéristiques ou de convictions personnelles.
8. *Santé et sécurité.* Les établissements doivent offrir un environnement de travail sûr et sain. Si des logements sont mis à la disposition du personnel, ceux-ci doivent être sûrs et sains.

9. *Liberté d'association et de négociation collective.* Les établissements doivent reconnaître et respecter le droit du personnel d'exercer ses droits, garantis par la loi, à la liberté d'association et à la négociation collective.
10. *Environnement.* Les établissements doivent respecter les règles, règlements et normes en matière d'environnement applicables à leurs activités et observer des pratiques respectueuses de l'environnement partout où ils déploient leur activité.
11. *Douanes.* Les établissements doivent respecter la législation applicable dans le domaine douanier et, notamment, exécuter et tenir à jour des programmes visant à respecter la législation douanière relative au transbordement illégal de produits finis.
12. *Sécurité.* Les établissements doivent mettre en place des procédures de sécurité visant à prévenir l'introduction de marchandises non déclarées à la faveur d'expéditions vers l'étranger (drogues, explosifs, risques biologiques et autres articles de contrebande).

La certification WRAP

Le WRAP a adopté une approche fondée sur un système de management pour garantir le respect des normes. Cela implique que la direction adopte par écrit les principes du WRAP, lui alloue le personnel nécessaire de manière à ce que les pratiques requises soient mises en œuvre dans tout l'établissement, et instaure un système d'audit interne destiné à garantir le respect continu des normes pertinentes. Les établissements doivent procéder à une auto-évaluation rigoureuse avant de faire l'objet d'un audit effectué par une société de surveillance qui doit être une tierce partie indépendante.

Le système WRAP ne certifie pas des marques ni des entreprises mais des installations. Depuis 2006, il propose un programme de certification à trois niveaux : le certificat « Platine » est décerné pour une durée de deux ans à un établissement ayant fait la preuve de sa totale conformité à l'ensemble des principes du WRAP pendant trois années consécutives, et n'ayant pas eu à effectuer de mesures correctives après les audits. L'établissement est soumis, pendant les deux ans que dure sa certification, à un audit inopiné. Le certificat « Or » est décerné pour une durée d'un an à un établissement ayant fait la preuve de sa totale conformité à l'ensemble des principes du WRAP. Le certificat « Argent » est décerné pour une durée de six mois aux établissements ayant fait la preuve qu'ils se conforment pour l'essentiel aux principes du WRAP, mais dont il convient de combler certaines lacunes dans la conformité des procédures ou de la formation.

Au fil des ans, la certification WRAP a été demandée par les acheteurs des pays développés qui veulent l'assurance que les établissements des pays en développement adoptent des pratiques éthiques. Au Bangladesh, plus de 140 établissements dans le secteur des vêtements et des produits confectionnés destinés à l'exportation ont obtenu la certification WRAP.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Das, Subatra. Case Studies on Social Compliance issues in the apparel sector of Bangladesh. <http://silkwormmori.blogspot.com/2009/10/case-studies-on-social-compliance.html>
Traite de la question de la responsabilité sociale et du code de conduite à observer dans l'industrie de la confection.
- Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP). <http://www.wrapcompliance.org/>
En plus des informations sur l'objet, les principes et procédures du WRAP, ce site contient des lignes directrices et des formulaires à l'intention des usines intéressées par une certification WRAP ainsi qu'un formulaire de candidature destiné aux contrôleurs souhaitant l'accréditation WRAP.

RÉFÉRENCES

WRAP Certification programme. Disponible gratuitement auprès de Worldwide Responsible Accredited Production. 2200 Wilson Boulevard Suite 601, Arlington, VA 22201, États-Unis. <http://www.wrapcompliance.org/>

51. Quelles sont les autres normes relatives aux systèmes de gestion?

Hormis les normes de l'ISO relatives aux systèmes de management telles qu'ISO 9001 (voir la question 29), les versions sectorielles des normes ISO 9001 (question 30), ISO 14001 (question 38), ISO 22000 (question 44), et d'autres normes relatives aux systèmes de management, comme celles applicables à la santé et à la sécurité au travail (question 49) ou à la responsabilité sociale (question 48), ou encore comme le système WRAP (question 50), il en existe d'autres également susceptibles de vous intéresser, en fonction de votre type d'activité.

1. Les normes ISO

La série de normes ISO/CEI 27000

Les systèmes de management de la sécurité de l'information (SMIS) de l'ISO constituent une méthode systématique de gestion des informations confidentielles de l'entreprise. Elle touche les personnes, les processus et les systèmes de technologies de l'information (TI). Il est aujourd'hui plus que jamais essentiel de mettre en place un système de management qui permette de prévenir la violation de la sécurité des enregistrements ou des données confidentielles sur support électronique (comme les données sur la conception, les transactions bancaires et les opérations boursières).

Dans la série ISO/CEI 27000, la norme « ISO/CEI 27001:2005 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences », peut faire l'objet d'une certification. Cette série donne des conseils pratiques judicieux sur la conception, la mise en œuvre, l'audit et la certification des systèmes de management de la sécurité de l'information afin de protéger la confidentialité et l'intégrité des informations.

La norme internationale de gestion des services informatiques ISO/CEI 20000

Cette norme est parue en deux parties : « ISO/CEI 20000-1:2005 Technologies de l'information – Gestion des services – Partie 1 : Spécifications » est la spécification formelle qui définit les exigences à respecter par un fournisseur de services gérés d'une qualité acceptable pour ses clients, tandis que « ISO/CEI 20000-2:2005 Technologies de l'information – Gestion des services – Partie 2 : Code de pratique » décrit les meilleures pratiques en matière de processus de gestion des services dans le champ d'application de l'ISO/CEI 20000-1. Ce code de pratique est particulièrement utile aux organismes qui se préparent à un audit ISO/CEI 20000 ou qui prévoient d'améliorer leurs services.

Cette norme est applicable à tout organisme ayant recours à des services informatiques. Les utilisateurs visés sont les services informatiques internes qui fournissent des services à d'autres entités de leur entreprise et les organismes qui externalisent leur informatique.

La série de normes ISO 28000 relatives aux systèmes de management de la sûreté des chaînes d'approvisionnement

La série de normes internationales ISO 28000 précise les exigences applicables à un système de management de la sécurité apte à garantir la sûreté de la chaîne d'approvisionnement. Ces normes, qui visent à remédier aux problèmes de sécurité susceptibles d'apparaître à chaque étape du processus d'approvisionnement, prennent donc pour cible des menaces comme le terrorisme, la fraude ou la contrefaçon.

« ISO 28001:2007 Systèmes de management de la sûreté pour la chaîne d'approvisionnement – Meilleures pratiques pour la mise en application de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement, évaluations et plans – Exigences » est une norme fondée sur des exigences ainsi qu'une norme directrice qui peut être utilisée à des fins de certification par les organismes de toute taille actifs dans le secteur manufacturier, les services, le stockage ou le transport par voie aérienne, ferroviaire, routière ou maritime à tous les stades de la production ou de l'approvisionnement. Elle pourrait s'appliquer à tous les navires, quels qu'en soient la taille, le type ou l'objet, et indépendamment de la question de savoir s'ils sont exploités au niveau international, national ou dans les limites des eaux territoriales. Il en va de même de tous les autres segments de transport présents dans la chaîne d'approvisionnement.

Les systèmes de management de l'énergie ISO 50001

La norme « ISO 50001:2011 Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations de mise en œuvre » est parue en 2011. Elle a pour but de permettre aux organismes de tout type et de toute taille de mettre en place les systèmes et processus nécessaires à l'amélioration de leur performance énergétique, laquelle inclut l'efficacité, l'usage et la consommation énergétiques.

Sa mise en œuvre s'accompagnera de la réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'autres types d'impact sur l'environnement. Elle entraînera également une baisse du coût de l'énergie grâce à la gestion systématique de celle-ci. Le terme « énergie » tel qu'il est utilisé dans la norme s'applique à l'électricité, aux combustibles, à la vapeur, à la chaleur, à l'air comprimé et à d'autres milieux similaires.

Cette norme est hautement compatible avec ISO 9001 et ISO 14001.

2. Autres normes importantes

Système de management environnemental et d'audit (EMAS)

EMAS est le système de management environnemental et d'audit de l'Union européenne. La dernière version de son règlement d'application (EMAS III) s'intitule « Règlement (CE) no 1221/2009 du 25 novembre 2009 concernant la participation volontaire des organisations à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS) ».

Ce système, opérationnel depuis 1995, est destiné aux entreprises et autres organisations qui souhaitent évaluer, gérer et améliorer en continu leurs performances environnementales. Il comprend un système de management environnemental (SME) compatible avec EN/ISO 14001. Les organisations dotées d'un SME certifié ISO 14001 peuvent passer au stade de l'enregistrement EMAS en ajoutant un certain nombre d'éléments.

EMAS III est entré en vigueur le 11 janvier 2010. Cette version facilite l'application du système EMAS et en renforce la notoriété et la diffusion grâce, par exemple, à l'introduction d'indicateurs environnementaux de base en fonction desquels il est possible de documenter très soigneusement les performances environnementales.

La participation au système EMAS est volontaire et s'étend aux organismes publics ou privés déployant leurs activités dans l'Union européenne ou l'Espace économique européen (EEE) – Islande, Liechtenstein et Norvège. Un nombre croissant de pays candidats l'applique également dans le cadre de leurs préparatifs à leur adhésion à l'UE. Avec EMAS III, il est également possible aux organisations et aux sites implantés hors de l'UE et de l'EEE d'obtenir l'enregistrement.

Le Code international de gestion de la sécurité (Code ISM)

Le Code ISM, mis au point par l'Organisation maritime internationale (OMI) et rendu obligatoire en vertu de la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer, est une norme internationale pour la gestion et l'exploitation sûres des navires qui s'applique aussi à la prévention de la pollution.

Il a pour objectif :

- De garantir la sécurité en mer;
- D'empêcher les accidents ou les pertes en vies humaines;
- De prévenir les dommages causés à l'environnement et au navire.

Pour se conformer au Code ISM, chaque classe de navire doit être dotée d'un système de management de la sécurité en état de fonctionnement. Le Code impose également un système de maintenance planifiée obligatoire selon lequel les navires doivent faire l'objet d'une maintenance à intervalles précis.

Chaque navire respectueux de l'ISM est inspecté régulièrement par une « société de classification » pour contrôler l'efficacité de son système de management de la sécurité. Une fois que celle-ci a vérifié que ce système fonctionne et est bien mis en œuvre, le navire se voit délivrer un certificat de gestion de la sécurité. L'American Bureau of Shipping est un exemple de société de classification.

Initiative mondiale pour la sécurité des aliments (GFSI)

Le processus de benchmarking GFSI se fonde sur des exigences en matière de sécurité alimentaire acceptées sur le plan international, les meilleures pratiques de l'industrie et des critères de rigueur scientifique; il repose sur l'établissement d'un consensus parmi les principales parties prenantes de la chaîne d'approvisionnement alimentaire. Ces exigences figurent dans le Document d'orientation de la GFSI, disponible gratuitement sur son site Web.

La GFSI est une initiative coordonnée par le Consumer Goods Forum, seul réseau indépendant mondial de détaillants et fabricants de biens de consommation du monde entier.

En novembre 2010, huit programmes du secteur manufacturier, dont les BRC Global Standards (normes mondiales du BRC), le Dutch HACCP et FSSC 22000, avaient été soumis au processus de benchmarking de la GFSI. Celle-ci y a également soumis trois programmes destinés à la production primaire (y compris GLOBALG.A.P.) et un destiné au secteur primaire. On trouvera ci-après une description succincte de trois de ces programmes.

- **Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire : FSSC 22000**

Le programme FSSC est soutenu par l'association FoodDrinkEurope.

Le programme FSSC 22000 de certification des systèmes de management de la sécurité des aliments établi par la Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire est basé sur la norme ISO 22000:2005 « Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire » et les programmes prérequis de sécurité des aliments pour les entreprises de transformation alimentaire sur la Spécification accessible au public (PAS 220:2008 de la BSI) que reprend ISO/TS 22002-1:2009. Ce programme est applicable aux fabricants qui transforment ou fabriquent des produits d'origine animale, des produits végétaux périssables, des produits longue conservation et autres ingrédients alimentaires tels qu'additifs, vitamines ou cultures biologiques.

Cette certification est accréditée selon la norme ISO/CEI 17021. Les fabricants déjà certifiés ISO 22000 ne nécessitent qu'un examen supplémentaire par rapport aux critères de BS PAS 220 pour répondre aux exigences de ce programme de certification. Celui de la FSSC 22000 a obtenu la pleine et entière reconnaissance de l'Initiative mondiale pour la sécurité des aliments.

- **GLOBALG.A.P.**

La norme GLOBALG.A.P. vient d'EUREPGAP, norme élaborée par les principaux détaillants européens en alimentation. GLOBALG.A.P. est un organisme du secteur privé qui établit des normes volontaires destinées à la certification des produits agricoles, dont les produits frais, le bétail, les fleurs fraîches coupées, etc.

Cette norme privée vise avant tout à rassurer les consommateurs quant au fait que l'aliment est produit dans des fermes qui réduisent au minimum les impacts de leurs activités préjudiciables à l'environnement en diminuant le recours aux intrants chimiques et en garantissant l'adoption d'une démarche responsable en matière de santé et de sécurité des travailleurs ainsi que de bien-être animal. GLOBALG.A.P. s'est imposée comme la référence en matière de bonnes pratiques agricoles (Good Agricultural Practices ou GAP) sur le marché mondial. Ces bonnes pratiques permettent de traduire les exigences des consommateurs en pratiques de production agricole dans un certain nombre de pays dont la liste s'allonge rapidement.

- **British Retail Consortium (BRC) Global Standards**

Les normes mondiales du BRC (BRC Global Standards) comprennent quatre normes techniques qui précisent les exigences que doit respecter un organisme pour produire, emballer, stocker et distribuer des produits alimentaires et de consommation sûrs. D'abord élaborées pour répondre aux besoins des membres britanniques du British Retail Consortium, l'usage des normes mondiales du BRC s'est répandu dans le monde entier; elles sont spécifiées par un nombre croissant de détaillants et de fabricants de produits de marque de l'Union européenne, d'Amérique du Nord et d'autres régions du monde.

Les normes ISO ou privées susmentionnées peuvent faire l'objet d'une certification par des organismes accrédités. On trouvera un complément d'information sur ces programmes directement sur le site Web des organismes de certification en question.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation. Normes internationales et « normes privées ». Brochure téléchargeable gratuitement à l'adresse : http://www.iso.org/iso/fr/private_standards.pdf
Cette brochure fait la lumière sur les distinctions à opérer entre les normes internationales du type élaboré par le système ISO, qui font appel à des principes et des disciplines bien décrits et acceptés, et les normes privées mises au point par les consortiums industriels et autres groupements.
- The Consumer Goods Forum. www.theconsumergoodsforum.com/
Le Consumer Goods Forum (CGF) est un réseau industriel mondial fondé sur la parité et dont les initiatives sont prises par les membres. Rassemblant les PDG et les hauts dirigeants de plus de 650 détaillants, fabricants, prestataires de services et autres parties prenantes dans 70 pays, il reflète la diversité de l'industrie du point de vue de l'implantation géographique, de la taille, de la catégorie de produits et du format.

RÉFÉRENCES

British Retail Consortium. Global Standards. www.brc.org.uk

Code international de gestion de la sécurité (Code ISM). www.ismcode.net

Eco-Management and Audit Scheme. http://ec.europa.eu/environment/emas/about/summary_en.htm

FSSC 22000. <http://www.fssc22000.com/fr/index.php>

GLOBALG.A.P. <http://www.globalgap.org>

GFSI Guidance Document. <http://www.mygfsi.com/>

Organisation internationale de normalisation

- ISO 50001, Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations de mise en oeuvre. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO 28001:2007, Systèmes de management de la sûreté pour la chaîne d'approvisionnement – Meilleures pratiques pour la mise en application de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement, évaluations et plans – Exigences et guidage. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO/TS 22002-1:2009, Programmes prérequis pour la sécurité des denrées alimentaires – Partie 1 : Fabrication des denrées alimentaires. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale

- ISO/CEI 27001:2005, Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
- ISO/CEI 20000 – 1 : Technologies de l'information – Gestion des services – Partie 1 : Spécifications. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
- ISO/CEI 20000 – 2 : Technologies de l'information – Gestion des services – Partie 2 : Code de pratique. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

E. MISE EN ŒUVRE DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

52. Quels sont les facteurs à prendre en compte au moment de choisir une norme de système de management pour son entreprise?

Les critères de choix d'une norme de système de management dépendent des facteurs suivants :

- Avez-vous besoin d'un système générique centré sur un domaine de la gestion bien précis ou d'un système propre à un secteur donné?
- Si vous visez un système générique, quel est le domaine concerné : la qualité, l'environnement, la sécurité de l'information ou ces éléments conjugués?
- Si vous avez besoin d'un système propre à un secteur donné, dans quel domaine exercez-vous votre activité : les pièces pour véhicules automobiles, les appareils médicaux, le développement de logiciels?

Le tableau A ci-dessous décrit en détail les normes pour système générique mises au point par l'ISO et le secteur privé. Le tableau B en fait autant pour les systèmes sectoriels.

Tableau A
Normes pour système de management générique

Objet de la mise en œuvre	Norme	Référence
Satisfaire les clients en fournissant des produits ou services conformes de façon constante.	ISO 9001	Voir la question 29
Garantir la sécurité des informations que votre entreprise considère comme précieuses et inspirer confiance aux clients quant à la sécurité des informations fournies.	ISO 27001	Voir la question 51
Démontrer aux parties prenantes de votre entreprise la responsabilité environnementale de celle-ci.	ISO14001	Voir la question 38
Offrir un lieu de travail sûr à votre personnel en y gérant les risques liés à la santé et à la sécurité au travail.	OHSAS 18001	Voir la question 49
Assurer le bien-être de votre personnel et démontrer aux parties intéressées que vous respectez les politiques, les procédures et les pratiques en matière de responsabilité sociale	SA 8000	Voir la question 48
Améliorer la performance énergétique, laquelle inclut l'efficacité, l'usage et la consommation énergétiques.	ISO 50001	Voir la question 51

Tableau B
Normes pour système de management sectoriel

Domaine : Gestion de la qualité		
Objet de la mise en œuvre	Norme	Référence
Devenir un fournisseur fiable de matériaux, de pièces et de services servant à la production de véhicules automobiles conformes aux exigences des équipementiers.	ISO/TS16949	Voir la question 30
Devenir un fournisseur fiable de matériaux d'équipements et de matériaux nécessaires à la chaîne d'approvisionnement de l'industrie de la pétrochimie, du pétrole et du gaz.	ISO/TS 29001	Voir la question 30

Devenir un fournisseur fiable des entreprises actives dans la conception, la production, l'installation d'appareils médicaux et les prestations qui y sont associées.	ISO 13485	Voir la question 30
Devenir un fournisseur fiable de la chaîne d'approvisionnement de l'industrie aéronautique, spatiale et de la défense.	AS 9100	Voir la question 30
Démontrer votre capacité de fournir des produits ou des services aux prestataires de services de télécommunications et à leurs fournisseurs.	TL 9000	Voir la question 30
Devenir un fournisseur fiable dans le domaine du développement de logiciels et des services	TickIT	Voir la question 30
Devenir un prestataire fiable de services informatiques, soit au sein de votre propre organisme, soit auprès d'organismes extérieurs qui vous externalisent certains services.	ISO/CEI 20000	Voir la question 51
Domaine : Management de la sûreté des chaînes d'approvisionnement		
Réduire les risques auxquels sont exposées les personnes et les marchandises dans la chaîne d'approvisionnement	ISO 28001	Voir la question 51
Domaine : Management environnemental		
Évaluer, gérer et améliorer en continu vos performances environnementales au sein de l'Union européenne ou en dehors	EMAS et Règlement (CE) no 1221/2009 (EMAS III)	Voir la question 51
Domaine : Sécurité sur le lieu de travail		
Promouvoir une fabrication respectueuse des lois, humaine et éthique dans l'industrie du vêtement, de la chaussure et de la confection ainsi que dans d'autres secteurs à forte intensité de main-d'œuvre tels que l'hôtellerie ou la construction, ou encore la fabrication de bijoux, de meubles, de produits alimentaires, d'équipement ménager, de coutellerie, d'articles en verre, de moquette et de tapis ou de lampes.	WRAP	Voir la question 50
Garantir la sécurité en mer, empêcher les accidents ou les pertes en vies humaines et prévenir les dommages causés à l'environnement et à votre navire.	Code ISM	Voir la question 51
Domaine : Sécurité alimentaire		
Garantir que les produits alimentaires transformés par votre entreprise sont propres à la consommation humaine.	Système de sécurité alimentaire fondé sur le HACCP	Voir la question 42
Garantir la sécurité de diverses denrées alimentaires, à savoir celles fabriquées à partir de produits d'origine animale, de produits végétaux périssables, de produits à conservation prolongée et d'ingrédients alimentaires tels qu'additifs, vitamines ou cultures biologiques.	FSSC 22000 (mélange d'ISO 22000 et de BS PAS 220)	Voir la question 51
Garantir la production, l'emballage, le stockage et la distribution de produits alimentaires et de consommation sûrs.	BRC Global Standards	Voir la question 51
Rassurer les consommateurs quant au fait que l'aliment est produit dans des fermes qui réduisent au minimum les impacts préjudiciables à l'environnement de leurs activités en diminuant le recours aux intrants chimiques et en garantissant l'adoption d'une démarche responsable en matière de santé et de sécurité des travailleurs ainsi que de bien-être animal.	GLOBALG.A.P.	Voir la question 51

Source : S.C. Arora, Inde.

Si vous souhaitez un système de management qui intègre plusieurs domaines, tels que l'assurance de la qualité, la sécurité environnementale ou la sécurité de l'information, vous pouvez choisir les systèmes génériques correspondants énumérés au tableau A. Si vous souhaitez un système de management intégré mais sectoriel, vous pouvez avoir recours à plusieurs de ceux énumérés au tableau B (le système de sécurité alimentaire ISO 22000 avec le BRC Global Standards, par exemple). Il est également possible d'associer systèmes génériques et sectoriels : ainsi, un fabricant de pièces pour automobiles peut intégrer ISO/TS 16949 au système de management environnemental ISO 14000 (voir la question 54).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Chartered Quality Institute (CQI). Management system standards.
<http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Knowledge-portal/Compliance-and-organisations/Management-system-standards/>
Explique brièvement en quoi consistent les normes de système de management et la façon dont elles ont évolué au cours du temps.

RÉFÉRENCES

British Standards Institution (BSI). www.bsigroup.com

DNV Certification services. www.dnv.com

Standards Australia International (SAI). www.standards.com.au

53. Quel est le but des audits internes des systèmes de management et comment sont-ils réalisés?

Après avoir établi un système de management, il faut prévoir des mesures pour que votre direction puisse constater l'efficacité du système. La mise en œuvre d'un système quel qu'il soit sans en tester le fonctionnement risque fort de se solder par une perte de temps et un gaspillage d'efforts.

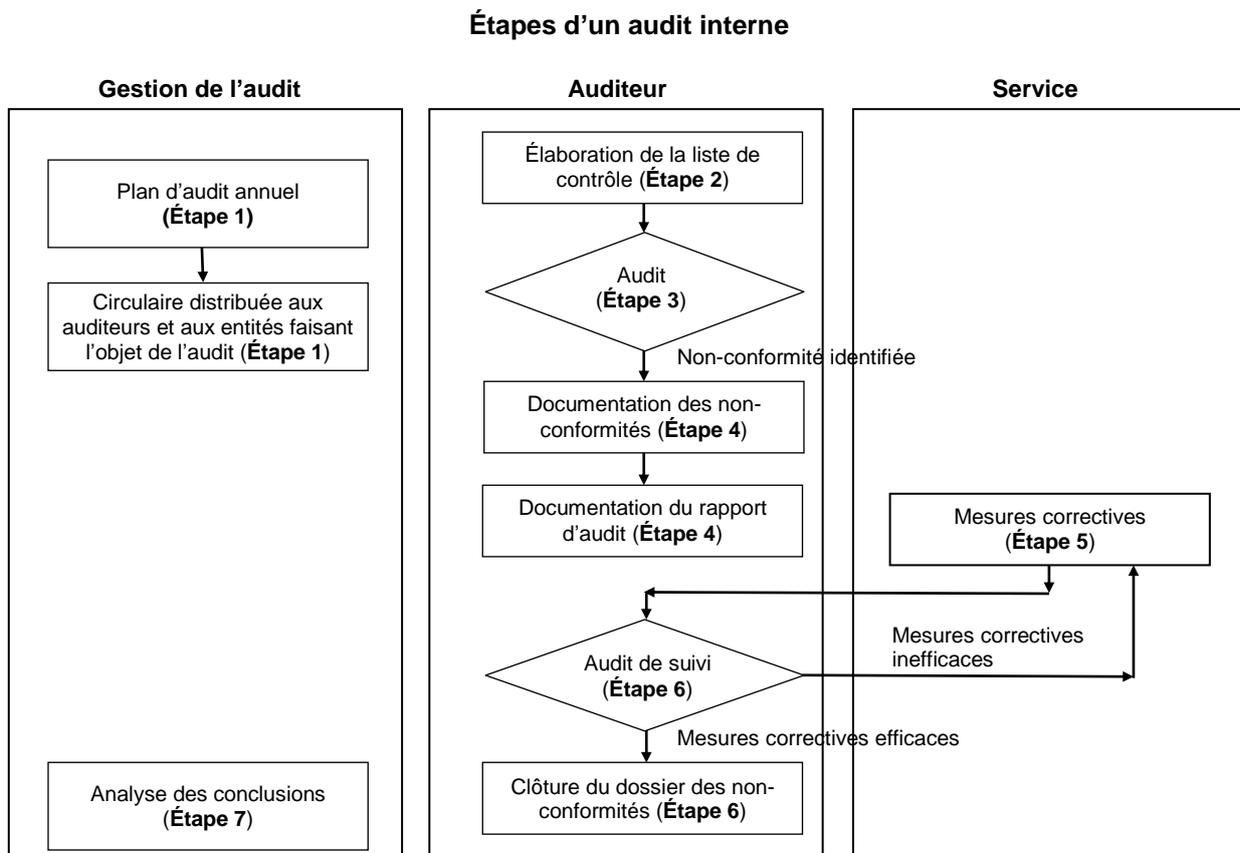
L'audit interne constitue une de ces mesures. C'est une composante importante de la plupart des systèmes de management (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 27001, OHSAS 18001 et d'autres). Les audits apportent des éléments de preuve dans des domaines auxquels il convient de prêter attention afin de réduire, d'éliminer et – le plus important – de prévenir la présence de non-conformités dans le système.

Les audits internes sont effectués pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Déterminer dans quelle mesure un système de management est conforme aux critères de l'audit;
- Déterminer l'efficacité avec laquelle le système mis en œuvre remplit des objectifs fixés;
- Permettre à l'organisme soumis à l'audit d'améliorer son système de management.

Le but des audits n'est pas de transférer aux auditeurs la responsabilité, qui incombe au personnel d'exploitation, de déceler et de corriger les écarts observés dans les processus.

Un audit interne comporte habituellement les sept étapes illustrées par la figure ci-dessous :



Source : S.C. Arora, Inde.

Le représentant de la direction ou tout autre cadre dirigeant peut être chargé de la fonction d'audit interne, qui suppose d'ordinaire les tâches suivantes : élaborer un programme d'audit annuel, affecter des auditeurs qualifiés à divers processus en vue de l'audit; veiller à ce que chaque propriétaire de processus prenne en temps voulu des mesures correctives en fonction des conclusions de l'audit en se servant, à chaque fois que c'est possible, des résultats de l'audit pour améliorer le système de management. La plupart des organismes affectent et forment des employés à la réalisation d'audits interfonctionnels à temps partiel. Pour une petite entreprise dans laquelle le personnel effectue de multiples tâches, il n'est pas toujours forcément possible de trouver une personne indépendante. En ce cas, vous pouvez recruter des consultants en systèmes de management qui fournissent des services d'audit. On trouvera ci-dessous l'explication succincte des étapes constitutives du processus d'audit.

Étape	Responsable
<p>Étape 1 Élaborer le programme d'audit annuel. (La fréquence de l'audit peut être accrue pour les processus d'entreprise et diminuée pour les processus d'appui.) Veiller à disposer d'auditeurs qualifiés et faire en sorte de garantir leur indépendance pendant leur travail d'audit.</p>	Représentant de la direction
<p>Étape 2 Étudier les processus qui doivent être soumis à l'audit, les documents y afférents et les conclusions de l'audit préalable. Dresser une liste de contrôle des exigences à passer en revue au cours de l'audit.</p>	Auditeur
<p>Étape 3 Effectuer l'audit à la date prévue et obtenir des éléments de preuve en posant des questions à ceux qui exécutent les activités, en observant celles-ci, en vérifiant les registres et autres documents. Mettez-vous aussi en quête des résultats des processus pour déterminer, par exemple, si les cibles fixées pour chaque objectif ont été atteintes ou pas.</p>	Auditeur
<p>Étape 4 Établir le rapport d'audit et les éventuels rapports de non-conformité à l'aide des formulaires prescrits dans le cadre de votre procédure d'audit interne. Les éventuelles non-conformités doivent aussi être discutées et convenues avec l'entité soumise à l'audit.</p>	Auditeur
<p>Étape 5 Le responsable du domaine soumis à l'audit doit prendre des mesures visant d'abord à éliminer les non-conformités et ensuite à en éliminer la ou les cause(s) sans retard indu.</p>	Responsable du domaine soumis à l'audit et représentant de la direction
<p>Étape 6 Vérifier la ou les mesure(s) prise(s) (à l'étape 5 ci-dessus). Si elle(s) s'avère(nt) satisfaisante(s), clore le dossier des non-conformités; sinon, le garder ouvert en vue de l'adoption d'autres mesures.</p>	Représentant de la direction ou auditeur désigné par celui-ci.
<p>Étape 7 Faire un résumé des conclusions de l'audit et des éventuelles améliorations à apporter au système de management et s'en servir pour la revue de direction.</p>	Représentant de la direction

Le représentant de la direction peut parfois se charger de vérifier les mesures correctives prises (étape 6 ci-dessus) en examinant les pièces justificatives telles que procédure ou instruction modifiée. Si les résultats de la vérification montrent que le problème persiste (non-conformité), l'entité soumise à l'audit doit chercher des solutions jusqu'à ce que le problème soit totalement éliminé.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international et Organisation internationale de normalisation. ISO 9001 pour les PME – Comment procéder – Recommandations de l'ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Ce manuel conseille les petites entreprises sur la manière d'élaborer et de mettre en œuvre un système de management de la qualité fondé sur ISO 9001:2008. Il offre des conseils pratiques sur différentes options au cas où vous souhaiteriez instaurer un tel système dans votre organisation ou mettre à jour celui qui est en place. Le paragraphe 8.2.2 traite de l'audit interne.

- Chartered Quality Institute (CQI). Surviving internal auditing.
<http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Resources/The-Quality-Survival-Guide/Surviving-Internal-Auditing/>

Bonne explication du processus d'audit interne : but, étapes, portée, etc.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. ISO 9001:2008 Diagnostic Tool. www.intracen.org

54. Peut-on intégrer plusieurs systèmes de management et, dans l'affirmative, comment procéder?

L'ISO élabore des normes internationales relatives aux systèmes de management depuis 1987. La plus ancienne est la famille de normes ISO 9000 relative aux systèmes de management de la qualité (qui en est maintenant à sa quatrième édition, publiée en 2008). Elle a été suivie, notamment, par la norme ISO 14000 relative aux systèmes de management environnemental (dont la deuxième édition est parue en 2004), la norme ISO 22000 relative aux systèmes de management de la sécurité alimentaire (sortie en 2005) et la norme ISO/CEI 27001 relative à la sécurité de l'information (2005). La norme OHSAS 18001 relative à la santé et à la sécurité au travail (qui en est à sa deuxième édition, publiée en 2007) propose un autre système de gestion qui n'est pas un système ISO. Les organisations ont commencé à adopter ces systèmes dès la publication des normes, ce qui a donné lieu à la mise en place, en parallèle, d'une multiplicité de systèmes.

Si votre entreprise prévoit de mettre en œuvre ces systèmes, deux solutions s'offrent à elle. La première consiste à mettre en œuvre chaque système séparément : dans ce cas, vous pouvez envisager de suivre l'ordre suivant : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/CEI 27001. Si vous êtes dans l'agro-alimentaire, vous pouvez commencer par HACCP/ISO 22000 puis suivre la séquence précitée. Chacun de ces systèmes vise un objectif particulier (voir la question 52).

En revanche, si vous souhaitez avoir un système intégré (composé de plus d'un système), c'est possible aussi. Vous pouvez par exemple associer vos systèmes existants à de nouveaux systèmes ou créer d'emblée un système intégré en démarrant avec plusieurs systèmes.

ISO 9001, ISO 22000 et ISO 27001 ont un format similaire, tout comme ISO 14001 et OHSAS 18001. Toutes ces normes ont en commun les points suivants :

- Pour tous concernés par le système, y compris le représentant de la direction, définition des responsabilités et désignation des responsables;
- Gestion des ressources;
- Maîtrise des documents;
- Maîtrise des enregistrements;
- Audit interne;
- Mesures correctives;
- Mesures préventives;
- Amélioration continue du système;
- Examen périodique du système par la direction.

Le système étant intégré, vous normaliserez les procédures ci-dessus, ce qui permettra de réduire la prolifération des documents ainsi que le temps et les ressources nécessaires pour exécuter les activités y afférentes.

Méthodologie à suivre pour mettre en place un système de management intégré :

- Créer une équipe multidisciplinaire et désigner un chef d'équipe pour assurer la mise en place du système.
- Bien comprendre la teneur et la portée des normes à intégrer.
- Déterminer les processus à inclure dans le système intégré.
- Évaluer des risques que présentent les activités dont les résultats ont un impact sur les clients, les utilisateurs finals, le personnel, l'environnement et la sécurité de l'information.
- Établir des contrôles et un mécanisme de surveillance applicables à toutes les opérations ayant des implications significatives.

- Déterminer la structure de la documentation et élaborer un plan d'établissement des documents. Doivent y figurer les déclarations relatives aux politiques et aux objectifs poursuivis, les manuels, les plans de maîtrise, les documents définissant les contrôles opérationnels, les procédures communes et les instructions. Il faut également convenir du format de ces documents.
- Organiser la formation de tout le personnel concerné quant à son rôle et à ses responsabilités dans le système de management intégré. Quelques cadres devront également suivre une formation pour mener des audits périodiques.
- Surveiller les écarts par rapport aux spécifications. Prendre des mesures correctives chaque fois que des clients, des employés, des auditeurs internes ou d'autres parties prenantes font état de non-conformités.

Si votre direction décide de solliciter la certification, vous pouvez choisir un organisme approprié en mesure de vous offrir un service d'audit pour un système de management intégré.

Pour bien comprendre l'intégration de chaque processus, veuillez vous reporter aux normes ISO pertinentes, chaque norme établit une correspondance à d'autres normes. Par exemple, deux tableaux à l'Annexe A d'ISO 9001 montrent les correspondances avec ISO 14001 et inversement. OHSAS 18001 établit une comparaison avec les dispositions d'ISO 9001 et d'ISO 14001, de même qu'ISO 22000 avec ISO 9001. Dans son Annexe C, la norme ISO 27001 présente également le détail de ses similitudes avec ISO 9001 et ISO 14001.

Réductions de coût découlant de l'intégration des systèmes :

- Réduction du temps et des efforts investis par la direction à donner des orientations et à revoir le système.
- Utilisation optimale des ressources (mêmes représentants de la direction, recours à des processus communs pour la maîtrise des documents, les audits internes ou les revues de direction).
- Réduction du temps et des efforts consacrés à analyser les causes profondes des défaillances et prendre des mesures correctives.

Le coût des audits réalisés par des organismes de certification baissera aussi car ils pourront procéder à un audit de tous les systèmes ensemble.

POUR EN SAVOIR PLUS

- British Standards Institution (BSI). PAS 99 Integrated Management : www.bsigroup.com ou <http://www.bsigroup.com/en/Assessment-and-certification-services/management-systems/Standards-and-Schemes/PAS-99/>
PAS 99 est la spécification de système de management intégré basée sur les six exigences communes du Guide ISO 72 (guide destiné aux rédacteurs de normes). Elle peut vous aider à aligner vos processus et procédures dans une seule structure globale, ce qui vous permettra de mener à bien votre activité de manière plus efficace.
- Organisation internationale de normalisation. The integrated use of management system standards. ISBN 978-92-67-10473-7. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).
Cet ouvrage qui ne privilégie aucun système et n'a pas de prétention normative, conseille les organismes sur la manière d'intégrer les exigences d'une multiplicité de normes de management, qu'elles soient ou non de l'ISO, à votre système de management actuel.
- Spilka, M., A. Kania et R. Nowosielski. Integration of management systems on the chosen example. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, vol. 35, numéro 2, août 2009.
http://www.journalamme.org/papers_vol35_2/35213.pdf
Cet article présente les effets des systèmes de management intégrés : l'intégration améliore l'image de l'organisation et en rend le travail plus efficace.
- Zaffora-Reeder, Scot et Doug Stoddart. Integrated Systems for Quality, Occupational Health & Safety, and Environmental Management (One Company's Approach). Publié par ASQ.
<http://section206.asqquality.org/Meetings%202009/Fall%20Conference/Integrated%20Systems.pdf>
Présentation PowerPoint aux bonnes qualités visuelles consacrée à la mise en œuvre intégrée des normes ISO 14001 et OHSAS 18001.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. www.iso.org Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org)
- ISO 14001:2004, Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation. www.iso.org Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org)
- ISO 22000:2005, Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 27001:2005, Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch/).

OHSAS 18001:2007, Occupational health and safety management systems – Requirements. The OHSAS Project Group Secretariat, c/o British Standards Institution. Cette norme peut être achetée auprès du BSI. Email : cservices@bsigroup.com

ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ

A. CONCEPT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ

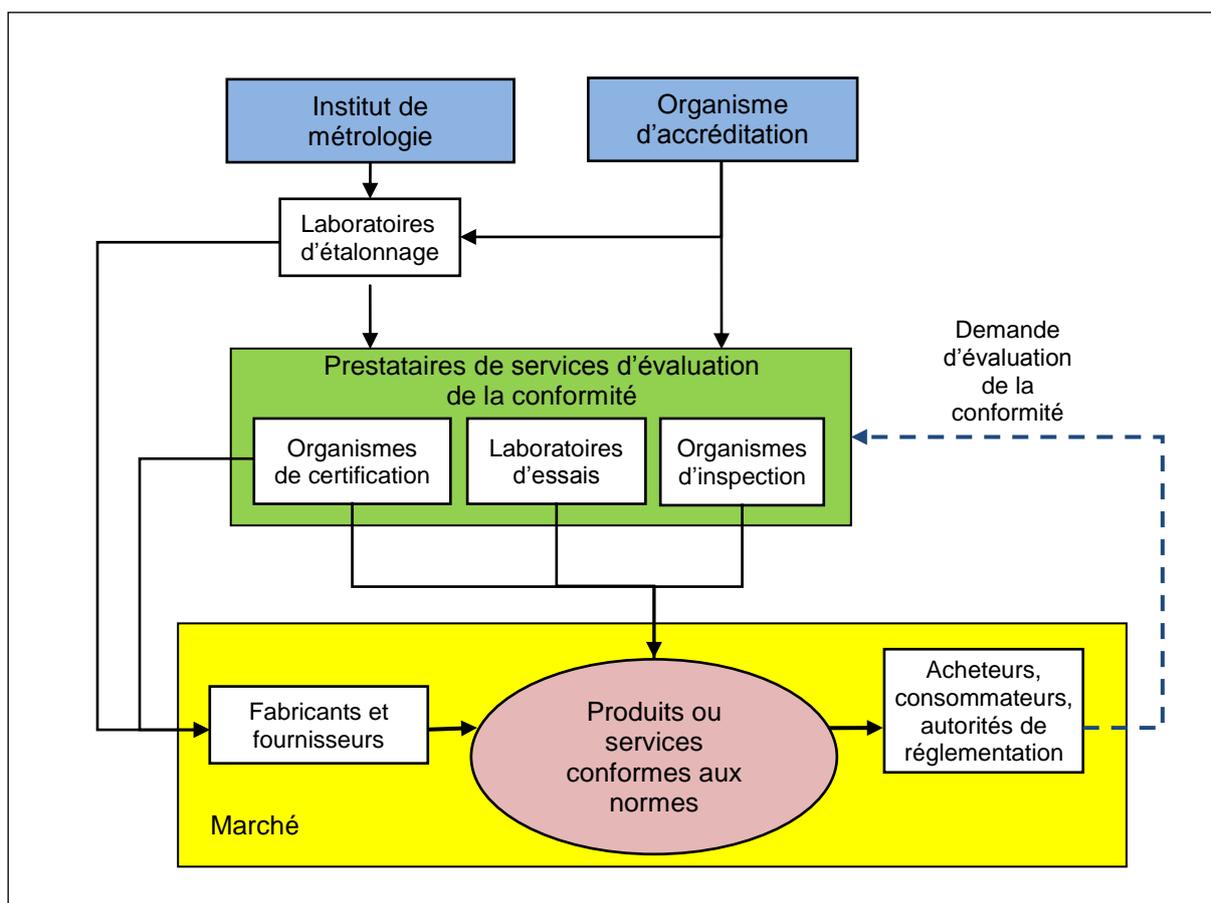
55. Qu'est-ce que l'évaluation de la conformité?

L'évaluation de la conformité est un terme générique qui englobe les différents éléments servant à démontrer qu'un produit ou un service est conforme à des prescriptions – techniques ou autres – énoncées. On considère généralement les essais, l'inspection et la certification comme les services principaux en matière d'évaluation de la conformité (voir les questions 59, 65, 68 et 69), ceux-ci étant fournis soit isolément soit collectivement, selon les circonstances.

Les essais, l'inspection et la certification font appel à la métrologie et à l'étalonnage pour garantir la validité des mesures (voir la question 79), et à l'accréditation pour garantir la compétence technique des prestataires de services d'évaluation de la conformité (voir la question 88).

L'évaluation de la conformité peut être réalisée sur des produits, des services, des processus, des systèmes et même des individus. L'ensemble du système est illustré par le graphique ci-après.

Système d'évaluation de la conformité



Source : Martin Kellermann, Afrique du Sud.

Les services d'évaluation de la conformité peuvent être fournis par le fabricant – il s'agit alors d'une évaluation par première partie ou d'une déclaration de conformité du fournisseur (voir la question 57). Ils peuvent aussi être le fait de l'acheteur, c'est-à-dire la seconde partie. Cette solution étant coûteuse pour l'acheteur, n'y ont généralement recours que les acheteurs importants qui disposent de leurs propres infrastructures d'inspection et d'essais. Une solution beaucoup plus acceptable, surtout pour les PME des

pays en développement, est la prestation de services d'évaluation de la conformité offerte par une organisation indépendante à la fois du fournisseur et de l'acheteur. Il s'agit alors d'un organisme d'évaluation de la conformité par tierce partie.

L'évaluation de la conformité par tierce partie peut être réalisée par des organismes publics ou privés. Ce qui importe, c'est qu'ils soient à même de démontrer leur compétence technique grâce à une accréditation acceptée au plan international et que les rapports d'essais (voir la question 60) et les certificats qu'ils établissent soient reconnus sur vos marchés d'exportation (voir la question 70 concernant le choix des organismes de certification). Le fait qu'un prestataire de services d'évaluation de la conformité soit un organisme gouvernemental, à savoir l'organisme national de normalisation ou un laboratoire d'État n'entraîne pas automatiquement l'acceptation de ses rapports d'essais ou de ses certificats. En outre, il arrive que le marché ou les autorités de réglementation à l'étranger n'acceptent pas leurs rapports d'essais et leurs certificats bien qu'ils soient accrédités; mais cette situation s'améliore peu à peu.

Dans les pays en développement, les services d'inspection, d'essais et de certification sont souvent fournis exclusivement par l'organisme national de normalisation et les laboratoires d'État. Il existe de nombreux organismes d'inspection, laboratoires d'essais et organismes de certification privés sur le marché. Certains sont de grandes organisations multinationales à la réussite éclatante ayant des bureaux dans plus de 100 pays.

Choisir votre prestataire de services d'évaluation de la conformité n'est donc pas tâche facile (voir la question 70). Sa proximité, son niveau de prestation sur le plan local, son acceptation sur le marché cible et le prix de ses services sont des aspects qu'il convient d'examiner attentivement. L'objectif ultime est que votre produit agricole, produit ou service soit inspecté, testé et certifié une seule fois et qu'il soit ensuite accepté partout.

POUR EN SAVOIR PLUS

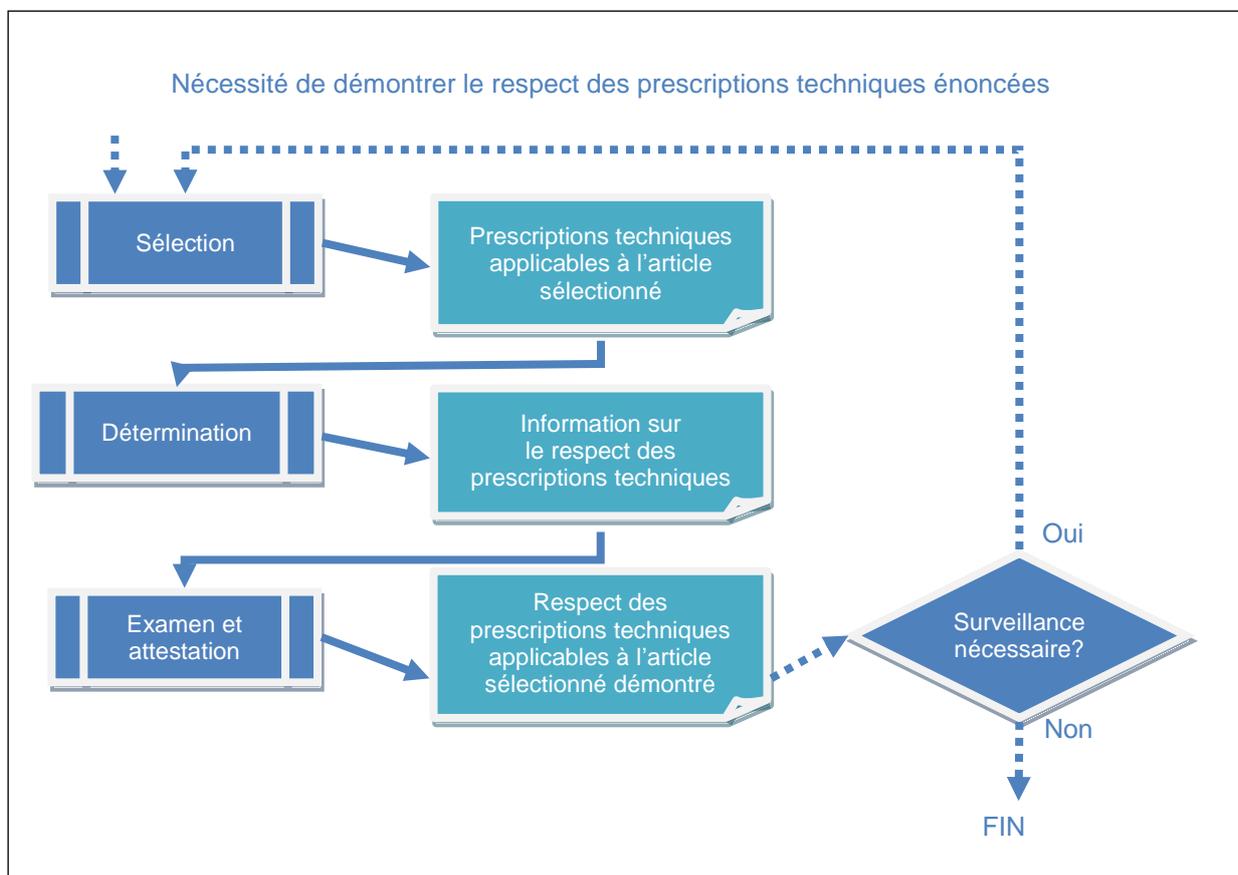
- Agence américaine de développement international (USAID). Standards, Metrology, Conformity Assessment and the TBT Agreement: A Desk Top Reference Handbook. http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADP635.pdf
Propose des présentations détaillées des sujets susmentionnés. Excellente source si l'on veut mieux comprendre la métrologie et l'évaluation de la conformité.
- Centre du commerce international. Gestion de la qualité des exportations – Bulletin n° 77, Le point sur l'évaluation de la conformité dans le commerce international. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
- Organisation internationale de normalisation
 - Présentation de l'évaluation de la conformité par Sean Mac Curtain. Octobre 2007. <http://www.ghf.org/meetings/conferences/11thconference/D/04MAC-CURTAIN.pdf>
Présentation Power Point sur l'évaluation de la conformité et le rôle de l'ISO.
 - Évaluation de la conformité. <http://www.iso.org/iso/fr/home/about/conformity-assessment.htm>
Présentation détaillée de l'évaluation de la conformité, de la manière dont elle fonctionne, avec les termes à utiliser et des explications sur leur signification pour aider les entreprises qui envisagent d'entreprendre la démarche de la certification pour leurs opérations ou leurs produits, ainsi que les clients qui recherchent des précisions sur les différents certificats affichés.
- Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 17000:2004, Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux. Peut être obtenu auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
Cette norme spécifie les termes généraux et leurs définitions relatifs à l'évaluation de la conformité, y compris l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité, et à l'utilisation de l'évaluation de la conformité. Elle comporte également une description fonctionnelle de l'évaluation de la conformité, destinée à apporter une aide complémentaire à la compréhension de ceux qui ont recours à l'évaluation de la conformité, organismes d'évaluation de la conformité et leurs organismes d'accréditation dans des contextes tant volontaires que réglementaires.
- Organisation internationale de normalisation et Organisation des Nations Unies pour le développement industriel. Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité. http://www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf
Cet ouvrage porte sur les sujets suivants : concepts fondamentaux de l'évaluation de la conformité, techniques, systèmes particuliers et systèmes d'évaluation de la conformité; organismes d'évaluation de la conformité; apport de l'ONUDI à l'édification d'une infrastructure qualité; études de cas; Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité, ISO/CASCO; coordination des organismes d'accréditation et d'évaluation de la conformité et Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce.

56. Quel type d'évaluation de la conformité est nécessaire pour attester le respect des prescriptions techniques?

L'approche fonctionnelle de l'évaluation de la conformité, telle qu'elle est définie dans la norme ISO/CEI 17000, est une façon utile d'aborder cette question. Elle s'appuie sur trois volets pour démontrer que les prescriptions techniques sont satisfaites :

- Sélection;
- Détermination;
- Examen et attestation.

Approche fonctionnelle de l'évaluation de la conformité



Source : Basé sur ISO/CEI 17000.

La démonstration de la conformité à des règlements techniques peut nécessiter des évaluations de la conformité de différents types, articulés de différentes façons. La difficulté consiste à déterminer lesquels sont nécessaires.

Dans le cadre de l'approche fonctionnelle (représentée à la figure ci-dessus), nous choisissons les prescriptions techniques sur lesquelles doit porter la démonstration. Nous établissons ensuite, par le biais d'inspections, d'essais, d'audits et d'autres moyens, si ces prescriptions sont satisfaites. Nous examinons enfin les résultats pour déterminer si les exigences énoncées sont respectées et attester (par exemple par voie de certification) que les prescriptions en question sont satisfaites.

Ce processus peut être utilisé quel que soit le motif de la démonstration de conformité : prescriptions techniques exigées par des règlements techniques ou des mesures SPS (voir les questions 18 et 19), obligations contractuelles imposées par un acheteur bien précis (voir la question 22), ou simplement souci d'améliorer la compétitivité du fournisseur.

Dans le cas des règlements techniques et des mesures SPS, l'évaluation de la conformité peut devoir être réalisée par des organismes d'inspection, des laboratoires ou des organismes de certification spécifiques désignés par des autorités compétentes – les « organismes notifiés » de l'Union européenne par exemple. Dans certains pays, la conformité aux règlements techniques et aux mesures SPS peut être établie par un organisme accrédité; dans d'autres, seuls des organismes publics sont habilités à le faire. Dans certains cas, une déclaration de conformité du fournisseur (DDCF) suffit. Le spectre est donc extrêmement large. On en trouvera quelques exemples dans les paragraphes ci-après et les sections suivantes du présent guide.

D'autres informations sont données ci-après sur le type de conformité exigé pour démontrer la conformité aux règlements techniques, aux exigences des acheteurs et aux celles du marché.

Règlements techniques

Dans le cadre des nouvelles Directives de l'UE, le type d'évaluation de la conformité exigé pour un produit pertinent est spécifié très clairement. Fondamentalement, il y a huit combinaisons d'évaluation de la conformité. Les nouvelles Directives et leurs huit modules d'évaluation de la conformité sont traités plus en détail à la question 58.

La situation est la même pour certains règlements techniques aux États-Unis. Le Fastener Quality Act (loi sur la qualité des dispositifs de fixation), par exemple, qui détermine la qualité de toutes les fixations commercialisées aux USA, exige l'essai de conformité de ces dernières par un laboratoire accrédité reconnu par le National Institute of Standards and Technology (NIST) aux normes énumérées dans ladite loi.

Pour la plupart des pays en développement, le respect des règlements techniques ou des normes obligatoires est attesté (comme au Kenya ou en République-Unie de Tanzanie) par la marque de certification de produit délivrée par l'organisme national de normalisation (ONN). Dans ce cas, les fournisseurs doivent l'acquérir auprès de l'organisme en question afin de démontrer la conformité aux prescriptions techniques énoncées.

Dans certains pays, la marque de l'ONN prouve que le produit est conforme aux normes obligatoires applicables, mais la marque elle-même n'est pas obligatoire. En Afrique du Sud, par exemple, les entreprises de construction sont tenues de fournir aux ouvriers sur les chantiers des vêtements de protection conformes aux normes nationales en vigueur. La marque SABS du Bureau sud-africain de normalisation suffit à apporter la preuve du respect des procédures de sécurité. Le fournisseur dispose d'autres moyens pour démontrer la conformité, mais la marque de l'ONN est souvent la plus aisée.

Dans d'autres pays, en revanche, les exigences en matière d'évaluation de la conformité ne sont pas formulées aussi clairement. La conformité peut être décrétée par l'autorité de réglementation, voire par l'inspecteur de service lors de l'inspection des importations.

Exigences des acheteurs

Ce sont les plus faciles à reconnaître : en effet, les acheteurs savent d'ordinaire exactement ce qu'ils veulent et énoncent clairement leurs exigences. Savoir si le fournisseur peut offrir des produits dont la conformité à ces exigences est démontrable est, en revanche, une autre histoire.

La détermination de la conformité est un processus transparent qui peut comporter l'agrément de type, la mise à l'essai d'échantillons avant livraison, ainsi que des essais de suivi en continu et la certification pendant toute la durée de la livraison. L'acheteur peut stipuler n'importe quelle combinaison de normes (normes internationales, nationales, privées) dans le contrat.

Dans certains cas, l'acheteur peut manifester une préférence pour une marque de certification de produit : les marques UL des United Laboratories, pour certaines marchandises à destination des États -

Unis, la marque CSA pour le Canada ou les marques IEC, dans de nombreuses économies (voir la question 73), en sont des exemples. Le fournisseur doit donc connaître et comprendre les tenants et les aboutissants des spécifications ou des obligations contractuelles imposées par l'acheteur.

Exigences du marché

Sur certains marchés, il peut être important d'avoir une marque de certification du produit pour convaincre les consommateurs que le produit est de bonne qualité (voir la question 68). C'est surtout vrai s'il s'agit d'un produit dont la marque de fabrication est encore inconnue. La marque de l'ONN du pays importateur peut être la marque connue et acceptée, alors que celle de l'ONN du pays exportateur est inconnue. En pareil cas, le fournisseur devra obtenir une licence pour pouvoir utiliser la marque de l'ONN du pays importateur. Cela signifie toutefois qu'il devra l'obtenir pour chaque pays avec lequel il choisit de traiter, d'où la nécessité de ne pas prendre cette décision à la légère.

La certification environnementale et sociale peut aussi avoir une importance pour l'accès à des marchés plus développés (voir la question 17). Dans ce cas, il se peut que les différents marchés acceptent la même certification, ce qui serait plus rentable pour les fournisseurs. Vu la multiplicité des types de certification qui existent, le choix revient en dernier ressort au fournisseur.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation et Organisation des Nations unies pour le développement industriel. Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité. 2010. http://www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf
Traite des concepts fondamentaux de l'évaluation de la conformité, de ses techniques, programmes et systèmes; des organismes d'évaluation de la conformité; de l'apport de l'ONUDI à l'édification d'une infrastructure qualité; présente des études de cas; l'ISO/CASCO, Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité; aborde la question de la coordination des organismes d'accréditation ainsi que celle de l'évaluation de la conformité et l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce.

RÉFÉRENCES

Commission européenne. European standards : List of references of harmonized standards. New Approach directives. <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/documents/harmonised-standards-legislation/list-references/>

CSA Marks. www.csa-international.org

Fastener Quality Act. www.nist.gov/pml/wmd/metric/fqa.cfm

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/IEC 17000:2004, Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

SABS Mark Scheme. www.sabs.co.za/index.php?page=certsabsmarkscheme

57. Qu'est-ce qu'une « déclaration de conformité du fournisseur » (DDCF)?

La présente section définit ce qu'est une déclaration de conformité du fournisseur (DDCF), montre les informations qu'elle contient généralement, examine dans quels cas elle est pertinente et présente quelques exemples pour illustrer dans quels cas une telle déclaration est acceptée.

La déclaration de conformité du fournisseur

Lorsqu'un fournisseur déclare qu'un produit, un service, un procédé, un organisme ou un système de management est conforme aux exigences techniques spécifiées sans intervention d'une deuxième partie ou d'une tierce partie, il s'agit d'une déclaration de conformité du fournisseur. Le terme d'« autocertification » est parfois utilisé, mais il est préférable de l'éviter car il prête à confusion – le terme de « certification » ne devrait être utilisé que si une tierce partie est impliquée. Cela est valable même lorsque le fournisseur fait appel à un laboratoire extérieur mais établit la déclaration sous sa propre responsabilité. Les pays en développement peuvent, dans une certaine mesure, être défavorisés car le marché acceptera sans doute plus facilement les déclarations de conformité établies par de grands fabricants reconnus.

La DDCF est le moyen le plus rentable de démontrer la conformité, car elle ne fait intervenir ni inspection, ni essais ni certification par une tierce partie. Les économies les plus importantes sont toutefois réalisées du fait qu'il n'y a pas, comme avec une certification par tierce partie, de délai d'attente pour obtenir l'agrément, délai pendant lequel il n'est pas possible de vendre le produit.

Des études de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE – voir la rubrique « Pour en savoir plus ») montrent que le recours à la DDCF plutôt qu'à l'évaluation de la conformité par tierce partie se traduit par un accroissement des échanges. Il n'est donc pas surprenant que de grands secteurs de l'industrie, telles que l'industrie des technologies de l'information ou l'industrie automobile, prônent chaque fois que possible le recours à la DDCF. La norme internationale ISO/CEI 17050 Partie 1 et 2 précise ce que doit comporter une telle déclaration. Cette norme a été adoptée par l'Union européenne et de nombreux organismes de normalisation.

Le contenu d'une déclaration de conformité du fournisseur

Selon la norme ISO/CEI 17050 (voir la rubrique « Références » pour le titre complet), une déclaration de conformité du fournisseur devrait comporter au moins les informations suivantes :

- Le nom et l'adresse du fournisseur;
- L'identification du produit, du procédé ou du service;
- La déclaration de conformité;
- Les documents normatifs de référence (normes, règlements techniques, etc.);
- La date et le lieu de délivrance de la déclaration; et
- Le(les) signataire(s) désigné(s) par le fournisseur.

Lorsqu'une déclaration de conformité du fournisseur est acceptée pour attester la conformité à un règlement technique, il se peut que les informations à faire figurer soient indiquées dans le règlement lui-même. Dans ce cas, si les informations sont différentes de celles demandées dans la norme ISO/CEI 17050, il convient de suivre à la lettre la liste figurant dans le règlement.

Dans quels cas a-t-on recours à une DDCF?

Une DDCF est généralement une bonne solution si un ou plusieurs des critères suivants sont remplis :

- Le marché la demande ou l'autorise;
- Les risques associés au non-respect des normes sont généralement faibles;

- Les sanctions en cas de non-respect des normes constituent des mesures de dissuasion efficaces;
- Il existe des possibilités de recours efficaces en cas de non-respect des normes;
- Le secteur de l'industrie à laquelle elle s'applique est très dynamique, responsable et est connu pour son respect des normes.

Dans le cas des règlements techniques, il n'est possible d'utiliser une DDCF que si le règlement ou la mesure l'autorise explicitement. Dans le cas contraire, les exigences en matière d'évaluation de la conformité par tierce partie énoncées dans le règlement ou la mesure doivent être scrupuleusement respectées. On trouvera dans le tableau ci-après des exemples de cas dans lesquels une DDCF est acceptée à des fins réglementaires.

DDCF acceptées à des fins réglementaires

Pays/zone	Année	Catégorie de produits
Australie/Nouvelle-Zélande	Fin des années 90	Équipements de télécommunications, ordinateurs et périphériques d'ordinateur
Brésil	2001-2006	Briquets jetables, systèmes d'installations pour véhicules, gaz naturel, profilés d'acier pour pylônes électriques
Canada	Années 50	Équipements de radiodiffusion
	1971	Véhicules et pièces automobiles
	Années 90	Équipements radio à faible risque
	2002	Équipements terminaux de télécommunications
UE	1990	Jouets
	1992	Équipements de protection individuelle
	1993	Dispositifs médicaux (Classe I)
	1993	Machines
	1996	Produits électriques/électroniques
	1996	Bateaux de plaisance
	1996	Appareils destinés à être utilisés en atmosphère potentiellement explosible
	2000	Équipements hertziens et équipements terminaux de télécommunications
Japon	2004	Certains équipements hertziens et équipements terminaux de télécommunications
République de Corée	2003	Véhicules automobiles
	2007	Certains produits de consommation à faible risque (47 articles)
Taipei chinois	2002	19 articles, essentiellement des pièces ou accessoires de produits des technologies de l'information tels que calculateurs électroniques, disques durs, unités de stockage et alimentation électrique
États-Unis	1966	Véhicules et équipements automobiles
	1999	Ordinateurs et périphériques d'ordinateurs
	2003	Équipements terminaux de télécommunications

Source : Organisation de coopération et de développement économiques.

RÉFÉRENCES

Fliess, B., F. Gonzales et R. Schonfeld. Obstacles techniques au commerce : évaluer les effets sur les échanges de la déclaration de conformité du fournisseur. Document de travail de l'OCDE sur la politique commerciale, N° 78, Publication de l'OCDE, 2008. [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=TAD/TC/WP\(2008\)3/FINAL&docLanguage=Fr](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=TAD/TC/WP(2008)3/FINAL&docLanguage=Fr)

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale

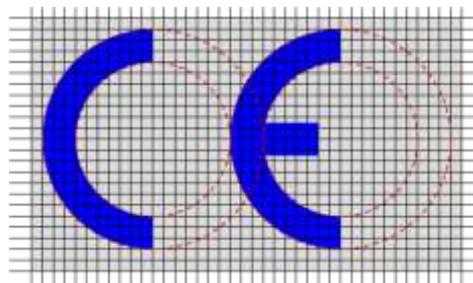
- ISO/CEI 17050-1:2004, Évaluation de la conformité – Déclaration de conformité du fournisseur – Partie 1 : Exigences générales, ISO/CEI, 2004. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI et de ses Comités nationaux (www.iec.org).
- ISO/CEI 17050-2:2004, Évaluation de la conformité – Déclaration de conformité du fournisseur – Partie 2 : Documentation d'appui, ISO/CEI, 2004. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI et de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.org).

58. Qu'est-ce que le marquage CE et en quoi aide-t-il les exportations?

La présente section examine les principes qui sous-tendent le marquage CE, certaines questions relatives à la conformité dont il faut tenir compte, les modules qui composent la réglementation applicable au marquage CE et la combinaison de modules exigée par certaines industries de premier plan.

Principes

Le marquage CE est un dispositif obligatoire utilisé par l'UE pour identifier les produits qui satisfont à toutes les exigences prévues par telle ou telle nouvelle Directive communautaire (c'est-à-dire un règlement technique communautaire – voir la question 18). Ce n'est ni l'UE ni un prestataire de services d'évaluation de la conformité par tierce partie qui procède à ce marquage, mais le fabricant ou le fournisseur. C'est donc lui qui assume l'entière responsabilité de l'intégrité du produit. Tout cela repose sur les principes des Directives « nouvelle approche » publiées en 1985 :



- L'harmonisation de la législation se limite aux exigences fondamentales que les produits placés sur le marché communautaire doivent satisfaire;
- Les spécifications techniques des produits conformes aux exigences fondamentales énoncées dans les directives sont stipulées dans les normes harmonisées (EN);
- L'application des normes harmonisées reste volontaire; le fabricant peut appliquer d'autres spécifications techniques pour satisfaire aux exigences fondamentales;
- Les produits fabriqués conformément aux normes harmonisées sont présumés conformes aux exigences fondamentales correspondantes.

À l'appui de ces principes, l'UE a élaboré, en 1989, l'Approche globale en matière d'essais et de certification destinée à attester le respect des Directives. Cette Approche énumère huit modules différents d'évaluation de la conformité, dont un ou plusieurs doivent être choisis par la nouvelle Directive pertinente. Outre ces modules, les règles pour apposer le marquage CE sont clairement définies.

Questions relatives à la conformité

Il s'agit d'un système commun à l'ensemble de l'Union. Une fois que votre produit respecte les exigences fondamentales et que ce respect est démontré par le module approprié d'évaluation de la conformité, vous pouvez apposer le marquage CE et le produit peut être commercialisé dans l'UE tout entière. C'est là un grand avantage mais quelques aspects sont à considérer attentivement :

- Identifier la nouvelle Directive applicable à votre produit. La liste de toutes les nouvelles Directives figure sur le site Web de l'UE. Les liens sont indiqués dans la section « Pour en savoir plus » ci-dessous.
- Identifier la norme EN adaptée sur la liste officielle, à l'adresse : <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/documents/harmonised-standards-legislation/list-references/>

D'autres normes que les normes harmonisées EN sont peut-être utilisables mais ces dernières sont d'ordinaire beaucoup plus facile à utiliser. En effet, la conformité aux normes EN figurant sur la liste confère une présomption de conformité aux exigences fondamentales de la nouvelle Directive concernée.

Identifiez le module d'évaluation de la conformité requis; si cela signifie de faire appel à des laboratoires ou à des organismes de certification tierces parties, vous devez avoir recours aux services d'un « organisme notifié ». Il s'agit de prestataires de services d'évaluation de la conformité jugés compétents par leur gouvernement et notifiés en conséquence à la Commission européenne. Tous les organismes notifiés résident dans l'Union européenne.

On peut en trouver la liste à la page Web du Système d'information Nando (organismes «nouvelle approche» notifiés et désignés) de l'Union européenne. Il existe aussi une liste des pays et de leurs prestataires de services d'évaluation de la conformité visés par des accords de reconnaissance multilatéraux (ARM) conclus entre la Communauté européenne et les pays extra-communautaires.

En tant que fabricant extra-communautaire, vous devez nommer un représentant autorisé qui réside dans l'UE qui sera l'interlocuteur des autorités en vos lieu et place pour toute demande de renseignements ou tout problème en rapport avec le produit.

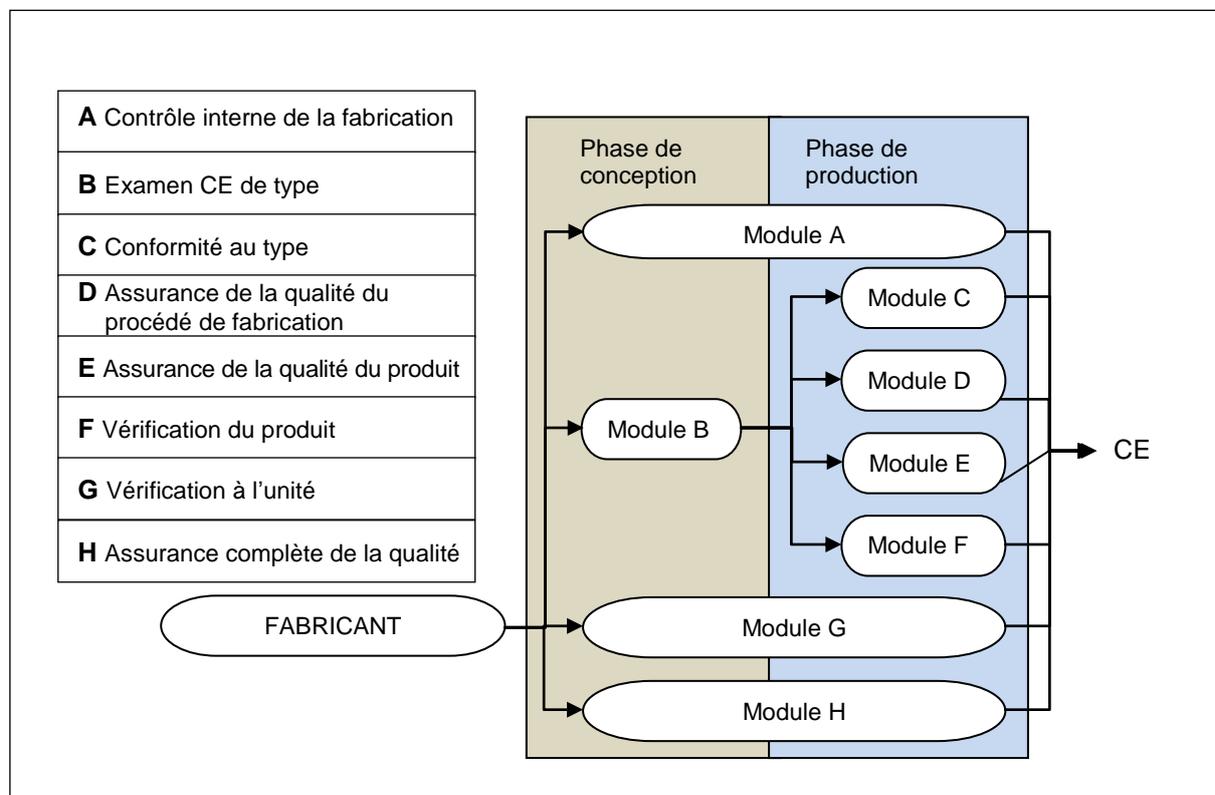
Le fabricant doit rassembler et tenir à jour un dossier technique sur le produit destiné à renseigner sur sa conception, sa fabrication et son fonctionnement ainsi qu'à démontrer sa conformité à la Directive pertinente. Ce dossier doit être conservé jusqu'à 10 ans après que le fabricant a cessé de commercialiser le produit en question.

Le fabricant ou son représentant autorisé doit rassembler une déclaration de conformité CE dans le cadre de la procédure d'évaluation de la conformité de la nouvelle Directive. Sur cette déclaration doivent figurer, au minimum, le nom de la directive, du fabricant, de son représentant autorisé, de l'organisme notifié (s'il y a lieu), du produit et de la norme harmonisée.

Modules d'évaluation de la conformité

Ces modules portent sur la phase de conception, celle de production, ou les deux. Les huit modules de base peuvent être associés de toutes sortes de façons afin d'instaurer des procédures complètes d'évaluation de la conformité. Les modules à utiliser dans chaque cas sont indiqués dans la Directive pertinente. Si le fabricant a le choix, les critères de ce choix y figurent également. Un diagramme simplifié de ces huit modules est donné ci-dessous en guise d'illustration, les directives elles-mêmes donnant les détails nécessaires à leur mise en œuvre.

Nouvelles Directives de l'UE : modules d'évaluation de la conformité



Source : Commission européenne.

Le module A est utilisé si les produits sont d'un type présentant un faible risque ou si le secteur de fabrication a une excellente réputation quant à la conformité. Le fabricant procède aux essais et à l'évaluation sans qu'il y ait besoin d'une tierce partie, sauf dans le cadre des variantes que sont les modules Aa1 et Aa2. Sous sa forme la plus rudimentaire, le module A peut être considéré comme une déclaration de conformité du fabricant (voir la question 57). Le module B nécessite la présence d'un organisme notifié, tout comme les modules C à H. Le module B est toujours associé à l'un ou l'autre des modules C à F. Les modules les plus courants apparaissent entre parenthèses à côté du nom du produit dans le prochain paragraphe.

Produits

Les produits pour lesquels de nouvelles Directives ont été publiées et pour lesquels le marquage CE est obligatoire sont : l'appareillage à basse tension (A); les récipients à pression simple (A+, B, Cbis2, F); les jouets (A); les produits de construction, la compatibilité électromagnétique (A, B, C); les machines (B,A); les équipements de protection individuelle (A, B, Cbis2, D); les instruments de pesage à fonctionnement non automatique (B, D, F, G); les dispositifs médicaux implantables actifs (B, D, F, Hbis); les appareils à gaz (B, C, D, F, G); les chauffe-eau (B, Cbis2, D, E); les explosifs à usage civil (B, Cbis2, D, E, F, G); les dispositifs médicaux (A à F); les atmosphères explosibles (A, A+, B, Cbis1, D, E, F); les bateaux de plaisance (A à H); les ascenseurs (A à G); les appareils de réfrigération (A); les équipements sous pression (A à G); les équipements de télécommunications (B, Cbis2, D, H); les dispositifs médicaux de diagnostic in vitro (A à H); les équipements radio et équipements terminaux de télécommunication (A, Aa+, H). Des nouvelles Directives ont aussi été publiées pour les emballages et déchets d'emballages, les systèmes ferroviaires à grande vitesse et l'équipement marin, mais le marquage CE n'est généralement pas requis pour ces derniers produits.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission européenne. Guide relatif à la mise en application des directives élaborées sur la base des dispositions de la nouvelle approche et de l'approche globale. 2008. Disponible dans les 11 langues officielles de l'UE.
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_fr.pdf
Offre un panorama clair et complet des nouvelles Directives et du système d'Approche globale.
- Commission européenne, Entreprises et industrie. Marquage CE.
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/index_fr.htm
Informe sur la manière dont fonctionne le processus d'apposition du marquage CE sur un produit. Ce site Web fait découvrir au fabricant l'intégralité du processus d'apposition du marquage à son produit en illustrant clairement les étapes clés à effectuer du début à la commercialisation du produit.
- Commission européenne/AELE/CEN/CENELEC/ETSI, New Approach Standardisation in the Internal Market.
www.newapproach.org/
Donne accès à des informations sur les directives et normes ainsi que sur les divers itinéraires à suivre en matière de normalisation, quel que soit l'un des trois organismes européens de normalisation responsable des normes applicables aux produits; permet de faire des recherches par mots-clés.
- Manuels techniques de la BSI. <http://shop.bsigroup.com/en/Browse-by-Sector/Manufacturing/Technical-handbooks>
Publications techniques consacrées à l'équipement électrique, aux machines, à l'équipement automobile, aux récipients à pression, aux équipements de protection individuelle et aux produits de construction ainsi qu'aux règlements internationaux et exigences d'agrément applicables, au marquage CE, aux directives et autres exigences législatives.

RÉFÉRENCES

Commission européenne

- European standards: List of references of harmonized standards. New Approach directives.
<http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/documents/harmonised-standards-legislation/list-references/>
- NANDO (New Approach Notified and Designated Organisations). <http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/nando/>

B. ESSAIS

59. Quid des essais et en quoi sont-ils importants pour le commerce international?

Aux fins du présent ouvrage, on entend par « essai », selon la définition figurant dans la norme ISO/CEI 17000:2004, Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux, la détermination d'une ou plusieurs caractéristiques d'un objet de l'évaluation de la conformité, selon une procédure. Les essais concernent des dimensions et/ou la détermination de la composition chimique, de la pureté microbiologique et de la force ou autres caractéristiques physiques des matériaux ou des structures, comme l'absence de défaut.

Les résultats d'essais fournissent souvent suffisamment d'informations pour qu'une personne compétente puisse aboutir à une conclusion lui permettant de déterminer si un produit ou un service remplit les conditions spécifiées par les autorités de réglementation, les acheteurs ou d'autres utilisateurs. Dans d'autres cas, tels que l'inspection en service des ascenseurs et des véhicules automobiles, l'inspection (voir la question 65) peut être suffisante à elle seule. Il faut cependant reconnaître que les frontières entre essai et inspection sont plutôt floues, car il existe un certain chevauchement entre ces notions; la même opération peut ainsi être considérée comme faisant partie de l'une ou l'autre de ces activités.

L'activité générique est appelée « évaluation de la conformité » et comprend l'essai, l'inspection et la certification. Alors que l'essai et l'inspection sont très couramment utilisés pour déterminer la conformité, les responsables de la réglementation ou les clients estiment parfois qu'ils ne sont pas suffisants à eux seuls. Dans certains secteurs de produits, la certification par tierce partie est également exigée.

Cela se produit notamment dans les secteurs où les produits peuvent représenter un volume relativement faible tout en présentant des risques élevés. On peut citer à titre d'exemple les dispositifs médicaux implantables et les équipements électriques destinés à être utilisés dans des endroits où il y a risque d'explosion. La certification de tels produits est toujours étayée par des essais et/ou une inspection. Une certification fondée sur des normes relatives aux systèmes (ISO 9001 ou ISO 14001, par exemple) peut être obtenue pour l'ensemble des services ou activités manufacturières; l'étendue des essais exigés n'est alors pas aussi grande que lorsque la preuve doit être apportée d'une totale conformité technique.

Les essais sont habituellement effectués dans un laboratoire, soit avant l'expédition, soit au moment de la livraison au client. Ils peuvent cependant souvent avoir lieu in situ ou sur place juste après la livraison ou l'installation. C'est notamment le cas pour les machines massives ou sophistiquées ainsi que pour les voies ferrées et les canalisations soudées.

Pendant de nombreuses années, on a reproché aux normes et à l'évaluation de la conformité de constituer des obstacles au commerce. Ce problème a été abordé pour la première fois au niveau international lors du Tokyo Round, dans le cadre des négociations du GATT, au début des années 70, et a mené à l'élaboration, en 1979, du Code de la normalisation du GATT – texte précurseur de l'Accord OTC de l'OMC. Des organisations ayant des intérêts en matière de politique commerciale, comme l'OMC, la Commission européenne ou le Forum de coopération économique Asie-Pacifique (APEC), continuent de reconnaître que la non-acceptation ou la non-reconnaissance des résultats des essais pratiqués à l'étranger constitue l'une des entraves les plus substantielles au libre-échange.

Les autorités de réglementation et les acheteurs commerciaux de produits étrangers exigent souvent que des essais soient pratiqués au point d'importation ou de livraison par des laboratoires qu'ils ont eux-mêmes désignés – et ce, même lorsque des essais en bonne et due forme ont déjà eu lieu dans le pays de fabrication du produit. Ces pratiques ont mené à l'élaboration d'accords et d'arrangements de reconnaissance mutuelle, qui seront abordés plus en détail à la question 91, afin de minimiser leur impact.

De telles pratiques sont considérées comme des obstacles techniques au commerce, car elles font grimper les coûts en raison des doublons qu'elles occasionnent et des retards ainsi engendrés. Si les essais pratiqués sur le lieu de fabrication le sont de façon compétente et conformément aux exigences du client ou du marché d'importation, il n'y a aucune raison technique de procéder une nouvelle fois à des essais sur le produit, à moins qu'il n'ait été détérioré pendant le transport.

Le fabricant avisé veillera toujours à ne pas expédier un produit non conforme et vérifiera au préalable que son produit a été conçu et testé selon les critères en vigueur sur le marché étranger. Tout retard d'entrée sur le marché étranger réduirait en effet les avantages compétitifs du produit en augmentant les coûts (induits par exemple par de nouveaux essais) et en retardant le paiement, ce qui profiterait aux concurrents et aux fournisseurs nationaux. Si les essais dans le pays d'exportation sont accomplis de façon compétente, ils permettront de diminuer substantiellement le risque de devoir procéder à de nouveaux essais avant de lancer le produit sur le marché d'importation.

Les essais n'ont pas tous pour but d'évaluer la conformité; un nombre important d'entre eux visent en effet à recueillir des données plutôt qu'à simplement vérifier la conformité d'un produit. Ils peuvent par exemple avoir trait à des questions comme l'établissement de mesures environnementales susceptibles d'avoir des répercussions commerciales même si elles ne sont pas liées à un produit particulier.

À mesure que les produits manufacturés deviendront plus sophistiqués du point de vue technique et que les exigences du marché seront plus draconiennes, les essais deviendront un élément de plus en plus important des protocoles commerciaux. La libéralisation des échanges exigera une plus grande reconnaissance des essais effectués dans le pays d'origine, mais uniquement à condition que l'utilisateur final puisse au départ avoir confiance dans la compétence des laboratoires d'essais. L'objectif ultime consiste à faire tester et certifier votre produit une fois, puis à le faire accepter partout (voir la question 91).

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 17000:2004, Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi que de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

60. Comment garantir que le rapport d'essais sur mon produit sera accepté à l'étranger?

Il n'existe aucun système, visant l'ensemble des produits et des secteurs, garantissant à lui seul que les rapports d'essais effectués dans un pays exportateur seront acceptés sur le marché d'importation. Il faut également préciser que, sur certains marchés, des règles différentes s'appliquent dans des secteurs particuliers, selon les types de produits concernés et la politique adoptée par des responsables de la réglementation disposant éventuellement d'une grande latitude dans la gestion de leurs secteurs respectifs (système vertical). Ce système est la contrepartie du système horizontal, dans lequel tous les responsables de la réglementation respectent les mêmes règles générales, comme c'est le cas avec l'approche globale de l'UE.

Les marchés des États-Unis et du Japon sont des exemples de cas où les systèmes de réglementation sont extrêmement verticaux. Le Secrétariat aux produits alimentaires et pharmaceutiques (FDA), le Département de l'agriculture et la Commission fédérale des communications des États-Unis ne traitent en effet pas tous la question de la reconnaissance des laboratoires d'essais étrangers de la même façon. Le FDA exige que le laboratoire puisse superviser directement tous les fabricants, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, alors que la Commission accepte les résultats provenant de laboratoires étrangers accrédités par certains organismes d'accréditation. Au lieu de se fonder sur l'accréditation, les autorités japonaises demandent quant à elles souvent l'aval spécifique du gouvernement du pays exportateur avant de reconnaître les données d'essais d'un laboratoire étranger.

Il incombe en conséquence à l'exportateur, au fabricant ou à l'agent d'importation de veiller à ce que les règles du marché qui s'appliquent à un produit particulier soient respectées.

Pour qu'un rapport d'essai, établi dans le pays ou à l'étranger, soit reconnu, il faut qu'il soit accepté par toutes les autorités de réglementation ayant un intérêt dans le produit mais aussi par l'acheteur sur le marché prévu. Comme les acheteurs commerciaux – d'importantes chaînes de vente au détail, par exemple – peuvent avoir des prescriptions de qualité qui vont au-delà des exigences de sécurité établies par le responsable de la réglementation, les intérêts des deux parties doivent être pris en compte. Il est évident qu'aucun produit ne peut être vendu sans l'acceptation du responsable de la réglementation, mais il faut également tenir compte des exigences du marché commercial.

Les principes généraux énoncés dans l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce (Accord OTC) disposent que les obstacles techniques doivent être évités et encouragent vivement les Membres à accepter les évaluations de la conformité effectuées dans le pays d'origine. Ces principes reconnaissent toutefois que, sous certaines conditions, les pays sont habilités à déterminer leurs propres niveaux de protection et à obtenir l'assurance de la compétence des organismes étrangers fournissant les rapports d'évaluation de la conformité. Bien que l'Accord OTC indique que les accords de reconnaissance mutuelle (ARM), fondés sur l'accréditation, sont des outils appropriés pour inspirer confiance dans la compétence des organismes concernés, il permet également d'appliquer d'autres mesures pour renforcer cette confiance, telles que les échanges d'experts et les comparaisons entre laboratoires d'essais sur des périodes prolongées. Les ARM sont abordés plus en détail à la question 91.

La reconnaissance de l'accréditation ou l'acceptation des résultats est la prérogative du pays importateur et non du pays exportateur.

S'agissant des ARM, l'Accord OTC fait référence aux actions et politiques des pouvoirs publics, ce qui signifie que de tels accords peuvent être négociés entre deux ou plusieurs gouvernements et que l'on peut s'attendre à ce qu'ils deviennent alors contraignants pour les gouvernements participants. On peut citer deux exemples bien connus d'ARM, à savoir ceux de la Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (ILAC) et du Forum international d'accréditation (IAF). Toutefois, comme ces accords ont été conclus dans le secteur privé, les gouvernements sont libres de les reconnaître ou non. De la même manière, le secteur commercial privé n'est pas lié par de tels accords, et chaque utilisateur doit décider lui-même si ceux-ci lui donnent une assurance suffisante quant aux activités d'évaluation de la conformité des parties concernées. Conscients de ces facteurs, l'ILAC et l'IAF prêtent une grande attention au degré de reconnaissance dont jouissent leurs ARM et s'efforcent de corriger toute lacune éventuelle.

En résumé, bien que l'OMC exhorte ses Membres à accepter les essais effectués dans le pays exportateur, différentes juridictions continuent de recourir à une vaste gamme de mécanismes et exigent que le laboratoire d'essais fournissant les données :

- Soit géré par l'autorité de réglementation du pays importateur;
- Ait une bonne réputation auprès de l'autorité chargée d'accepter les résultats;
- Soit reconnu par l'organisme de réglementation;
- Soit accrédité par l'organisme national du pays importateur;
- Soit reconnu par l'un des partenaires au titre d'un ARM conclu entre deux gouvernements; ou
- Soit accrédité par un organisme signataire de l'Arrangement de l'ILAC.

Compte tenu de l'environnement commercial actuel, l'accréditation est l'outil le plus largement utilisé pour instaurer et maintenir la confiance en la compétence des organismes d'évaluation de la conformité, mais c'est à l'exportateur qu'il incombe de comprendre les règles du marché d'importation. Pour avoir un aperçu de la façon dont la norme ISO/CEI 17025 est appliquée aux fruits de mer et aux produits de la pêche dans l'Union européenne, voir le lien pertinent dans la section «Pour en savoir plus».

POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission européenne, Direction générale de la santé et des consommateurs. Conditions d'importation des produits de la pêche dans l'Union européenne. http://ec.europa.eu/food/international/trade/im_cond_fish_fr.pdf

Dans l'Union européenne, l'accréditation selon la norme ISO/CEI 17025 est requise pour les produits de la pêche. Pour qu'un résultat d'analyse concernant des produits de la pêche soit « officiellement » validé, il doit provenir d'un laboratoire accrédité aux fins des paramètres qui seront analysés.

- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. Success stories from ILAC Signatories. Marketing & Communications Committee (MCC). <http://www.ilac.org/successstories.html>

Le MCC de l'ILAC demande à ses membres de faire part d'expériences positives soulignant les avantages que l'accréditation et l'Arrangement de l'ILAC ont apportés à diverses parties prenantes. Plusieurs exemples de réussite sont donnés sur le site Web de l'ILAC.

- Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 17025:2005, Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi que de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

La norme ISO/CEI 17025:2005 établit les exigences générales de compétence pour effectuer des essais et/ou des étalonnages, y compris l'échantillonnage. Elle couvre les essais et les étalonnages effectués au moyen de méthodes normalisées, de méthodes non normalisées et de méthodes élaborées par les laboratoires.

- Organisations des Nations Unies pour le développement industriel. Complying with ISO 17025: A practical guidebook for meeting the requirements of laboratory accreditation schemes based on ISO 17025:2005 or equivalent national standards. http://www.unido.org/fileadmin/user_media/Publications/Pub_free/Complying_with_ISO_17025_A_practical_guidebook.pdf

Guide traitant de la façon de respecter les prescriptions des régimes d'accréditation de laboratoires sur la base de la norme ISO 17025:2005 ou de normes nationales équivalentes.

RÉFÉRENCES

Organisation mondiale du commerce. Accord sur les obstacles techniques au commerce. http://www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_f.htm

61. En quoi les essais d'aptitude sont-ils importants et où puis-je trouver des prestataires de services d'essais d'aptitude?

Les essais d'aptitude correspondent à l'ensemble des programmes organisés pour procéder à des comparaisons pratiques entre laboratoires afin de juger objectivement les résultats réels d'un laboratoire par rapport à d'autres et de confirmer sa compétence. Bien que certains systèmes de reconnaissance ou d'homologation de laboratoires reposent entièrement sur cette forme d'évaluation, les essais d'aptitude sont plus couramment utilisés pour étayer d'autres méthodes d'évaluation de laboratoires telles que l'accréditation ou l'évaluation par les pairs. En toutes circonstances, pour continuer à être reconnu par tous les systèmes d'homologation, un laboratoire doit régulièrement participer à des programmes d'essais d'aptitude gérés par des professionnels et obtenir des résultats satisfaisants.

Il faut reconnaître que la participation à un seul programme d'essais d'aptitude ne présente qu'un intérêt très limitée, car cela ne donne qu'une image instantanée des résultats d'un laboratoire et ce seul résultat satisfaisant peut n'être que le fruit du hasard. Dans le même ordre d'idées, un résultat insatisfaisant peut également n'être attribuable qu'à une simple erreur, dont nul laboratoire n'est totalement à l'abri, ce qui ne signifie toutefois pas pour autant que le laboratoire est incompetent. Ce qui importe, c'est que le laboratoire ait des résultats satisfaisants sur une période prolongée et qu'il utilise les données des essais d'aptitude pour améliorer ses systèmes de management et les compétences techniques de son personnel.

Les programmes d'homologation qui reposent uniquement sur les essais d'aptitude requièrent une participation fréquente des laboratoires et une analyse rigoureuse de leurs résultats, ainsi que l'adoption immédiate de mesures correctives de leur part. Ils sont très onéreux à gérer et, dans certains domaines d'essai, sont pratiquement impossibles à maintenir. Certains programmes d'étalonnage et autres programmes d'essais d'aptitude non destructifs nécessitent beaucoup de temps pour être menés à bien et ne présentent qu'un intérêt limité en tant que programmes d'homologation. Pour ces raisons, les systèmes d'accréditation, qui reposent sur une certaine forme d'examen par les pairs conformément aux normes ISO/CEI 17011:2004 et ISO/CEI 17025:2005 (les titres de ces normes figurent sous la rubrique «Références»), ont fait des essais d'aptitude un élément essentiel de leurs mécanismes de surveillance, mais ces essais ne suffisent pas, à eux seuls, à faire accréditer ou reconnaître un laboratoire.

Il existe de nombreuses formes d'essais d'aptitude, car les marchandises sont acceptées sur la base des essais et mesures effectués. Les programmes étaient traditionnellement gérés par l'une des parties à la vente – l'acheteur ou le vendeur –, mais les essais d'aptitude par tierce partie ont connu une croissance importante ces dernières années, les prestataires s'attachant à offrir ces services sur une base commerciale. Des normes, comme ISO/CEI 17043:2010, ont été élaborées afin d'améliorer la fiabilité de ces programmes, et des systèmes d'accréditation ont été mis en place pour rendre la compétence des prestataires plus crédible.

Les outils servant aux essais d'aptitude (comparaisons entre laboratoires) sont également utilisés pour la validation des méthodes et dans les études destinées à élaborer des méthodes d'essais standards, telles que l'évaluation de l'adéquation d'une méthode particulière. Les producteurs de matériaux de référence recourent aux mêmes outils lorsqu'ils comparent plusieurs laboratoires compétents pour attribuer des valeurs et des incertitudes connexes aux matériaux de référence certifiés.

Le Comité international des poids et mesures (CIPM) utilise également une forme précise de comparaison entre laboratoires (Comparaisons clés) pour surveiller les capacités d'étalonnage et de mesure des laboratoires nationaux de mesure (voir la question 79). Les programmes d'essais d'aptitude sont eux-mêmes parfois utilisés dans ce contexte, et ils permettent assez fréquemment de déceler certains problèmes liés à l'application de quelques normes et méthodes traditionnelles. À lui seul, ce facteur accroît considérablement l'intérêt des systèmes d'essais d'aptitude.

Toute recherche effectuée sur Internet pour trouver des prestataires de services d'essais d'aptitude produira des centaines de résultats. Certains prestataires se spécialisent dans des domaines limités, comme les analyses médicales, les eaux et les aliments, alors que d'autres offrent des programmes couvrant plusieurs domaines. La source d'information la plus complète concernant les programmes d'essais d'aptitude est la base de données du European Proficiency Testing Information System (EPTIS, voir le lien indiqué ci-après), qui renvoie aux sites de plus d'un millier de prestataires de services d'essais d'aptitude dans le monde.

Les programmes internationaux d'essais d'aptitude offrent une vaste gamme de matériaux et de programmes bien gérés. Toutefois, les règles internationales régissant le transport aérien, tout comme de nombreux règlements nationaux en matière de douane et de quarantaine, nous empêchent de faire totalement confiance aux programmes d'essais d'aptitude appliqués à l'étranger, en particulier lorsque les matériaux concernés peuvent être associés à des risques notamment de toxicité ou d'inflammabilité. Lorsque cela est possible, il est donc souhaitable de pouvoir effectuer certains essais d'aptitude au niveau national, en particulier dans les domaines techniques où l'utilisation ou la production nationale est importante. La norme ISO/DTR 11773 donne des informations concernant la répartition mondiale des matériaux de référence.

Ces dernières années, l'importante augmentation de la demande d'essais d'aptitude a soulevé certaines craintes concernant la compétence des prestataires de services d'essais d'aptitude et l'opportunité de mettre en place un système quelconque d'accréditation de ces prestataires. Quelques membres de l'ILAC offrent maintenant un tel service, ce qui permet d'accroître la transparence et l'équité du processus.

POUR EN SAVOIR PLUS

- European Proficiency Testing Information System (EPTIS). www.eptis.bam.de
EPTIS regroupe 39 organisations partenaires représentant tous les continents. Il s'agit dans la plupart des cas d'instituts nationaux de métrologie, d'instituts d'essais ou d'organismes d'accréditation. La base de données d'EPTIS contient une liste des systèmes d'essais d'aptitude appliqués en Europe, en Amérique et en Australie, qu'ils soient ou non accrédités. Les informations figurant dans la base de données sont tirées des déclarations faites par les prestataires de services d'essais d'aptitude.
- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. Benefits for Laboratories Participating in Proficiency Testing Programs. 2008. http://www.ilac.org/documents/LAC_PT_Brochure.pdf
Cette publication didactique porte notamment sur la confirmation de la compétence, sur la façon de repérer les problèmes d'essais ou de mesure ainsi que sur la comparaison des méthodes et procédures existantes.
- The American Association for Laboratory Accreditation. R302 – General Requirements: Accreditation of ISO/IEC 17043 Proficiency Testing Providers. 2011.
http://www.a2la.org/requirements/PT_PROVIDERS_ACCREDITATION_REQUIREMENTS.pdf
Ce document établit les exigences générales énoncées par l'American Association for Laboratory Accreditation pour l'accréditation des prestataires de services d'essais d'aptitude. Cette association est une organisation de service public non gouvernementale à but non lucratif qui gère un système national d'accréditation à large spectre.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation

- ISO Guide 35:2006, Matériaux de référence – Principes généraux et statistiques pour la certification. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org).
- ISO/DTR 11773, Répartition mondiale des matériaux de référence. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale

- ISO/CEI 17025:2005, Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
- ISO/CEI 17011:2004, Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
- ISO/CEI 17043:2010, Évaluation de la conformité – Exigences générales concernant les essais d'aptitude. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

62. Devrais-je installer mon propre laboratoire d'essais ou recourir à des laboratoires externes?

Cette décision repose essentiellement sur des considérations financières. Dans le cas de la plupart des produits, il est primordial d'avoir accès à un laboratoire compétent pour procéder aux essais, contrôler le processus de fabrication et effectuer les essais d'acceptation finals avant que le produit ne soit commercialisé. La mise en place et le maintien d'un laboratoire entraînent des coûts élevés, même lorsque celui-ci est assez rudimentaire. En règle générale, plus les essais requis sont complexes, plus les coûts d'immobilisation, les dépenses de personnel et les frais d'entretien sont importants.

Toute personne morale ou physique envisageant d'installer son propre laboratoire doit donc se poser un certain nombre de questions et établir les coûts et avantages d'une telle décision.

Il faut en premier lieu prendre en compte le nombre probable d'essais qui devront être effectués. Le développement de produits est-il envisagé? Dans l'affirmative, cela pourrait constituer un autre facteur motivant la mise en place d'installations. Quelle est la variabilité intrinsèque du produit et des processus, et cela exige-t-il un accès immédiat à des installations de laboratoire? Quel est le niveau d'essais obligatoire aux fins de l'acceptation?

S'agissant de l'externalisation de certaines activités de laboratoire, il est courant de maintenir certaines installations d'essais en interne et de recourir aux services de laboratoires spécialisés pour les essais dont on estime qu'il n'est pas justifié de se doter en interne des équipements nécessaires pour les réaliser, notamment, par exemple la détermination de très faibles niveaux de résidus dans des produits de la pêche. Cela soulève également la question de la facilité d'accès à des installations externes appropriées.

Lorsque plusieurs groupes de petits producteurs sont situés à proximité les uns des autres, il n'est pas rare qu'un laboratoire commercial, offrant des services complets à l'ensemble d'entre eux, soit mis en place par l'une des entreprises internationales ou dans le cadre d'une initiative locale.

Outre les coûts directs des essais, il faut notamment prendre en considération les coûts que peuvent entraîner des essais inadéquats. Quels sont les risques et les coûts inhérents aux défauts d'un produit? Quelles préoccupations en matière de sécurité sont associées au processus de fabrication et à l'utilisation du produit dans des conditions réelles? Quels seraient les coûts probables engendrés par le refus d'un produit au moment de sa mise sur le marché, les rappels que cela induirait, la reprise du produit refusé, la destruction des produits non remboursables, etc.?

Une autre question qu'il convient de se poser, en particulier dans le cas des pays en développement, concerne les difficultés d'accès à l'entretien, aux biens non durables et à tout autre soutien technique nécessaire pour les équipements d'essai. Lorsque ces difficultés ne peuvent être surmontées et si des essais particuliers sont requis, le recours à un laboratoire externe est la seule façon pratique de procéder à ces essais.

Il est par ailleurs avantageux d'avoir un accès immédiat à des installations d'essais internes, en particulier lorsque le processus de production doit être contrôlé rapidement, mais aussi afin de mieux comprendre le produit et son comportement en cours de fabrication.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Labnetwork. Key Functions and Test Methods.
<http://www.labnetwork.org/en/component/content/article/37-textile-and-leather/128-key-functions-and-test-methods>
Ce site porte notamment sur les mesures dimensionnelles et de densité, les échantillons destinés à la maîtrise de la qualité, les propriétés mécaniques et l'aptitude des produits.

63. Pourquoi dois-je faire étalonner mes équipements d'essais et de mesure et à quelle fréquence?

Cette question fait référence à un certain nombre de concepts susceptibles de dérouter le lecteur non averti. L'étalonnage a essentiellement pour but d'assurer la cohérence et la fiabilité des essais et des mesures effectués et d'accroître la confiance à leur égard (voir la question 87). Toutes les parties intéressées doivent pouvoir se fier aux données d'essais et de mesure qu'elles utilisent, quelle qu'en soit la finalité. L'étalonnage au niveau approprié est donc indispensable.

L'étalonnage permet d'établir qu'il existe une relation entre les mesures et un étalon fondamental – le kilogramme, le volt, le mètre, etc. (voir la question 84). Plus la mesure doit être exacte, plus la relation entre l'instrument d'essais utilisé et l'étalon doit être sûre (incertitude moindre).

La traçabilité de l'étalonnage permet de relier une mesure à l'étalon correspondant par l'intermédiaire d'une chaîne ininterrompue de comparaisons pertinentes entre l'instrument de mesure utilisé et d'autres dispositifs d'une exactitude de plus en plus grande, et ce jusqu'à l'étalon de référence. Dans certains cas, il n'est pas possible de démontrer la traçabilité jusqu'aux unités du Système international d'unités, ou unités SI (par exemple le pH-mètre). Une référence convenue (et attestée) au niveau international peut alors être acceptée.

Il faut également souligner que certains instruments très complexes sont directement étalonnés sur la base de matériaux de référence qui respectent les mêmes principes de raccordement avec les grandeurs fondamentales. Toutefois, compte tenu des matériaux de référence actuels, les valeurs de référence peuvent être des valeurs de consensus plutôt que des valeurs absolues. Cette réalité se traduit alors par l'expression de l'incertitude de la valeur retenue.

Tous les équipements doivent être étalonnés avant d'être mis en service, même les instruments de faible exactitude. Il est important de comprendre que même si l'exactitude de l'étalonnage n'a pas à être supérieure au niveau requis pour des essais particuliers, tous les instruments doivent être vérifiés par rapport à un dispositif plus précis pour veiller à ce que l'instrument ou le système utilisé convienne au but recherché.

La question de l'étalonnage est abordée plus en détail dans le chapitre consacré à la métrologie mais, aux fins de la présente section, il suffit de dire que ce processus de raccordement vise à comparer un instrument à un autre dont l'exactitude est supérieure, et que ce raccordement s'opère jusqu'à l'étalon. Pour la plupart des mesurages, il faut connaître l'étendue de l'écart probable entre l'instrument et l'étalon, et ce à diverses étapes – ce que l'on appelle l'incertitude de mesure. En sachant la relation entre la « valeur réelle » et l'incertitude associée à la mesure, il est possible d'estimer les corrections à appliquer à la mesure obtenue.

Pour certains essais, toutefois, il suffit de savoir que l'instrument permet d'effectuer des mesures se situant à l'intérieur de limites de tolérance. L'équipement peut être de « classe A », de « classe B », etc. Stricto sensu, ce processus est appelé vérification, mais on parle souvent d'étalonnage. Lorsque des instruments ainsi vérifiés sont utilisés, aucune correction n'a besoin d'être appliquée et les données obtenues sont acceptées selon les valeurs provenant directement de l'essai. Cette façon de procéder correspond à l'approche généralement adoptée aux fins du mesurage commercial.

Le fonctionnement des équipements de mesure et d'essais peut varier au fil du temps, sous l'influence de l'environnement auquel ils sont exposés, de l'usure, de la surcharge ou d'une mauvaise utilisation. Cela s'applique à tous les équipements de mesure et non uniquement aux instruments complexes dont on pourrait s'attendre à ce qu'ils changent au fil des ans. L'exactitude de la mesure fournie par les instruments doit donc être vérifiée de temps à autre. La périodicité entre étalonnages successifs s'appelle l'« intervalle d'étalonnage », et tous les étalonnages effectués à la suite du premier s'appellent « réétalonnages ».

C'est généralement le fabricant des équipements de mesure ou d'essais qui recommande les intervalles d'étalonnage, intervalles qu'il convient de respecter, à moins que les circonstances s'y opposent. Le bon fonctionnement d'un instrument dépend de la façon dont on le traite et dont on l'utilise. Les utilisateurs doivent toujours se montrer vigilants devant un relevé douteux, car il pourrait indiquer une détérioration

quelconque de l'appareil. En pareil cas, l'instrument devrait être retiré de la circulation et immédiatement réétalonné. Le réétalonnage est sans aucun doute nécessaire si l'instrument a subi une surcharge quelconque, s'il a été exposé à un choc, à des vibrations, à un courant électrique inapproprié, ou en cas d'erreur de manipulation. C'est à l'utilisateur de l'instrument qu'il incombe de prendre les mesures correctives.

Lorsque l'instrument est utilisé dans une installation accréditée par un organisme d'accréditation externe, ce dernier peut imposer des intervalles de réétalonnage maximaux inférieurs à ceux recommandés par le fabricant. Ces prescriptions prévalent alors sur les recommandations du fabricant. Même en pareil cas, il ne faut pas oublier qu'il s'agit uniquement d'intervalles maximaux et que c'est à l'utilisateur qu'il revient de s'assurer que l'équipement est utilisé et maintenu correctement, y compris s'agissant d'étalonnage, selon les conditions de fonctionnement précisées ci-dessus. Un équipement constamment utilisé peut nécessiter un réétalonnage plus fréquent ainsi qu'une vérification ponctuelle quotidienne (voir la question 82).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Les laboratoires d'étalonnage accrédités sont indiqués en fonction de l'organisme national ayant procédé à leur accréditation. L'ILAC et les organisations régionales d'accréditation ci-après ont des sites Web comportant des liens vers leurs membres, qui sont des organismes nationaux d'accréditation :
 - Asia-Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC). www.aplac.org/membership.html
 - Coopération européenne pour l'accréditation (EA). www.european-accreditation.org/content/ea/members.htm
 - InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC). www.iaac.org.mx/English/Members.php
 - Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (ILAC). www.ilac.org/documents/mra_signatories.pdf
 - Coopération des pays de la Communauté de développement de l'Afrique Australe en matière d'accréditation (SADCA). www.sadca.org/documents/SADCA%20contact%20details-English.pdf
- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais et Organisation internationale de métrologie légale. Guide pour la détermination des intervalles d'étalonnage des instruments de mesure. ILAC-G24/OIML D 10 2007. www.ilac.org/guidanceseries.html ou www.oiml.org/publications/D/D010-e07.pdf
Destiné aux laboratoires d'étalonnage, ce document recense et décrit les méthodes disponibles et attestées pour évaluer les intervalles d'étalonnage. Les utilisateurs usuels d'instruments devraient se fier aux recommandations des fabricants. Toutefois, le document comporte des informations d'intérêt général et peut être consulté pour mieux comprendre les prescriptions.
- Organisation internationale de normalisation. ISO 10012:2003, Système de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure. Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org).
Cette norme fournit des orientations pour la gestion des processus de mesure et indique les moyens pour démontrer que les équipements de mesure utilisés sont conformes aux exigences métrologiques.

64. Qu'est-ce que la traçabilité métrologique et comment puis-je la démontrer?

La traçabilité correspond à une chaîne d'étalonnage ininterrompue et attestée reliant l'instrument de travail à l'étalon de mesure fondamental. Une telle chaîne peut comporter plusieurs niveaux, ce qui fait que l'incertitude va croissant, même si l'instrument de mesure demeure apte à l'usage prévu.

Les étalons fondamentaux, ou primaires, sont des réalisations directes du Système international d'unités (SI). Le prototype du kilogramme est ainsi conservé par le Bureau international des poids et mesures (BIPM) à Paris (voir la question 84). Tous les autres étalons ont été réalisés à partir d'expériences scientifiques effectuées au sein d'un nombre limité d'institutions nationales et d'autres institutions de haut niveau, en utilisant des techniques similaires et en comparant les résultats obtenus par les laboratoires participants. À ce niveau, les laboratoires doivent largement s'accorder sur la valeur réelle de l'étalon avant que les techniques ne soient jugées appropriées pour définir une grandeur particulière. Ces laboratoires cherchent constamment à améliorer les réalisations des unités SI, et ce n'est que lorsque la communauté internationale, par le biais du Comité international des poids et mesures (CIPM), est convaincue que les nouvelles méthodologies produisent réellement un étalon plus précis que celui-ci est accepté (voir la question 91).

Les étalons secondaires peuvent être directement comparés aux étalons primaires. Ils sont très exacts et présentent une incertitude de mesure très faible. Pour de nombreux pays, l'étalon national est établi à partir d'étalons secondaires.

Dans la hiérarchie, les étalons de travail se situent au niveau inférieur à celui de l'étalon primaire; ils peuvent être directement comparés aux étalons secondaires. Les étalons de travail sont entièrement satisfaisants comme étalons nationaux dans les pays où l'infrastructure de fabrication n'est pas sophistiquée. Ils sont tout à fait acceptables dans de nombreuses situations industrielles et commerciales. Les laboratoires d'étalonnage de haut niveau ont également des étalons secondaires ou de travail comme étalons de référence.

Un laboratoire souhaitant étalonner son équipement s'adressera d'ordinaire à un laboratoire d'étalonnage spécialisé, à son institut national de métrologie ou à un service d'étalonnage étranger. Il devra s'assurer que le laboratoire en question est habilité à fournir un étalonnage au niveau de mesure approprié et avec le niveau d'exactitude et l'incertitude de mesure requis.

Les laboratoires d'étalonnage professionnels fournissent des services à divers niveaux d'exactitude selon l'usage auquel l'équipement est destiné. Ils offrent leurs services en fonction des constantes physiques disponibles, de l'étendue de mesure offerte et de l'incertitude minimale pour chaque grandeur et étendue. Ainsi, les capacités en matière d'étalonnage d'instruments de mesure de la pression et de la dépression peuvent être exprimées de la façon suivante :

Étalonnage conforme aux prescriptions des normes AS 1349, ASME B40.1, BS 1780, EN 837-1 et aux étalons similaires

Manomètres de pression (y compris les manomètres d'essai)

De 0 à 70 MPa d'air ou de fluide
avec une incertitude de mesure de :
0,02% de lecture ou 1,4 kPa (la plus élevée étant retenue)

Manomètres à dépression (manomètre de Bourdon)

De -95 à 0 kPa
avec une incertitude de mesure minimale de :
0,02 kPa

Note : kPa = kilopascal; MPa = mégapascal (un million de pascals)

La sensibilisation accrue à la traçabilité au niveau international a incité les organismes d'accréditation à porter une attention particulière à ce concept. Ils ont ainsi établi des règles et des politiques pour eux-mêmes, pour les laboratoires d'étalonnage accrédités et pour les laboratoires accrédités utilisant ces services afin d'assurer une plus grande transparence du processus et d'accroître leur propre crédibilité. Le recours à des services d'étalonnage accrédités constitue donc une démonstration claire et bien acceptée de la traçabilité.

Toutefois, si un utilisateur recourt à un service d'étalonnage non accrédité, il lui incombera de vérifier que la traçabilité est appropriée. Cela l'obligera à discuter avec le service d'étalonnage et à examiner ses rapports et les autres éléments attestant d'un niveau de confiance raisonnable par rapport à la traçabilité revendiquée.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bureau international des poids et mesures (BIPM). Le système international d'unités (SI). 8^{ème} éd. 2006. http://www.bipm.org/utis/common/pdf/si_brochure_8_fr.pdf
Cette brochure porte notamment sur les unités SI, les règles d'écriture des noms et symboles d'unités ainsi que les unités en dehors du SI. Disponible en plusieurs langues.
- Coopération européenne pour l'accréditation. Traceability of Measuring and Test Equipment to National Standards. EAL-G12. Novembre 1995. <http://www.european-accreditation.org/n1/doc/ea-4-07.pdf>. Contact : secretariat@european-accreditation.org
Cette publication donne des conseils aux organisations sur la façon de respecter les prescriptions en matière de traçabilité dans les normes pertinentes, comme celles des séries EN ISO 9000 et EN 45000.
- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. ILAC Policy on Traceability of Measurement Results. ILAC-P10:2002. http://www.ilac.org/documents/ILAC_P10_2002_ILAC_Policy_on_Traceability_of_Measurement_Result.pdf
Ce document définit le concept de traçabilité des résultats de mesure de l'ILAC.
- EURACHEM/Cooperation on International Traceability in Analytical Chemistry. Quantifying Uncertainty in Analytical Measurement. 2^{ème} éd. EURACHEM/CITAC Guide CG 4. <http://www.eurachem.org/guides/pdf/QUAM2000-1.pdf>
Ce guide concerne expressément l'utilisation des données de validation et autres données connexes pour établir une estimation des incertitudes en totale conformité avec les principes officiels du Guide ISO. La deuxième édition du guide est librement accessible et la troisième édition est en cours d'élaboration.
- EURAMET. Metrology – In Short. 3^{ème} éd. Juillet 2008. www.euramet.org/. Contact : secretariat@euramet.org
Cette publication donne un aperçu complet de la métrologie. Elle explique les termes importants, indique les organisations internationales et régionales compétentes et fournit des liens pertinents. Elle donne également des exemples de l'impact des mesures.
- Laboratory Accreditation Bureau. www.l-a-b.com/content/measurement-uncertainty
Bon document de référence sur l'incertitude. Si vous souhaitez savoir ce qu'un prestataire de résultat de mesure ou de valeur d'un étalon doit présenter pour étayer la traçabilité, vous trouverez des informations sur cette page Web.
- Organisation internationale de normalisation. Comité de l'ISO pour les matériaux de référence. http://www.iso.org/iso/fr/remco_2009.pdf
Cette brochure peut être téléchargée gratuitement à partir du site Web de l'ISO.
- Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI Guide 98-3:2008, Incertitude de mesure – Partie 3 : Guide pour l'expression de l'incertitude de mesure (GUM:1995). Disponible auprès de l'ISO ou de ses membres (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

C. INSPECTION

65. Quels sont les divers types d'inspection?

Selon certaines définitions, l'inspection englobe toutes les autres formes d'évaluation de la conformité, dont elle peut être considérée comme la forme la plus ancienne. Si la pratique moderne en donne une définition plus restrictive, le champ d'application en est très variable en fonction des systèmes administratifs et des traditions culturelles.

Il existe de nombreuses définitions de l'inspection mais toutes font intervenir les notions de recueil d'informations (essais, mesures), d'observation (des conditions) et de jugements sur l'aptitude à l'emploi ou le respect des exigences. Le jugement étant un élément essentiel du processus, le résultat de l'inspection est sujet à une certaine variabilité. C'est la raison pour laquelle il est indispensable que les inspecteurs soient hautement qualifiés dans les secteurs dans lesquels ils doivent travailler.

L'inspection ne se limite pas à son application aux processus de fabrication et aux produits qui en résultent. Elle peut aussi servir dans le cadre de diverses activités telles que la vérification de la conception, l'installation et la mise en service de matériel, les contrôles en cours d'exploitation, la réglementation, les audits financiers et les enquêtes de défaillance.

Le tableau ci-dessous n'est qu'indicatif des divers intérêts des organismes ayant recours aux types courants de services d'inspection.

Inspection dans le commerce

Utilisateur Inspection	Fabricant	Client	Organisme de réglementation	Négociants
Maîtrise des processus	X			
Respect des questions de sécurité et autres questions de réglementation	X	X	X	X
Vérification de la conception		X	X	
Installation de l'usine principale		X	X	
Mise en service de l'usine principale		X	X	
Maintenance		X	X	
Quantité	X			X
Qualité	X	X		X

Source : John Gilmour, Australie.

Dans de nombreuses sociétés, l'inspection est toujours et exclusivement utilisée dans le cadre du contrôle réglementaire; dans d'autres, elle peut aussi englober la supervision commerciale effectuée par des organismes tierces parties ainsi que le contrôle interne de la production par le fabricant lui-même.

Au sens réglementaire, l'inspection peut recouvrir la conformité obligatoire du produit aux règlements techniques avant sa mise sur le marché. Dans certaines sociétés, et plus particulièrement celles appartenant à l'ex-Union soviétique, il peut y avoir plusieurs milliers de produits soumis à autorisation obligatoire avant leur mise sur le marché. Cette pratique concerne normalement les produits nationaux

mais peut aussi s'appliquer aux produits importés, dans certains secteurs. Bien que baptisées « inspection », ces activités sont bien souvent des essais donnant lieu à un certificat de conformité.

L'inspection recouvre aussi les activités préalables et ultérieures de surveillance du marché ainsi que l'examen régulier des installations pour des motifs de sécurité. L'inspection de ce type s'applique aux produits courants comme les véhicules à moteur, les grues et appareils de levage, les chauffe-eau et récipients à pression ou les installations électriques. C'est probablement dans le domaine de la sécurité alimentaire et de l'hygiène des magasins d'alimentation qu'a lieu la forme la plus courante d'inspection réglementaire. Certaines activités d'inspection sont liées à la surveillance des accises et taxes.

Dans le secteur manufacturier, l'inspection, y compris les essais et le calibrage ou les mesures, est un moyen essentiel de contrôle de la production. Elle peut s'étendre à l'examen physique du produit en cours de traitement pour en évaluer l'aptitude (la propreté, par exemple) avant de passer à l'étape suivante. Les services d'inspection peuvent aussi être chargés de l'étalonnage des instruments de contrôle des processus et procèdent à une inspection finale avant envoi au client.

L'inspection sert également dans le secteur des services pour établir la conformité aux spécifications en matière de performance et de prestation de services. Il peut s'agir de vérifications de l'état de préparation des processus ou du respect des procédures et spécifications applicables aux services, y compris la rapidité et l'exécution d'autres caractéristiques des services d'une importance critique.

Dans la fabrication de produits ou d'assemblages complexes, ou si un produit non conforme peut avoir des conséquences catastrophiques pour le client, il n'est pas rare que celui-ci participe au processus d'inspection multi-production ou engage un organisme d'inspection tierce partie pour représenter ses intérêts. En pareil cas, comme dans la fabrication d'aéronefs ou la construction navale, le client accorde une grande attention aux systèmes d'inspection adoptés par le fabricant et à leur gestion.

L'inspection avant expédition est généralement effectuée par le fabricant mais, dans le cas d'un produit exporté, il arrive qu'une inspection supplémentaire soit exigée au lieu d'expédition. Cette inspection recouvre alors non seulement l'inspection du produit mais aussi celle de son emballage, de sa manutention, de sa quantité et de sa documentation. L'entreprise qui s'en charge agit en tant qu'agent du client.

Quand les pays ont des produits qu'ils ont désignés comme étant particulièrement précieux mais qui sont sujets à détérioration au cours du transport, ou quand ils souhaitent renforcer ou protéger une image sur le marché, les gouvernements eux-mêmes peuvent imposer une inspection avant expédition. Ce fut une des principales stratégies du Japon concernant un certain nombre de produits comme les équipements d'optique de qualité. L'Australie exige aussi la certification des exportations pour toute une gamme de produits alimentaires périssables. Enfin, le client peut imposer une inspection supplémentaire au lieu de réception.

Plusieurs pays imposent l'inspection des importations afin de garantir qu'elles sont exemptes de maladie plutôt qu'en raison d'une quelconque préoccupation quant à leur qualité. C'est dans des pays généralement exempts de maladies animales et de phytopathologie comme l'Australie ou la Nouvelle-Zélande que de tels régimes sont les plus stricts mais ils peuvent également être imposés comme mesure d'urgence lors d'épidémies. Les pays importateurs peuvent désigner comme agents des organismes privés chargés de mener l'inspection préalable à l'exportation ou d'approuver des chargements de produits importés dans le cadre des prescriptions officielles.

L'inspection, pourtant la forme la plus ancienne d'évaluation de la conformité, est la dernière à avoir été normalisée sur le plan international. L'usage très répandu de l'inspection dans toutes les industries a conduit l'Union européenne à instaurer une norme commune (EN 45004 Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection) au moment de la création du marché unique. Cette initiative a été suivie par la communauté internationale lors de l'adoption de la norme EN 45004 sous le nom d'ISO/CEI 17020:1998, laquelle porte le même titre et lui est identique. Cette norme est maintenant utilisée par les organismes d'accréditation pour accréditer les organismes d'inspection dans plusieurs pays.

Elle définit des types d'organismes d'inspection en fonction de leur séparation formelle d'éventuelles sources d'influence :

- Les organismes de type A sont ceux qui n'ont pas de lien direct avec une entité impliquée en tant que concepteur, fabricant, utilisateur ou réparateur des objets inspectés;
- Les organismes de type B peuvent dépendre d'une organisation ayant une fonction « fournisseur » ou « utilisateur » mais doivent consister en une entité séparée identifiable de l'organisation à laquelle ils appartiennent;
- Les organismes de type C sont similaires aux organismes de type B mais ne sont pas tenus d'être une entité séparée identifiable de l'organisation à laquelle ils appartiennent.

C'est dans le secteur commercial que les organismes d'inspection ont le plus adopté cette norme. Les services d'inspection réglementaire, quant à eux, tendent à conserver leurs systèmes traditionnels.

Dans la plupart des économies développées, les activités relatives à l'inspection commerciale ont un impact sur tous les secteurs et s'occupent généralement de sécurité, de satisfaction du client et de qualité des produits manufacturés. Une autre tendance est celle qu'affichent les gouvernements et leurs organismes de réglementation ainsi que d'autres grands organismes d'achat, à savoir l'externalisation des fonctions d'inspection, confiées à des organismes d'inspection commerciale.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Anjoran, Renaud. Quality Inspection Tips. Practical Advice for Importers Sourcing in Asia. Février 2010. <http://www.qualityinspection.org/quality-inspection-services/>
Offre un diagramme intéressant représentant les quatre types de services d'inspection de la qualité : inspection avant production, inspection en cours de production, inspection aléatoire finale et inspection du chargement des containers. Un clic sur le nom de chaque service amène le lecteur à d'autres informations sur ce service.
- FAO/OMS. Codex Alimentarius – Systèmes d'inspection et de certification des importations et des exportations des denrées alimentaires. Textes complets. 2005. ISBN 92-5-205321-2. <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/008/y6396f/y6396f00.pdf>
À la suite de la Conférence FAO/OMS sur les normes alimentaires, les substances chimiques dans les aliments et le commerce des produits alimentaires de mars 1991, la Commission du Codex Alimentarius a entrepris d'élaborer, à l'intention des gouvernements et d'autres parties intéressées, des documents d'orientation traitant des systèmes d'inspection et de certification des importations et exportations de produits alimentaires. Ce guide comporte des textes allant jusqu'en 2004.
- International Accreditation Forum et International Laboratory Accreditation Cooperation. Guidance on the Application of ISO/IEC 17020. 2004. IAF/ILAC-A4:2004. www.ilac.org/ilaciajoint.html
Ce document d'orientation, qui forme la base des accords de reconnaissance mutuelle entre organismes d'accréditation, est jugé nécessaire à l'application systématique de la norme ISO/CEI 17020.
- Organisation internationale du Travail. Using Inspection Checklists for Quality Control.
Ce « Guide de bonne pratique » est consacré à l'emploi des listes de contrôle d'inspection dans le domaine de la maîtrise de la qualité.
- Observations on the Use and Usefulness of Pre-Shipment Inspection Services. Mark Dutz. World Bank Discussion Paper No. 278. La Banque mondiale, Washington, D.C. 1998. <http://siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/Dutz.pdf>
Cet article passe en revue les preuves palpables de l'efficacité des services d'inspection avant expédition dans trois domaines : vérification des décaissements, régie et facilitation du commerce.
- Sakthivel, K. Various Methods of Inspection Systems for Apparels. Fibre2fashion. www.fibre2fashion.com/industry-article/printarticle.asp?article_id=1483&page=1
Exemple d'inspection de la qualité appliqué à l'industrie du vêtement.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 17020:1998, Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

66. Quel est le rapport entre l'inspection et les autres formes d'évaluation de la conformité, et quelle est la place de l'inspection dans le commerce international?

Du point de vue technique, les activités couramment désignées sous le nom d'« inspection » vont de ce qui pourrait autrement être qualifié d'« essais » à la « certification ». À l'extrémité technique du spectre, les organismes d'inspection procèdent à des **essais** qui pourraient, sinon, être effectués dans le cadre formel d'un laboratoire; quant à l'inspection, elle fait partie intégrante de tout programmes de certification de produit. Sous sa forme la plus simple, l'inspection consiste en un examen visuel, ce qui demande toutefois un grand savoir, de grandes compétences et une grande expérience de la part de l'inspecteur. Sous cette forme, l'inspection peut être le seul outil de certification.

Comme on l'a vu à la question 65, l'inspection comporte de nombreux éléments empruntés à d'autres formes d'évaluation de la conformité mais se distingue par le degré de subjectivité et de jugement inhérent à de nombreuses situations. « Cet article est-il apte à l'emploi? Est-il sûr? » sont des questions susceptibles d'exiger des données objectives (résultats des essais) et le jugement d'un inspecteur qualifié et expérimenté. De telles questions peuvent aussi faire partie du processus de décision relatif à l'opportunité de délivrer un certificat de conformité à des lots de produits ou à tels ou tels produits ou installations.

Du fait que l'inspection est très enracinée dans certains pays et certains secteurs industriels, les avis divergent quant aux types de documents que l'on peut qualifier de « certificats » et ceux qu'il convient plutôt de qualifier de « rapports ». Malheureusement, la législation et les autorités ne reconnaissent pas toujours de telles subtilités. Cette réponse à la question 66 se veut pragmatique puisqu'elle reconnaît ce type de distinction.

L'ILAC et l'IAF ont publié en commun un document d'orientation (A4 2004) qui traite de la question de ces chevauchements entre les trois éléments d'évaluation de la conformité.

Dans le cadre du commerce, l'inspection sert à contrôler et à surveiller non seulement la qualité et les aspects techniques des produits d'importation et d'exportation, mais aussi la quantité, l'emballage, la manutention et la logistique.

Pour les produits non périssables, l'inspection des importations peut n'être qu'une simple vérification de documents visant à garantir que les marchandises expédiées correspondent à celles reçues, du point de vue tant de la quantité que de l'état. En pareil cas, l'inspection se limite normalement à un examen purement visuel sans qu'il soit fait recours à de nouveaux essais.

Les matières périssables sont soumises à une inspection beaucoup plus rigoureuse sur le lieu d'importation, les autorités chargées de l'importation et les clients devant être assurés que les marchandises ont été correctement transportées depuis le lieu de fabrication ou de production et que les marchandises reçues sont en état d'être vendues. Cela peut entraîner un réexamen sélectif de l'état biologique du produit. Là encore, l'inspection finale est un mélange d'observation et de mesures.

Certains pays ont des exigences très strictes en termes de quarantaine, comme le leur permet l'Accord de l'OMC sur les mesures SPS, et certaines classes de produits sont toujours soumises à une inspection très poussée sur le lieu d'importation. L'accent est alors mis sur l'absence d'organismes nuisibles et de maladies susceptibles de causer de graves problèmes à l'agriculture du pays importateur. La plupart du temps, il s'agit d'un examen visuel cherchant à déceler des signes d'infestations par des insectes ou des phytopathologies comme les moisissures et les champignons.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation et Organisation des Nations Unies pour le développement industriel. Les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement. http://www.iso.org/iso/fr/fast_forward.pdf

Traite des principes de normalisation les plus importants aux niveaux national, régional et international et illustre les éléments structurels entre lesquels il faut choisir pour gérer le processus sur le plan national. La figure 1 (page 11) présente une perspective intéressante sur la façon dont la métrologie, l'accréditation, l'évaluation de la conformité, la normalisation et un système commercial efficace sont liés.

RÉFÉRENCES

International Accreditation Forum et International Laboratory Accreditation Cooperation. Guidance on the Application of ISO/IEC 17020. 2004. IAF/ILAC-A4:2004. www.ilac.org/ilac/iafjoint.html

67. Comment obtenir l'approbation qui me permet d'exporter des produits soumis aux mesures SPS?

La règle cardinale est que les marchandises peuvent être exportées si elles satisfont aux prescriptions officielles, dont les prescriptions SPS, du pays d'importation. C'est à l'exportateur qu'incombe la responsabilité de veiller à ce que les marchandises se conforment aux exigences applicables; d'ordinaire, l'intervention des autorités du pays exportateur n'est pas nécessaire. La plupart des marchandises n'ont pas besoin d'« approbation » pour être exportées. Avant d'en autoriser l'entrée, le pays importateur peut contrôler les marchandises à l'arrivée pour vérifier qu'elles sont conformes aux normes alimentaires locales ou exemptes d'organismes nuisibles et de maladies. Ces vérifications ne sont habituellement pas désignées sous le nom de procédures d'« approbation ».

Pourtant, dans certains cas, les pays importateurs imposent des exigences à l'inspection des marchandises dans le pays d'origine comme condition de leur entrée sur leur marché. Ces pays peuvent par exemple préciser que les marchandises comme la viande fraîche ou les produits de la mer doivent être inspectées et certifiées par des organes officiels compétents dans le pays exportateur, condition de leur entrée sur le marché d'importation. Les protocoles qui régissent cette inspection – comme dans le cas de la viande fraîche destinée aux marchés de l'UE et des États-Unis – peuvent être extrêmement détaillés; leur application peut être soumise à vérification par les organes compétents du pays d'importation. Souvent, les règles de l'inspection préalable à l'exportation comportent une exigence d'enregistrement des établissements exportateurs (comme les abattoirs ou les usines de transformation des produits de la pêche) en provenance desquels les produits doivent remplir les conditions requises pour l'exportation.

Dans un autre cas, les pays importateurs peuvent exiger que les chargements de fruits et de légumes frais soient accompagnés d'un certificat phytosanitaire délivré par les autorités du pays exportateur. Ce certificat doit attester que les produits ont fait l'objet de fumigations ou d'une inspection, garantissant par là l'absence d'organismes de quarantaine.

Les informations relatives à ces exigences peuvent être obtenues auprès de l'autorité compétente du pays d'exportation. On peut aussi se les procurer auprès de la mission locale ou des autorités compétentes du pays d'importation. Un organisme de promotion des exportations peut aussi être en mesure de vous aider.

Les pays importateurs peuvent demander à des organismes privés d'effectuer en leur nom une inspection préalable à l'exportation ou de procéder à l'approbation des envois d'importations dans le cadre des prescriptions officielles. À titre d'exemple, il peut être exigé d'un organisme indépendant (« la tierce partie qui se porte garante de la certification ») qu'il produise un certificat déclarant qu'un envoi de produits alimentaires satisfait aux normes alimentaires du pays importateur. Dans ce cas, les exportateurs doivent prendre contact avec l'agent qui a délivré la certification pour obtenir des renseignements sur les exigences précises applicables. En règle générale, une commission est prélevée au titre des services d'inspection et de certification fournis par les tierces parties qui se portent garantes de la certification.

En vertu de la Food Safety Modernization Act 2011 (loi de 2011 sur la modernisation de la sécurité des produits alimentaires), l'Administration chargée des aliments et des médicaments des États-Unis est habilitée à exiger une certification effectuée par un auditeur tierce partie accrédité pour les produits alimentaires importés et les établissements dont ils proviennent, selon le type, l'histoire ou la région. Les tierces parties, en l'occurrence, peuvent être des gouvernements étrangers ou des auditeurs privés satisfaisant aux exigences en matière d'accréditation.

Certains pays, comme l'Australie, se sont dotés de régimes de contrôle des importations prévoyant, pour certains types de marchandises comme les fruits et les légumes frais, l'interdiction d'importation à moins que les autorités du pays importateur n'aient posé des conditions bien précises à l'autorisation des importations sur la base d'une analyse des risques. Dans des cas de ce genre, le gouvernement du pays exportateur doit leur demander de fixer les conditions précises régissant l'accès aux marchés.

L'utilisation de procédures d'approbation officielles est régie par les dispositions de l'Annexe C de l'Accord SPS. Pour résumer, celles-ci prévoient que les procédures de contrôle, d'inspection et d'approbation doivent être transparentes, efficaces et ne pas être inutilement lourdes. Étant donné que le fait, pour un pays importateur, de procéder à une analyse des risques peut signifier que les autorités du pays exportateur doivent recueillir et fournir une grande quantité de données scientifiques et autres à leurs homologues du pays importateur, les demandes officielles d'accès aux marchés peuvent mobiliser des ressources considérables. Elles doivent donc se justifier par le volume probable du commerce d'exportation qui serait atteint en cas d'issue satisfaisante.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Bathan, Bates et Flordeliza Lantican. Economic Impact of Sanitary and Phytosanitary Measures on Philippine Pineapple Exports. *Journal of ISSAAS* vol. 15, No. 1, 2009, pp. 126-143.
<http://www.issaas.org/journal/v15/01/journal-issaas-v15n1-bathan-lantican.pdf>
Cet article examine l'impact économique des mesures sanitaires et phytosanitaires sur les exportations d'ananas des Philippines dans le cadre de l'Accord SPS de l'OMC et face aux exigences des pays importateurs.
- Ministère de l'agriculture, Gouvernement indien. Standard Operating Procedures for Export Inspection and Phytosanitary Certification of Plants/ Plant Products & other Regulated Articles. Décembre 2007.
<http://plantquarantineindia.org/pdf/SOP-Export%20Inspection.pdf>
Donne un aperçu du fonctionnement d'un système national de certification des exportations en Inde et prescrit l'adoption de procédures opérationnelles types destinées à une procédure valable et crédible applicable à la certification phytosanitaire des envois d'exportations de plantes et de produits végétaux et d'autres articles réglementés. L'objectif est de satisfaire aux exigences phytosanitaires des pays importateurs tout en respectant les obligations internationales prévues dans la Convention internationale pour la protection des végétaux et l'Accord SPS de l'OMC.
- Neeliah, Shalini et al. Sanitary and phytosanitary issues for fishery exports to the European Union: A Mauritian insight. Février 2011. <http://www.academicjournals.org/idae/PDF/Pdf2011/Feb/Neeliah%20et%20al.pdf>
Cet article se penche sur l'effet des mesures SPS sur le commerce agro-alimentaire de Maurice. Il avance que ce pays devrait non seulement réagir mais aussi, de plus en plus, agir pour s'assurer un marché, exploiter ceux qui s'ouvrent et conserver son image d'exportateur de produits de la mer sans danger.
- Strickland, Ella. EU Sanitary and Phytosanitary Standards. Uganda. 2010.
http://trade.ec.europa.eu/doclib/docs/2010/december/tradoc_147162.pdf
Présentation PowerPoint consacrée au marché communautaire et aux conséquences des mesures SPS pour les pays en développement.
- Will, Margret et Doris Guenther. Food Quality and Safety Standards. As required by EU law and the Private Industry. A Practitioner's Reference Book. 2^{ème} éd. GTZ. 2007. <http://www2.gtz.de/dokumente/bib/07-0800.pdf>
Ouvrage de référence en matière de systèmes de management de la qualité des produits alimentaires, ce livre examine les exigences législatives et celles du marché de l'industrie dans l'Union européenne qui s'appliquent à un choix de groupes de produits comme les fruits et légumes frais et transformés.

RÉFÉRENCES

- Organisation mondiale du commerce. Accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires – Annexe C.
http://www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/spsagr_f.htm
- SPS: The Sanitary and Phytosanitary Export Database. http://madb.europa.eu/madb_barriers/indexPubli_sps.htm
- US Food and Drug Administration. The New FDA Food Safety Modernization Act (FSMA).
<http://www.fda.gov/food/foodsafety/fsma/default.htm>

D. CERTIFICATION

68. Qu'est-ce que la certification des produits et comment l'obtenir?

Notions de base

La certification des produits est le mécanisme par lequel un organisme de certification atteste avoir inspecté et soumis à essais des produits, soit sous forme de lots soit sous forme de production continue, et que ceux-ci pris collectivement satisfont aux exigences spécifiées, qui figurent d'ordinaire dans une norme (voir la question 13). L'attestation délivrée par cet organisme prend la forme d'un certificat auquel vient s'ajouter une marque de certification de produit que le fabricant ou le producteur appose sur le produit après avoir obtenu une licence pour ce faire. L'organisme de certification fournit donc une assurance quant à la qualité du produit.

De nombreux organismes de certification du domaine tant public que privé offrent des services de certification de produits au niveau national et international. Dans les pays en développement, les organismes nationaux de normalisation fournissent bien souvent la seule certification de produit à être reconnue sur le marché. Dans les pays développés, les organismes de certification privés jouent souvent un rôle plus important du point de vue du marché. Si la certification des produits n'est la plupart du temps acceptée que sur le marché d'origine de l'organisme de certification, une poignée d'entre eux opère avec succès sur le plan régional, voire international.

Voici quelques exemples de marques de certification de produit : Kitemark, de la BSI (produits généraux – Royaume-Uni), SABS (produits généraux – Afrique du Sud), GS (sécurité des produits – Allemagne), VDE (équipement électrique et électronique – Allemagne), UL (sécurité des produits – États-Unis), ASME (récipients à pression – États-Unis), CSA (produits généraux – Canada), KEMA (équipement électrique – Pays-Bas) et AGMARK (produits agricoles – Inde). Et il y en a bien d'autres encore. Il convient de relever que la marque CE n'est pas une marque de certification de produit mais un dispositif réglementaire mis en place par l'Union européenne (voir la question 58).

Les processus peuvent être certifiés conforme aux prescriptions fixées et selon la définition d'un « produit ». Une telle certification est également considérée comme certification de produit. Un exemple en est la certification des « bonnes pratiques agricoles » ou GAP.

Le processus de certification de produit

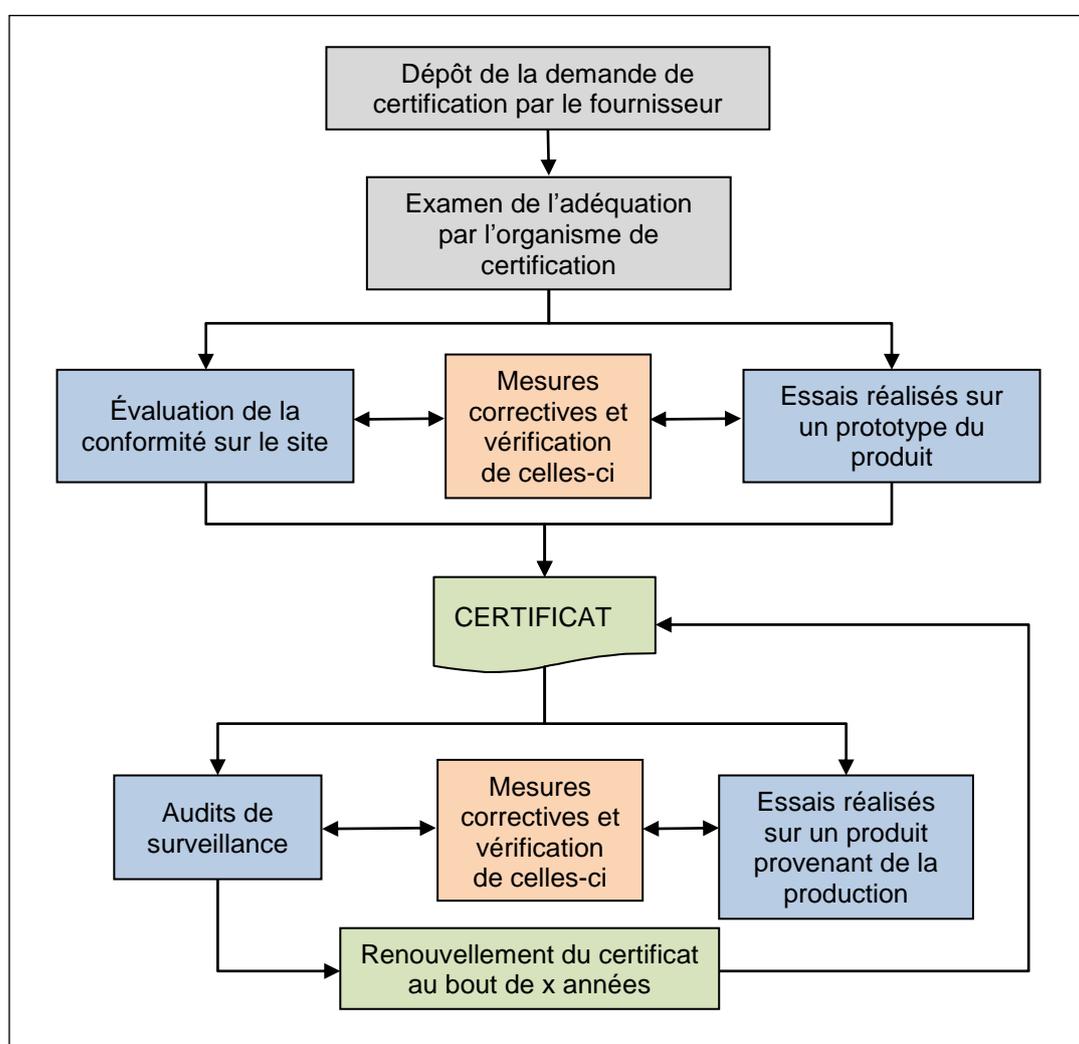
Ce processus comporte une évaluation systématique du produit, qui peut avoir été prélevé dans un échantillon à l'usine, dans un lot ou sur le marché. Il peut comporter un audit, initial ou continu, des procédés de fabrication ou ne se fonder que sur des essais de suivi effectués sur le marché. La conformité à des systèmes de management comme ISO 9001 (voir la question 69) ou HACCP peut être exigée (voir la question 46). Une fois celle-ci démontrée, le fabricant peut se voir délivrer une licence l'autorisant à apposer la marque de certification de produit de l'organisme de certification sur le produit, l'emballage ou les deux, ce qui indique que la norme est respectée. Le tableau ci-dessous brosse à grands traits les différents types de certification de produit tels que les définit le Guide 67 de l'ISO/CEI.

Système (Guide 67 de l'ISO/CEI)	Description
Système 1a et 1b	Inspection des lots
Système 2	Essais de suivi réalisés sur le marché libre
Système 3	Essais réalisés sur des produits à l'usine
Système 4	Essai d'agrément par type plus contrôle de la production
Système 5	Essai d'agrément par type plus assurance qualité, dont surveillance du marché
Système 6	Services

Certains certificats sont valables pour une durée déterminée (normalement un an), après quoi l'organisme de certification procède à un examen et pour renouveler le certificat. D'autres ne sont pas limités dans le temps : tant que le fabricant respecte les prescriptions et acquitte les frais annuels, le certificat reste valable.

Le fabricant doit bien évidemment payer pour le processus de certification. Le tarif couvre les essais réalisés sur le produit (essais préalables et contrôles après obtention du certificat), les audits préalables et les audits de surveillance du processus de fabrication, l'élimination de toutes les non-conformités constatées au cours des audits, les frais annuels, etc. Les frais annuels peuvent être forfaitaire mais, le plus souvent, ils sont liés au nombre d'unités produites autorisées à porter la marque de certification. Il est très difficile de donner des renseignements sur les prix les plus couramment pratiqués en matière de certification de produit et l'on ne saurait trop conseiller aux fabricants de se procurer des informations à jours auprès de l'organisme de certification concerné. Une règle empirique éprouvée est que le coût total de cette certification ajoute d'ordinaire entre 1% et 2,5% au prix départ usine du produit.

Le processus de certification de produits



Source : Martin Kellermann, Afrique du Sud.

La valeur de la certification de produits

Pourquoi une certification de produit serait-elle nécessaire? Voici quelques éléments de réponse :

- Le fabricant veut asseoir sa réputation, étendre sa part de marché, s'ouvrir un accès à de nouveaux marchés, améliorer sa compétitivité ou promouvoir de nouveaux produits.
- L'acheteur (qui peut être un particulier, un stockiste, un fabricant, un organisme public d'achat, un importateur, un fournisseur ou un employeur) souhaite avoir une garantie indépendante de la qualité du produit.
- Dans certains pays, les marques de certification de produit sont réputées être la preuve que le produit respecte les règlements techniques ou les normes obligatoires. Les marques CSA (produits électroniques – Canada), ASME (récipients à pression – États-Unis), BIS (bonbonnes de GPL – Inde), TBS (normes impératives – République-Unie de Tanzanie) en sont des exemples.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Agricultural Marketing Information Network (AGMARK), Inde. www.agmarknet.nic.in/
Donne des informations sur les catégories de qualité commerciale et la certification en vue de l'exportation de l'AGMARK ainsi que sur le commerce intérieur et le calibrage au niveau des exploitations agricoles.
- American Society of Mechanical Engineers (ASME), États-Unis. www.asme.org
- Association canadienne de normalisation (CSA). www.csa-international.org
- Bureau indien de normalisation (BIS). www.bis.org.in/
- Kitemark de la BSI, Royaume-Uni. www.bsigroup.com
Kitemark est la marque de la BSI, organisation privée à but non lucratif qui s'occupe de l'élaboration de normes privées, nationales et internationales, de l'évaluation et de la certification de systèmes de management et de dispositifs médicaux, d'essais et de la certification de produits et services, de fournir des solutions en matière de gouvernance, de risque et de conformité, ainsi que de services de formation.
- KEMA, Pays-Bas. www.kema.com/Default.aspx
- Marque Geprüfte Sicherheit (GS), Allemagne. http://www.tuv.com/uk/en/tuev_rheinland_gs_mark.html
La marque Geprüfte Sicherheit (« sécurité testée ») ou GS est une marque de certification volontaire destinée à l'équipement technique. Elle indique que l'équipement en question est conforme aux exigences de sécurité allemandes et, si elles existent, européennes arrêtées pour de tels appareils. Ce qui distingue le plus les marques GS et CE est le fait que le respect des exigences de sécurité européennes fait l'objet d'essais et d'inspections effectués par un organe approuvé par l'État (mais indépendant). Plusieurs organes de certification, comme le TÜV, proposent la marque GS.
- Organisation internationale de normalisation et Organisation des Nations Unies pour le développement industriel. Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité. Genève, 2009. www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf
Panorama exhaustif et approfondi de tous les types de systèmes d'évaluation de la conformité qui existent, de leurs avantages, risques et niveau d'acceptabilité sur le marché.
- South African Bureau of Standards (SABS). www.sabs.co.za/index.php?page=certcprocess
- Tanzania Bureau of Standards (TBS). <http://www.tbstz.org/>
- Underwriters Laboratories Inc. (UL), États-Unis. www.ul.com
- Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik (VDE), Allemagne. www.vde.com

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. Guide ISO/CEI 67:2004, Évaluation de la conformité – Éléments fondamentaux de la certification de produits. Genève, 2004. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse : www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (www.iec.ch).

69. Qu'est-ce que la certification d'un système de management?

Notions de base

Dans la certification de produit, celui-ci fait l'objet d'une attestation (voir la question 68). La certification des systèmes de management s'occupe des processus et procédures mis en œuvre par le fabricant, le producteur, le fournisseur ou le prestataire de services. Le système de management peut être évalué en fonction des exigences définies par les normes pertinentes et, s'il est jugé conforme, certifié par un organisme de certification.

Une différence fondamentale distingue donc ces deux systèmes de certification. Dans la certification de produit, il est attesté que la qualité du produit est conforme à une certaine norme; c'est d'ordinaire une question de fournisseur à consommateur. La certification des systèmes de management, quant à elle, est souvent une exigence d'entreprise à entreprise et la norme applicable au produit peut être différente d'un client à un autre. Seule la capacité du fabricant à se plier aux exigences du client est évaluée, non la qualité du produit lui-même.

Le système de certification le plus connu dans le domaine du management est fondé sur la norme ISO 9001, au titre de laquelle plus d'un million de certificats ont été délivrés dans le monde entier depuis son apparition à la fin des années 80. Plusieurs autres normes ISO et normes internationales sont utilisées à des fins de certification des systèmes de management, tout comme un nombre croissant de normes privées (voir les questions 14 et 52). Certaines sont importantes dans des secteurs économiques précis; d'autres ont une application plus générale.

Certains des principaux systèmes de certification dans le domaine du management figurent dans le tableau ci-dessous. La liste n'est pas exhaustive et les fournisseurs devront déterminer lequel est le plus important pour leur secteur ainsi que pour les marchés envisagés comme cible ou déjà pris pour tels.

Niveau	Secteur	Norme	
Normes internationales	Dispositifs médicaux	ISO 13485:2003	
	Automobile	ISO/TS 16949:2009	
	Sécurité des aliments		HACCP
			ISO 22000:2005
	Sécurité de l'information	ISO/CEI 27001:2008	
	Gestion des services informatiques	ISO/CEI 20000	
	Sûreté de la chaîne d'approvisionnement	ISO 28000:2007	
	Pétrole et gaz	ISO 29001:2003	
Normes privées	Aérospatiale	AS 9100	
	Sécurité des aliments et horticulture	British Retail Consortium	
		GLOBALG.A.P.	
		FSSC 22000	
	Responsabilité sociale	SA 8000	
	Télécommunications	TL 9000	
Santé et sécurité au travail	OHSAS 18001		

Les normes sont pour la plupart claires et un seul système de certification dans le domaine du management fonctionne sur le plan mondial. Il y a des exceptions dans le secteur alimentaire et horticole, où plusieurs normes sont utilisées. HACCP, la norme originale, a été adoptée comme prescription réglementaire par un grand nombre de pays et de régions, dont l'Union européenne, le Canada, l'Afrique du Sud et les États-Unis. Ensuite, des organismes de distributeurs, en Europe et au Royaume-Uni, ont mis au point leur version élargie de la sécurité alimentaire dans GLOBALG.A.P. et BRC respectivement. La norme ISO 22000 a été publiée pour harmoniser les exigences des systèmes de management de la sécurité des aliments (voir la question 44) avec ISO 9001. Cependant, compte tenu du fait que certains éléments de cette sécurité méritaient d'être mis en avant, une nouvelle norme privée, FSSC 22000, a été élaborée (voir la question 51).

Le processus de certification

Le processus de certification est harmonisé grâce à la norme internationale ISO/CEI 17021 (voir également la question 75). Il comporte deux étapes. L'audit étape 1 mené par l'organisme de certification comporte un examen de la documentation et est l'occasion de préparer l'audit étape 2. Pour la plupart des systèmes de management, il est recommandé qu'au moins une partie du premier audit se déroule chez le client. Une fois l'audit étape 2 mené à bien et toutes les non-conformités éliminées (et cette rectification vérifiée), le certificat, valable trois ans, est délivré. Pendant ces trois ans, des audits de surveillance sont effectués (normalement une fois par an), après quoi l'organisme de certification doit réévaluer les performances de l'organisation. Si le système est totalement conforme, le certificat est renouvelé pour une durée de trois ans.

Pourquoi se faire certifier ?

La certification de votre système de management, surtout pour ISO 9001, est réputée être le minimum que vous puissiez faire pour démontrer sa conformité afin de vous faire accepter sur le marché; c'est-à-dire que cela ouvre la porte à de nouvelles négociations commerciales. La certification ISO 9001 ne vous garantit pas de faire des affaires mais, sans elle, il pourrait vous être difficile de convaincre des clients potentiels que vous pouvez leur fournir des produits d'une qualité qui leur convienne.

Contribue à cette situation le fait que des organisations internationales comme le Forum international d'accréditation (IAF) supervisent efficacement le système d'accréditation des organismes de certification, ce qui fait que les certificats sont acceptés partout sur le marché et de plus en plus par les autorités de réglementation (voir la question 87). C'est une bonne nouvelle pour un organisme certifié, car cela signifie que son système de management, après avoir fait l'objet d'un seul audit et d'une seule certification, est accepté partout.

D'autres, parmi les systèmes de certification dans le domaine du management, sont absolument nécessaires si vous voulez être concurrentiel sur des marchés sophistiqués. Un exemple typique en est donné par les secteurs alimentaire et horticole de l'UE, où il est impératif d'obtenir la certification GLOBALG.A.P. et BRC si vous voulez approvisionner les grands groupes de distributeurs. La certification HACCP vous aidera à attester le respect de la réglementation en matière de sécurité sanitaire des aliments d'un nombre non négligeable de pays. Un autre bon exemple est la certification ISO/TS 16949 dans le secteur automobile si vous devez fournir les équipementiers occidentaux en pièces détachées pour automobiles.

La mise en œuvre de systèmes de management tels qu'ISO 9001 encourage bel et bien l'amélioration de la maîtrise des procédés de fabrication et autres. La marque est ainsi mieux reconnue, les retours de marchandises par les clients diminuent, les coûts liés à la garantie sont réduits au minimum, la productivité augmente et les coûts de production diminuent globalement. Outre les forces du marché ou les régimes réglementaires qui exigent la certification de la gestion, certains fournisseurs voient par conséquent en elle la récompense pour l'application de disciplines qui permettent de bénéficier de tous les avantages décrits plus haut. Ce sont ces fournisseurs-là qui, bien souvent, ont la meilleure approche en termes de systèmes de management et qui en retirent le plus d'avantages, car ils agissent par conviction et non par obligation.

Le coût de la certification

La certification des systèmes de management génère beaucoup d'activité dans le monde entier. Elle attire donc toutes sortes d'organismes qui fournissent des services dans ce domaine, du très peu cher mais pas très bon au très cher et hautement professionnel. La seule certification à obtenir est celle délivrée par des organismes de certification accrédités par un membre d'un accord multilatéral ou de reconnaissance mutuelle reconnu. Les organismes de certification non accrédités offrent peut-être un service meilleur marché, mais ils ont souvent des pratiques commerciales discutables, en particulier lorsqu'ils proposent un service de consultant pour établir votre documentation, pour mettre en œuvre le système et pour vous certifier le tout dans un laps de temps très court. Les acheteurs risquent de ne pas accepter une telle certification.

Il est donc préférable d'obtenir un devis auprès de deux organismes de certification à la réputation bien établie actifs sur votre marché (voir également la question 71 consacrée au choix d'un organisme de

certification). La plupart facturent des frais de dossier, d'autres pour l'audit d'adéquation et d'autres encore, plutôt élevés, pour l'évaluation de la conformité sur le site, étant donné que cela fait intervenir un certain nombre d'auditeurs et de spécialistes qui doivent se rendre dans vos locaux. Il en va de même pour la vérification des non-conformités. Une fois certifié, vous devrez acquitter des frais de certification annuels qui recouvrent normalement les activités liées aux audits de surveillance. La recertification, au bout de trois ans, fera l'objet d'un tarif à part.

Certains organismes de certification, comme les organismes nationaux de normalisation, disposent de programmes spéciaux pour les PME : renseignez-vous auprès de celui qui se trouve près de chez vous. Dans certains pays, le gouvernement encourage les PME à se faire certifier et rembourse une partie des frais de certification, et de renouvellement de la certification. Les PME ont aussi tout intérêt à se renseigner auprès de leur ministère du commerce. Ces programmes sont parfois gérés par l'organisme de promotion commerciale pour le compte du gouvernement.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation. L'utilisation intégrée des normes de systèmes de management. 1^{ère} éd. 2008. [http://www.iso.org/iso/fr/publications_and_e-products/management_standards_publications.htm?=
Conseille les organisations sur la façon d'intégrer les exigences de multiples normes de systèmes de management, qu'elles émanent ou non de l'ISO, à leur propre système de management.](http://www.iso.org/iso/fr/publications_and_e-products/management_standards_publications.htm?=)
- Organisation internationale de normalisation et Organisation des Nations Unies pour le développement industriel. Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité. Genève, 2009. Ce manuel peut également être téléchargé gratuitement au format PDF sur le site Web de l'ISO (www.iso.org) et de l'ONUDI (www.unido.org).
Panorama exhaustif et approfondi de tous les types de systèmes d'évaluation de la conformité qui existent, de leurs avantages, risques et niveau d'acceptabilité sur le marché.

RÉFÉRENCES

BRC Global Standards. www.brcglobalstandards.com/

GLOBALG.A.P. www.globalgap.org

ISO/TS 16949: 2009. Systèmes de management de la qualité – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

70. Quels sont les critères de sélection des organismes de certification de produits?

En choisissant l'organisme de certification qui convient le mieux, vous instaurez un précieux partenariat à long terme. C'est pourquoi il est indispensable d'adopter une approche structurée du processus de sélection. Certaines des questions clefs susceptibles de vous aider dans le cadre de ce processus sont examinées ci-après. Voir également la question 71, consacrée à la sélection des organismes de certification de systèmes, beaucoup des critères à retenir étant similaires.

L'organisme de certification est-il accrédité?

Deux questions à poser d'entrée de jeu :

- L'organisme de certification est-il accrédité pour la norme au titre de laquelle vous souhaitez la certification? Si c'est le cas, par quel organisme d'accréditation?
- Cet organisme d'accréditation est-il signataire d'un accord de reconnaissance multilatéral (MLA) géré par un organisme tel que le Forum international d'accréditation (IAF)?
- Les produits de votre entreprise font-ils partie de ceux visés par l'accréditation de l'organisme de certification?

En général, s'agissant de certification de produit (voir la question 68), l'organisme de certification doit être accrédité par un organisme d'accréditation signataire du MLA pertinent de l'IAF. Son accréditation doit aussi porter sur le domaine correspondant à vos produits selon le Guide 65 de l'ISO/CEI (qui doit être remplacé par ISO/CEI 17065 au cours de l'année 2012).

Il existe toutefois des programmes de certification de produits, notamment ceux dotés de caractéristiques internationales, pour lesquels les organismes de certification de produits sont approuvés ou reconnus par les entités internationales qui gèrent ces programmes, comme par exemple :

- Divers programmes d'évaluation de la conformité de la CEI comme les systèmes IECEE , IECEx ou IECQ (voir la question 73).
- Le Certificat OIML dit « de base » (voir la question 73).

On trouvera la liste et les coordonnées des organismes de certification de produit reconnus sur le site Web des entités internationales qui les supervisent. Les modalités varient selon le programme et il serait prudent de bien s'informer avant de démarrer un projet correspondant à leurs exigences.

Le marché reconnaît-il les marques de certification de produit?

Certaines marques de certification de produit ont acquis un statut prédominant et les produits qui en bénéficient sont reconnus offrir un bon rapport qualité-prix ou être de grande qualité par les acheteurs de nombreux marchés. Si cela s'applique tout particulièrement au marché national des grands organismes de certification de produit des pays développés comme en développement, c'est moins le cas des marchés à l'étranger. Il est donc important d'obtenir les informations pertinentes à cet égard (voir également les questions 72 et 74).

Certaines marques de certification de produit sont reconnues sur des marchés de grande ampleur. Cette information peut avoir une valeur incalculable pour se tailler des parts de marché là où le marché ne reconnaît pas encore les noms de marques des produits étrangers, surtout si le fabricant est inconnu ou nouvellement arrivé sur le marché.

Les autorités de réglementation reconnaissent-elles les marques de certification de produit?

Si le produit que vous souhaitez commercialiser relève d'un règlement technique et que vous avez besoin que votre produit ou processus soit certifié, vous devez veiller à ce que la certification de produit fournie par l'organisme de certification de votre choix soit acceptable aux yeux des autorités de réglementation du marché visé. La façon dont cela est organisé diffère selon les marchés et les autorités :

- L'organisme de certification doit être accrédité.
- L'organisme de certification doit être accrédité et reconnu, désigné ou notifié par les autorités, comme, par exemple, les « organismes notifiés » des nouvelles Directives de l'UE (voir la question 56).
- L'organisme de certification doit être un membre participant d'un système international de certification comme certains de ceux mis en place par la CEI et l'OIML (voir la question 73).
- L'organisme de certification doit être spécifiquement désigné par les autorités de réglementation compétentes. Celles-ci n'acceptent la certification de produit que si elle émane d'organismes de certification de produit nationaux figurant dans un règlement ou dans un autre texte de loi.
- Tout organisme de certification « dont la réputation est connue » est accepté.

Combien en coûtera-t-il?

Les modalités de financement des systèmes de certification de produits sont extrêmement variables. Dans certains cas, il s'agit d'un tarif annuel calculé en fonction des unités de production qui porteront la marque de certification. Le tarif peut couvrir tous les essais et les activités de surveillance réalisées après l'obtention de la certification, mais il arrive que les activités après certification soient facturées à part. Un tarif forfaitaire peut être appliqué auquel viendront s'ajouter des frais calculés en fonction des chiffres de la production. Il est important de s'informer de tous ces coûts et de se renseigner systématiquement sur les tarifs pratiqués : frais de dossier, politique suivie en matière de frais (déplacement et indemnités de séjour, par exemple), frais d'audit de surveillance, frais liés aux essais, à la certification, aux audits de suivi effectués pour éliminer les non-conformités et au renouvellement de la certification.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission électrotechnique internationale. <http://www.iec.ch/conformity/systems>
Ce site Web explique les grands principes des systèmes d'évaluation de la conformité de la CEI (ouverture, transparence et reconnaissance mutuelle obligatoire). On y trouve des détails sur les politiques et procédures suivies, l'évaluation par les pairs, la gouvernance des systèmes et les responsabilités des pays participants.
- Organisation internationale de normalisation. ISO et l'évaluation de la conformité, 2005.
http://www.iso.org/iso/fr/casco_2005.pdf
Présente en quatre pages les avantages de l'évaluation de la conformité pour les fournisseurs, les consommateurs et les autorités de réglementation ainsi que pour le commerce en général.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de métrologie légale. Système de certificats OIML pour les instruments de mesure.
<http://www.oiml.org/certificates/index.html?langue=fr>

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale

- ISO/CEI Guide 65:1996, Exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
- ISO/CEI DIS 17065 Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes de certification certifiant les produits, les services et les procédés. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

71. Quels sont les critères de sélection des organismes de certification de systèmes de management?

En choisissant l'organisme de certification qui convient le mieux, vous instaurez un précieux partenariat à long terme. C'est pourquoi il est indispensable d'adopter une approche structurée du processus de sélection. Certaines des questions clefs susceptibles de vous aider dans le cadre de ce processus sont examinées ci-après. Voir également la question 70, consacrée à la sélection des organismes de certification de produits, beaucoup des critères à retenir étant similaires.

L'organisme de certification est-il accrédité?

Trois questions à poser d'entrée de jeu :

- L'organisme de certification est-il accrédité pour la norme privée ou publique au titre de laquelle vous souhaitez la certification? Si c'est le cas, par quel organisme d'accréditation?
- Cet organisme d'accréditation est-il signataire d'un accord de reconnaissance multilatéral (MLA) géré par un organisme tel que le Forum international d'accréditation (IAF)?
- Les systèmes ou procédés de votre entreprise font-ils partie de ceux visés par l'accréditation de l'organisme de certification?

Les organismes de certification procédant à la certification des systèmes de management (voir la question 69) doivent être accrédités ISO/CEI 17021 par un organisme d'accréditation signataire du MLA pertinent de l'IAF (voir la question 91). Son accréditation doit porter sur la norme pour laquelle vous souhaitez être certifié : ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, HACCP ou GMP, par exemple. Il y a également lieu de vérifier, comme dans le cas d'ISO 9001, si votre secteur d'activité (agriculture et pêche, produits alimentaires et boissons, textiles et produits textiles, pâte à papier et papier, fabrication, transport et stockage, par exemple) fait partie des domaines visés par son accréditation.

Pour les systèmes de certification fondés sur diverses normes sectorielles ou privées, l'organisme de certification doit faire l'objet d'une accréditation ou d'une reconnaissance spécifique, telle que :

- Pour les normes GLOBALG.A.P. et BRC, un organisme de certification accrédité par GLOBALG.A.P. et BRC pour votre champ d'activité : produits alimentaires, transport et stockage ou horticulture, par exemple.
- Pour l'industrie automobile (ISO/TS 16949), un organisme de certification travaillant sous contrat pour le Groupe d'étude international de l'industrie automobile (IATF).

On trouvera la liste des organismes de certification accrédités ou travaillant sous contrat pour ces organismes de contrôle sur leurs sites Web respectifs.

Le marché reconnaît-il l'organisme de certification?

Si cet organisme compte des noms célèbres dans sa liste d'organisations certifiées, c'est a priori bon signe. Un organisme de certification confiant dans ses activités ne trouvera rien à redire au fait de vous mettre en contact avec plusieurs de ses clients pour qu'ils vous fassent part de leurs impressions quant à ses performances. Si l'organisme en question opère également dans plusieurs pays, cela pourrait être un avantage supplémentaire, surtout si vous êtes attentif à la place qu'il occupe sur les marchés à l'exportation qui vous intéressent. Il ne faut pas non plus négliger les préférences des grands acheteurs.

L'organisme de certification peut-il fournir un service intégré?

Votre certification doit être plurielle, maintenant comme plus tard. Certains organismes de certification peuvent fournir un service intégré, à savoir un système intégrant la certification en matière de gestion de la qualité à la certification en matière de gestion de l'environnement et/ou de la santé et de la sécurité et/ou des risques, voire à la certification de produit. Si cela est indiqué pour votre entreprise, cela peut se traduire par des audits plus rentables et plus efficaces.

L'organisme de certification est-il conscient des besoins des PME?

Il importe que l'organisme de certification reconnaisse les difficultés et pratiques de fonctionnement propres aux seules PME et qu'il les prenne en compte.

Faire son choix

Au moment de choisir un organisme de certification, vous devez tenir compte des facteurs suivants : compétence, réaction positive de la clientèle, réputation et coût. Il vous faut aussi choisir une organisation prête à travailler en partenariat avec vous. Après avoir opéré ce choix, efforcez-vous de donner aux autres candidats des informations en retour. La plupart vous en seront reconnaissants et en tireront des enseignements.

Combien en coûtera-t-il?

Les coûts peuvent être très disparates, surtout à cause de la concurrence que se font de nombreux organismes de certification. Pour être sûr d'obtenir un service d'un bon rapport coût-efficacité, il vous faut évaluer un certain nombre de paramètres au lieu d'opter forcément pour le devis initial le plus bas. Ne sous-estimez pas les coûts cachés. Il est important de s'informer de tous ces coûts et de se renseigner systématiquement sur les tarifs pratiqués : frais de dossier, politique suivie en matière de frais (déplacement et indemnités de séjour, par exemple), frais d'audit de surveillance, frais liés aux essais, à la certification, aux audits de suivi effectués pour éliminer les non-conformités et au renouvellement de la certification.

Les organismes de certification honorablement connus n'ont normalement aucune réticence à divulguer leurs tarifs : vous devriez donc pouvoir obtenir un devis immédiat détaillant ceux-ci qui doit être fonction de la complexité et de l'étendue de vos activités. Vous serez donc peut-être amené à répondre à un grand nombre de questions pour pouvoir recevoir une offre en bonne et due forme. Cette étape est nécessaire pour permettre à l'organisme de certification de procéder à une bonne estimation de vos activités sans forcément se rendre sur place. Nombre d'entre eux envoient également un représentant sur votre site.

Un organisme de certification honorablement connu n'a pas peur de refuser un travail si celui-ci se situe hors de son domaine de compétence ou de ce pour quoi il est accrédité. Il pourra même, éventuellement, vous recommander un homologue plus adapté à vos besoins. Sinon, il pourra peut-être vous donner une estimation du temps que cela prendrait d'élargir en conséquence les domaines visés par son accréditation.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Groupe d'étude international de l'industrie automobile (IATF). www.iatfglobaloversight.org
Des informations sur l'IATF, ses bureaux de surveillance, les organismes de certification travaillant sous contrat, la formation approuvée des auditeurs, les interprétations approuvées d'ISO/TS 16949 et les exigences axées sur le client des équipementiers automobiles.
- Organisation internationale de normalisation. ISO et l'évaluation de la conformité, 2005.
http://www.iso.org/iso/fr/casco_2005.pdf
Présente en quatre pages les avantages de l'évaluation de la conformité pour les fournisseurs, les consommateurs et les autorités de réglementation ainsi que pour le commerce en général.

72. Ma certification sera-t-elle acceptée dans un autre pays?

En règle générale, l'acceptation de la certification du produit se limite au pays de résidence de l'organisme de certification, même si certains systèmes ont commencé à s'étendre au niveau régional, voire international. La situation est plus favorable pour les systèmes de certification en matière de gestion : les certificats ISO 9001 et ISO 14001 délivrés par des organismes accrédités, par exemple, sont largement acceptés. Elle varie également suivant si le produit relève d'un règlement technique ou de mesures SPS. Vous trouverez quelques conseils pratiques dans les lignes qui suivent mais vous devez être conscient du fait que c'est à vous de déterminer, en fonction du marché qui vous intéresse, si votre certification est reconnue ou pas.

Accords de reconnaissance mutuelle (ARM)

Dans le cadre des négociations commerciales qui se déroulent entre pays et pôles commerciaux, les parties aux négociations peuvent avoir signé des arrangements ou des accords relatifs à l'acceptation mutuelle des systèmes de certification, notamment à des fins réglementaires. En voici deux exemples : la reconnaissance mutuelle des marques de certification de produit des États partenaires de la Communauté d'Afrique de l'Est et le Forum mondial de l'harmonisation des Règlements concernant les véhicules du Groupe de travail de la construction des véhicules de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU).

Accords (volontaires) de coopération

Les organismes de certification, tant nationaux qu'étrangers, peuvent conclure des accords de reconnaissance volontaires. Il peut notamment s'agir d'accords entre des organismes d'accréditation, des laboratoires et des organismes d'inspection. Ces accords, qui sont devenus monnaie courante depuis quelques années, visent l'intérêt commercial des participants. Dans le domaine réglementaire, les gouvernements et les responsables de la réglementation se fondent parfois sur certains de ces accords pour l'acceptation des résultats d'essais et des activités de certification effectuées dans le secteur obligatoire.

La Commission électrotechnique internationale (CEI) administre trois systèmes d'évaluation de la conformité. Le système IECCE, concerne les essais de conformité et de certification des équipements et des composants électrotechniques, le système IECEx concerne la certification aux normes des équipements électriques destinés à être utilisés en zones explosives et l'IECQ est le système d'assurance de la qualité des composants électroniques. Ces systèmes reposent sur la reconnaissance mutuelle des certificats et résultats d'essais par les membres des systèmes. Ainsi, pour l'IECCE-CB Scheme, un fabricant qui utilise un rapport d'essai établi dans le cadre du système IECCE peut obtenir la certification de son produit dans les autres pays participant à l'IECCE (voir les détails à la question 73).

Un autre exemple est le système mis en place par l'OIML pour les essais des instruments de mesure. Un rapport d'essais établi par un laboratoire approuvé par l'OIML peut être accepté par les autorités de métrologie légale d'autres pays participant au système (voir la question 73).

Accréditation

Les organismes d'accréditation œuvrent depuis des années en faveur de l'acceptation universelle des rapports d'essais et des certificats établis par des entreprises accréditées. Cette démarche a donné lieu à la création de réseaux internationaux supervisés par l'IAF (systèmes de gestion) et l'ILAC (laboratoires). Ces deux organisations internationales ont instauré et gèrent des arrangements de reconnaissance multilatérale pour les secteurs qu'elles représentent (voir la question 91), en vertu desquels chaque participant s'engage à reconnaître les certificats délivrés par un autre membre du réseau comme équivalents à ceux qu'il délivre, y compris dans le domaine réglementaire.

Tel est généralement le cas en Europe, en Australie, en Nouvelle-Zélande et en Afrique du Sud. Par contre, en Chine, en Inde et aux États-Unis, ce système n'est pas encore totalement mis en œuvre et il est toujours très courant de devoir passer par des laboratoires et des organismes de certification

désignés. Pour les produits qui ne font pas partie du domaine réglementaire, toutefois, l'acceptation des résultats d'essais et des certificats provenant de prestataires de services accrédités à l'échelle internationale se répand dans la plupart des pays.

Désignation par le gouvernement

Les gouvernements ou les responsables de la réglementation peuvent désigner des laboratoires et des organismes de certification en lesquels ils ont confiance, y compris des organismes situés en dehors de leur territoire, et les charger de procéder aux essais et à la certification requis par les règlements techniques et les mesures SPS. L'Union européenne confie ainsi aux laboratoires d'essais du Bureau sud-africain de normalisation la réalisation des essais sur les produits de la pêche de la région destinés au marché européen.

Depuis des décennies, les organismes d'essais étaient ainsi désignés et, du fait de leur position privilégiée, la compétence en matière d'essais était surtout attribuée aux laboratoires gouvernementaux. Cette situation évolue lentement et l'accréditation est de plus en plus couramment exigée. On reconnaît en effet que la compétence s'acquiert et ne s'attribue pas par la voie officielle.

Reconnaissance unilatérale

Un gouvernement ou une autorité de réglementation peut unilatéralement reconnaître les résultats d'un organisme d'évaluation de la conformité étranger. Cet organisme peut être accrédité sur le plan international ou prouver sa compétence par d'autres moyens, ne serait-ce que grâce à une longue tradition de fourniture de résultats fiables. C'est ce qui arrive fréquemment dans les pays en développement, où les autorités de réglementation reconnaissent facilement les résultats d'essais et les certificats de laboratoires gouvernementaux ou réputés et d'organismes de certification étrangers.

POUR EN SAVOIR PLUS

- IECEE, IECEx et IECQ. www.iec.ch

On y trouve des informations sur la CEI, ses activités, l'évaluation de la conformité et l'élaboration de normes. Y figure le détail du fonctionnement des systèmes CEI d'évaluation de la conformité, fondés sur les principes de reconnaissance mutuelle et d'acceptation réciproque des résultats d'essais par ses membres en vue de l'obtention d'une certification ou d'une approbation au niveau national. IECEx concerne la certification aux normes des équipements électriques pour atmosphères explosives, tandis que l'IECEE concerne les essais de conformité et de certification des équipements et composants électrotechniques. L'IECQ est le système d'assurance de la qualité des composants électroniques

- Système de certificats OIML pour les instruments de mesure. <http://www.oiml.org/certificates/index.html?langue=fr>

Donne des informations sur l'OIML, ses publications, structures techniques et systèmes, sur les réglementations nationales, les réunions, séminaires et événements. Cette page Web et les suivantes expliquent en détail le système de certificats OIML. On y trouvera une liste des catégories d'instruments, des organismes de certification et des bénéficiaires.

RÉFÉRENCES

Commission permanente tripartite pour la coopération en Afrique orientale. <http://www.africa-union.org/root/au/recs/eac.htm>

Forum mondial de l'harmonisation des Règlements concernant les véhicules.
http://live.unece.org/trans/main/wp29/meeting_docs_wp29.html?expandable=0&subexpandable=99

Organisation mondiale du commerce. Deuxième examen triennal de l'Accord OTC. Annexe 5.
http://www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_work_docs_f.htm

73. Existe-t-il des systèmes de certification internationale pour les produits?

Il existe des systèmes de certification internationale pour les produits. Quelques-uns sont décrits ci-dessous.

Organismes multinationaux de certification

La certification est devenue une activité très porteuse, avec plus d'un million de certificats ISO 9001 délivrés en 2010. Il est donc inévitable que des organismes multinationaux d'inspection et de certification s'y soient associés pour fournir des services d'inspection, d'essais et de certification dans le monde entier, puisque nombre d'entre eux sont actifs dans plus de 100 pays. Les organismes qui se livrent depuis plusieurs années à l'inspection des marchandises transportées par voie maritime comme la SGS, BVQI, DNV ou Lloyds sont des exemples typiques du secteur manufacturier. D'autres, comme certains des organismes rattachés au TÜV et aux UL, ont quant à eux étendu leurs activités au-delà de leur base nationale d'origine pour rejoindre la scène internationale.

Dans les domaines alimentaire et horticole, la certification GLOBALG.A.P. est reconnue sur le plan international grâce aux grandes quantités de produits alimentaires que l'UE importe des quatre coins du monde (voir les questions 14, et 15). FairTrade, SA 8000 et FSC (voir la question 17) sont d'autres types de certification importantes du point de vue du commerce international.

Les organismes de certification opèrent selon des principes d'entreprise du secteur privé et ils sont fréquemment accrédités pour les services qu'ils proposent. Ils offrent un service utile d'inspection, d'essais et de certification aussi bien dans le domaine régi par le marché que dans le domaine réglementaire. Nombre d'entre eux sont aussi des « organismes notifiés » dans l'Union européenne, ce qui leur permet de fournir un service complet exactement adapté aux desiderata ou aux besoins du client. Bref, l'option qu'ils représentent ne saurait être ignorée mais celle-ci peut se révéler plus coûteuse.

Commission électrotechnique internationale (CEI)

La CEI administre plusieurs systèmes d'évaluation de la conformité au niveau mondial. En voici un aperçu schématique.

- Le système IECEE s'applique aux équipements et composants électrotechniques dont l'utilisation est avant tout destinée à la maison, au bureau, à l'atelier, aux structures de soins de santé et autres endroits semblables. IECEE gère également PV Quality Mark et Quality Seal qui sont reconnus au niveau mondial pour la certification des équipements photovoltaïques.
- Le système IECEx s'applique aux équipements électriques destinés à fonctionner en atmosphère explosives: raffineries de pétrole, mines de charbon, usines chimiques, installations à gaz, installations de manutention et d'entreposage de céréales et assimilés. IECEx propose également une certification des personnes qui installent ou réparent des équipements électriques en milieux explosifs. IECEx est recommandé par l'UNECE.
- Le système IECQ évalue les composants électroniques par rapport aux exigences de qualité et en certifie la conformité à des normes. Il concerne les composants électroniques et leurs matériaux et procédés connexes, les fabricants et les distributeurs, les entrepreneurs spécialisés, les laboratoires d'essais et la gestion des processus faisant intervenir des substances dangereuses.

Ces systèmes reposent sur le principe de la reconnaissance mutuelle (acceptation réciproque) par les membres de la CEI des résultats d'essais et des audits effectués en usine afin d'obtenir une certification ou une homologation à l'échelon national. Les produits ou les locaux sont inspectés, soumis à des essais et à des audits sous l'égide d'un membre du système de la CEI approprié appelé organisme national de certification (ONC). La liste des ONC reconnus figure sur le site Web de chaque système.

En vertu de ces systèmes, les ONC désignent les laboratoires auxquels s'adresser. Vous pouvez alors présenter les résultats des essais et des audits effectués dans un autre pays; l'ONC de ce pays y délivrera la certification, comme l'exigent le marché ou les autorités de réglementation.

Le système IECEx permet d'obtenir une licence donnant droit à apposer sur vos produits la marque de conformité IECEx, reconnue par les autres pays membres du système comme preuve que le produit en question satisfait aux normes pertinentes de la CEI. Les équipements électriques destinés à fonctionner en atmosphère potentiellement explosive sont soumis, dans la plupart des pays, à un règlement technique qui se base souvent sur les normes de la CEI. Voilà pourquoi ces systèmes peuvent se révéler un moyen rentable de satisfaire aux prescriptions réglementaires et de répondre aux préférences du marché dans un nombre croissant d'économies.



L'Organisation internationale de métrologie légale (OIML)

L'OIML a deux systèmes internationaux : le système de certificats dits « de base » et l'Arrangement d'acceptation mutuelle ou MAA.



Le système de certificats OIML dits « de base » pour les instruments de mesure permet aux fabricants d'obtenir un certificat ainsi qu'un rapport d'évaluation dits « de base » délivrés par l'OIML et indiquant qu'un type donné d'instrument satisfait aux prescriptions de la recommandation internationale de l'OIML qui s'applique en l'espèce. Ces certificats sont délivrés par les États Membres de l'Organisation qui ont créé une ou plusieurs autorités de délivrance chargées de traiter les demandes émanant de fabricants souhaitant voir certifier leurs types d'instruments.

Ces certificats sont acceptés par les services de métrologie nationaux selon un principe volontaire et en vertu de la reconnaissance mutuelle des résultats d'essais conclue entre les Membres de l'OIML. Le système de certificats dits « de base » simplifie le processus d'homologation pour les fabricants et les responsables de la métrologie en éliminant le coûteux doublon que représentaient les procédures de demande et d'essais.

Outre ce dernier système, l'OIML a mis au point un arrangement d'acceptation mutuelle (MAA), qui sert comme moyen supplémentaire d'accroître la confiance mutuelle dans tout le système. À l'heure où nous écrivons ces lignes, c'était encore un régime volontaire présentant les caractéristiques ci-après :

- Il renforce la confiance qu'inspirent les laboratoires d'essais qui s'occupent d'essais d'agrément par type, ces laboratoires sont évalués en fonction de la norme internationale ISO/CEI 17025. Cette évaluation peut prendre la forme soit d'une accréditation soit d'une évaluation par les pairs.
- Il aide les États Membres pas encore dotés de leurs propres infrastructures d'essais et fait en sorte que les organismes nationaux de métrologie légale puissent compter sur les infrastructures et les compétences de ceux d'autres pays.
- Il fait en sorte que les parties intéressées puissent tenir compte (dans une déclaration de confiance mutuelle) des exigences supplémentaires imposées par divers pays en sus de celles prévues par les recommandations de l'OIML.

Le MAA vise à ce que les participants acceptent et utilisent les rapports d'évaluation validés par un certificat de conformité OIML MAA établis dans le cadre de cet arrangement. Les participants au MAA se divisent donc en deux catégories : ceux qui le délivrent, ceux qui l'utilisent. Quant aux fabricants, le MAA leur sert à éviter la duplication des essais à des fins d'homologation effectués dans différents pays et leur fait prendre conscience, au début du processus d'évaluation, des exigences supplémentaires imposées par les divers pays dans lesquels ils demanderont une homologation.

L'harmonisation internationale des normes relatives à l'automobile

Le Forum mondial de l'harmonisation des Règlements concernant les véhicules de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (Groupe de travail de la construction des véhicules de la CEE-ONU) joue actuellement un rôle central dans le domaine de l'harmonisation internationale de la réglementation automobile. Il est chargé de mettre en œuvre les deux grands accords auxquels sont parvenus les pays participants, connus sous les noms abrégés d'Accord de 1958 et d'Accord mondial de 1998.

L'Accord de 1958 de la CEE-ONU prévoit la reconnaissance mutuelle des certifications gouvernementales fondées sur les Règlements CEE (environ 120 à l'heure où nous écrivons ces lignes), tandis que l'Accord mondial de 1998 vise à harmoniser ces règlements. La reconnaissance mutuelle est exclue de ce dernier accord. Les règlements CEE relevant de l'Accord de 1958 et les Règlements techniques mondiaux (RTM) relevant de l'Accord mondial de 1998 sont tous deux examinés dans le cadre du Groupe de travail 29 (construction des véhicules).

La reconnaissance mutuelle des homologations délivrées en vertu de l'Accord de 1958 a pour objet de faciliter le commerce international des véhicules et de leurs composants. Si un type de composant est homologué en vertu d'un Règlement de la CEE-ONU par l'une quelconque des parties contractantes à cet accord, toutes les autres parties contractantes signataires du règlement reconnaissent cette homologation. Cela évite d'avoir à soumettre les composants à des procédures d'essais et d'homologations répétitives dans les divers pays vers lesquels ils sont exportés. Cela aide aussi à consacrer moins de temps et de ressources à la conception, à la fabrication et à homologation ainsi qu'à la mise en service des véhicules et de leurs composants.

Quelque 50 pays sont parties contractantes à l'Accord de 1958; les produits homologués en vertu de l'Accord portent typiquement la marque d'un grand E dans un cercle qui contient aussi le numéro attribué au pays qui confère l'homologation.

RÉFÉRENCES

Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU). WP.29 – How it Works – How to Join it.
http://www.unece.org/ar/trans/main/wp29/publications/other_vehicles.html

IECEE. www.iecee.org

IECEX. www.iecex.org

IECQ. www.iecq.org

74. Où puis-je obtenir des informations sur les organismes de certification actifs dans différents pays?

Vous pouvez avoir accès à de nombreuses sources d'information sur les organismes de certification, parmi lesquels les organismes de certification proprement dits, les organismes nationaux d'accréditation, les préférences de vos clients ou encore les autorités, surtout en ce qui concerne la réglementation. Ne négligez pas non plus d'avoir recours aux services de votre organisme national de promotion du commerce pour recueillir des informations sur les différents organismes de certification.

Les organismes de certification et les laboratoires

La certification donne lieu à une grande activité et l'on trouve sur le marché de nombreux organismes actifs dans ce domaine. Donc, la plupart des organismes de certification doivent faire connaître leur existence et leurs services tous azimuts. Quasiment tous, mais surtout ceux de l'industrie privée, ont un site Web plutôt complet. En vous rendant sur celui d'organismes multinationaux comme la SGS, DNV, TÜV, BVQI ou autres, vous pouvez rapidement savoir s'ils sont actifs sur le marché qui vous intéresse.

Dans de nombreux pays en développement, il est courant de voir les organismes nationaux de normalisation fournir des services de certification, l'avantage étant qu'ils sont souvent moins chers que les organismes de certification privés. Ils sont également plus accessibles, souvent, au secteur des PME. Il serait utile de les contacter aussi, même si leur site Web n'est pas forcément à jour ou aussi complet que celui des organismes de certification privés (voir la question 70 consacrée au choix d'un organisme de certification de produits).

Le nom des organismes ou des laboratoires de certification (parfois dénommés « parties contractantes » ou « organismes ») qui participent à des systèmes internationaux tels que ceux gérés par la CEI, l'OIML ou le Groupe de travail de la construction des véhicules (voir la question 73) se trouve sur le site Web de ces organisations. Il en va de même pour les organismes de certification approuvés pour des normes comme GLOBALG.A.P., BRC, FSC ou SA 8000.

Les organismes d'accréditation

Chaque organisme national d'accréditation doit avoir la liste des organismes qu'il accrédite. Il peut s'agir de laboratoires d'essais et d'étalonnage ou d'organismes d'inspection et de certification. Ces listes sont presque toujours disponibles sur Internet. Pour trouver les organismes nationaux d'accréditation qui sont soit déjà signataires de l'Arrangement de reconnaissance multilatérale de l'IAF (voir la question 91) soit juste membres de l'IAF, reportez-vous au site Web du Forum. Vous y trouverez le lien vers l'organisme d'accréditation présent dans le pays qui vous intéresse. Vous pouvez trouver un lien vers les organismes d'accréditation qui s'occupent de celle des laboratoires sur le site Web de l'ILAC.

Votre client

Si vous commercialisez votre produit ou service directement auprès d'un client qui se trouve sur un marché étranger, vous vous rendez peut-être compte que ce client accorde la préférence à un organisme de certification donné. Vous devez respecter ce choix si vous voulez bâtir une relation constructive avec lui et réussir dans vos efforts de commercialisation. Même en l'absence de toute préférence exclusive du client pour tel ou tel organisme de certification, il peut être en mesure de vous indiquer quels organismes ont la meilleure réputation sur son marché et dans le domaine du produit ou du service précis que vous souhaitez exporter.

Les autorités de réglementation

Si le produit ou le service que vous souhaitez exporter relève d'un règlement technique ou d'une mesure SPS, vous devez vous informer des organismes de certification préférés, voire désignés, par les autorités compétentes sur ce marché d'exportation. Vos points d'information nationaux sur les OTC et les SPS (voir la question 23) devraient pouvoir vous aider à trouver ces renseignements.

Les organisations de promotion du commerce (OPC)

En général, les OPC rassemblent toute sorte d'informations sur les marchés d'exportation actuels ou potentiels pour aider l'industrie d'exportation. Ils sont également d'une aide précieuse en mettant en rapport fournisseurs et importateurs afin qu'ils fassent des affaires ensemble. Les OPC savent donc souvent quels organismes de certification opèrent sur les marchés étrangers et lesquels ont une bonne réputation sur le marché. Dans le cas contraire, ils disposent d'un vaste réseau susceptible d'être mobilisé pour obtenir les renseignements demandés.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international
 - Product Map. <http://stage.intracen.org/a-propos/product-map/>
Portail sur le Web consacré à 72 industries, qui rassemble, pour chacune d'elle, des études de marché internationales et des informations sur le développement des entreprises. En tout, 5 300 produits (au niveau des positions à six chiffres du SH) échangés par plus de 180 pays sont référencés.
 - Standards Map. www.standardsmap.org/fr/
Outil en ligne interactif sur le Web qui permet aux utilisateurs de passer en revue les informations concernant plus de 30 normes volontaires visant plus de 40 groupes de produits.
 - Répertoire mondial d'organisations de promotion du commerce. 2010. www.intracen.org/tpo
Répertoire en ligne des OPC et institutions d'appui au commerce.
- Organisation mondiale du commerce
 - Obstacles techniques au commerce : points d'information nationaux. http://www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_enquiry_points_f.htm
Donne la liste des noms et coordonnées des points d'information ainsi que des renseignements complémentaires.
 - Mesures sanitaires et phytosanitaires, points d'information nationaux. www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/sps_f.htm
Base de données des renseignements fournis par l'OMC sur les notifications SPS, les préoccupations soulevées, les documents disponibles, les points d'information, etc.

RÉFÉRENCES

Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (ILAC). www.ilac.org

Forum international d'accréditation (IAF). www.iaf.nu

75. Quelles sont les activités exécutées par les organismes de certification avant et après l'octroi de la certification à un système de management?

Même s'il y a pu y avoir, par le passé, des divergences dans l'approche et les processus adoptés par les organismes de certification, à l'heure actuelle la plupart suivent les étapes énumérées dans la norme ISO/CEI 17021, la norme internationale régissant leur accréditation. C'est une bonne nouvelle pour tout fournisseur prévoyant de se faire certifier, car cela clarifie les choses et harmonise les pratiques entre organismes. Ces étapes sont représentées graphiquement dans la figure ci-dessous.

Étape de la demande

Vous avez décidé d'obtenir une certification et avez choisi l'organisme qui y procédera (voir la question 71) : vous devez maintenant faire une demande formelle de certification. Il y a pour ce faire des formulaires à remplir et vous devez fournir un grand nombre de renseignements sur votre entreprise et ses activités pour permettre à l'organisme de certification de déterminer l'ampleur des activités de certification à déployer et de nommer le chef de l'équipe chargée des audits.

L'audit initial de certification se compose de deux étapes, comme cela est décrit ci-après.

Audit étape 1

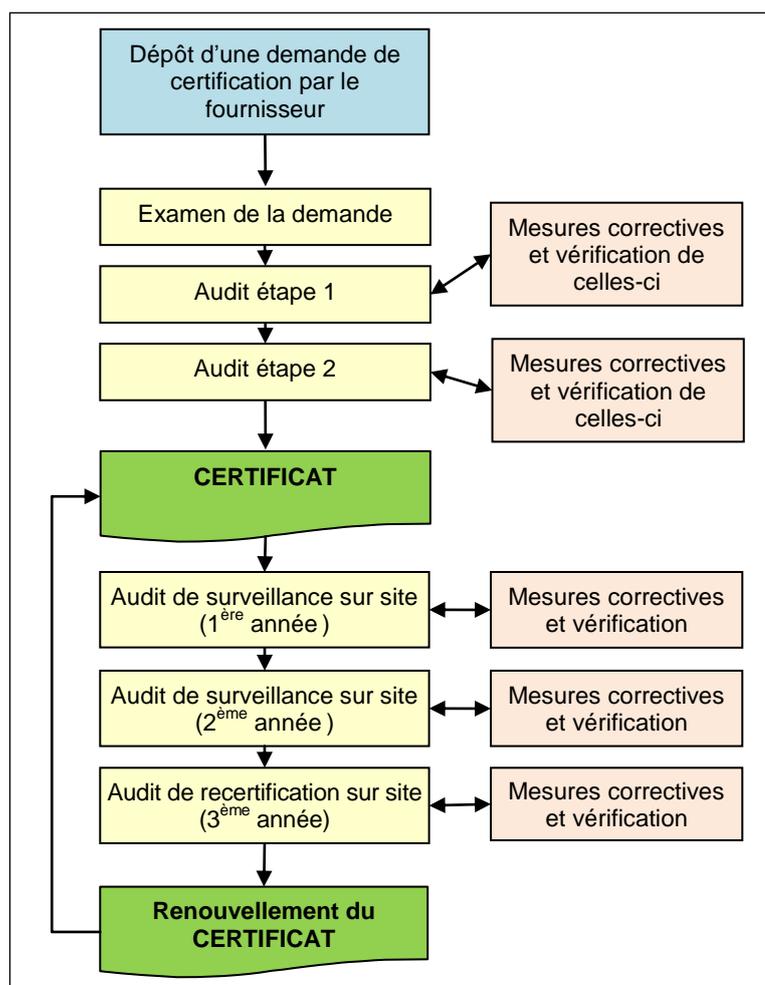
À ce stade, vous devez fournir toute la documentation pertinente relative à la gestion et à la qualité. C'est elle qui permettra à l'organisme de certification de déterminer si vous êtes prêt à passer à l'étape 2 (audit de conformité). S'il estime que vous n'êtes pas encore prêt, il vous le fera savoir et mettra un terme au processus. S'il estime que vous l'êtes mais qu'il faut remédier à quelques non-conformités avant de pouvoir procéder à l'audit de conformité, l'organisme de certification vous fournira un rapport.

Après avoir remédié aux non-conformités et en avoir informé l'organisme de certification – et si celui-ci approuve les mesures que vous avez prises – un audit de conformité est organisé.

Audit étape 2

Le chef d'équipe constitue une équipe d'auditeurs et d'experts en fonction de la portée de vos activités, de la complexité et de la taille de votre entreprise, et procède à l'audit étape 2 pour évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de votre système de management dans vos locaux à un moment convenu d'un commun accord. Après la réunion d'ouverture, chaque auditeur ou expert procède à l'audit d'un domaine d'activités spécifique. Il ou elle évalue si le contenu de la documentation fournie reflète les activités de votre entreprise ainsi que la

Processus de certification des systèmes de management



Source: Martin Kellermann, Afrique du Sud.

norme en fonction de laquelle celle-ci est soumise à audit. Vous devez veiller à ce qu'un représentant de l'entreprise accompagne chaque auditeur ou expert afin de consigner toute non-conformité constatée.

À l'issue de l'audit étape 2, le chef d'équipe tient une réunion de clôture au cours de laquelle il ou elle présente les conclusions générales et la liste des éventuelles non-conformités. Si l'équipe estime que vous satisfaites aux exigences de la norme (ISO 9001 ou ISO 14001, par exemple), elle recommandera votre certification au comité de certification de l'organisme dont elle dépend.

Il est toutefois beaucoup plus probable qu'elle estime qu'il subsiste quelques non-conformités auxquelles il convient de remédier avant qu'elle ne puisse recommander votre certification. En pareil cas, elle conviendra avec vous d'un échéancier et des modalités applicables à ces rectifications. Elle voudra peut-être assister aux nouvelles procédures ou, si les problèmes rencontrés sont mineurs, se contentera de vous demander de lui faire parvenir la preuve qu'ils ont été réglés. Une fois toutes les non-conformités résolues dans le délai imparti (trois mois, en règle générale), le chef d'équipe transmet la recommandation relative à votre certification pour examen et décision par les personnes ou le comité habilités.

Certification

La prise de décision est totalement indépendante du processus d'audit. Les personnes habilitées ou un comité qui n'a pas pris part à l'audit examinent le rapport d'audit et le rapport d'approbation concernant les non-conformités et prennent une décision quant à la certification. Celle-ci est suivie par la délivrance des documents relatifs à la certification, qui prennent souvent la forme d'un certificat assorti ou non d'annexes détaillant le champ d'application de la certification et les endroits visés par le certificat.

Audits de surveillance

Après la certification, l'organisme qui s'en est chargé procède, habituellement une fois par an, à un audit de surveillance censé garantir que votre système est bel et bien mis en place et fonctionne toujours selon la norme et votre documentation. Ces audits ne sont normalement pas aussi détaillés que l'audit de certification initial. Il y a pourtant un nombre restreint de domaines qui font systématiquement partie de l'audit de surveillance, comme les audits internes et les revues de direction, ou encore votre système de détection des non-conformités. Il va sans dire que tout non-conformité évoqué au cours des audits de surveillance doit être réglé avec efficacité dans un certain délai au risque de perdre votre certification.

Audit de recertification

Au cours de la troisième année de certification, il sera procédé à un audit de recertification similaire à l'audit initial de conformité. Si tout se passe bien, votre entreprise sera certifiée pour trois années supplémentaires, et le cycle se répète.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale.
 - ISO/CEI 17021:2011, Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (www.iec.ch).

Spécifie les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité lors des audits et lors de la certification de systèmes de management de tous types (par exemple systèmes de management de la qualité ou systèmes de management environnemental) et relatifs aux organismes fournissant cette activité.

- ISO/CEI 17011:2004, Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (www.iec.ch).

Spécifie les exigences générales concernant les organismes d'accréditation procédant à l'évaluation et à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité (OEC). Elle peut également être utilisée comme document servant de critère pour le processus d'évaluation par les pairs dans le cadre des accords de reconnaissance mutuelle entre organismes d'accréditation.

76. La certification selon des normes privées peut-elle garantir l'accès aux marchés?

Tout d'abord, il importe de préciser qu'aucune certification, qu'elle soit privée ou offerte par un organisme de certification public, n'est en soi une garantie de vente. Une vente réussie dépend de nombreux facteurs comportant notamment des aspects tels que le prix, la livraison, le service d'appui, la conception du produit et sa qualité.

Il ne faut pas oublier non plus que les produits et services doivent se conformer – c'est la loi – à des règlements techniques et à des mesures SPS (voir les questions 18 et 19). Sans une telle conformité, pas d'accès aux marchés. Si la certification selon des normes privées ne comporte pas de prescriptions réglementaires, elle ne saurait garantir quoi que ce soit. En tout état de cause, c'est à vous qu'incombe la responsabilité de respecter les prescriptions obligatoires; aucun organisme de certification n'acceptera de s'en charger.

En revanche, ce que la certification peut faire, c'est vous ouvrir des portes et vous permettre d'avoir accès aux marchés pour que vous entamiez des négociations en vue d'y écouler vos produits. C'est le cas des certifications selon des normes privées comme GLOBALG.A.P., BRC, WRAP, SA 8000 ou FSC. Les acheteurs ont en effet besoin qu'on leur fournisse l'assurance de votre intégrité en tant que producteur ou fabricant, surtout si vous êtes implanté dans un pays en développement situé très loin du marché visé. Vous pouvez voir cela comme une sorte d'approbation avant contrat sans laquelle vous ne parviendrez même pas à ouvrir la porte en vue de pousser plus loin la discussion.

Pour des renseignements complémentaires, voir également la question 70 sur la sélection des organismes de certification et la question 72 sur l'acceptation de la certification sur les marchés étrangers.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international
 - Accès aux marchés, transparence et équité dans le commerce mondial : des exportations pour un développement durable. 2010. ISBN 9789291373871.
Présente une analyse détaillée et approfondie des résultats et de l'impact des normes volontaires Fairtrade pour les producteurs et les exportateurs des pays en développement; aborde le point de vue des producteurs sur la facilitation de l'accès aux marchés ou la confrontation à un nouvel obstacle en la matière.
 - Standards Map. www.standardsmap.org/fr/
Standards Map est l'outil en ligne mis au point par l'ITC dans le cadre du programme T4SD (Commerce en faveur du développement durable). Fondé sur le partenariat, il vise à améliorer la transparence des normes volontaires et les conditions de réalisation d'une production et d'un commerce durables.

77. Comment puis-je obtenir une certification aux normes privées telles que WRAP, Fairtrade, SA 8000, GLOBALG.A.P., et quels en sont les coûts?

Le processus de certification selon des normes privées ne diffère pas fondamentalement de ceux décrits dans les questions 68, 69, 71 et 72, mais le choix de l'organisme de certification est très spécifique. On trouvera ci-dessous quelques exemples de certification selon des normes privées. Pour en savoir plus sur les normes sociales, environnementales et éthiques, voir également la question 17.

Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP)

Le Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP) est une organisation indépendante à but non lucratif dont le but est la certification d'une fabrication respectueuse des lois, humaine et éthique dans le monde entier. Un assez grand nombre d'associations des secteurs du vêtement et de la chaussure de divers pays sont membres du WRAP, auquel elles participent.



Les principes du WRAP reposent sur les normes internationales applicables au lieu de travail généralement acceptées ainsi que sur la législation locale et la réglementation du lieu de travail en matière de gestion des ressources humaines, de santé et de sécurité, de pratiques environnementales et de respect de la loi (import-export, douanes, normes de sécurité, entre autres).

Le WRAP a adopté une approche fondée sur un système de management pour garantir le respect des normes. Cela demande de la part de la direction qu'elle adopte par écrit les principes du WRAP, lui affecte le personnel nécessaire afin de faire en sorte que les pratiques requises soient mises en œuvre dans tout l'établissement, et qu'elle instaure un système d'audit interne destiné à garantir le respect continu des normes pertinentes. Les établissements désireux de se faire certifier doivent se soumettre à une auto-évaluation rigoureuse avant de faire l'objet d'un audit effectué par une société de surveillance qui doit être une tierce partie indépendante. On trouvera un complément d'information sur la certification WRAP (procédures, demande de certification, coûts, formulaire de demande destiné aux contrôleurs cherchant à obtenir l'accréditation WRAP) sur le site Web du WRAP.

FAIRTRADE

La marque de certification FAIRTRADE est une étiquette de produit contrôlée par la société holding Fairtrade International (FLO), qui représente 25 organisations de par le monde. Cette marque est principalement destinée à l'emballage des produits. La société FLO opère par le truchement de FLO-CERT GmbH, une entreprise de certification indépendante enregistrée en Allemagne et accréditée par la Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS, l'organisme d'accréditation allemand).



Demander à utiliser la marque FAIRTRADE se fait en deux temps. Premièrement, le candidat doit subir un audit effectué par FLO-CERT visant à déterminer s'il satisfait aux exigences des normes Fairtrade en vigueur. Le temps nécessaire à cette opération peut aller de quatre jours pour une petite organisation de producteurs à quatre à six semaines pour les plus grosses coopératives. Une fois cette conformité établie, le candidat peut demander une licence lui permettant de se servir de la marque FAIRTRADE soit auprès d'une initiative Fairtrade dans son pays (on trouve des initiatives Fairtrade en Europe, en Amérique du Nord, en Australie, au Japon et en Nouvelle-Zélande, soit dans 23 pays au total) soit, s'il n'y en a pas, directement auprès de FLO. Une fois certifié, l'exploitant est soumis à un audit annuel dans le cadre d'un cycle triennal de recertification. On trouvera des renseignements détaillés sur la société FLO sur son site Web; le site Web de FLO-CERT indique quant à lui les coordonnées et les procédures de demande de certification.

SA 8000

La certification SA 8000 est contrôlée au niveau mondial par les Social Accountability Accreditation Services (services d'accréditation en matière de responsabilité sociale) (SAAS). En vue de leur certification, le SAAS recommande que les établissements concernés prennent contact avec au moins trois organismes de certification accrédités par ses soins pour leur demander un devis pour leurs services. Les auditeurs de l'organisme choisi visitent les installations, évaluent les pratiques de l'entreprise sur tout un tas de points et évaluent l'état de ses systèmes de management pour déterminer si les pratiques qui y ont cours sont acceptables du point de vue de la norme SA 8000. Les installations certifiées peuvent arborer le certificat SA 8000 mais les produits eux-mêmes ne peuvent être revêtus de cette étiquette, la certification portant sur les processus mis en place sur le lieu de travail : ce n'est donc pas une certification de produit. Actuellement, quelque 20 organismes de certification en Europe, à Hong Kong (Chine), en Inde, en Uruguay et aux États-Unis ont été accrédités par le SAAS; nombre d'entre eux sont actifs dans le monde entier. On en trouvera la liste ainsi que les coordonnées sur le site Web du SAAS.

GLOBALG.A.P.

La certification GLOBALG.A.P. concerne les bonnes pratiques agricoles; elle peut être obtenue pour les cultures, le bétail, l'aquaculture, les aliments composés pour animaux et le matériel de propagation végétale.

La certification GLOBALG.A.P. est offerte par plus de 100 organismes de certification indépendants présents dans plus de 80 pays et accrédités par l'organisation GLOBALG.A.P. En outre, une vingtaine de pays gèrent ce que l'on appelle des systèmes équivalents. Ceux-ci sont reconnus par l'organisation GLOBALG.A.P. s'ils ont fait la preuve de leurs capacités techniques. Les fournisseurs peuvent se tourner vers l'un ou l'autre de ces organismes, dont beaucoup déploient leurs activités dans plus d'un pays, pour demander la certification GLOBALG.A.P. On trouvera la liste complète des organismes de certification ainsi que leurs coordonnées sur le site Web de GLOBALG.A.P.

Coût de la certification

Il est difficile de l'estimer avec exactitude. Cela dépend du nombre de jours que les auditeurs passent à examiner les manuels et procédures relatifs à la qualité, à procéder à un audit sur site et à évaluer la correction des non-conformités, ainsi que des frais de certification que beaucoup facturent annuellement. Des frais de dossier pouvant atteindre 1 500 \$ sont souvent facturés également.

Il est donc indispensable d'obtenir un devis complet en bonne et due forme de la part de l'organisme de certification (voir également la question 70 sur le choix d'un organisme de certification) avant de signer tout formulaire de demande ou contrat de certification.

RÉFÉRENCES

Certification for Development (FLO-CERT). www.flo-cert.net

Certification GLOBALG.A.P. <http://www2.globalgap.org/apprcbs.html>

Fairtrade Labelling Organizations International (FLO). www.fairtrade.net

Social Accountability Accreditation Services (Services d'accréditation en matière de responsabilité sociale) (SAAS). www.saasaccreditation.org/certification.htm

Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP). www.wrapcompliance.org

78. Qu'est-ce que l'éco-étiquetage?

Principes

L'éco-étiquetage est un système d'étiquetage qui sert à identifier les produits de consommation fabriqués de sorte à éviter ou à réduire les dégâts causés à l'environnement en se fondant sur des considérations relatives au cycle de vie. Il s'agit par conséquent d'un type de certification de produit (voir également la question 68).

Bien que l'éco-étiquetage ait été une initiative lancée par des ONG il y a plusieurs décennies, c'est maintenant devenu un secteur d'activité important qui propose un nombre croissant de systèmes présents sur le marché. L'UE a même promulgué un texte de loi afin de mettre un peu d'ordre sur ce marché en pleine expansion. Si n'importe quel type de produit peut faire l'objet d'un éco-étiquetage, il est plus courant de trouver des biens de consommation ainsi étiquetés.

L'éco-étiquetage peut être une déclaration de conformité par première partie ou une déclaration de conformité du fournisseur (voir la question 57), aussi appelée déclaration « écologique ». Si le fabricant ou le fournisseur déclare que le produit est respectueux de l'environnement, il le fait pour promouvoir son image de respect des préoccupations environnementales. Certains vont même jusqu'à utiliser le symbole international du recyclage sur leur emballage : il n'en reste pas moins que ce n'est toujours qu'une déclaration du fournisseur.



Plus importants du point de vue du marché : les programmes d'éco-étiquetage par tierce partie. Un nombre croissant d'organismes de certification offrent des programmes spécialisés dans ce domaine; compte tenu de leur indépendance par rapport aux fabricants, fournisseurs et acheteurs, ils peuvent présenter un intérêt pour des marchés bien précis (voir aussi la question 16 sur l'étiquetage des textiles).

L'ISO a publié plusieurs normes internationales relatives à l'éco-étiquetage dans sa série de normes ISO 14000 destinée aux organismes de certification en matière d'éco-étiquetage. Citons notamment « ISO 14020, Étiquettes et déclarations environnementales – Principes généraux »; « ISO 14021, Marquage et déclarations environnementaux – Autodéclarations environnementales (Étiquetage de type II) »; « ISO 14024, Marquage et déclarations environnementaux – Étiquetage environnemental de type I – Principes et méthodes »; et « ISO/TR 14025, Marquages et déclarations environnementaux – Déclarations environnementales de Type III » (voir également la question 17).

Global Ecolabelling Network (GEN)

Le GEN est une association à but non lucratif d'organismes tiers d'étiquetage des performances environnementales fondée en 1994 pour améliorer, promouvoir et développer « l'éco-étiquetage » de produits et services. Il compte actuellement 26 membres en Asie, en Europe, en Amérique du Nord et du Sud, dont de très grandes organisations comme Good Environmental Choice (Australie), Green Seal (États-Unis), l'Office fédéral de l'environnement (Allemagne), la Japan Environment Association (JEA), le Nordic Ecolabelling Board (qui englobe les cinq pays scandinaves) et le Ministère de l'environnement, de l'alimentation et des affaires rurales (Royaume-Uni). Parmi ses activités figurent le recueil et la promotion d'informations relatives aux programmes d'éco-étiquetage ainsi que la participation aux efforts faits dans ce domaine par le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Citons encore l'étude des programmes de reconnaissance mutuelle et la mise à disposition d'un mécanisme d'échange d'informations. On trouvera davantage d'informations sur le site Web du Global Ecolabelling Network.

Système de label écologique de l'UE

Le système de label écologique de l'UE est reconnu dans la totalité des 27 États Membres de l'Union ainsi que par l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Ce système distingue des biens et des services respectueux de l'environnement en leur décernant un symbole distinctif de qualité environnementale aisément reconnaissable : la fleur. Grâce à cette fleur, les fabricants, les détaillants et les prestataires de services sont reconnus respectueux de critères environnementaux et les acheteurs peuvent identifier des produits moins nocifs pour l'environnement.



Ce programme d'application volontaire s'applique à 26 types de produits et de services (2010), auxquels ne cessent de s'ajouter de nouveaux groupes. Parmi les produits visés figurent les produits de nettoyage, l'équipement électronique, les papiers, les textiles, les produits pour la maison et le jardin, les lubrifiants; au titre des services, citons, par exemple, l'hébergement touristique. Ce label n'est décerné qu'aux marques les plus respectueuses de l'environnement de chaque groupe de produits.

Ce système a récemment été l'objet d'une révision visant à simplifier les procédures que doivent suivre les entreprises qui demandent le label et à augmenter le nombre de groupes de produits concernés. Parmi les modifications importantes qui y ont été apportées figurent la baisse du coût, la diminution des lourdeurs administratives pour les entreprises, une plus grande synergie avec d'autres labels nationaux et l'accélération des procédures d'établissement et de révision des critères. On trouvera davantage d'informations sur le système de label écologique de l'UE sur son site Web.

Forest Stewardship Council (FSC)

Le FSC est une autre organisation dont les projets peuvent être assimilés à de l'éco-étiquetage. Il a été créé en 1993 pour améliorer la conservation de la forêt et pour limiter la déforestation. Un nombre croissant de produits en bois et de papiers sont commercialisés avec le label FSC. Le système fonctionne sur le principe d'une « chaîne de surveillance », qui permet de remonter à la source du bois utilisé dans la fabrication d'un produit pour en vérifier la conformité à des normes de gestion adaptées sur le plan environnemental, bénéfiques sur le plan social et viables sur le plan économique. La traçabilité du bois utilisé est assurée dans toute la chaîne d'approvisionnement jusqu'au produit final, de sorte que les consommateurs peuvent opter pour l'achat d'un bois récolté dans un souci de durabilité de préférence à d'autres solutions susceptibles de contribuer à la déforestation de la planète. On trouvera davantage d'informations sur le système FSC et les organismes de certification qui y sont associés sur le site Web du FSC.



Marine Stewardship Council (MSC)

Le label écologique bleu distinctif du MSC permet aux consommateurs de reconnaître les produits de la mer obtenus dans un souci de durabilité. Le programme MSC est volontaire et les pêcheries, évaluées de façon indépendante, qui se conforment à sa norme environnementale peuvent utiliser son label écologique bleu. En 2010, près de 4 000 produits dans plus de 60 pays du monde entier étaient bénéficiaires de ce label.



La norme MSC est conforme aux « Directives pour l'étiquetage écologique du poisson et des produits des pêches de capture marines » adoptées en 2005 par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). Toute pêcherie souhaitant se voir certifier MSC et faire usage de son label écologique est évaluée en fonction de la norme MSC par un organisme de certification indépendant accrédité pour pouvoir procéder à des évaluations MSC par Accreditation Services International (ASI). La certification, qui repose sur une chaîne de surveillance tout au long de la chaîne d'approvisionnement, du bateau au point de vente, garantit que les produits de la mer portant ce label proviennent d'une pêcherie certifiée MSC.

Emballage et recyclage

De nombreux systèmes de recyclage relèvent de l'éco-étiquetage, surtout dans l'industrie de l'emballage. Certains n'ont une importance économique que dans leur pays d'origine alors que d'autres ont acquis une notoriété plus grande. En voici deux exemples :

Point vert. La marque Point vert d'origine allemande (en allemand : Grüner Punkt) est désormais présente dans toute l'Europe comme symbole, accordé sous licence, d'un réseau européen de systèmes de recyclage des matériaux d'emballage des biens de consommation financé par l'industrie. Le logo est une marque déposée protégée dans le monde entier. Depuis son introduction en Europe, ce système a été étendu à 27 pays du continent. Le Point vert est utilisé par plus de 170 000 entreprises et quelque 460 milliards d'articles d'emballage en portent le label chaque année.



Le principe est le suivant : les consommateurs qui voient ce logo savent que le fabricant du produit participe au coût de la collecte et du recyclage. Ce peut être le recyclage des ordures ménagères, ramassées par les services publics (par exemple dans des sacs spéciaux) ou placées dans des conteneurs dans des lieux publics, des parkings ou à l'extérieur des supermarchés. Le système est financé par un droit de licence Point vert acquitté par les producteurs des produits concernés. Ce droit, variable selon les pays, se fonde sur les matériaux d'emballage utilisés (papier, plastique, métal, bois, carton, notamment) ainsi que sur le coût des méthodes de collecte, de tri et de recyclage employées. Chaque pays fixe les cotisations de participation au système ainsi que les frais fixes et variables courants. Le système encourage les fabricants à réduire les emballages pour éviter les coûts au titre des droits de licence. L'utilisation du Point vert est supervisée par l'organisation Pro-Europe. On trouvera des renseignements détaillés sur son site Web.

Codes d'identification des résines. Cet ensemble de codes, mis au point en 1988 par la Society of the Plastics Industry (SPI), est maintenant utilisé dans le monde entier principalement dans le but de permettre de séparer efficacement les différents types de polymères en vue de leur recyclage. Les symboles utilisés (dont deux exemples sont donnés ci-contre) représentent des flèches formant un triangle aux angles arrondis au centre duquel figure un chiffre. L'abréviation désignant la matière concernée est indiquée sous le triangle. On trouvera un complément d'information sur ces symboles, leur utilisation et leur conception sur le site Web de la SPI.



Codes de recyclage japonais. Le Japon a un système de marques d'identification du type de recyclage adapté indiquant et classant les matières recyclables. Les symboles utilisés s'apparentent sur le principe au code d'identification des résines, mais la forme représentée par les flèches est différente selon les matières, ce qui permet de les distinguer plus facilement au premier coup d'œil.



POUR EN SAVOIR PLUS

- Commission européenne. Communication relative au plan d'action pour une consommation et une production durables et pour une politique industrielle durable. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52008PC0810:FR:NOT>
Communication de la Commission européenne aux organes de l'Union européenne.
- Centre du commerce international. *Export Quality Management Bulletin* No. 86, Directory of marks and labels related to food safety, environmental integrity and social equity. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index
- Règlement (CE) no 66/2010 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 établissant le label écologique de l'UE. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:027:0001:0019:FR:PDF>
Règlement originel de l'UE sur le label écologique.

RÉFÉRENCES

Codes d'identification des résines. www.ides.com/resources/plastic-recycling-codes.asp

Forest Stewardship Council (Conseil de bonne gestion forestière). www.fsc.org

Global Ecolabelling Network (Réseau mondial d'éco-étiquetage) (GEN). www.globalecolabelling.net

Label écologique de l'UE. <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel>

Organisation Pro-Europe. www.pro-e.org/

Point vert. www.pro-e.org/

Site Web sur les plastiques. www.ides.com/resources/plastic-recycling-codes.asp

MÉTROLOGIE

79. Qu'est-ce que la métrologie et en quoi est-elle importante pour le commerce international?

La métrologie est un terme technique désignant l'ensemble des activités et des procédures liées aux mesures. Le but ultime de la métrologie, également définie comme « la science des mesures et de leur application » (*Vocabulaire international de la métrologie*, 2010) consiste à garantir des résultats de mesure précis, comparables et fiables. La métrologie peut se subdiviser comme suit :

- *La métrologie scientifique ou générale* : partie de la métrologie portant sur les problèmes communs à tous les aspects de la métrologie, quelle que soit la grandeur elle-même. La métrologie scientifique ou générale aborde par exemple les problèmes généraux d'ordre théorique et pratique associés aux unités de mesure, le problème des erreurs de mesure ou les problèmes des propriétés métrologiques des instruments de mesure.
- *La métrologie industrielle* : qui se concentre sur les mesures effectuées pour le contrôle de la production et de la qualité. Ses aspects essentiels en sont les procédures et les intervalles d'étalonnage, le contrôle des procédés de mesure, et la gestion des instruments de mesure.
- *La métrologie légale* : qui porte sur les prescriptions techniques obligatoires. Un service de métrologie légale vérifie ces prescriptions afin de garantir la précision de la mesure dans des domaines d'intérêt public, comme le commerce, la santé, l'environnement et la sécurité (*Vocabulaire international des termes de métrologie légale*, 2000).

La mesure fait partie intégrante de pratiquement toutes les opérations commerciales, du commerce de marchandises en vrac (comme le pétrole, le gaz naturel et les minerais) à la vente au détail de marchandises au public sur un marché. Le commerce international de produits manufacturés et les procédés de fabrication faisant intervenir des pièces détachées et des composants fabriqués dans différentes parties du monde, notamment, exigent des mesures précises fondées sur un système métrologique international. En voici une illustration sous la forme de quelques exemples :

- **Le commerce international et l'importance d'un système d'unités accepté à l'échelle mondiale**

Supposez que vous vouliez connaître le diamètre d'un tuyau. Voulez-vous connaître cette dimension en centimètres ou en pouces? Qu'est-ce que demande votre client? Le centimètre et le pouce sont des unités qui font partie de deux systèmes d'unités différents. Alors que le premier est un sous-multiple du mètre, l'unité de longueur du Système international d'unités (SI), le second appartient au système de mesures impérial. Le SI, le système recommandé, est appliqué dans le monde entier, alors que les unités impériales ne servent que dans certains pays ou dans des applications bien précises.

- **Les mesures de haute précision comme fondement des technologies des télécommunications et de l'information**

« Le temps » est la quantité la plus fréquemment mesurée. Grâce à la technologie actuelle, l'heure exacte est donnée par la radio, la télévision, le téléphone, Internet et les satellites. Un exemple de mesure ultra-précise du temps est le système de positionnement universel (GPS), dans lequel les signaux horaires émis par les horloges atomiques d'au moins trois satellites servent à calculer la position du récepteur sur le sol avec une précision d'une fraction de mètre. Des résultats d'une exactitude aussi extraordinaire ne peuvent être obtenus qu'à condition que chaque horloge produise des signaux horaires de même exactitude. Cette technologie aide à rendre l'expédition de marchandises plus rapide et plus sûre, facilite et accélère l'échange et la recherche d'informations et constitue la base des échanges et du commerce électroniques (*Les clés du commerce électronique*, 2009).

- **Apports de la métrologie à l'évaluation de la conformité et à la certification**

Sur les marchés mondiaux, des certificats sont souvent exigés comme preuve de la conformité de certains produits ou services à des normes ou réglementations données. Bien souvent, l'évaluation de la conformité et son contrôle par rapport à des normes ou règlements donnés exigent que l'on procède à des mesures et à des essais. Ces mesures et essais doivent donc être exacts dans des limites définies, être comparables et être fiables pour que l'on puisse avoir confiance dans ces certificats.

En règle générale, l'exactitude des instruments de mesure est assurée par un étalonnage régulier. L'étalonnage est l'opération qui consiste à comparer un instrument de mesure à un étalon d'exactitude supérieure. Les étalons nationaux, qui donnent habituellement les mesures les plus exactes dans un pays, sont comparés à des étalons internationaux ou à d'autres étalons nationaux pour garantir la bonne diffusion des unités de par le monde. S'il existe une chaîne ininterrompue d'étalonnages documentés allant de l'étalon le plus élevé aux instruments de mesure ordinaires, les mesures réalisées sont dites « traçables ».

Dans de nombreux pays, les instituts métrologiques nationaux sont chargés de conserver et de diffuser les unités de mesure exactes dont ont besoin les laboratoires d'étalonnage, les services de métrologie légale et d'autres entités. La responsabilité de l'étalonnage des équipements de mesure et d'essais incombe à l'utilisateur ou au propriétaire. Des contrôles officiels d'exactitude obligatoires, les vérifications, sont effectués sur les instruments de mesure par les services de métrologie légale dans des domaines réglementés tels que les transactions commerciales.

Chaque étape de la hiérarchie de l'étalonnage (voir la figure à la question 84) suppose une perte d'exactitude ou une incertitude croissante. La traçabilité est une condition préalable pour assurer des mesures exactes dans des limites d'incertitude spécifiées ou, comme pour la métrologie légale, avec des marges d'erreur tolérées.

Les organisations internationales de métrologie comme le Bureau international des poids et mesures (BIPM) ou l'Organisation internationale de métrologie légale (OIML), en coopération avec des organisations internationales de normalisation et d'accréditation, ont défini des procédures à suivre pour garantir l'exactitude des mesures et inspirer confiance dans la compétence des entités qui délivrent des certificats. Les laboratoires de mesure et d'essais devraient donc être accrédités (voir la question 87). Toutes ces mesures facilitent le commerce international et contribuent à éviter la multiplication des essais faisant double emploi.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Agence américaine de développement international (USAID). Standards, Metrology, Conformity Assessment and the TBT Agreement. A Desk Top Reference Handbook. http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADP635.pdf
Cet ouvrage, qui explique en détail les sujets susmentionnés, est une excellente source qui permet de mieux comprendre la métrologie et l'évaluation de la conformité.
- EURAMET. Metrology – In Short, 3^{ème} éd. Juillet 2008. www.euramet.org/. Contact : secretariat@euramet.org
Cette brochure dresse un panorama très complet de la métrologie, en expliquant les termes importants, décrivant les organisations régionales et internationales et relevant les liens qui permettent de les retrouver, et donnant des exemples de l'incidence que peuvent avoir les mesures.
- Marbán, R.M. et J.A. Pellecer. Metrology for non-metrologists. ISBN 99922-770-1-7. Organisation des États américains, 2002. (Également disponible en espagnol). http://www.science.oas.org/OEA_GTZ/LIBROS/METROLOGIA/english/met_cont.pdf
On trouvera dans cet ouvrage des informations très complètes sur la métrologie dans un langage accessible aux non-spécialistes. Il donne les définitions les plus importantes et passe en revue toutes les unités de mesure ainsi que leurs principales applications.
- Pour la métrologie légale et l'OIML, consulter le site www.oiml.org
Toutes les recommandations, tous les termes de vocabulaire et tous les documents sont accessibles gratuitement. On trouvera des informations détaillées sur le système de certificats OIML dits « de base » ainsi que sur l'arrangement d'acceptation mutuelle applicables aux différents types d'instruments de mesure.
- Pour le système métrologique international et le Système international d'unités, la traçabilité, la Convention du Mètre, les arrangements d'acceptation mutuelle, consulter le site www.bipm.org
Ce site passe en revue les activités du Bureau international des poids et mesures (BIPM) et donne le nom des instituts signataires d'arrangements d'acceptation mutuelle.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international. Les clés du commerce électronique : Guide à l'intention des petites et moyennes entreprises exportatrices. Disponible à l'adresse www.intracen.org/publicationlist.aspx?taxid=233

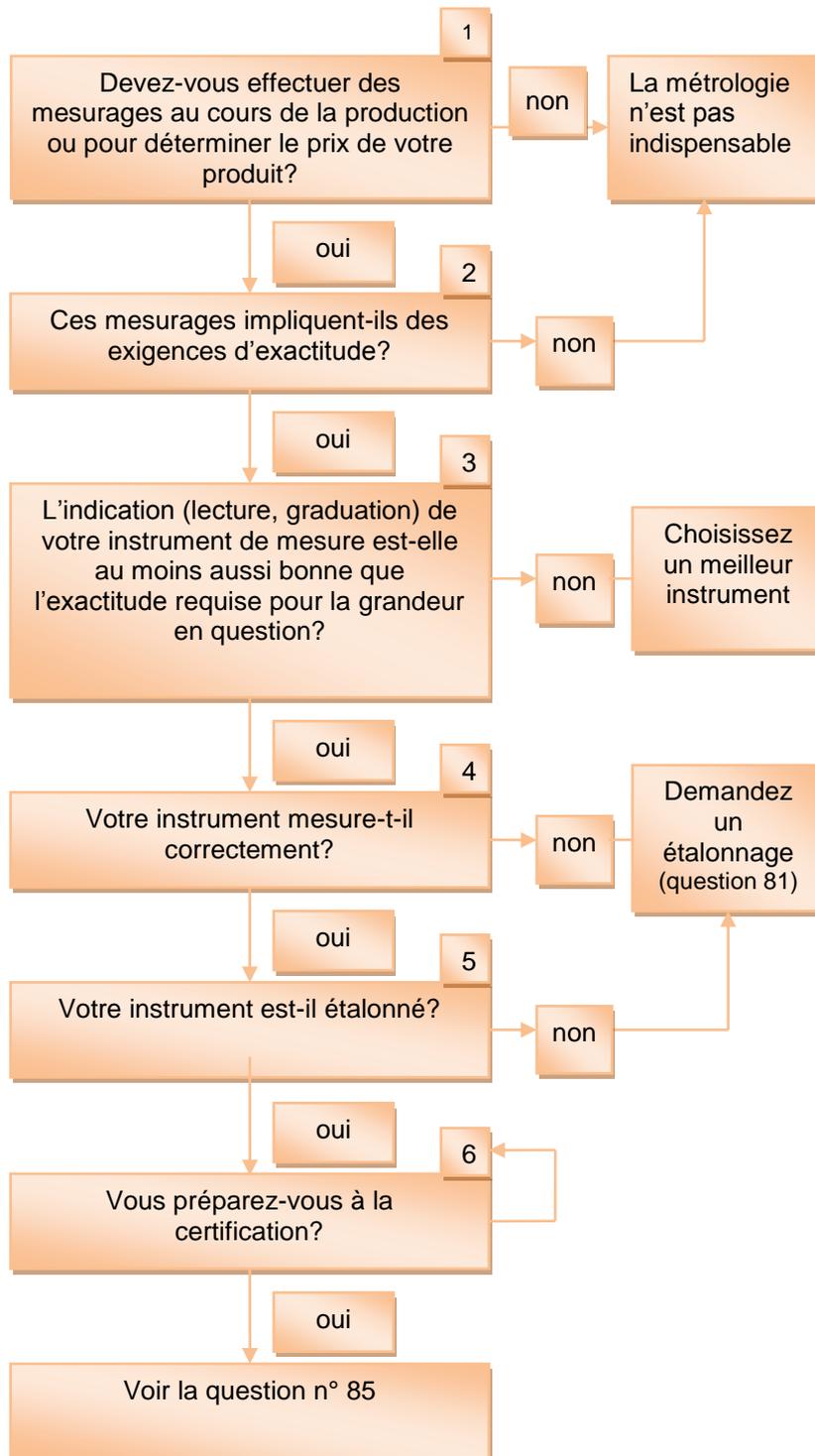
Organisation internationale de métrologie légale

- Vocabulaire international de métrologie – Concepts fondamentaux et généraux et termes associés (VIM). 3^{ème} éd. 2010. www.oiml.org/publications/V/V002-200-e10.pdf
- Vocabulaire International des Termes de Métrologie Légale (VIML). Anglais/Français. 2000. www.oiml.org/publications/V/V001-ef00.pdf

80. La métrologie est-elle indispensable dans mon cas et que dois-je observer?

Les réponses que vous allez donner aux questions du diagramme vous aideront à prendre une décision en matière de métrologie. Le terme de « produit » recouvre également la notion de services. Les numéros dans les petits encadrés renvoient aux remarques à la page suivante.

Étapes conduisant à la prise d'une décision en matière de métrologie



Remarques :

1. Des mesurages sont nécessaires si vous êtes tenu de respecter des spécifications requises par des règlements, des normes, votre client, ou si vous vendez votre produit au poids (kg) ou au mètre (m). Ce qui nous intéresse en l'occurrence, ce sont les mesures autres que celles servant à des fins de gestion des stocks, par exemple pour déterminer s'il reste suffisamment de matières premières ou combien de kilos ont été produits.
2. Ce qui nous intéresse ici, ce sont des exigences d'exactitude telles que, par exemple :
100 mm +/- 0,5 mm ou 2 000 g + 1 g.
3. Exemples : si l'exigence de précision est de 0,001 g, votre balance ne sera pas suffisamment précise si les graduations sont de 0,005 g. En revanche, si votre balance est graduée par tranche de 0,002 g et que la distance entre repères est suffisante pour permettre d'établir la valeur médiane de 0,001 g, elle pourra être utilisable pour autant qu'elle soit bien étalonnée. La formule est cependant risquée car certains facteurs peuvent diminuer la précision et l'interpolation peut être incertaine.
4. Il convient de vérifier régulièrement l'exactitude, soit par comparaison avec un autre instrument de mesure, soit en mesurant un objet représentant une valeur connue d'une grandeur (comme une cale-étalon étalonnée représentant une longueur donnée). Les équipements de mesure et d'essais ont besoin d'être régulièrement étalonnés pour garantir l'exactitude sur toute la gamme de mesure. Soyez vigilent si :
 - votre instrument n'a pas été étalonné;
 - l'intervalle de temps, depuis le dernier étalonnage, est supérieur à l'intervalle recommandé par le fabricant;
 - votre instrument a été exposé à une surcharge, des chocs mécaniques ou des vibrations, a été soumis à un courant électrique inapproprié ou à d'autres conditions inhabituelles.

N'importe laquelle de ces conditions peut fausser les mesures et nécessite un étalonnage.

5. L'étalonnage doit être documenté, qu'il soit effectué sur place, par le fabricant ou par une tierce partie (étalonnage en laboratoire).
6. La certification peut être une exigence de vos clients et elle peut vous rendre plus concurrentiel. Même si elle n'est pas demandée par vos clients, pensez à l'effet positif qu'elle pourrait avoir sur votre compétitivité. Vous devrez toutefois commencer par consacrer du temps et de l'argent au processus de certification. On trouvera le détail des exigences en matière de certification des systèmes de management de la qualité à la question 69 et de certification de produit à la question 68.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Guide pour l'amélioration des pratiques de mesurage. Rédigé et conçu par le National Metrology Institute of South Africa (NMISA) et le Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB) d'Allemagne.

Ce guide propose plusieurs séries d'affirmations que vous devez noter l'une après l'autre pour parvenir à vous autoévaluer. Il vous aide aussi à considérer vos performances en matière de règles de mesurage et à trouver ce que vous pouvez faire pour améliorer votre pratique. Disponible également en anglais et en espagnol. Contacts :

- NMISA : www.nmisa.org. Renseignements par courriel : info@nmisa.org
- PTB : www.ptb.de. Renseignements par courriel : presse@ptb.de

81. Quels équipements sont à étalonner, et pourquoi?

Tous les équipements de mesure et d'essais doivent être étalonnés. L'étalonnage sert à :

- Garantir le respect des spécifications de produit et des exigences en matière de qualité du produit;
- Éviter le risque de mise au rebut et de renvoi;
- Fixer le prix;
- Satisfaire aux exigences de la certification, par exemple ISO 9001:2008.

L'étalonnage est indispensable car les performances des équipements de mesure et d'essais peuvent changer avec le temps, sous l'influence de l'environnement auquel ils sont exposés, de l'usure, de la surcharge ou d'une mauvaise utilisation. L'exactitude de ces équipements doit être contrôlée avant usage et faire l'objet d'un étalonnage régulier ou après avoir été soumis à certains facteurs déterminants (voir la question 80). Le réétalonnage n'est pas nécessaire pour certains types simples d'instruments de mesure en verre comme les éprouvettes graduées, pipettes, burettes ou encore certains thermomètres, s'ils sont utilisés dans les conditions pour lesquelles ils ont été conçus.

Au cours de l'étalonnage, la valeur d'une grandeur mesurée par l'équipement est comparée à celle de la même grandeur donnée par un étalon de mesure. Si vous avez des instruments de différentes classes de précision pour la même grandeur et la même étendue de mesure, il faut au moins faire étalonner l'instrument ayant la plus grande précision – également dénommé « instrument de précision » – par un laboratoire d'étalonnage (de préférence accrédité).

Les instruments de précision étalonnés peuvent servir à étalonner en interne des instruments d'une précision moins grande. Il convient de documenter en détail cette opération, par exemple par une description de la méthode utilisée et/ou par un croquis, en indiquant l'étalon utilisé, les résultats obtenus, la date et le nom de la personne qui s'en est chargée et en conservant ces informations avec les manuels d'exploitation et autres documents concernant les instruments.

En principe, le résultat d'un étalonnage (ou d'une mesure) tient compte d'une marge d'incertitude, qui est une exigence applicable aux laboratoires d'étalonnage professionnels (voir la question 84). Ce calcul nécessitant une profonde connaissance du processus d'étalonnage et des statistiques, il peut s'avérer trop compliqué et inutile dans le cas d'étalonnages qui ne demandent pas une exactitude trop grande. En lieu et place des méthodes conformes aux recommandations du « Guide pour l'expression de l'incertitude de mesure » (2008), d'autres indications peuvent faire l'affaire. Ainsi, si la précision de l'étalon utilisé est 10 fois supérieure à celle de l'instrument à étalonner, il n'est pas nécessaire de se livrer à un calcul détaillé pour une utilisation en interne. Par contre, le certificat d'étalonnage doit toujours indiquer l'incertitude (voir la question 84).

Un autocollant doit être apposé sur l'instrument après étalonnage. Doivent y figurer la date de l'étalonnage et une indication relative à la personne qui l'a effectué. Il n'est pas recommandé d'indiquer la date du prochain réétalonnage, pour éviter de laisser croire qu'aucun étalonnage n'est nécessaire avant cette date, ce qui ne vaut que si l'instrument n'a pas été soumis à des conditions anormales ou n'affiche pas des résultats inattendus. Si l'étalonnage n'est plus valable ou en cas de doute quant à sa validité, il convient d'étiqueter l'instrument en conséquence et de ne pas l'utiliser tant qu'il n'est pas réétalonné.

L'étalonnage améliore votre compétitivité en cela qu'il vous aide à éviter le risque de fabriquer des produits défectueux et de vous attirer des plaintes de la part de vos clients.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais et Organisation internationale de métrologie légale. Guide pour la détermination des intervalles d'étalonnage des instruments de mesure. ILAC-G24/OIML D 10 2007. www.ilac.org/guidanceseries.html ou www.oiml.org/publications/D/D010-e07.pdf

Ce document, qui recense et décrit les méthodes connues d'évaluation des intervalles d'étalonnage, est destiné aux laboratoires d'étalonnage. Les utilisateurs d'instruments usuels doivent se fier aux recommandations du fabricant. Toutefois, ce document renferme des informations d'intérêt général et vaut la peine d'être consulté si l'on veut mieux comprendre les exigences dans ce domaine.

- Organisation internationale de normalisation. ISO 10012:2003, Systèmes de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Cette norme fournit des guides d'application pour le management des processus de mesure et explique ce qu'il faut faire pour démontrer la conformité des équipements de mesure utilisés aux exigences métrologiques.

RÉFÉRENCES

Bureau international des poids et mesures. Évaluation des données de mesure – Guide pour l'expression de l'incertitude de mesure. JCGM 100:2008. <http://www.bipm.org/fr/publications/guides/gum.html>

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

82. Où puis-je faire étalonner mon équipement et à quelle fréquence?

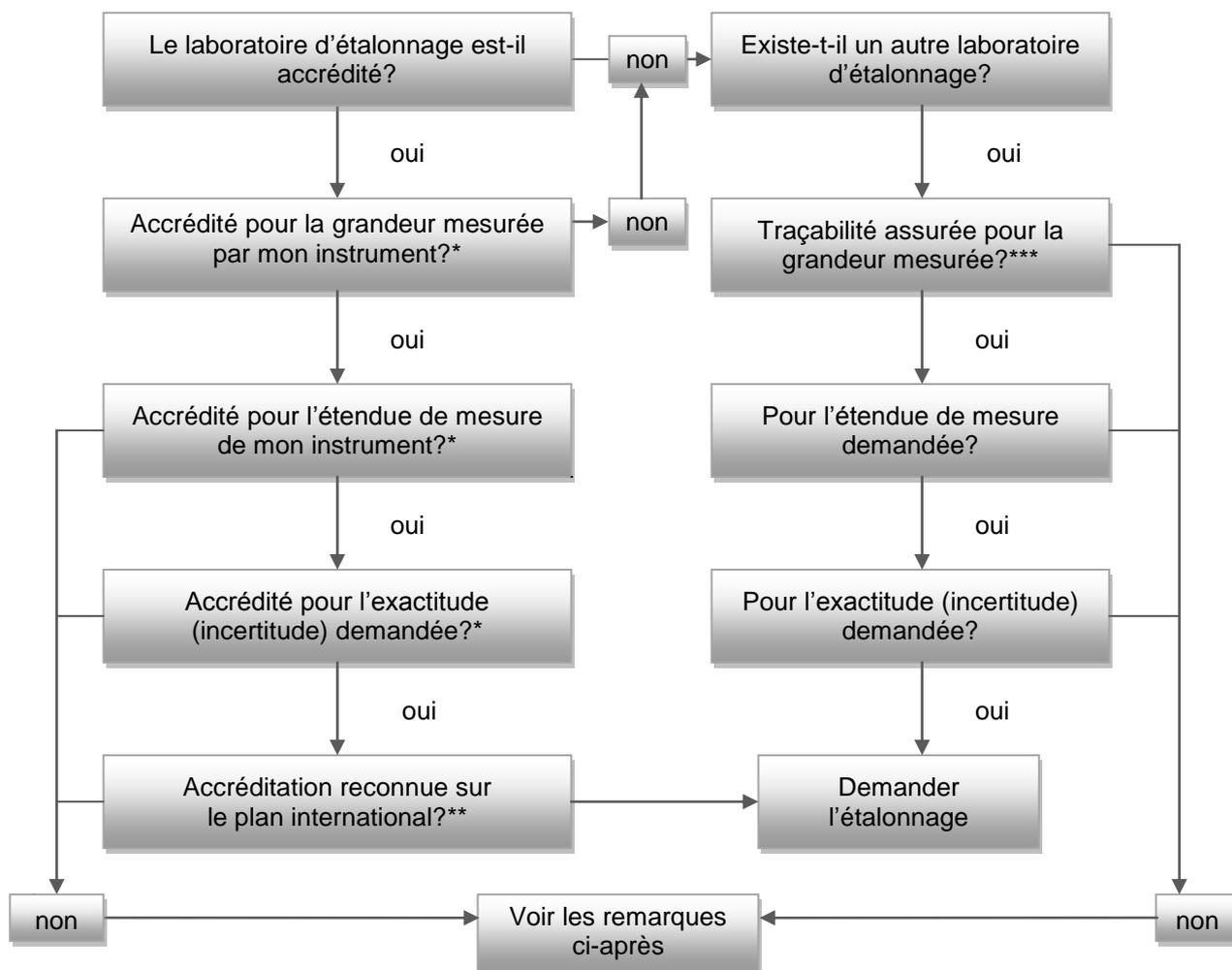
Le fabricant de l'équipement ou son représentant dans votre pays peut d'ordinaire étalonner votre équipement ou recommander un laboratoire d'étalonnage. Vous pouvez également vous mettre en rapport avec l'une des institutions suivantes :

- Organisme national d'accréditation;
- Service national d'étalonnage;
- Institut métrologique national;
- Organisme national de normalisation;
- Chambre de commerce et d'industrie;
- Faculté d'ingénierie d'une université.

Si aucun laboratoire d'étalonnage convenable ne peut être recommandé dans votre pays, vous devriez en chercher un dans un pays voisin. Le nom et les points de contact des laboratoires accrédités figurent sur le site Web des organismes d'accréditation régionaux (voir la section « Pour en savoir plus »).

L'organigramme ci-dessous illustre les étapes du choix d'un laboratoire d'étalonnage approprié.

Étapes du choix d'un laboratoire d'étalonnage



Source : Eberhard Seiler, Allemagne.

* Les laboratoires accrédités doivent satisfaire aux exigences de la norme internationale ISO/CEI 17025:2005, ce qui veut dire qu'ils doivent avoir mis en place un système de management de la qualité, employer du personnel qualifié, faire régner des conditions de laboratoire adaptées et avoir recours à des étalons traçables pour procéder aux étalonnages. Les laboratoires sont accrédités pour des grandeurs, des étendues de mesure et des incertitudes spécifiées. Ces trois éléments doivent correspondre à vos exigences. Il convient de vérifier le certificat d'accréditation à cet égard; sa validité doit également être contrôlée. En outre, vous devez vérifier en fonction de quel étalon de mesure la traçabilité du laboratoire est établie. Les résultats et la portée de l'étalonnage (étendue de mesure, incertitude) doivent figurer sur le certificat d'étalonnage ou dans une annexe qui doit faire partie intégrante du certificat.

** Si votre client réclame un certificat d'étalonnage reconnu au niveau international, vous devez porter votre choix sur un laboratoire accrédité par un organisme d'accréditation signataire de l'accord de reconnaissance mutuelle (ARM) de l'ILAC. Dénommé Accord ILAC, il est entré en vigueur le 31 janvier 2001. Même en l'absence d'une telle exigence de la part de votre client, il convient d'accorder la préférence aux laboratoires accrédités par un organisme d'accréditation signataire de l'Accord ILAC.

*** Voir la question 84 pour une explication de la traçabilité.

Il convient également de tenir compte de ce qui suit :

- Si vous êtes dans l'incapacité de trouver un laboratoire d'étalonnage répondant à toutes vos exigences, choisissez celui qui en satisfait le plus grand nombre et cherchez-en un mieux qualifié pour votre prochain étalonnage. À cet égard, il faut prendre en considération, outre les prescriptions techniques, le coût et le temps nécessaires, l'expédition et le dédouanement.
- Le fabricant des équipements de mesure ou d'essais recommande en général les intervalles d'étalonnage qu'il convient de respecter. Cependant, le bon fonctionnement de l'équipement dépend de la façon dont on le traite et dont on l'utilise. Dans certains cas, un réétalonnage est immédiatement nécessaire, par exemple lorsque le résultat de la mesure est douteux ou inattendu. Le réétalonnage est également indispensable après une surcharge, si l'équipement a été exposé à un courant électrique inapproprié ou en cas d'erreur de manipulation. Dans de tels cas, c'est à l'utilisateur de l'instrument de demander le réétalonnage, sous peine d'obtenir des mesures erronées.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Les organismes nationaux d'accréditation tiennent la liste des laboratoires d'étalonnage accrédités. L'ILAC et les organisations d'accréditation ci-après ont un site Web sur lequel figurent les liens vers les organismes nationaux d'accréditation de leurs membres :
 - Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (Coopération Asie-Pacifique pour l'accréditation de laboratoires) (APLAC). www.aplac.org/membership.html
 - Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (ILAC). www.ilac.org/documents/mra_signatories.pdf
 - European co-operation for Accreditation (Coopération européenne pour l'accréditation) (EA). www.european-accreditation.org/content/ea/members.htm
 - InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC). www.iaac.org.mx/English/Members.php
 - Southern African Development Community Accreditation (SADCA). www.sadca.org/documents/SADCA%20contact%20details-English.pdf
- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais et Organisation internationale de métrologie légale. Guide pour la détermination des intervalles d'étalonnage des instruments de mesure. ILAC-G24/OIML D 10) 2007. www.ilac.org/guidanceseries.html or www.oiml.org/publications/D/D010-e07.pdf

Ce document, qui recense et décrit les méthodes connues d'évaluation des intervalles d'étalonnage, est destiné aux laboratoires d'étalonnage. Les utilisateurs d'instruments usuels doivent se fier aux recommandations du fabricant. Toutefois, ce document renferme des informations d'intérêt général et vaut la peine d'être consulté si l'on veut mieux comprendre les exigences dans ce domaine.

RÉFÉRENCES

Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. L'ARM de l'ILAC et ses signataires. www.ilac.org/ilacarrangement.html

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 17025:2005, Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

83. Qui peut me conseiller pour des problèmes de mesure?

Les problèmes de mesure peuvent être très complexes et doivent être envisagés dans leur contexte c'est-à-dire en fonction de l'environnement dans lequel il est procédé au mesurage. Vous devriez donc, avant de prendre contact avec l'un des organismes de la liste ci-après, préciser :

- Le but du mesurage (détermination du diamètre intérieur d'un alésage, par exemple);
- La grandeur à mesurer (longueur, par exemple);
- L'étendue de mesure (de 5 mm à 50 mm, par exemple);
- La précision ou les marges d'erreur tolérées (+ 0,005 mm, – 0,001 mm, par exemple);
- Le lieu (établi, point d'installation, chaîne de production, etc.);
- L'environnement (à l'intérieur, à l'extérieur, sous l'influence de certains facteurs déterminants, etc.);
- La méthode (en continu, fréquence de mesurage, etc.);
- L'indication à obtenir (lecture directe, enregistrement analogue ou numérique, transfert électronique de données, etc.).

Une fois ces points éclaircis, il convient de contacter en premier lieu le représentant du fabricant de vos équipements de mesure, qui est d'ordinaire le mieux à même de comprendre vos problèmes. À l'aide de moteurs de recherche, vous pouvez trouver, sur Internet, des informations sur des fabricants ainsi que des liens. Si le problème ne peut être résolu par le fabricant de l'équipement ou son représentant, vous pouvez opter pour la solution qui consiste à contacter l'une des organisations ou institutions ci-après :

- **L'association nationale de métrologie.** Dans de nombreux pays, les professionnels de la métrologie ont créé des associations ou des sociétés dans le but d'échanger des connaissances en matière de métrologie et d'instrumentation, et de renforcer la coopération sur le plan national, régional et international.
- **Le laboratoire national de métrologie.** Il s'agit de l'autorité nationale chargée de la conservation et de l'entretien des étalons de mesure nationaux; cette instance porte parfois le nom de Bureau national des étalons ou de Bureau national des poids et mesures; elle peut être à même de vous faire bénéficier de ses connaissances, ou, à défaut, vous indiquer qui contacter dans le pays.
- **Les facultés d'ingénierie ou de physique des universités.** Le personnel enseignant de ces facultés connaît peut-être votre problème, ou des collègues spécialisés dans votre domaine d'intérêt.
- **Les organisations régionales ou internationales.** S'il n'y a aucune organisation nationale, ou que personne n'est en mesure de vous fournir un conseil approprié dans votre pays, vous pouvez vous adresser aux organisations régionales ou internationales. Une liste des principales organisations régionales d'accréditation est indiquée à la question 82.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. L'ARM de l'ILAC et ses signataires.
www.ilac.org/ilacarrangement.html

L'Accord ILAC œuvre en faveur du commerce international en encourageant, au niveau international, la confiance et l'acceptation des données provenant des laboratoires accrédités. Les obstacles techniques au commerce, comme les essais répétés que doivent subir les produits à chaque fois qu'ils pénètrent dans un nouveau pays, peuvent ainsi être réduits.

84. Que sont la traçabilité des mesures et l'incertitude de mesure?

Pour comprendre le concept de traçabilité, prenez l'exemple d'une balance à plateaux. Vous posez la charge sur l'un des plateaux et des poids étalonnés sur l'autre jusqu'à parvenir à l'équilibre. Afin de garantir que l'on obtient le même résultat avec d'autres jeux de poids en d'autres endroits, il vous faut des poids étalonnés traçables. Le terme de « traçabilité » signifie que l'origine de l'étalonnage peut être raccordé à l'étalon international : jusqu'au kilogramme prototype international, dans le cas de la masse et du poids. Le kilogramme prototype est matérialisé à l'aide d'un cylindre en platine-iridium conservé au Bureau international des poids et mesures, à Sèvres, près de Paris, en France. Des copies de ce prototype servent d'étalons de masse nationaux et sont conservés par les instituts métrologiques nationaux.

Bien que fabriquées avec la plus haute exactitude, ces copies affichent de petites différences quand on les compare au kilogramme prototype. Des mesures de comparaison répétées diffèrent légèrement en raison d'influences aléatoires ou systématiques (de l'environnement, par exemple) et ajoutent une incertitude au résultat. Le résultat complet d'un étalonnage indique l'écart constaté (en plus ou en moins) par rapport à la valeur de l'étalon et donne une estimation de l'incertitude liée à cette valeur.

Examinons à présent le concept d'incertitude de mesure. La façon de déterminer celle-ci est expliquée en détail dans le « Guide pour l'expression de l'incertitude de mesure » de l'ISO/CEI, également connu sous le nom de GUM. Selon la méthode du GUM, toutes les composantes importantes qui influent sur l'incertitude doivent être identifiées. Chaque composante de l'incertitude de mesure est alors exprimée sous la forme d'une incertitude de type A ou B.

Des distributions de probabilités différentes s'appliquent aux types A et B : distribution observée (tirée de mesures répétées) pour le type A, distribution supposée pour le type B. L'incertitude combinée est calculée en combinant les différentes composantes de l'incertitude selon la loi de propagation des incertitudes. Pour pouvoir comparer ces incertitudes, il convient d'appliquer à l'incertitude combinée le facteur de couverture k , qui doit être indiqué. Pour $k = 2$, vous pouvez vous attendre à ce que 95% des résultats se situent dans l'intervalle défini par l'incertitude. L'incertitude de mesure et le facteur de couverture doivent être indiqués dans le certificat d'étalonnage tout comme des détails tels que les conditions environnementales ou la procédure d'étalonnage.

Voici un exemple de résultat figurant dans un certificat d'étalonnage :

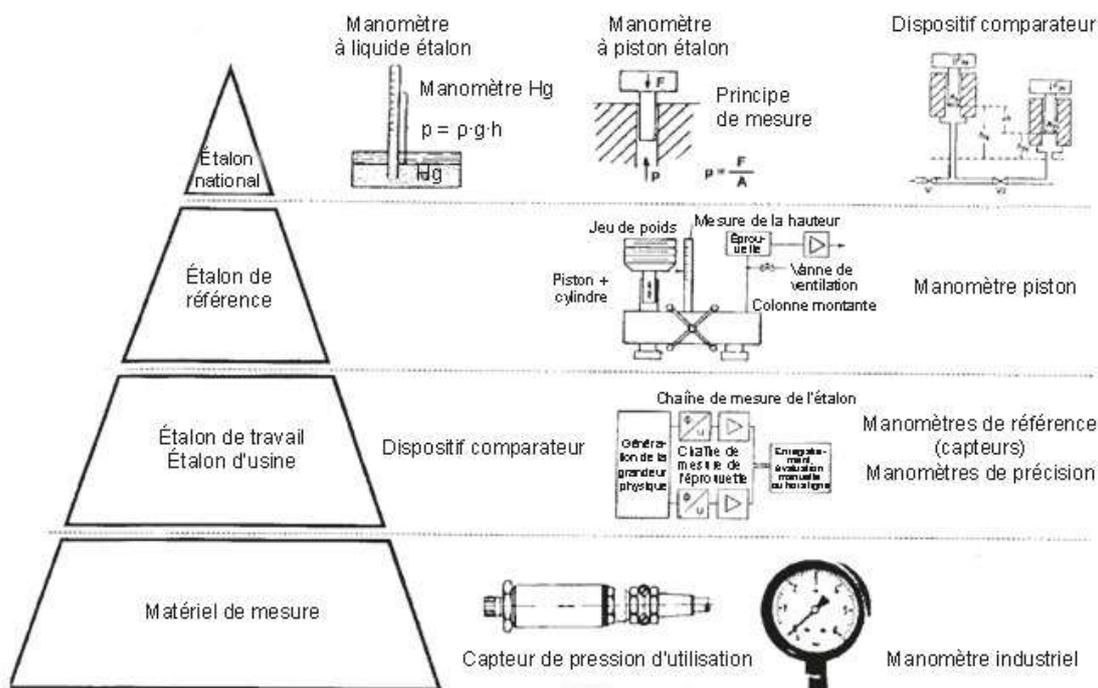
$$R = (1,000\,078 \pm 0,000\,024) \, \Omega$$

Facteur de couverture : 2

Pour les contrôles de l'exactitude des instruments de mesure réalisés en interne, un calcul de l'incertitude de mesure n'est normalement pas nécessaire, mais les détails de ces contrôles doivent être documentés et archivés (voir la question 81).

La traçabilité implique généralement une série d'étalonnages à l'aide d'étalons d'exactitude différente. La figure ci-après illustre cette hiérarchie d'étalonnage pour la mesure de la pression.

Hiérarchie d'étalonnage pour la mesure de la pression



Source : EAL-G12: Traçabilité des appareils de mesure et d'essais aux étalons nationaux.

La pression est exprimée en pascal (symbole Pa), unité dérivée du SI. C'est la mesure d'une force exercée par unité de surface, le pascal étant défini comme un newton (N) de force appliquée sur une surface de 1 m^2 . Exprimée en unités SI par N/m^2 , elle peut aussi l'être en unités SI de base, sous forme de $\text{kg}/(\text{m} \cdot \text{s}^2)$ (s étant le symbole de la seconde). L'étalon primaire national doit être réalisé selon cette définition. Il s'agit d'un dispositif dans lequel une force connue s'exerce sur une surface définie. C'est typiquement au laboratoire de métrologie national qu'incombe la tâche de réaliser cet étalon.

La figure ci-dessus montre deux dispositifs qui réalisent la pression conformément à la définition et un comparateur. La force est créée par des masses soit liquides soit solides soumises à la force de gravité locale qui s'exerce sur une surface. La masse, la force de gravité locale et la surface doivent être déterminées avec la plus grande exactitude (la plus petite incertitude) si l'on veut réaliser et reproduire des pressions de grandeur connue.

Les étalons de pression nationaux servent à étalonner des « étalons de référence », de moindre exactitude, utilisés par les laboratoires d'étalonnage, souvent accrédités, ainsi que par des instituts métrologiques nationaux pour étalonner les étalons de travail. Les étalons servant aux étalonnages couramment pratiqués par les laboratoires d'étalonnage sont appelés « étalons de travail » ou « étalons d'usine » s'ils servent en interne dans des usines.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Coopération européenne pour l'accréditation. Liste des publications de la Coopération européenne pour l'accréditation. <http://www.european-accreditation.org/n1/doc/EA-1-01.pdf>
Dresse une liste des publications de l'EA réparties en neuf séries : généralités, application, et international, entre autres.
- Da Silva, Ricardo Bettencourt. Uncertainty and Metrological Traceability. <http://eurachem2011.fc.ul.pt/presentations/IL4%20-%20RBSilva.pdf>
Présentation PowerPoint qui explique le concept de traçabilité, les divers types de références de mesure, comment démontrer la traçabilité et expose des études de cas.
- EURAMET. Metrology – In Short, 3^{ème} éd. Juillet 2008. www.euramet.org/. Contact : secretariat@euramet.org
Cette brochure dresse un panorama très complet de la métrologie, en expliquant les termes importants, décrivant les organisations régionales et internationales et relevant les liens qui permettent de les retrouver, et donnant des exemples de l'incidence que peuvent avoir les mesures.
- International Accreditation Service, Inc. IAS Policy Guide on Calibration, Traceability, and Measurement Uncertainty for Calibration Laboratories. 2009. http://www.iasonline.org/Calibration_Laboratories/policy_guide.pdf
Ce document définit les politiques suivies par l'IAS en matière de laboratoires d'étalonnage (internes ou externes) et de traçabilité de l'étalonnage; il traite également de l'estimation de l'incertitude de mesure.
- Laboratory Accreditation Bureau. www.l-a-b.com/content/measurement-uncertainty
*Bon ouvrage de référence sur l'incertitude. Cherchez les réponses aux questions : « What is to be considered in an uncertainty of measurement budget? » (De quoi faut-il tenir compte dans le budget alloué à l'incertitude de mesure?) et « How is uncertainty applied to a measurement when making a statement of compliance according to ILAC G8? » (Comment l'incertitude s'applique-t-elle à une mesure au moment de faire une déclaration de conformité selon le guide ILAC G8?)
Description plus détaillée de la traçabilité et de l'incertitude assortie de figures et d'exemples. Si vous voulez savoir ce que le fournisseur d'un résultat de mesure ou de la valeur d'un étalon doit documenter pour pouvoir revendiquer une traçabilité, vous trouverez des renseignements à l'adresse suivante : www.l-a-b.com/content/measurement-traceability*
- The American Association for Laboratory Accreditation. Policy Measurement Traceability. 2011. http://www.a2la.org/policies/A2LA_P102.pdf
Ce document d'orientation explique le concept de traçabilité des mesures, la façon d'y parvenir et comment en apporter la preuve.

RÉFÉRENCES

- Coopération européenne pour l'accréditation. Traceability of Measuring and Test Equipment to National Standards. EAL-G12. Novembre 1995. www.european-accreditation.org. Contact : secretariat@european-accreditation.org
- Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. Guide ISO/CEI 98-3:2008. Incertitude de mesure – Partie 3 : Guide pour l'expression de l'incertitude de mesure (GUM:1995). Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org) ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

85. Que dois-je faire en matière de mesure pour être certifié ISO/CEI 9001:2008?

Les mesures font partie des systèmes de management de la qualité. Selon le paragraphe 7.6 d'ISO 9001:2008, vous devez déterminer les mesures et les dispositifs de mesure nécessaires pour apporter la preuve de la conformité du produit aux exigences déterminées. Vous devez déterminer quels sont les paramètres à mesurer et à surveiller pendant la production, à commencer par le produit que vous fabriquez. Vous pouvez commencer par le contrôle du matériel, des pièces détachées ou des composants nécessaires à la production que vous avez reçus, dont il faut vérifier la conformité aux spécifications.

Si, par exemple, vous avez commandé des feuilles de métal d'une certaine épaisseur, vous devez les vérifier avant de démarrer la production. Vous devez décider s'il vous faut un pied à coulisse ou un micromètre pour mesurer l'épaisseur avec une exactitude suffisante (voir la question 80).

De même, le respect des spécifications doit être mesuré en cours de production. Des processus doivent donc être instaurés pour veiller à ce que les mesurages nécessaires soient effectués conformément à l'exigence.

Aux termes d'ISO 9001:2008: « Lorsqu'il est nécessaire d'assurer des résultats valables, les équipements de mesure doivent être étalonnés ou vérifiés à intervalles spécifiés ou avant leur utilisation, par rapport à des étalons de mesure reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux (lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage doit faire l'objet d'un enregistrement). » (Voir la question 82.)

Le paragraphe 7.6 de la norme indique également le réglage, l'identification et la protection de l'équipement de mesure. Il convient de garder des archives des résultats d'étalonnage ou de vérification. En outre, les processus de mesure, d'analyse et d'amélioration doivent être planifiés, mis en œuvre et surveillés (article 8). L'objectif principal est de démontrer que tous les processus de mesure sont conformes aux exigences requises pour apporter la preuve de la conformité aux spécifications, sont documentés et correctement mis en œuvre.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation internationale de normalisation. ISO 10012:2003, Systèmes de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

L'ISO 10012:2003 est destinée à fournir des exigences génériques et des recommandations pour le management des processus de mesure et pour la confirmation métrologique des équipements de mesure utilisés pour démontrer la conformité aux exigences métrologiques. Elle spécifie les exigences qualité relatives au système de management de la mesure qu'un organisme effectuant des mesures peut utiliser et intégrer dans le cadre du système de management global et qui est destiné à garantir que les exigences métrologiques sont satisfaites.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

86. Quelles sont les exigences en termes de poids et de mesure dans la vente de marchandises préemballées?

Dans de nombreux pays, c'est la réglementation qui établit les exigences relatives aux marchandises préemballées proposées à la vente, et celle-ci, bien souvent, diffère d'un pays à l'autre. L'Organisation internationale de métrologie légale (OIML) a formulé deux Recommandations sur ce sujet : la « R 79, Exigences pour l'étiquetage des produits préemballés » (1997) et la « R 87, Contenu net des préemballages » (2004/2008).

Alors que la R 79 définit les termes relatifs au conditionnement et fixe les exigences en matière d'étiquetage, la R 87 spécifie les prescriptions métrologiques pour les marchandises conditionnées avec un contenu nominal constant et indiquées en unités de masse ou de volume. Les quantités autres que la masse ou le volume (longueur, surface, nombre, etc.) ne sont pas visées par la R 87. Ces recommandations sont publiées sur le site Web de l'OIML.

L'exigence principale porte sur le contenu moyen : « Le contenu net moyen de tout lot de marchandises emballées disponibles pour l'inspection doit être égal ou supérieur au contenu net déclaré sur l'emballage ». Cette exigence doit être respectée lorsque les marchandises sont prêtes à être vendues sur le lieu d'emballage ou, le cas échéant, sur le lieu d'importation. Les écarts par rapport à la quantité indiquée sont autorisés pour des paquets individuels, à condition qu'ils ne dépassent pas les tolérances spécifiées par les recommandations de l'OIML.

Les États membres de l'OIML doivent se servir de ces recommandations comme fondement de leur réglementation nationale. On trouvera des informations sur l'éventuelle utilisation de ces recommandations dans les réglementations nationales sous le lien indiqué à la section « Pour en savoir plus », sous le titre « Enquête sur la mise en œuvre des Recommandations OIML Internationales ».

Le respect de ces recommandations n'implique toutefois pas forcément que les marchandises en question sont acceptées dans chaque pays, ceux-ci pouvant ne pas être membres de l'OIML ou, bien qu'en étant membres, appliquer une réglementation différente. On peut s'informer de la réglementation en vigueur auprès du service national de métrologie légale. L'adresse des États membres et des membres correspondants de l'OIML (une centaine au total) figure sous le lien OIML cité dans la rubrique « Pour en savoir plus ».

L'OIML s'emploie actuellement à réviser ces recommandations et à élaborer un système de certification volontaire pour le préemballage censé faciliter le commerce international à cet égard (voir le *Bulletin* de l'OIML sous « Références »).

La réglementation en vigueur aux États-Unis et dans l'Union européenne est indiquée ci-après.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Directive 76/211/CEE du Conseil, du 20 janvier 1976, concernant le rapprochement des législations des États membres relatives au préconditionnement en masse ou en volume de certains produits en préemballages (76/211/CEE) (JO L 46, 21.2.1976, p. 1). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31976L0211:FR:HTML>

Modifications :

- M1 Directive 78/891/CEE de la Commission, du 28 septembre 1978, JOL 311, 4.11.1978, p. 21.
- Législation européenne relative aux préemballages.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:247:0017:01:FR:HTML>
Directive 2007/45/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 fixant les règles relatives aux quantités nominales des produits en préemballages, abrogeant les Directives 75/106/CEE et 80/232/CEE du Conseil, et modifiant la Directive 76/211/CEE du Conseil.
- M2 Directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007, JOL 247, 21.9. 2007 p. 17. Coopération européenne en métrologie légale, WELMEC : Guide for packers and importers of e-marked prepacked products, juin 2005. www.welmec.org/latest/guides.html
Ce guide sert de manuel aux emballeurs qui utilisent la marque « E » et souhaitent voir leurs procédures reconnues en vertu de la réglementation relative à celle-ci ou qui veulent modifier des procédures déjà reconnues. Le contenu tourne autour des prescriptions légales, de leur interprétation par WELMEC et des solutions pratiques et recommandations qui existent dans ce domaine.
- National Institute of Standards and Technology. NIST Handbook 133, Checking the Net Contents of Packaged Goods as Adopted by the 89th National Conference on Weights and Measures (2004), réglementation des États-Unis. <http://ts.nist.gov/WeightsAndMeasures/h1334-05.cfm>
Ce manuel a été conçu comme un guide de procédure applicable aux essais de conformité des déclarations relatives au contenu net figurant sur les marchandises emballées. Les essais de conformité des marchandises emballées correspondent à la détermination de la conformité des résultats du processus d'emballage, de distribution et de vente au détail (les emballages) à des prescriptions légales spécifiques applicables aux déclarations relatives au contenu net.
- Organisation internationale de métrologie légale
 - Adresse des États Membres et Membres Correspondants. <http://www.oiml.org/about/membership.html?langue=fr>
Base de données de l'OIML qui donne l'adresse des États Membres ou des Membres Correspondants.
 - Enquête sur la mise en œuvre des Recommandations OIML Internationales, Résultats. <http://www.oiml.org/inquiries/NR/index.html?langue=fr>
Auparavant, les enquêtes BIML traitant de la mise en œuvre des Recommandations internationales de l'OIML étaient organisées tous les quatre ans en vue de la Conférence de l'OIML. À compter de la Conférence tenue à Sydney en 2008, cette enquête est devenue permanente. Les Membres du Comité international de métrologie légale (CIML), les Représentants des Membres Correspondants de l'OIML et les représentants des pays qui ont demandé à participer à cette enquête peuvent donc désormais compléter les réponses de leur pays directement en ligne, et peuvent facilement mettre à jour ces informations à tout moment.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de métrologie légale

- Exigences pour l'étiquetage des produits préemballés (1997). R 79. www.oiml.org/publications/R/R079-f97.pdf
- Prepackaged products. Bulletin de l'OIML, vol. LI; Numéro 3, juillet 2010. www.oiml.org/bulletin/bulletin_contents.html?x=2010&y=07&langue=fr

Quantité de produit dans les préemballages (2004/2008). R 87. Organisation internationale de métrologie légale
<http://www.oiml.org/publications/R/R087-f04.pdf>

ACCRÉDITATION

87. À quoi sert l'accréditation?

Concept

L'accréditation est la reconnaissance officielle de la compétence. L'on considère généralement qu'elle se limite à l'approbation donnée par un organisme d'accréditation en fonction de critères définis dans les guides et les normes internationales publiés par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI), autrement dit la famille de normes ISO/CEI 17000. Cette définition risque cependant d'être un peu limitée dans certaines situations et pour certains marchés, où d'autres normes sont susceptibles d'être applicables. Ainsi, certains pays « accréditent » encore en fonction de normes nationales qui ne sont pas harmonisées avec les normes internationales actuelles. Si l'on souhaite obtenir une reconnaissance internationale, il est cependant vivement recommandé d'appliquer des normes internationales.

Application à l'évaluation de la conformité

Du point de vue de l'évaluation de la conformité, l'accréditation s'applique aux laboratoires, aux organismes d'inspection et aux organismes de certification.

Le processus d'accréditation est applicable aux laboratoires depuis les années 40. Les utilisateurs des services des laboratoires savent en général de quoi il s'agit et en comprennent bien l'utilité. L'accréditation des organismes de certification est une activité plus récente : même si la demande de certification est considérable, son accréditation n'est peut-être pas appréciée à sa juste valeur. De même, l'accréditation des organismes d'inspection est un phénomène récent; il revêt une importance croissante car les services d'inspection gouvernementaux de nombreux pays ont un champ d'action limité et leurs activités sont reprises par le secteur privé. Dans ce cas de figure, l'accréditation est un gage de continuité dans la compétence que les gouvernements utilisent comme critère dans les accords de licence.

L'accréditation représente une certaine valeur ajoutée pour les organismes chargés de l'évaluation de la conformité ainsi que pour leur direction, et ce à plusieurs égards, comme cela est expliqué en détail sous la rubrique « Avantages de l'accréditation » ci-après. Le degré de priorité qu'y accordent les laboratoires, organismes de certification ou organismes d'inspection dépend cependant de l'avis des personnes concernées et des conditions du marché dans lequel ils s'insèrent.

Il peut arriver qu'après avoir décidé de mettre en œuvre un système de management de la qualité de type ISO 9001, le propriétaire ou la direction d'une entreprise cherche à obtenir la garantie que l'organisme de certification choisi est à même de fournir des services de certification. L'accréditation de l'organisme de certification offre la garantie, tant au client qu'aux clients de celui-ci, que ce dernier fonctionne de façon efficace et que, par conséquent, les certifications qu'il accorde sont valables. L'accréditation d'organismes de certification effectuée dans le cadre d'un système de management de la qualité a lieu au niveau d'un secteur industriel général que l'organisme de certification peut se targuer de bien connaître et dans lequel il peut se prévaloir d'une certaine expertise.

L'accréditation d'un laboratoire, à l'inverse de ce qui se passe pour un organisme de certification ou un organisme d'inspection, suppose une enquête rigoureuse sur les compétences individuelles du personnel technique concernant des essais et des mesures ou des produits particuliers, ainsi que d'une évaluation du système de management.

Avantages de l'accréditation

Les utilisateurs des services de laboratoire s'intéressent avant tout à la fiabilité et à l'exactitude des données relatives aux essais. Les propriétaires de laboratoires, en particulier s'il s'agit de grandes entreprises ou de sociétés privées, peuvent exiger l'accréditation des laboratoires afin d'imposer une discipline à leurs dirigeants, et pouvoir ainsi donner l'assurance de la compétence technique des services offerts et de la fiabilité des résultats.

Au niveau de la gestion du laboratoire, l'évaluation technique externe entreprise par les experts de l'organisme d'accréditation atteste que le laboratoire opère selon les meilleures pratiques et que, pour ce qui concerne le périmètre de l'accréditation, il est jugé parfaitement compétent et bien géré, en tout cas

par rapport à ses concurrents. Elle offre également des possibilités d'amélioration des performances et permet d'apprécier l'évolution du domaine d'activité, au travers de l'interaction entre le personnel du laboratoire et les experts.

L'accréditation peut, en soi, constituer pour le client un gage de confiance quant à la compétence et l'intégrité du laboratoire. Il ne faut pas en conclure que les laboratoires qui ne sont pas accrédités ne sont pas d'un niveau égal, mais bel et bien garder à l'esprit que l'accréditation peut remplacer n'importe quelle autre forme d'évaluation que pourrait vouloir un client. Pour les laboratoires, l'accréditation représente un dérangement moindre que de multiples expertises requises par différents clients.

Dans certains marchés ou pour certains clients, l'on applique des exigences spécifiques en plus des exigences d'accréditation habituelles. Ces exigences sont souvent de nature administrative, mais peuvent également comporter certains éléments techniques, comme la participation à des programmes spécifiques d'évaluation de la compétence. Dans ce cas de figure, le client entreprend parfois une évaluation en fonction des exigences spécifiques, et impose ainsi une autre forme d'accréditation. Dans d'autres cas, le client peut demander à l'organisme d'accréditation de couvrir les exigences supplémentaires lorsqu'il procède à l'évaluation des laboratoires auxquels s'appliquent ces exigences. L'évaluation supplémentaire pourra alors être incluse dans la portée de l'accréditation. Cela se produit quand des gouvernements confient à des organismes d'accréditation des activités de réglementation en leur demandant de procéder à des évaluations en fonction de telle ou telle réglementation en plus des normes d'accréditation couramment utilisées.

Il arrive, dans certains pays, que l'accréditation soit requise par voie de réglementation ou qu'elle constitue une pratique standard dans un secteur industriel donné. Il est alors difficile, sinon impossible, de traiter sans accréditation. Dans ces pays, l'accréditation devient une licence d'exploitation de facto. C'est le cas, notamment, dans les pays développés. De telles politiques peuvent concerner des laboratoires, les organismes d'inspection et les organismes de certification.

L'on dit souvent de l'accréditation qu'elle entraîne des coûts inutiles, ou qu'elle coûte trop cher. Dans certains cas, c'est peut-être vrai. Cependant, pour la plupart des laboratoires, les coûts d'accréditation sont modestes comparés aux coûts de la conformité aux normes, qui doivent pratiquement être respectées dans tous les cas. Le processus d'accréditation impose une discipline qui n'est autre qu'un bon outil de gestion. L'accréditation permet également d'éliminer de nombreux coûts cachés liés à l'édification de la confiance à instaurer dans un marché donné et au maintien des relations de confiance établies.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. <http://www.ilac.org/>
Le site Web de l'ILAC fournit au lecteur un complément d'information sur l'ILAC, l'ARM de l'ILAC et ses signataires, sa composition, les manifestations et publications auxquelles il donne lieu ainsi que sur d'autres ressources.
- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai. Why Use an Accredited Laboratory?
http://biochemspace.ueuo.com/why_use_an_accredited_lab.pdf
Petite brochure sur les principales raisons qui motivent le choix d'un laboratoire accrédité à même de répondre à vos besoins en matière d'essais, d'étalonnage ou de mesure.
- Forum international d'accréditation (IAF). <http://www.iaf.nu/>
Le site Web de l'IAF donne des informations complémentaires sur l'évaluation de la conformité des systèmes de management, des produits, des services, du personnel ainsi que sur des programmes similaires d'évaluation de la conformité.
- Forum international d'accréditation et Organisation internationale de normalisation.
 - Expected Outcomes for Accredited Certification to ISO 14001.
http://www.compad.com.au/cms/iaf/workstation/upFiles/509680.IAF-ISO_Communique_Expected_Outcomes_ISO_14001.pdf
Brochure traitant de ce que l'on est en droit d'attendre d'une certification ISO 14001 accréditée.
 - Expected Outcomes for Accredited Certification to ISO 9001.
http://www.iso.org/iso/definitive_expected_outcomes_iso9001.pdf
Brochure traitant de ce que l'on est en droit d'attendre d'une certification ISO 9001 accréditée.
- Unger, Peter. Accreditation: A Viable Tool for Import Safety. American Association for Laboratory Accreditation.
http://www.a2la.org/press_releases/Import_Safety_100307.pdf
Article de six pages consacré aux avantages de l'accréditation et aux travaux de l'American Association for Laboratory Accreditation (A2LA).

88. Qu'est-ce qui peut être faire l'objet d'une accréditation?

La norme ISO/CEI 17000:2004 définit l'accréditation comme étant une « attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité (laboratoire, organisme de certification ou organisme d'inspection), constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité ».

Cela signifie que les organismes d'évaluation de la conformité – organismes d'inspection, laboratoires d'essai, organismes de certification revêtant diverses formes –, les organismes de certification des produits, tout comme les différents types d'organismes de certification de systèmes sur le marché, les laboratoires de mesure et les organismes de vérification de la conception peuvent tous être accrédités.

L'accréditation est apparue sous sa forme actuelle en Australie en 1947. Elle visait à l'origine les laboratoires qui effectuaient des essais classiques sur des produits et des matériaux dans les disciplines scientifiques traditionnelles que sont la biologie, la chimie, l'ingénierie et la physique.

Les domaines de l'accréditation se définissaient de différentes façons en fonction des disciplines, produits, essais et normes. Ainsi, un laboratoire pouvait être accrédité en matière d'analyse chimique de la teneur en carbone et divers éléments d'alliage dans l'acier, à l'aide des méthodes décrites dans une norme nationale ou de techniques spécifiques.

L'accréditation des organismes de certification a démarré au Royaume-Uni, au début des années 80, à la suite de la parution du Code de la normalisation de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT), précurseur de l'OMC. Au départ, elle ne concernait que les organismes de certification de produits dont le champ d'application se définissait en termes de produits et de normes et en termes de sécurité et de performances.

L'accréditation des organismes de certification des systèmes à des normes (telles qu'ISO 9001) a connu un essor considérable dans les années 90. Le champ de ces certifications est beaucoup plus étendu que celui de la certification de laboratoires ou de produits, parce qu'il se rapporte en général à des catégories d'industries et d'activités. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au document IAF ID1:2010 (voir la rubrique « Pour en savoir plus » ci-dessous).

Ces dernières années, de nouveaux programmes de certification ont vu le jour pour des normes comme ISO 14001, HACCP ou ISO 22000, ainsi que pour des normes élaborées par de grands secteurs de l'économie comme la construction automobile ou la grande distribution.

L'accréditation des inspections est le domaine de l'évaluation de la conformité dont l'essor est le plus récent. Comme on l'a relevé à la question 65, la norme ISO/CEI 17020 date de 1996. En matière d'accréditation des inspections, le domaine se rapporte aux produits ou aux services et se définit en termes de normes, de codes et de règlements.

L'accréditation des laboratoires, qui recouvrait au départ les services d'étalonnage s'est élargie depuis à d'autres services d'appui aux laboratoires tels que :

- Prestataires de services d'essais d'aptitude;
- Fournisseurs de matériaux de référence;
- Laboratoires de recherche.

Ce type d'organisme peut chercher à être accrédité par rapport à des normes analogues à ISO 9001 et ISO/CEI 17025.

Ces dernières années, les principes de l'accréditation ont gagné d'autres secteurs encore :

- La médecine de laboratoire, domaine dans lequel l'objectif principal est le diagnostic et la surveillance plutôt que l'évaluation de la conformité;
- L'imagerie médicale (radiologie médicale et autres);

- Les sciences médico-légale;
- La certification du personnel;
- Les essais des logiciels et activités liées à la sécurité.

Même s'ils n'ont pas forcément un rapport direct avec l'évaluation de la conformité, ces programmes font appel aux mêmes concepts et critères de base (compétence technique et management de la qualité) et ont recours à des processus d'évaluation par des pairs pour évaluer les compétences. Le terme d'« accréditation » est depuis longtemps utilisé dans d'autres domaines sans rapport avec l'évaluation de la conformité. Dans ce domaine, le terme est toujours employé dans un contexte où les normes de la famille ISO/CEI 17000 sont applicables.

Certification du personnel

Il s'agit d'un phénomène récent qui gagne du terrain.

La certification du personnel consiste à qualifier comme telles des personnes détentrices d'un savoir, d'une expertise ou de compétences particulières et à même de démontrer leur aptitude à les utiliser. Ce n'est pas la même chose que la preuve de l'acquisition de titres universitaires, même si ces derniers peuvent être une condition préalable au processus de certification.

Les organismes de certification du personnel sont soumis aux exigences de la norme ISO/CEI 17024. Le processus de certification doit être indépendant des programmes de formation destinés à l'obtention d'une certification. Comme pour toutes les formes de certification, ce processus comporte également des dispositions régissant le suivi des performances et la nécessité de recertifications périodiques.

Accréditation d'organismes et organisations d'évaluation de la conformité

Organismes d'évaluation de la conformité (OEC) les plus couramment accrédités	Normes	
	Normes internationales visées par l'accréditation des OEC et des organisations	Exigences et normes applicables aux clients des OEC et des organisations
Laboratoires d'étalonnage	ISO/CEI 17025	Diverses exigences spécifiques aux mesures et aux instruments
Laboratoires d'essais (général)	ISO/CEI 17025	Diverses exigences spécifiques aux mesures et aux produits
Laboratoires médicaux	ISO/CEI 15189	Divers essais de diagnostic
Organismes d'inspection	ISO/CEI 17020	Diverses exigences applicables aux produits et prescriptions réglementaires
Organismes de certification		
i. Système de management de la qualité	ISO/CEI 17021	ISO 9001
ii. Système de management environnemental	ISO/CEI 17021	ISO 14001
iii. Système de sécurité sanitaire des produits alimentaires	ISO/CEI 17021	ISO 22000
iv. Certification de produits	Guide ISO/CEI 65	Diverses exigences spécifiques aux produits
v. Certification de personnes	ISO/CEI 17024	Diverses exigences spécifiques aux compétences

Source : John Gilmour.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Forum international d'accréditation (IAF). IAF Informative Documents. IAF ID 1:2010. Numéro 1 QMS Scopes of Accreditation. <http://www.renar.ro/modules/accprocess/accprocess/Doc%20IAF/IAF-ID1-2010QMSScopes.pdf>
Document d'information établi pour faciliter l'application systématique d'ISO 17021:2006. On y trouvera une liste de secteurs/d'activités économiques avec le code NACE-NAF correspondant (division, groupe, classe).
- Organisation internationale de normalisation. Mécanismes de l'évaluation de la conformité. [http://www.iso.org/iso/fr/resources/conformity_assessment/mechanisms_for_performing_conformity_assessment.htm?="](http://www.iso.org/iso/fr/resources/conformity_assessment/mechanisms_for_performing_conformity_assessment.htm?=)
Document de trois pages qui traite brièvement, notamment, des essais, des organismes d'inspection, de la certification et de la certification des systèmes de management.
- International Personnel Certification Association. www.ipcaweb.org
L'IPC fournit une reconnaissance aux personnes qui, après avoir fait la preuve de leur compétence selon les programmes approuvés par lui, peuvent améliorer les résultats des organisations.
- United Kingdom Accreditation Service (UKAS). www.ukas.com
L'UKAS évalue et accrédite notamment des laboratoires et des organismes de certification et d'inspection.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale. ISO/CEI 17000:2004, Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

89. Quelle est la différence entre certification et accréditation?

En termes simples, la certification est une déclaration d'une tierce partie selon laquelle un produit ou un service répond à une norme ou à une spécification. L'accréditation est une déclaration d'un organisme faisant autorité selon laquelle un autre organisme est techniquement compétent pour effectuer certaines activités spécifiées.

Si ces deux activités s'appuient sur des normes, qu'elles prennent comme référence de base, l'accréditation compte en plus un processus d'examen par des pairs effectué par des experts pour garantir la connaissance du domaine scientifique ou technologique en question ainsi que le respect des bonnes pratiques à cet égard, éléments impossibles à codifier par des normes génériques. Si une reconnaissance internationale est nécessaire, les organismes d'accréditation suivent les exigences de la norme ISO/CEI 17011. Les organismes de certification, eux, fonctionnent selon d'autres normes adaptées (voir la question 88).

L'accréditation est un service qui offre une supervision aux organismes d'évaluation de la conformité et leur confère de la crédibilité. Elle peut servir à soutenir les échanges et le commerce ou encore à des fins réglementaires. Certains organismes d'accréditation limitent leur champ d'activité à des domaines spécialisés (laboratoires d'essais et d'étalonnage, par exemple) ou peuvent offrir une accréditation dans toute la gamme – et elle est vaste – de l'évaluation de la conformité.

Comme on l'a relevé à la question 88, les organismes qui offrent des services de certification quels qu'ils soient peuvent faire l'objet d'une accréditation, au même titre que les organismes d'inspection et que les laboratoires d'essai, d'étalonnage et de mesure. La certification de produit a une longue tradition et sa place dans l'évaluation de la conformité n'est source d'aucune confusion. En revanche, l'arrivée sur le marché de différentes certifications de systèmes de management, et le manque de cohérence dans la terminologie employée (dans l'emploi du terme « enregistrement » ou « certification », par exemple) ont donné lieu à quelques malentendus, voire à des informations fautives en ce qui concerne le lien entre l'accréditation et la certification effectuées dans le cadre de ces activités.

Le problème est apparu avec l'adoption de la série de normes ISO 9000 et l'idée fautive véhiculée qu'il s'agissait de compétence technique et non de management de système de qualité quel que soit le contexte. À la fin des années 80 et au début des années 90, il semblait qu'ISO 9001 pouvait remplacer des systèmes antérieurs visant à garantir la compétence et l'intégrité en matière d'essais et de mesure, basés sur la norme ISO/CEI 17025. L'intégration dans cette dernière des exigences applicables aux systèmes d'ISO 9001, a encore exacerbé le problème, créant d'importants recouvrements de ces deux activités.

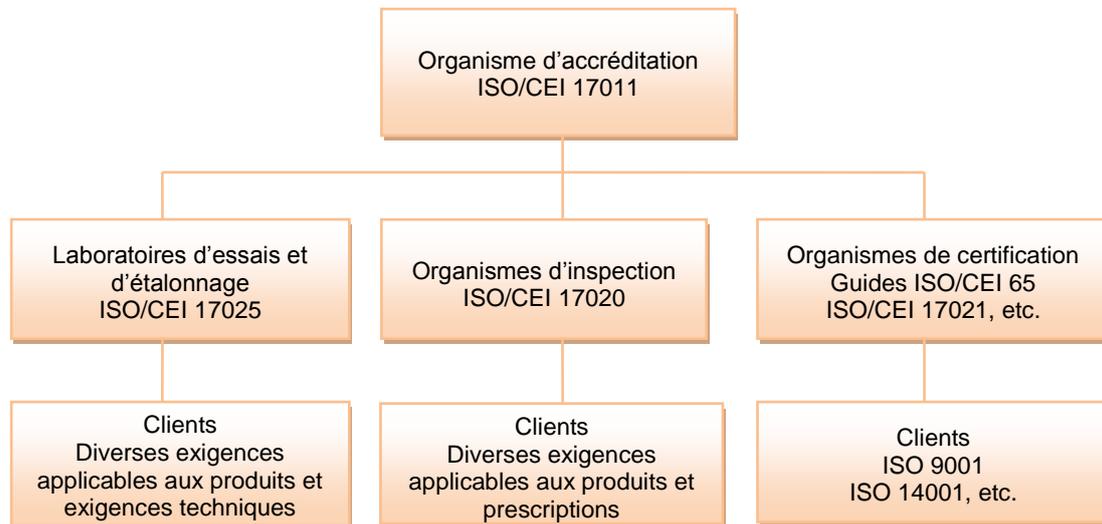
Sur n'importe quel marché, on trouve relativement peu d'organismes de certification susceptibles d'être accrédités, alors que le nombre de candidats potentiels à l'accréditation est beaucoup plus élevé parmi les laboratoires. Pourtant, en raison de leur visibilité commerciale, les organismes de certification ont une meilleure réputation sur le marché. Cette différence peut-être source de confusion d'autant que les termes d'« accréditation » et de « certification » sont souvent employés l'un à la place de l'autre, surtout en ce qui concerne la certification ISO 9001. Il convient de garder à l'esprit que l'accréditation sanctionne l'évaluation d'une compétence technique spécifique, alors que la certification est le résultat de la démonstration du respect d'une norme : dans le cas d'ISO 9001, une norme relative aux systèmes de management de la qualité de nature générique plutôt que propre à un produit ou à une industrie.

Par intérêt d'ordre commercial, on a pu laisser entendre que la certification et l'accréditation sont suffisamment semblables pour être interchangeables. À cet égard, il est utile de noter que sur certains marchés, notamment aux États-Unis, le terme d'« enregistrement » est utilisé à la place de « certification » pour les programmes applicables à des systèmes de management, et que les organismes qui procèdent à des audits sont appelés des « registraires » et non des « organismes de certification », le terme de « certification » étant réservé aux seuls organismes de certification de produits.

Afin de lever en partie cette ambiguïté et d'indiquer très clairement la nature de ces différents rôles, certains gouvernements ont soit décrété qu'il n'y aurait qu'un seul organisme national d'accréditation (comme dans les pays de l'Union européenne) soit accordé le monopole à un seul organisme dans les limites d'un secteur bien défini, comme en Australie ou en Afrique du Sud. Sur d'autres territoires, comme

celui des États-Unis, par exemple, un certain niveau de concurrence est autorisé. Les organismes d'accréditation ont l'interdiction d'offrir des services de nature à faire concurrence aux organismes qu'ils accréditent pour les habiliter à fournir de tels services.

Hierarchie de l'évaluation de la conformité



Source : John Gilmour, Australie.

Dans la pratique, l'une des différences essentielles entre la certification et l'accréditation tient à l'application des normes en tant qu'instruments vérifiables à des fins d'utilisation soit par des organismes d'accréditation (ISO/CEI 17025), soit par des organismes de certification (ISO 9001). La perspective des organismes tierces parties n'est pas la même. L'organisme d'accréditation utilise les normes pour évaluer un organisme et tirer une conclusion au sujet de la compétence technique de l'organisme d'évaluation de la conformité, alors que l'organisme de certification effectue la vérification d'un produit ou d'un système pour en déterminer la conformité par rapport à la norme. À cet égard, l'organisme d'accréditation de laboratoires s'intéresse également à l'application des méthodes d'essais et à l'aptitude du personnel à effectuer certaines mesures; il engage des experts techniques pour évaluer ces aspects des activités de laboratoire. Les éléments relatifs au management de la qualité des deux normes sont harmonisés et tant les organismes d'accréditation de laboratoires que les organismes de certification des systèmes de management de la qualité font appel à des auditeurs ou à des vérificateurs ayant des qualifications analogues pour évaluer la mise en œuvre de ces éléments.

La question de savoir s'il est nécessaire d'accréditer un laboratoire faisant partie d'une organisation certifiée ISO 9001 a été largement débattue. C'est, dans une large mesure, au client de le décider, mais certains utilisateurs de rapports d'essais ne manqueront pas de pousser à l'accréditation séparée du laboratoire.

Entre l'audit d'une entreprise selon la norme ISO 9001 et l'audit d'un laboratoire selon ISO/CEI 17025, la différence est pratiquement la même qu'entre une carte routière et un répertoire de rues. L'évaluation du laboratoire est davantage axée sur les activités du laboratoire et sur les compétences techniques. En revanche, dans le cadre de l'audit du système qualité d'une grande organisation, le laboratoire ne constituera qu'une petite partie d'un tout.

Même si l'organisation en question est un laboratoire autonome, un audit selon ISO 9001 n'examine pas les connaissances du personnel scientifique, des techniciens ou des opérateurs. L'exemple, donné à la question 64, portant sur la définition du champ de l'accréditation (mesure, étendue et incertitude) ainsi que sur le niveau de détail requis illustre la nature technique de l'accréditation, tandis qu'un certificat ISO 9001 peut s'y référer par une simple mention du secteur industriel concerné par l'appareillage électrique.

L'ILAC et l'IAF n'ont pas ménagé leurs efforts pour éclaircir ces aspects et la question ne fait maintenant plus débat, ni au niveau technique ni au sein du cercle des utilisateurs de services d'évaluation de la conformité. Les idées fausses ne sont pas pour autant dissipées auprès du grand public.

	COMPÉTENCE	Système de management de la qualité	VÉRIFICATEURS/AUDITEURS
ACCREDITATION	Essais spécifiques	oui	Experts techniques Spécialistes SMQ
CERTIFICATION DE PRODUITS	Produit spécifique	oui	Experts produit
CERTIFICATION DE SYSTÈMES	Secteur de l'industrie	oui	Spécialistes SMQ

POUR EN SAVOIR PLUS

- International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). Accréditation de laboratoire ou certification ISO 9001? http://www.ilac.org/documents/Bro_french/FR_laboratory_accred_or_cert.pdf
Petite brochure traitant des avantages d'avoir un laboratoire certifié ISO 9001.

RÉFÉRENCES

Organisation internationale de normalisation. ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité – Exigences. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org).

Organisation internationale de normalisation et Commission électrotechnique internationale

- ISO/CEI 17011:2004, Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).
- ISO/CEI 17025:2005, Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Disponible auprès de l'ISO ou des membres de l'ISO (liste à l'adresse www.iso.org), ainsi qu'auprès de la CEI ou de ses Comités nationaux (liste à l'adresse www.iec.ch).

90. L'accréditation entraîne-elle la reconnaissance automatique de mes rapports d'essais et de ma certification?

La réponse est simple : c'est non. Voir également la réponse à la question 60.

La reconnaissance internationale de quelque forme que ce soit d'attestation de conformité varie considérablement d'un pays à l'autre, voire entre différentes juridictions géographiques et techniques au sein d'un même pays.

L'OMC considère le refus d'accepter les rapports d'essais comme un obstacle majeur au commerce, mais il n'y a pas de solution universelle à ce problème. La solution varie d'un marché à l'autre, et, en fin de compte, d'une autorité de réglementation à l'autre. Quoi qu'il en soit, le fabricant doit absolument trouver une solution avant de tenter de pénétrer le marché qu'il a ciblé. Si les marchés vastes ou complexes comme celui des États-Unis ou du Japon suivent les approches les plus diverses, certains pays en développement présentent également des caractéristiques uniques en leur genre.

Un organisme de réglementation ou un acheteur commercial peut :

- Accepter n'importe quel rapport d'essai.
- Accepter le rapport d'essais d'un laboratoire jouissant d'une bonne réputation auprès d'une autorité de réglementation ou d'un client donnés.
- Accepter le rapport d'essais d'un laboratoire accrédité par l'organisme national d'accréditation sur le marché importateur, à condition que le rapport d'essais soit visé par l'organisme en question.
- Accepter le rapport d'essais d'un laboratoire accrédité par l'une des parties à un accord de reconnaissance mutuelle, lorsqu'il existe de tels accords entre les organismes d'accréditation. Accepter le rapport de n'importe lequel des laboratoires qu'il a lui-même reconnus.
- Accepter le rapport d'essais uniquement s'il provient du laboratoire qui relève de l'autorité de réglementation pertinente.

Dans tous les cas de figure mentionnés ci-dessus, mis à part le dernier, l'organisme d'acceptation peut exiger que le laboratoire d'essais soit indépendant du fabricant. L'utilisation des installations d'essais du fabricant n'est acceptable que dans certains cas.

L'on reconnaît de plus en plus souvent que c'est la compétence, et non l'appartenance, qui est au cœur de la question. C'est la raison pour laquelle il est acceptable d'utiliser les installations du fabricant. Certains obstacles disparaissent au fur et à mesure que se développent et s'étoffent les accords de reconnaissance mutuelle entre les organismes d'accréditation. Cependant, certaines autorités de réglementation peinent à se défaire de procédés et de politiques qui leur ont été longtemps profitables.

Un certain nombre d'accords conclus entre gouvernements précisent les conditions à respecter pour le commerce bilatéral d'une gamme spécifique de produits. Certains de ces accords autorisent la pratique d'essais dans le pays d'origine et spécifient souvent quels sont les laboratoires reconnus. L'Union européenne en a ainsi négocié plusieurs avec l'Australie, le Canada, la Nouvelle-Zélande, la Suisse et les États-Unis, notamment. Il existe des accords similaires avec la région du Forum de coopération économique Asie-Pacifique concernant des produits tels que les denrées alimentaires et l'équipement électrique.

Parfois, les gouvernements reconnaissent unilatéralement certains accords de certification internationale. Parmi les différents types d'accords décrits ci-dessus, on trouve l'Accord relatif au commerce des vins conclu entre l'Australie et la Communauté européenne, les accords bilatéraux sur la navigabilité des aéronefs, et les accords octroyant la reconnaissance d'un des trois systèmes de la CEI (IECEE, IECEx ou IECQ) pour les équipements électrotechniques. Pour la plupart des marchés, ce sont les autorités de réglementation qui précisent les prescriptions d'entrée, et il n'est pas rare que dans un même pays coexistent plusieurs façons d'envisager l'acceptabilité des rapports d'essais effectués par des laboratoires étrangers. Les autorités de réglementation ayant des domaines de compétence différents ont toute latitude pour définir leurs propres critères d'évaluation de la conformité, sans tenir compte de la politique adoptée par les autres instances de réglementation. La décision finale reste entre les mains de

l'autorité de réglementation concernée; les fabricants doivent donc prendre connaissance des prescriptions de chaque marché avant de tenter d'y commercialiser leurs produits.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Organisation mondiale du commerce. Comité des obstacles techniques au commerce. Deuxième examen triennal du fonctionnement et de la mise en œuvre de l'Accord OTC. G/TBT/9.
http://www.wto.org/french/res_f/booksp_f/analytic_index_f/tbt_02_f.htm

Texte intégral du deuxième examen triennal de l'Accord OTC. L'Annexe 5 propose une liste, donnée à titre indicatif, des méthodes employées pour faciliter l'acceptation des résultats de l'évaluation de la conformité.

91. Que sont les accords de reconnaissance mutuelle (ARM), et en quoi facilitent-ils le commerce?

Comme leur nom l'indique, les ARM sont des accords conclus entre deux ou plusieurs parties pour reconnaître la compétence qu'a chacune d'elles de fournir certains services spécifiés. Dans ce cadre, de tels accords peuvent être conclus entre gouvernements, entre organismes d'accréditation, voire entre organismes d'évaluation de la conformité. Il peut s'agir d'accords bilatéraux (limités à deux parties) ou multilatéraux (un nombre quelconque de parties).

Il importe de relever que deux termes sont utilisés au niveau international pour décrire les accords ou arrangements de reconnaissance mutuelle : ARM et MLA. En Europe, on appelle accord de reconnaissance mutuelle multilatéral (multilateral mutual recognition agreement, MLA) l'accord conclu entre organismes d'accréditation dépendant de la Coopération européenne pour l'accréditation (EA). Le même type d'accord conclu entre organismes membres de la Coopération Asie-Pacifique pour l'accréditation de laboratoires (APLAC) s'appelle arrangement de reconnaissance mutuelle ou ARM. L'accord conclu entre membres de la Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (ILAC) est connu sous le nom d'Arrangement de reconnaissance mutuelle de l'ILAC ou, sous sa forme abrégée, d'Arrangement ILAC. Il existe un accord au niveau international pour les organismes de certification par le biais du Forum international d'accréditation (IAF), et au niveau régional par le biais d'organismes tels EA et PAC (Pacific Accreditation Cooperation). L'arrangement de reconnaissance multilatérale de l'IAF est connu sous le nom de MLA de l'IAF.

Certains gouvernements estiment que l'emploi du terme d'« accord » devrait se limiter aux rapports entre gouvernements, même si cette façon de voir ne repose sur aucune base juridique. C'est la raison pour laquelle, cependant, les accords conclus entre organismes d'accréditation sont d'ordinaire appelés « arrangements », afin d'éviter d'éventuelles difficultés aux membres gouvernementaux de tels organismes. Quel que soit le terme utilisé, la substance de ces deux types de document est la même.

Les accords signés entre gouvernements sont quasiment tous bilatéraux alors que ceux signés entre organismes d'accréditation, s'ils étaient également bilatéraux à l'origine, sont maintenant presque tous multilatéraux. Cela est encore source de confusion dans les termes, du fait que certains arrangements multilatéraux de reconnaissance mutuelle sont appelés MLA mais, dans d'autres cas, ARM. Là encore, la substance est la même.

Le but de cet effort particulier de reconnaissance mutuelle est de faciliter le commerce en faisant en sorte que l'évaluation de la conformité effectuée dans le pays d'origine soit acceptée dans le pays importateur sans qu'il soit besoin de répliquer inutilement ces activités.

Les ARM conclus entre gouvernements sont négociés dans le but de veiller à ce que les obligations au titre de l'OMC soient respectées. Toujours limités à des secteurs de produits réglementés bien précisés et susceptibles d'acquiescer le statut de traité, ils définissent les conditions dans lesquelles l'évaluation de la conformité effectuée dans un pays sera acceptée dans un deuxième pays. S'ils peuvent faire appel à l'accréditation comme moyen d'inspirer confiance dans la compétence des organismes d'évaluation de la conformité dans chacun des deux pays, ils peuvent aussi prévoir d'autres mesures propres à inspirer la confiance. Ils ne s'appliquent qu'aux produits vendus sur le territoire des deux signataires et peuvent aussi être limités aux produits fabriqués et soumis à évaluation de la conformité sur ce territoire. À titre d'exemple, de tels accords peuvent parfois interdire l'acceptation d'un produit fabriqué dans un pays tiers mais soumis à des essais dans un laboratoire agréé situé sur le territoire de l'un des signataires de l'accord sans avoir subi de transformation substantielle sur ledit territoire.

Les ARM/MLA mis au point dans le cadre de l'accréditation ont une base plus étendue et visent à faciliter le commerce et autres échanges de données en toute circonstance. Élaborés au sein des structures institutionnelles de l'ILAC et de l'IAF, ils sont lourdement tributaires des travaux de deux organismes internationaux rédacteurs de normes, l'ISO et la CEI. Pour participer aux ARM/MLA de l'ILAC et de l'IAF, il est indispensable de satisfaire aux normes de la famille ISO/CEI 17000.

L'objectif de ces arrangements de l'ILAC/IAF est d'harmoniser les processus d'accréditation de tous les signataires grâce à l'application des normes pertinentes et d'assurer l'équivalence de toutes les accréditations. Le concept à l'œuvre en toile de fond est que les utilisateurs de documents d'évaluation de la conformité qui reconnaissent l'accréditation dans une juridiction peuvent avoir confiance dans les accréditations accordées dans une juridiction différente par un organisme différent.

Fondamentalement, les ARM n'engagent que les signataires : c'est à l'utilisateur final, qu'il s'agisse d'une instance de réglementation ou d'un utilisateur commercial, d'accepter ou non le processus d'accréditation.

Si l'efficacité d'un tel système a suscité, au début, le plus grand scepticisme, sa reconnaissance gagne énormément de terrain. L'UE ou des pays tels que l'Australie, la Nouvelle-Zélande et l'Afrique du Sud, qui ont longtemps privilégié l'accréditation comme moyen d'accepter les attestations de conformité sur leur territoire, se sont montrés plus que disposés à utiliser le modèle des arrangements de l'ILAC et de l'IAF pour répondre à leurs besoins sur le plan international. D'autres pays ont de plus en plus recours à ce système dont les utilisateurs commerciaux, comme les grandes chaînes de distribution, reconnaissent également l'intérêt en termes de gains d'efficacité.

Au cours de la décennie écoulée, une évolution importante a été l'ARM mis au point dans les cercles de la métrologie, sous les auspices du Bureau international des poids et mesures (BIPM). Les instituts de mesure nationaux comparent les capacités d'étalonnage et de mesure (CMC) des pays, dont les résultats sont publiés sur le site Web du BIPM. Cette initiative renforce considérablement la crédibilité de l'Arrangement ILAC et d'autres ARM dans le domaine de l'étalonnage et des essais.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Coopération européenne pour l'accréditation. The EA MLA: What are the Benefits?
<http://www.european-accréditation.org/content/mla/what.htm>
Traite des avantages du MLA de l'EA pour les gouvernement et les organismes de réglementation, ainsi que pour l'industrie et les milieux d'affaires; offre une liste des points à vérifier dans le cadre de l'accréditation.
- Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai
 - Success stories from ILAC Signatories. <http://www.ilac.org/successstories.html>
Le Comité marketing et communication (MCC) de l'ILAC a demandé à ses membres de rapporter une «bonne nouvelle» qui mette en lumière les avantages que l'accréditation et l'Arrangement ont apportés à divers acteurs. On trouvera un recueil de récits de ce type sur le site Web de l'ILAC.
 - ILAC Mutual Recognition Arrangement (Arrangement). <http://eng.cnas.org.cn/extra/col1/1186657815.pdf>
Ce document décrit les éléments constitutifs d'un arrangement de reconnaissance mutuelle portant sur l'accréditation d'un laboratoire d'essais et d'étalonnage.
- Forum international d'accréditation (IAF). Certified Once, Accepted Everywhere.
http://www.dar.bam.de/pdf/IAF_CorpBrochure_Print_version_Mar06.pdf
Traite de la mission, des objectifs et de la structure de l'IAF et contient une explication des MLA et des ARM.
- IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Application of ISO/IEC 17011:2004.
http://www.ilac.org/documents/IAF-ILAC_A5_03_2011.pdf
Contient une description de l'application de la norme ISO/CEI 17011:2004, notamment des termes et définitions, des références normatives et les responsabilités qui incombent à l'organisme d'accréditation.
- Trans Atlantic Consumer Dialogue/ Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD). TACD Briefing Paper on Mutual Recognition Agreements (MRAs). Mars 2001.
http://tacd.org/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=102&Itemid=
Traite des concepts et du contexte dans lequel s'inscrivent les accords de reconnaissance mutuelle ainsi que du fondement juridique de leur autorité; analyse les accords de reconnaissance mutuelle dans la perspective du consommateur.

ACCORDS OTC ET SPS DE L'OMC

92. Que sont les Accords OTC et SPS de l'OMC et quelles sont les principales différences entre eux?

Introduction à l'OMC

L'Organisation mondiale du commerce (OMC) a vu le jour en 1995, à l'issue des négociations commerciales multilatérales du Cycle d'Uruguay, qui se sont déroulées de 1986 à 1994. Son objectif principal est de faciliter les échanges commerciaux afin que ces derniers aient lieu sans heurt, librement, équitablement et de façon prévisible. Elle le fait notamment en administrant les accords et règles régissant le commerce, en supervisant les politiques commerciales des Membres, en réglant les différends commerciaux et en aidant les pays en développement dans le domaine de la politique commerciale par le biais de l'assistance technique et des programmes de formation.

L'OMC est une enceinte destinée aux gouvernements, les entreprises ne pouvant être représentées que par leur gouvernement. Bien que les entreprises ne puissent pas obtenir d'aide directe de l'OMC, elles peuvent néanmoins participer aux programmes de formation qu'elle organise. Les Membres de l'OMC conviennent par consensus des règles et règlements qui devront être appliqués multilatéralement. Ils ne perdent pas leur souveraineté lorsqu'ils prennent des décisions conjointes avec leurs partenaires au sujet de ces règles.

Les Accords de l'OMC tiennent compte des différents niveaux de développement économique des pays membres ainsi que des politiques commerciales et économiques divergentes de leurs gouvernements.

Contexte des Accords OTC et SPS de l'OMC

À la suite de la réduction des obstacles tarifaires dans la plupart des pays, il y a eu une augmentation des mesures non tarifaires, telles que les normes (voir la question 13), les règlements techniques (voir la question 18), les procédures d'évaluation de la conformité (voir la question 55) ou les mesures sanitaires et phytosanitaires (voir la question 19). Parce que les mesures non tarifaires peuvent constituer des obstacles au commerce, les Membres de l'OMC ont mis en place l'Accord sur les obstacles techniques au commerce (l'Accord OTC de l'OMC) et l'Accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires (l'Accord SPS de l'OMC) afin de fixer des règles internationales pour la mise en place et l'application des normes, des règlements techniques, des procédures d'évaluation de la conformité et des mesures sanitaires et phytosanitaires (mesures SPS).

Une disposition des Accords demande aux Membres de l'OMC d'utiliser des normes internationales comme base de leurs règlements techniques et mesures SPS, sauf lorsque l'utilisation de normes internationales constitue un moyen inapproprié ou inefficace pour atteindre l'objectif souhaité ou le niveau de protection recherché. Lorsque des normes internationales ont été utilisées comme base de règlements techniques et de mesures SPS, il est présumé que ceux-ci ne créent pas d'obstacles non nécessaires au commerce. Bien que les deux Accords soient signés par les gouvernements, leur objectif est d'aider les entreprises à obtenir un accès au marché pour des produits réglementés en fournissant un cadre qui garantisse que des mesures non tarifaires portant sur des règlements techniques ne créeront pas d'obstacles arbitraires ou non nécessaires au commerce.

Parce que ces accords imposent des prescriptions similaires mais non identiques aux pays importateurs, il est d'une extrême importance de savoir quelles mesures sont des mesures SPS et lesquelles sont des mesures OTC. Les mesures SPS sont celles qui répondent aux définitions en Annexe A de l'Accord SPS, portant, par exemple, sur des questions comme les résidus de pesticides dans les fruits ou les aflatoxines dans les cacahuètes. Tout autre obstacle technique au commerce relève de l'Accord OTC.

Accord OTC de l'OMC

L'Accord OTC de l'OMC repose sur le postulat selon lequel les Membres de l'OMC sont autorisés à adopter des règlements techniques, des normes et des procédures d'évaluation de la conformité pour des objectifs légitimes comme la protection de l'environnement, la prévention des pratiques dolosives, la protection de la santé humaine et animale, la préservation des végétaux, à la condition que ces objectifs ne constituent pas

des obstacles non nécessaires au commerce. L'Accord s'applique aux produits tant industriels qu'agricoles mais exclut les mesures SPS et les services. Il impose aux Membres de l'OMC les obligations suivantes :

- Utiliser les normes internationales comme base de leurs règlements techniques et les guides et recommandations internationales pour les procédures d'évaluation de la conformité, à chaque fois que des normes pertinentes sont disponibles, tant que celles-ci ne constituent pas un moyen inefficace ou inapproprié de poursuivre des objectifs de politique nationale (c'est-à-dire des objectifs légitimes);
- Ne pas établir de discrimination entre produits importés en fonction de leur provenance (principe de la nation la plus favorisée ou principe NPF) et entre produits importés et produits nationaux (principe de traitement national) dans l'application des règlements techniques et des procédures d'évaluation de la conformité;
- Ne pas demander de nouveaux essais ou une nouvelle certification si le règlement technique du pays exportateur a été reconnu comme équivalent ou si les résultats de procédures d'évaluation de la conformité font l'objet d'un accord de reconnaissance mutuelle;
- Notifier l'OMC et tenir compte des observations d'autres Membres de l'OMC avant de mettre définitivement au point les règlements techniques ou les procédures d'évaluation de la conformité susceptibles d'affecter le commerce international si des normes, guides ou recommandations internationaux pertinents n'existent pas ou ne visent pas le contenu technique des règlements techniques. Les Membres sont tenus d'accorder un délai suffisant (au minimum 60 jours) aux autres Membres pour leur permettre de faire part de leurs observations sur la mesure notifiée. De plus, le Comité OTC recommande un minimum de six mois entre la publication et l'entrée en vigueur d'un règlement technique afin de donner aux exportateurs, notamment ceux des pays en développement et des pays les moins avancés, le temps de s'adapter au règlement technique et de se conformer à ses prescriptions. Les Membres de l'OMC sont autorisés à imposer sur-le-champ des règlements techniques en réponse à des situations d'urgence.

L'Accord OTC de l'OMC a mis en place un Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes afin de veiller à ce que les organismes à activité normative qui adhèrent à ce code :

- Réserver le même traitement aux produits nationaux et aux produits étrangers dans leurs normes;
- Garantissent que leurs normes ne sont pas élaborées en vue de créer des obstacles non nécessaires au commerce;
- Participent à l'élaboration des normes internationales;
- Publient un programme de travail tous les six mois;
- Mènent généralement un délai d'au moins 60 jours pour la présentation d'observations portant sur des projets de normes et prennent en compte ces observations avant la mise au point définitive desdites normes.

Accord SPS de l'OMC

L'Accord SPS de l'OMC repose sur le postulat selon lequel si les Membres de l'OMC ont le droit d'adopter des mesures SPS à des fins de protection de la vie et de la santé des personnes et des animaux et de préservation des végétaux, celles-ci ne doivent pas constituer une discrimination injustifiable entre Membres ou une restriction déguisée aux échanges commerciaux internationaux. L'Accord s'applique aux mesures SPS portant sur des produits alimentaires et des produits agricoles mais pas sur des questions de qualité, comme la catégorie et le poids, qui relèvent de l'Accord OTC de l'OMC. Il impose aux organismes de réglementation les obligations suivantes :

- Fonder leurs mesures sur des normes, guides ou recommandations internationaux élaborés par la Commission du Codex Alimentarius, l'Office international des épizooties ainsi que sous les auspices du Secrétariat de la Convention internationale pour la protection des végétaux (voir la question 15);
- Accepter les mesures des pays exportateurs comme équivalentes aux leurs si celles-ci assurent un niveau identique de protection SPS;

- Fonder leurs mesures sur des principes scientifiques et une évaluation appropriée des risques, informer l'OMC et prendre en compte les observations formulées par les autres Membres de l'OMC avant la mise au point définitive de leurs mesures si des normes, guides ou recommandations internationaux ne sont pas disponibles ou si un niveau de protection plus élevé est nécessaire et si les mesures en préparation devaient affecter le commerce international. Les Membres sont autorisés à imposer sur-le-champ des mesures SPS en réponse à des situations d'urgence.

Principales différences entre les Accords

Les principales différences entre les Accords SPS et OTC sont présentées ci-après.

- L'Accord OTC porte sur les règlements techniques et les procédures d'évaluation de la conformité concernant les produits industriels et agricoles, à l'exception des règlements qui portent spécifiquement sur la sécurité sanitaire des produits alimentaires, la santé des animaux et la préservation des végétaux, qui sont couverts par l'Accord SPS.
- L'Accord SPS mentionne des organismes à activité normative spécifiques, à savoir la Commission du Codex Alimentarius (CCA), l'Office international des épizooties (OIE) et les organisations opérant dans le cadre de la Convention internationale pour la protection des végétaux. L'Accord OTC ne mentionne pas d'organismes à activité normative spécifiques. Cependant, lors du deuxième examen du fonctionnement et de la mise en œuvre de l'Accord OTC, le Comité OTC a établi des principes en vue de l'élaboration de normes, guides et recommandations internationaux.
- Une différence significative entre les deux Accords repose sur l'importance donnée aux « preuves scientifiques ». Dans l'Accord SPS, il existe une obligation non équivoque de fonder les mesures sanitaires et phytosanitaires sur des preuves scientifiques. Dans le cas de l'Accord OTC, en revanche, le recours à des preuves scientifiques dépend des objectifs des règlements techniques concernés et est envisagé à la lumière d'autres sources de preuve (religion, morale publique, cas de pratiques dolosives, etc.).
- Une autre différence significative entre les deux Accords porte sur le traitement de la nation la plus favorisée (NPF). Dans l'Accord OTC de l'OMC, il existe une obligation non équivoque qui prévoit que les règlements techniques doivent s'appliquer à tous les produits, qu'ils soient nationaux ou importés. Les mesures SPS, notamment celles qui visent à empêcher des maladies transmises par des animaux ou des végétaux d'entrer dans un pays, peuvent être plus ou moins contraignantes en fonction du niveau de prévalence de maladies ou de parasites propre à un pays ou à une région de ce pays. Les importations provenant de pays qui sont exempts de certains types de parasites ou de maladies pourraient être autorisées sans restriction aucune, alors que celles provenant de pays où ces parasites ou maladies sont répandus pourraient être interdites ou soumises à quarantaine ou à des mesures telles que la fumigation. Les mesures SPS visant à garantir la sécurité sanitaire des produits alimentaires devraient, toutefois, être appliquées conformément au principe NPF.
- Les deux Accords autorisent les Membres à s'écarter des normes internationales dans l'élaboration de leurs mesures à certaines conditions. Dans l'Accord OTC de l'OMC, un Membre de l'OMC peut adopter une norme nationale autre ou plus stricte que la norme internationale si cette norme nationale est jugée nécessaire en raison de « facteurs climatiques ou géographiques fondamentaux ou de problèmes technologiques fondamentaux », ou si la norme internationale est inappropriée ou inefficace pour réaliser l'objectif recherché. Dans l'Accord SPS de l'OMC, les Membres ont le droit d'introduire des mesures qui entraînent un « niveau de protection plus élevé » que celui qui serait obtenu avec des mesures fondées sur des normes internationales si l'une des conditions suivantes est remplie :
 - Il y a une justification scientifique. Lorsqu'un Membre juge, sur la base de l'évaluation des risques, qu'un niveau plus élevé de protection sanitaire ou phytosanitaire est approprié.
 - Des mesures SPS provisoires peuvent être appliquées sur la base des renseignements pertinents disponibles dans les cas où les preuves scientifiques sont insuffisantes. Ces renseignements peuvent émaner des organisations internationales compétentes ou découler des mesures SPS appliquées par d'autres Membres de l'OMC. Les règlements techniques et les procédures d'évaluation de la conformité ne sont pas appliqués à titre provisoire.

- La détermination de la conformité à des normes et à des règlements techniques est appelée « évaluation de la conformité » dans l'Accord OTC de l'OMC, alors que dans l'Accord SPS elle est désignée sous les termes de « contrôle, inspection et homologation ».

POUR EN SAVOIR PLUS

- Agence américaine de développement international (USAID). Standards, Metrology, Conformity Assessment and the TBT Agreement: A Desk Top Reference Handbook. http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADP635.pdf
Explication détaillée sur les sujets abordés plus haut. Excellente source d'approfondissement des notions de métrologie et d'évaluation de la conformité.
- Centre du commerce international. « L'Accord SPS : L'Accord de l'OMC sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires ». Forum du commerce international. Numéro 3, 2010.
<http://www.tradeforum.org/LAccord-SPS-Accord-de-lOMC-sur-lapplication-des-mesures-sanitaires-et-phytosanitaires/>
Explique la manière dont les pays en développement peuvent tirer pleinement parti de l'Accord SPS et détaille le travail du Comité SPS.
- Organisation mondiale du commerce
 - Série des Accords de l'OMC – Mesures sanitaires et phytosanitaires. Téléchargeable sur le site Web de l'OMC à l'adresse http://www.wto.org/french/res_f/booksp_f/agrmtseries4_sps_f.pdf
Explique la structure de base des Accords de l'OMC, donne un aperçu de l'Accord SPS, répond aux questions les plus fréquemment posées et présente le texte juridique de l'Accord.
 - Renseignements techniques sur les obstacles techniques au commerce.
http://www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_info_f.htm
Explique le contexte de l'Accord, sa raison d'être et les principes sur lesquels il repose.

RÉFÉRENCES

Centre du commerce international et Secrétariat du Commonwealth. Influencer et respecter les normes internationales : les défis pour les pays en développement, vol. 1 – Informations générales, études de cas et besoin d'assistance technique, 2003.
<http://www.intracen.org/a-propos/e-boutique/>

Organisation mondiale du commerce. Comité sur les obstacles techniques au commerce. Deuxième examen triennal du fonctionnement et de la mise en œuvre de l'Accord sur les obstacles techniques au commerce. G/TBT/9.
http://www.wto.org/french/res_f/booksp_f/analytic_index_f/tbt_02_f.htm

93. Comment les milieux d'affaires peuvent-ils bénéficier de l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce?

L'Accord OTC vise à aider les milieux d'affaires. Il donne aux pays le droit d'adopter des règlements techniques, des normes et des exigences en matière d'évaluation de la conformité qui ne doivent pas constituer des obstacles non nécessaires au commerce international.

D'un point de vue commercial, les entreprises bénéficient de l'Accord OTC de différentes manières, comme indiqué ci-après.

Informations sur les prescriptions techniques en vigueur sur les marchés d'exportation

La première chose à faire avant de décider d'exporter est d'obtenir des informations sur les prescriptions techniques qui s'appliquent à votre produit sur votre marché cible (voir les questions 23 et 24). Cette tâche peut s'avérer très difficile. Elle est toutefois facilitée par l'obligation qui incombe aux Membres de l'OMC d'établir des points d'information OTC chargés de fournir des informations sur les règlements techniques, les normes et les procédures d'évaluation de la conformité aux autres Membres et parties intéressées. Vous pouvez obtenir ces informations directement auprès du point d'information OTC de votre marché cible ou auprès de votre point d'information national, si votre pays est Membre de l'OMC⁶.

Suivi des prescriptions techniques obligatoires sur les marchés d'exportation

Si vous ne vous tenez pas au courant des évolutions dans le domaine des règlements techniques en vigueur sur votre marché cible, vous courez le risque de voir votre produit refusé pour non-respect des nouvelles prescriptions. Vous pouvez bénéficier de l'obligation qui incombe aux Membres de l'OMC de notifier aux autres Membres de l'Organisation, par le biais de son Secrétariat, les règlements techniques et les procédures d'évaluation de la conformité proposés lorsque ceux-ci ne se fondent pas sur des normes internationales et peuvent avoir un effet notable sur le commerce⁷.

Dans de nombreux pays, les notifications concernant les règlements techniques et les procédures d'évaluation de la conformité sont supervisées par un organisme désigné comme le point d'information OTC, et sont examinées et communiquées aux parties prenantes en fonction de leurs centres d'intérêt. En plus de vous avertir des prescriptions techniques proposées, le système vous permet, à condition que votre pays soit Membre de l'OMC, de formuler des observations sur ces propositions par le biais de l'organisme gouvernemental compétent dans votre pays et de les transmettre au Membre de l'OMC auteur de la notification afin qu'il les étudie.

Suivi des prescriptions techniques d'application volontaire sur les marchés d'exportation

Se tenir informé des modifications qui touchent les prescriptions obligatoires concernant votre produit d'exportation n'est pas suffisant. Les changements qui affectent les normes d'application volontaire sur votre marché cible peuvent vous exclure de ce marché si vous n'adaptez pas votre produit aux nouvelles prescriptions car, même si leur application a un caractère facultatif, nombreux sont les acheteurs qui souhaitent qu'elles soient suivies. Ainsi, l'Allemagne comptait de nombreux producteurs de tuyaux en PVC lorsqu'est apparue la technologie permettant de les fabriquer, puis a vu ce nombre fortement chuter parce que de nombreux fabricants ne pouvaient répondre aux exigences d'une nouvelle norme nationale sur ce produit.

⁶ Des renseignements sur les points d'information OTC sont disponibles à l'adresse : <http://tbtims.wto.org/web/pages/settings/country/Selection.aspx>

⁷ Le référentiel du Secrétariat de l'OMC portant sur les notifications OTC se trouve au sein du Système de gestion des renseignements OTC (OTC IMS) : <http://tbtims.wto.org/>

Comment suivre les changements touchant les normes qui vous concernent? Vous pouvez bénéficier de l'obligation qui incombe aux organismes de normalisation dans les pays membres de l'OMC de publier leurs programmes de travail (liste des normes en préparation) au minimum tous les six mois conformément au « Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes » (voir la question 92)⁸. Vous pouvez contacter directement l'organisme de normalisation concerné ou demander à votre organisme national de normalisation de le faire pour vous.

Harmonisation des règlements techniques

Les différents règlements techniques qui ont cours dans les pays vers lesquels vous désirez exporter ont parfois de quoi déconcerter. Cependant, les Membres essaient de se conformer à la prescription inscrite dans l'Accord OTC selon laquelle les Membres doivent fonder leurs règlements techniques sur des normes internationales, car cela permet d'éviter tout différend entre partenaires commerciaux. En outre, certains blocs régionaux comme l'Union européenne ou l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est travaillent conjointement pour harmoniser leurs règlements techniques. La directive de l'UE sur les jouets et la directive de l'ANASE sur les cosmétiques sont un bon exemple de cette collaboration. Des règlements techniques harmonisés permettent de réaliser des économies d'échelle et d'éviter les tracas liés à la nouvelle conception de votre produit, imposée par la nécessité de se conformer à des règlements techniques divergents.

Accès aux procédures étrangères d'évaluation de la conformité

Dans certains pays, l'organisme de normalisation national gère un programme de certification de produits qui n'était accessible, avant la création de l'OMC, qu'aux producteurs nationaux. Ceux-ci disposaient donc d'un avantage comparatif vis-à-vis des producteurs étrangers, en particulier si la marque était populaire et reconnue.

Cet avantage a aujourd'hui disparu puisque l'Accord OTC exige des Membres de l'OMC une égalité de traitement entre produits étrangers et produits nationaux quand il est question de procédures d'évaluation de la conformité. Si vous exportez votre produit en Inde, vous pouvez demander à obtenir la marque de certification du Bureau indien de normalisation et serez autorisé à l'apposer sur votre produit si celui-ci respecte les prescriptions du programme de certification. Il en ira de même pour vos exportations vers d'autres marchés.

Reconnaissance mutuelle des procédures d'évaluation de la conformité

Si vous exportez vers un pays avec lequel votre pays est lié par un accord de reconnaissance mutuelle portant sur votre produit (voir la question 91), le rapport d'essais ou la certification obtenue dans votre pays sera accepté dans le pays importateur sans avoir à procéder à de nouveaux essais ou à une nouvelle certification. Cela permet d'éviter des dépenses supplémentaires ainsi que des retards dans la commercialisation du produit. Des accords de reconnaissance mutuelle existent dans certains blocs régionaux comme l'Union européenne ou la Communauté de l'Afrique de l'Est. De tels accords lient aussi des États entre eux ou des blocs régionaux et des États.⁹

Équivalence des règlements techniques

Même si le règlement technique en vigueur sur votre marché cible diffère de celui de votre pays, il n'est pas nécessaire de concevoir à nouveau votre produit si les deux nations ont reconnu ces deux règlements techniques comme équivalents. Aux fins de l'Accord OTC, les Membres de l'OMC sont tenus d'envisager de manière positive le fait d'accepter comme équivalents les règlements techniques des autres Membres, même si ces règlements diffèrent des leurs, à condition d'avoir la certitude que ces règlements remplissent de manière adéquate les objectifs de leurs propres règlements.

⁸ Voir les liens suivants sur les notifications des programmes de travail et autres informations concernant les organismes de normalisation : <http://www.standardsinfo.net/info/fr/intrade.html>, http://www.standardsinfo.net/info/docs_wto/SCD_Update_FR.pdf, http://www.standardsinfo.net/info/docs_wto/UpdateList_2011-08-22.pdf

⁹ Le lien suivant permet aux utilisateurs de rechercher les ARM qui ont été notifiés à l'OMC : <http://tbims.wto.org/web/pages/search/notification/agreement/Search.aspx>

Différends commerciaux

Si vous estimez que votre produit se voit refuser l'accès à votre marché cible du fait d'un obstacle non nécessaire au commerce, vous pouvez alerter votre association professionnelle ou votre chambre de commerce. Si vous parvenez à les convaincre du bien-fondé de votre réclamation, ils pourront aborder le problème avec le ministère chargé des questions concernant l'OMC dans votre pays.

L'obstacle technique pourra être discuté dans un cadre bilatéral avec le gouvernement du pays importateur. Si cela ne débouche sur aucun résultat satisfaisant, la question sera évoquée au titre du point « Préoccupations commerciales spécifiques » par le Comité OTC de l'OMC, lors d'une de ses réunions trimestrielles. À cette occasion, votre pays pourra recevoir l'appui d'autres Membres de l'OMC¹⁰. À plusieurs reprises, des différends commerciaux se sont réglés lors de ces réunions.

Ce n'est qu'en cas d'échec du règlement du différend commercial par consultation bilatérale que votre pays peut faire appel au mécanisme de règlement des différends de l'OMC. Il s'agit d'une procédure longue et coûteuse mais qui peut se révéler efficace.

Le différend qui a opposé le Pérou et l'Union européenne sur la question des sardines atteste de l'efficacité de ce mécanisme. Les sardines en provenance du Pérou ne pouvaient être étiquetées sur le marché européen sous la désignation commerciale de « sardines ». L'affaire a été réglée par le biais du mécanisme de règlement des différends et l'Union européenne a dû modifier son règlement technique sur les sardines afin de l'adapter à la norme du Codex et de permettre aux sardines péruviennes (scientifiquement dénommées *Sardinops sagax sagax*) d'être étiquetées en tant que telles.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Centre du commerce international. Business Briefing.
<http://www.intracen.org/trade-support/wto-updates-for-business/business-briefing/>
Liste complète des bulletins (Business briefings) publiés par l'OMC sur un ensemble de thèmes liés aux mesures SPS et OTC.
- Organisation mondiale du commerce
 - Procédure de règlement de différend sur les sardines opposant le Pérou et l'Union européenne.
http://www.wto.org/french/tratop_f/dispu_f/cases_f/ds231_f.htm
Cet article se penche sur la procédure de règlement de différend opposant le Pérou et l'Union européenne sur la désignation commerciale de « sardines ».
 - Renseignements techniques sur les obstacles techniques au commerce.
http://www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_info_f.htm
Cet article traite du contexte de l'Accord OTC, de sa raison d'être et des principes qu'il contient.
 - Obstacles techniques au commerce : points d'information nationaux.
http://www.wto.org/french/tratop_f/tbt_f/tbt_enquiry_points_f.htm
Page à laquelle figurent les noms et coordonnées des points d'information ainsi que d'autres informations complémentaires.

¹⁰ Des renseignements sur les préoccupations commerciales spécifiques aux OTC sont disponibles à l'adresse : <http://tbims.wto.org/web/pages/search/stc/Search.aspx>

94. Comment les milieux d'affaires peuvent-ils bénéficier de l'Accord de l'OMC sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires?

L'Accord SPS vise à aider les milieux d'affaires. Il a été négocié afin de protéger les flux commerciaux internationaux de restrictions arbitraires et injustifiées prenant la forme de réglementations en matière d'innocuité des produits alimentaires et de biosécurité dans les pays importateurs, tout en permettant aux partenaires commerciaux de mettre en place des mesures de protection légitimes contre les menaces pesant sur la santé des personnes et des animaux ainsi que sur la préservation des végétaux.

Afin que le commerce puisse pleinement profiter des avantages de l'Accord, les milieux d'affaires doivent travailler en étroite collaboration avec leurs gouvernements pour identifier, dans les pays importateurs, les mesures SPS susceptibles d'être incompatibles avec les dispositions de l'Accord. Les entreprises peuvent contribuer aux efforts pour réduire ou éliminer de telles restrictions en fournissant des renseignements et conseils pertinents reposant sur des connaissances pratiques et l'expérience ainsi que sur des informations obtenues auprès des partenaires commerciaux. Elles peuvent apporter à leur gouvernement des indications précieuses sur les priorités en matière d'affectation de ressources publiques destinées à négocier avec d'autres pays une réduction des obstacles au commerce.

D'un point de vue commercial, les entreprises bénéficient de différentes manières de l'Accord SPS, comme indiqué ci-après.

Informations sur les mesures SPS en vigueur sur les marchés d'exportation

Les dispositions relatives à la transparence de l'Accord SPS donnent accès à des informations essentielles et nécessaires aux partenaires commerciaux, comme celles liées aux conditions qui doivent être remplies par les marchandises exportées pour se voir autoriser l'entrée dans le pays importateur. Les points d'information mandatés par l'Accord sont un moyen pratique d'accéder aux informations détenues par les autorités compétentes des pays importateurs (voir la question 23)¹¹. Les dispositions relatives à la transparence permettent aussi aux gouvernements des pays exportateurs d'exprimer leur préoccupation avant l'introduction de mesures SPS restrictives par des pays importateurs (voir la question 25).

Harmonisation des mesures SPS

L'Accord SPS facilite le commerce en encourageant le recours aux normes internationales établies par la Commission du Codex Alimentarius, l'Office international des épizooties et les organismes à activité normative opérant dans le cadre de la Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV). Ainsi, l'adoption par de nombreux pays de la norme NIMP 15 relative à la « réglementation des matériaux d'emballage en bois utilisés dans le commerce international » facilite le commerce des produits utilisant des emballages en bois. Le sigle NIMP désigne les « normes internationales pour les mesures phytosanitaires », promulguées par le CIPV.

Évaluation des risques

Lorsqu'un Membre de l'OMC adopte des mesures SPS qui diffèrent des normes internationales ou lorsque des normes internationales n'existent pas, il est tenu d'effectuer une évaluation appropriée des risques réels encourus. Si un autre Membre de l'OMC lui en fait la demande, il doit indiquer les facteurs pris en compte, les procédures d'évaluation utilisées et le niveau de risque jugé acceptable. L'avantage, à la fois pour les exportateurs et les importateurs, réside dans le fait que les mesures SPS ne sont pas établies ou révisées de façon arbitraire et que les importations et les exportations ne peuvent être stoppées de cette même manière.

¹¹ Des renseignements sur les points d'information SPS et sur les autorités de notification sont disponibles à l'adresse : <http://spsims.wto.org/web/pages/settings/country/Selection.aspx>

Adaptation aux conditions régionales, y compris les zones exemptes de parasites ou de maladies et les zones à faible prévalence de parasites ou de maladies

L'adoption du concept de « zones exemptes de parasites ou de maladies » élargit le champ des échanges commerciaux. Comme le reconnaît l'Accord SPS, les risques sanitaires et phytosanitaires ne correspondent pas aux frontières nationales. Des zones peuvent présenter un risque plus faible que d'autres. L'Accord SPS reconnaît, dans des pays où sévissent des parasites et maladies spécifiques, l'existence de zones exemptes de parasites ou de maladies déterminées à l'aide de facteurs tels que la géographie, les écosystèmes, la surveillance épidémiologique ou l'efficacité des contrôles sanitaires et phytosanitaires. C'est, par exemple, le cas des zones exemptes de fièvre aphteuse dans des pays qui ne bénéficient pas du statut de pays exempt de fièvre aphteuse.

Équivalence

Les Membres de l'OMC sont tenus d'accepter les mesures SPS d'autres Membres de l'OMC comme équivalentes à leurs propres mesures, même si ces mesures diffèrent des leurs, si le Membre exportateur démontre objectivement que ses mesures garantissent le même niveau de protection sanitaire ou phytosanitaire que celles en vigueur dans le pays importateur. C'est ce qui est arrivé lorsque le Panama a reconnu les systèmes SPS et les systèmes réglementaires connexes des États-Unis relatifs à la viande de boucherie, à la viande de volaille, aux produits à base de viande de volaille et à tout autre produit transformé (y compris les produits laitiers) destinés à la consommation humaine ou animale. Les importateurs panaméens de tels produits en provenance des États-Unis bénéficient de procédures d'importation simplifiées, puisqu'ils n'ont pas à subir de contrôles au titre des mesures SPS applicables au Panama.

Stratégie d'accès au marché

Le régime formel de droits et obligations permet de planifier et de mettre en place une stratégie d'accès au marché cohérente (voir la question 95).

Préoccupations commerciales

La tribune qu'offre le Comité SPS pour discuter de problèmes commerciaux spécifiques bénéficie au milieu des affaires en permettant aux pays exportateurs de faire part de manière très directe aux pays importateurs de leurs préoccupations concernant des obstacles au commerce spécifiques. Cette procédure offre de bonnes perspectives de parvenir à des solutions mutuellement acceptables.¹²

Il est important de souligner que les pays peuvent recourir au mécanisme de règlement des différends de l'OMC (voir la question 93), en gardant toutefois à l'esprit que cette procédure est coûteuse pour l'ensemble des parties concernées.

RÉFÉRENCES

Convention internationale pour la protection des végétaux. Réglementation des matériaux d'emballage en bois utilisés dans le commerce international.

[https://www.ippc.int/index.php?id=1110798&no_cache=1&L=2&frompage=13399&tx_publication_pi1\[showUid\]=133703](https://www.ippc.int/index.php?id=1110798&no_cache=1&L=2&frompage=13399&tx_publication_pi1[showUid]=133703)

Henson, Spencer et al. Impact of Sanitary and Phytosanitary Measures on Developing Countries. University of Reading, Department of Agricultural & Food Economics, April 2000.

Organisation mondiale du commerce. Comprendre l'Accord de l'OMC sur les mesures sanitaires et phytosanitaires.

http://www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/spsund_f.htm

¹² Des renseignements sur les préoccupations commerciales spécifiques SPS sont disponibles à l'adresse : <http://spsims.wto.org/web/pages/search/stc/Search.aspx>

95. Comment une stratégie d'accès au marché peut-elle être élaborée en utilisant l'Accord SPS de l'OMC?

En règle générale, le succès des échanges commerciaux dépend de la fiabilité dont font montre les exportateurs en matière de respect des spécifications des importateurs, y compris des prescriptions SPS officielles. Les points d'information nationaux qui font partie des mécanismes de transparence dans le cadre de l'Accord SPS sont un bon moyen pour les exportateurs d'obtenir des renseignements sur les normes alimentaires du pays importateur et les mesures que celui-ci impose pour protéger la santé des animaux et la préservation des végétaux, comme, par exemple, des dispositions en matière de quarantaine ou des opérations de vaccination et de fumigation.

Parfois, cependant, les exportateurs doivent faire face à une multitude de contrôles des importations qui semblent indûment restreindre leurs opérations commerciales pour plusieurs de leurs produits et sur plusieurs marchés. Dans de telles situations, il peut être utile, pour les parties commerçantes et le gouvernement d'un pays exportateur, de coopérer en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une stratégie SPS d'accès au marché à l'exportation. L'objectif de ces stratégies serait de traiter de manière systématique les problèmes de restrictions d'accès au marché en tenant compte des priorités et, par conséquent, en utilisant au mieux les ressources limitées dont disposent les gouvernements en matière de négociations commerciales.

L'élaboration d'une stratégie d'accès au marché débute par une consultation entre exportateurs potentiels et autorités concernées du pays exportateur (ministère du commerce, ministère de l'agriculture, organisations spécialisées dans le domaine de la santé des animaux et de la préservation des végétaux, etc.). L'objectif est de dresser la liste des points pour lesquels des mesures doivent être prises en tenant compte des priorités. La première serait de privilégier les questions qui présentent la plus grande probabilité d'être réglées par négociation et qui offrent les perspectives de plus forte croissance de la valeur des échanges commerciaux.

La première étape consiste à recenser les cas où les obstacles techniques au commerce mis en place par les pays importateurs empêchent les exportations. Ces obstacles techniques peuvent être soit des mesures soumises à sanctions disciplinaires aux fins de l'Accord SPS soit des mesures qui relèvent de l'Accord OTC. Parce que les Accords imposent des prescriptions similaires mais non identiques aux pays importateurs, il est de la plus haute importance de savoir quelles mesures sont des mesures SPS et lesquelles sont des mesures OTC. Les mesures SPS sont celles qui répondent aux définitions en Annexe A de l'Accord SPS. Tout autre obstacle technique au commerce relève de l'Accord OTC. Le présent chapitre se concentre sur les mesures SPS sources d'entraves au commerce.

L'élaboration d'une stratégie ne peut démarrer sans une bonne compréhension des mesures envisagées. En particulier, il est important de connaître le motif de l'application de la mesure et (dans le cas où la mesure ne se fonde pas sur une norme internationale pertinente) de savoir si ce motif est étayé par des preuves scientifiques et une évaluation des risques. Généralement, ces questions sont traitées à travers un dialogue entre les organisations concernées des pays importateurs et exportateurs, mais des contacts dans le secteur privé peuvent également contribuer utilement à aider à éclaircir un différend potentiel.

L'étape suivante consiste à étudier les entraves à l'exportation recensées et à les classer par ordre de priorité. L'objectif est de déterminer comment affecter au mieux les ressources limitées du gouvernement et du secteur public du pays exportateur à la tâche qu'ils se sont fixée d'amener les pays importateurs à réduire ou à supprimer leurs obstacles techniques au commerce.

Les priorités doivent être établies sur la base des considérations ci-après :

- Il est préférable d'utiliser les ressources disponibles en matière de négociations d'accès au marché en faveur des questions dont l'issue offre la plus grande chance de succès.
- Il est préférable de consacrer des ressources à des questions pour lesquelles le retrait des obstacles à l'accès au marché entraînera la plus forte croissance de la valeur des exportations.
- Certains problèmes demanderont du temps pour être réglés. D'autres trouveront une issue (positive ou négative) assez rapidement. Un équilibre entre ces deux cas de figure est souhaitable.

Les agences gouvernementales ainsi que les milieux d'affaires ont un rôle à jouer dans le processus d'établissement de l'ordre des priorités.

Ensuite, en tenant compte de ces priorités, il conviendra de procéder à l'élaboration cohérente d'une liste d'objectifs d'accès au marché ou d'un calendrier. Chaque objectif d'accès au marché devrait s'accompagner d'un programme d'activités destiné à atteindre cet objectif le plus efficacement possible.

En général, le programme d'activités d'accès au marché comprendra la constitution d'un dossier d'accès au marché à soumettre aux autorités compétentes du pays importateur. Dans certains cas, ce dossier peut être essentiellement constitué de déclarations et d'observations mettant en avant l'incompatibilité des mesures contestées avec l'Accord SPS. Dans d'autres, des études scientifiques ou techniques ou des collectes de données peuvent être nécessaires afin d'établir le bien-fondé des allégations du pays exportateur.

Les pays importateurs doivent souvent traiter plusieurs demandes d'accès à la fois. Malgré leurs obligations en tant que Membres de l'OMC, ils peuvent se montrer peu enclins à examiner la demande émanant d'un pays exportateur ou dans l'incapacité de le faire. Dans ce cas de figure, le recours immédiat par le pays exportateur à la procédure de règlement des différends de l'OMC peut être perçu par le pays importateur comme une réponse disproportionnée ou comme une provocation. Des discussions et négociations entre autorités compétentes des pays concernés aboutissent généralement à une solution sous la forme d'un engagement d'effort maximal pris par le pays importateur d'examiner la demande d'accès dès que possible et dans un délai raisonnable.

Une fois le dialogue lié à une demande d'accès engagé, il est important, pour les autorités du pays exportateur, de veiller à ce qu'aucun retard évitable ne survienne lors du processus en répondant, par exemple, aux demandes de clarification ou d'informations complémentaires du pays importateur.

Un pays exportateur peut choisir, après ou pendant les discussions bilatérales portant sur une question d'accès au marché, de porter l'affaire devant le forum multilatéral de l'OMC. Cela peut se faire de manière progressive et se traduire, dans un premier temps, par des discussions informelles engagées à l'initiative d'un pays exportateur en marge d'une réunion du Comité SPS. L'objectif de cette première négociation est de faire comprendre au pays importateur responsable des obstacles au commerce que l'affaire peut être portée devant le forum du Comité si une solution n'est pas trouvée.

Si le problème n'est pas réglé en privé, le Comité SPS dispose, dans son ordre du jour, d'un point consacré à la discussion de thèmes présentant un intérêt commercial spécifique. Par essence, par cette procédure, le Comité offre ses « bons offices » pour faciliter le règlement des différends. À cette occasion, les pays exportateurs peuvent faire part de leur inquiétude quant aux entraves sous forme d'accès au marché spécifiques qui les touchent. L'expérience a montré que ces discussions peuvent parfois avoir une grande influence sur l'élaboration ou la révision de la politique d'un pays importateur.

Si les parties ne peuvent parvenir à un accord, le recours à la procédure de règlement des différends de l'OMC est envisageable, laquelle débute par des consultations formelles. Pour certains différends, l'issue arrive en tout début de processus; pour d'autres, en revanche, le règlement de la question demande du temps (des années, parfois) et ne survient qu'après avoir épuisé toute la procédure (audiences du Groupe spécial, rapports préliminaires et rapports finaux, appels). De plus, le recours nécessaire à des intervenants spécialisés rend le processus coûteux, ce qui peut envenimer les relations entre les partenaires commerciaux. Toutefois, sur la base du petit nombre de différends portant sur des mesures SPS qui ont été traités par le biais de la procédure de règlement des différends, il s'agit là d'un mécanisme très efficace.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Mise en œuvre de l'analyse des risques fondée sur des preuves scientifiques aux fins de l'application de mesures SPS en Australie (Étude de cas sur les poires de type ya provenant de la province de Hebei, en République populaire de Chine). Organisation mondiale du commerce. http://www.wto.org/french/tratop_f/sps_f/risk00_f/risk00_f.htm

Présentation PowerPoint intéressante faite par M. D. Gascoigne les 29 et 30 juin 2000, lors de l'atelier sur l'analyse des risques organisé par l'OMC, et consacrée à la mise en œuvre de l'analyse des risques fondée sur des preuves scientifiques aux fins de l'application de mesures SPS en Australie.

APPENDICES

Appendice I

Étude réalisée par l'ITC pour mettre à jour la publication *Gestion de la qualité à l'exportation : manuel de réponses destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices*

A. Lettre d'invitation aux éventuels participants

Chèr(e) collègue,

Le Centre du commerce international ([ITC](#)) a publié l'ouvrage intitulé « Gestion de la qualité à l'exportation : manuel de réponses destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices » en 2001. Cette publication a été adaptée pour servir de guide de référence pratique aux PME de 18 pays.

Afin de tenir compte des faits nouveaux survenus dans le domaine de l'infrastructure qualité (règlements techniques, mesures sanitaires et phytosanitaires, normes, évaluation de la conformité, métrologie et accréditation) et des changements apparus du même coup dans les interrogations et les préoccupations des PME exportatrices, l'ITC procédera à la mise à jour de la présente édition de ce guide, tâche qu'il exécutera en partenariat avec le PTB, l'Institut national de métrologie allemand.

Nous cherchons à connaître le point de vue d'organisations et de partenaires pour réaliser cette mise à jour en fonction de celui-ci. À partir de la connaissance que vous avez des difficultés rencontrées par les exportateurs pour satisfaire aux prescriptions techniques en vigueur sur les marchés d'exportation et surmonter les obstacles techniques au commerce, nous aimerions connaître votre réaction à ce qui suit, l'accent étant surtout mis sur l'utilité des informations et leur intérêt pratique pour les PME en particulier :

1. Dans la liste de questions figurant dans la Section 1 du guide actuel, veuillez indiquer quelles questions vous souhaiteriez voir conserver dans la deuxième édition de ce guide et celles qui, d'après vous, devraient être supprimées.
2. Dans la Section 2, veuillez suggérer de nouvelles questions à inclure.
3. Dans la Section 3, indiquez les trois principales préoccupations/difficultés des PME exportatrices pour satisfaire aux prescriptions techniques en vigueur sur les marchés d'exportation.

Veuillez faire part de vos observations sur la proposition de nouvelle structure des chapitres à la Section 4.

Pour obtenir un exemplaire gratuit de ce guide, vous pouvez en faire la demande à l'adresse quality@intracen.org. Veuillez envoyer votre réponse à l'enquête à l'adresse quality@intracen.org avant le 15 septembre 2009.

SECTION 1 : Indiquez quelles questions doivent être conservées dans la deuxième édition et lesquelles doivent être supprimées

Règlements et normes techniques

1. Qu'est-ce qu'un règlement technique?
 Conserver Supprimer
2. Quel est le rapport entre un règlement technique et une norme?
 Conserver Supprimer
3. Les normes et règlements techniques constituent-ils des obstacles au commerce?
 Conserver Supprimer
4. Où puis-je trouver des informations sur les règlements techniques en vigueur dans un pays donné?
 Conserver Supprimer
5. Où puis-je trouver des informations sur les normes?
 Conserver Supprimer
6. Puis-je exercer une influence sur l'élaboration de normes et de règlements techniques?
 Conserver Supprimer
7. Comment puis-je me tenir au courant des faits nouveaux susceptibles de m'intéresser?
 Conserver Supprimer
8. Les règlements techniques sont-ils les mêmes d'un pays à l'autre?
 Conserver Supprimer
9. La gestion de la qualité est-elle indispensable pour le respect des règlements techniques?
 Conserver Supprimer
10. Sur quels aspects du produit portent les règlements techniques?
 Conserver Supprimer
11. Quelles sont les principales organisations internationales de normalisation?
 Conserver Supprimer
12. Quels sont les travaux en cours pour harmoniser les normes? Comment fonctionnent l'équivalence et la comparabilité entre les différentes normes nationales?
 Conserver Supprimer
13. Peut-on s'attendre à ce que davantage de normes internationales soient élaborées pour être utilisées dans les règlements techniques?
 Conserver Supprimer
14. Quelles sont les prescriptions en matière de conditionnement pour mes produits?
 Conserver Supprimer
15. Qu'est-ce que l'éco-étiquetage?
 Conserver Supprimer

Certification des produits

16. Qu'est-ce que la certification d'un produit? En quoi est-elle différente de la certification d'un système qualité?
 Conserver Supprimer
17. Quels sont les critères de sélection des organismes de certification?
 Conserver Supprimer
18. Quel est le type de certification nécessaire pour attester le respect des règlements techniques?
 Conserver Supprimer
19. Ma certification sera-t-elle acceptée dans un autre pays?
 Conserver Supprimer
20. Existe-t-il des systèmes de certification internationale pour les produits?
 Conserver Supprimer
21. Où puis-je obtenir des informations sur les organismes de certification existant dans différents pays?
 Conserver Supprimer
22. Quel est le rapport entre l'inspection et les autres formes d'évaluation de la conformité, et quelle est la place de l'inspection dans le commerce international?
 Conserver Supprimer
23. En quoi consistent la nouvelle approche de l'Union européenne en matière de réglementation de produits et son approche globale en matière d'évaluation de la conformité?
 Conserver Supprimer
24. Qu'est-ce qu'une «déclaration de conformité du fournisseur»?
 Conserver Supprimer

Essais

25. Que sont les essais? Pourquoi sont-ils importants pour le commerce international?
 Conserver Supprimer
26. Où puis-je faire tester mes produits pour déterminer s'ils sont conformes aux normes et prescriptions réglementaires?
 Conserver Supprimer
27. Comment faire en sorte que le rapport d'essais sur mon produit soit accepté à l'étranger?
 Conserver Supprimer
28. Comment puis-je installer mon propre laboratoire d'essai?
 Conserver Supprimer
29. Existe-t-il des normes pour la conception des laboratoires?
 Conserver Supprimer
30. Où puis-je obtenir des informations sur les équipements d'essais destinés aux contrôles de qualité dans mon entreprise?
 Conserver Supprimer
31. Quel est le rôle du contrôle et des essais dans le système de management de la qualité?
 Conserver Supprimer

32. Quelle est la différence entre ISO/CEI 17025 et ISO 9001?
 Conserver Supprimer
33. Quels sont les programmes d'essais d'aptitude à la disposition des laboratoires dans les pays en développement?
 Conserver Supprimer
34. Quels sont les étalons appropriés pour des tests spécifiques?
 Conserver Supprimer
35. Qu'est-ce qu'une démonstration acceptable de la traçabilité?
 Conserver Supprimer
36. Où les auditeurs de laboratoires peuvent-ils être formés?
 Conserver Supprimer

Métrologie

37. Qu'est-ce que la métrologie?
 Conserver Supprimer
38. En quoi la métrologie est-elle importante pour le commerce international?
 Conserver Supprimer
39. Pourquoi dois-je faire étalonner mes équipements d'essais et de mesure et à quelle fréquence?
 Conserver Supprimer
40. Où puis-je faire étalonner mon équipement?
 Conserver Supprimer
41. De quels facteurs dois-je tenir compte au moment de choisir un laboratoire d'étalonnage pour mon équipement?
 Conserver Supprimer
42. Dois-je étalonner ou vérifier tous mes équipements de mesure?
 Conserver Supprimer
43. Qu'entend-on par «précision» et «incertitude» de mesure?
 Conserver Supprimer
44. Qu'entend-on par «traçabilité»?
 Conserver Supprimer
45. Qu'est-ce qu'un étalon de mesure?
 Conserver Supprimer
46. Quelle est la différence entre étalonnage, vérification, ajustement et calibrage?
 Conserver Supprimer
47. Qui peut me conseiller pour des problèmes de mesure?
 Conserver Supprimer
48. Quels sont les pièges et les problèmes les plus courants rencontrés lors de la mise en œuvre d'ISO 9000 pour ce qui est des équipements d'inspection, de mesure et d'essai?
 Conserver Supprimer

49. Quelles sont les organisations internationales qui s'occupent de métrologie?
 Conserver Supprimer
50. Qu'est-ce que le Système international d'unités (SI)? Existe-t-il d'autres systèmes?
 Conserver Supprimer
51. Quelles sont les exigences de poids et de mesure dans la vente de marchandises préemballées?
 Conserver Supprimer
52. Existe-t-il des prescriptions réglementaires pour les instruments de mesure?
 Conserver Supprimer

Gestion de la qualité

53. Quelle est la relation entre la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et le management (gestion) de la qualité?
 Conserver Supprimer
54. À quoi correspond le concept de «triple rôle» dans la gestion de la qualité?
 Conserver Supprimer
55. Un produit de qualité coûte-t-il plus cher? Quel est l'intérêt de fabriquer des produits de qualité?
 Conserver Supprimer
56. Le management de la qualité intéresse-t-il uniquement la direction de l'entreprise?
 Conserver Supprimer
57. Qu'entend-on par «politique qualité» au sein d'une entreprise/d'un organisme, et sur quoi repose la gestion de la qualité?
 Conserver Supprimer
58. Comment puis-je savoir si les ressources que j'ai à disposition suffisent pour la mise en œuvre d'un système de management de la qualité?
 Conserver Supprimer
59. Quel est le niveau de compétences techniques requis pour mettre en œuvre un système de management de la qualité?
 Conserver Supprimer
60. Comment puis-je faire connaître à mes clients mes résultats en matière de gestion de la qualité?
 Conserver Supprimer
61. Comment être certain que mes matières premières et composantes achetées (produits de consommation intermédiaire) sont propres à l'utilisation?
 Conserver Supprimer
62. En quoi les techniques statistiques sont-elles importantes dans la gestion de la qualité?
 Conserver Supprimer
63. Comment motiver mes subordonnés pour obtenir la qualité?
 Conserver Supprimer
64. Comment puis-je me tenir au courant des nouveautés concernant la qualité?
 Conserver Supprimer

ISO 9000

65. Qu'est-ce que la série de normes ISO 9000 et dans quelle mesure sont-elles utilisées? Facilitent-elles le commerce à l'exportation?
 Conserver Supprimer
66. Quelles sont les normes qui composent la famille ISO 9000? Quelles sont les principales différences entre la version 1994 et la version 2000 de ces normes?
 Conserver Supprimer
67. ISO 9000 est-elle applicable aussi bien au secteur de la fabrication qu'à celui des services?
 Conserver Supprimer
68. Quels sont les coûts et les avantages de l'obtention d'une certification ISO 9000?
 Conserver Supprimer
69. Que doit faire mon entreprise si elle est certifiée/enregistrée ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 ou ISO 9003:1994?
 Conserver Supprimer
70. Comment puis-je mettre en place un système de management de la qualité ISO 9000?
 Conserver Supprimer
71. Quels sont les pièges et les problèmes les plus fréquemment rencontrés lors de la mise en œuvre d'ISO 9000?
 Conserver Supprimer
72. Une PME sera-t-elle capable de mettre en œuvre ISO 9001:2000?
 Conserver Supprimer
73. Quel est le rôle des audits internes dans ISO 9000 et comment sont-ils entrepris?
 Conserver Supprimer
74. Est-il nécessaire de disposer d'un équipement automatique ou semi-automatique pour être certifié ISO 9001, ou les opérations manuelles suffisent-elles?
 Conserver Supprimer
75. Quels sont les critères pour devenir auditeur qualité?
 Conserver Supprimer
76. Quelles sont les procédures que les entreprises doivent documenter en vue d'obtenir une certification ISO 9000? Peuvent-elles se servir de supports électroniques?
 Conserver Supprimer
77. Quelles sont les actions entreprises par les organismes de certification après avoir reçu une demande de certification et après l'octroi d'un certificat d'enregistrement ISO 9000?
 Conserver Supprimer
78. La mise en œuvre d'ISO 9000 conduit-elle toujours à la fabrication de produits acceptables? Dans la négative, comment les organismes de certification résolvent-ils le problème?
 Conserver Supprimer
79. Quelles sont les versions par secteur de la norme ISO 9000 de gestion de la qualité?
 Conserver Supprimer

Autres systèmes de management

80. Quelles sont, hormis ISO 9000, les normes relatives aux systèmes de management?
 Conserver Supprimer
81. De quels facteurs faut-il tenir compte au moment de choisir un système de management pour son entreprise?
 Conserver Supprimer
82. Qu'est-ce que le HACCP et en quoi est-il important pour les PME du secteur alimentaire?
 Conserver Supprimer
83. Comment le HACCP s'inscrit-il dans le cadre d'ISO 9000?
 Conserver Supprimer
84. Comment le HACCP est-il mis en œuvre? Quelles mesures d'économies les PME peuvent-elles adopter?
 Conserver Supprimer
85. En quoi consiste ISO 14000? S'applique-t-elle aussi bien au secteur de la fabrication qu'à celui des services?
 Conserver Supprimer
86. Comment ISO 14000 aide-t-elle les PME à améliorer l'acceptabilité de leurs produits d'exportation?
 Conserver Supprimer
87. Est-il indispensable d'avoir la meilleure technologie de lutte contre la pollution pour mettre en œuvre ISO 14000?
 Conserver Supprimer
88. Comment intégrer le système de management environnemental ISO 14000 au système de management de la qualité ISO 9000?
 Conserver Supprimer

Accréditation

89. À quoi sert l'accréditation?
 Conserver Supprimer
90. Quels sont les organismes d'accréditation au niveau international?
 Conserver Supprimer
91. Que sont les ARM, et en quoi facilitent-ils le commerce?
 Conserver Supprimer
92. Pourquoi les laboratoires des pays en développement éprouvent-ils tant de difficultés à être accrédités?
 Conserver Supprimer

Organisation mondiale du commerce

93. Quelles sont les prescriptions que l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce impose aux règlements techniques?
 Conserver Supprimer
94. Comment les milieux d'affaires peuvent-ils bénéficier de l'Accord OTC?
 Conserver Supprimer
95. Quelles sont les exigences prévues par l'Accord OTC pour les procédures d'évaluation de la conformité?
 Conserver Supprimer
96. Dans quelles circonstances l'Accord SPS s'applique-t-il?
 Conserver Supprimer

Centre du commerce international

97. Quels sont les types d'information sur les marchés disponibles auprès de l'ITC?
 Conserver Supprimer
98. Comment l'ITC peut-il aider les PME au sujet de la gestion de la qualité?
 Conserver Supprimer
99. Quels sont les services offerts par l'ITC pour aider les petites entreprises à faire du commerce électronique?
 Conserver Supprimer
100. Quels sont les outils que les PME peuvent obtenir auprès de l'ITC?
 Conserver Supprimer

SECTION 2 : Suggestions de nouvelles questions à inclure dans la deuxième édition

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
- Autres...

SECTION 3 : Les trois principales préoccupations/difficultés des PME exportatrices pour satisfaire aux prescriptions techniques en vigueur sur les marchés d'exportation

- 1
- 2
- 3

SECTION 4 : Observations sur la proposition de nouvelle structure de la publication

STRUCTURE ACTUELLE DE LA PUBLICATION	PROPOSITION DE NOUVELLE STRUCTURE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Règlements et normes techniques 2. Certification des produits 3. Essais 4. Métrologie 5. Gestion de la qualité 6. ISO 9000 7. Autres systèmes de management 8. Accréditation 9. Organisation mondiale du commerce 10. Centre du commerce international 11. Appendices <ol style="list-style-type: none"> i. Étude de l'ITC sur la gestion de la qualité ii. Sites Web relevant du domaine de la normalisation, de l'assurance de la qualité, de l'accréditation et de la métrologie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'infrastructure qualité en un coup d'œil 2. Prescriptions techniques <i>Normes</i> <i>Règlements techniques</i> <i>Mesures sanitaires et phytosanitaires</i> 3. Gestion de la qualité <i>Dont ISO 9001</i> 4. Systèmes de management de la sécurité alimentaire <i>Dont ISO 22000</i> 5. Système de management environnemental et de gestion de la responsabilité sociale <i>Dont ISO 14001</i> <i>Responsabilité sociale</i> <i>WRAP</i> 6. Métrologie 7. Essais 8. Certification et inspection des produits 9. Accréditation 10. Accords OTC et SPS de l'OMC

B. Participants à l'étude

L'ITC remercie vivement les particuliers, les entreprises et les organismes de promotion commerciale ci-dessous pour leur participation à son étude, réalisée en 2009, pour la révision de la publication *Gestion de la qualité à l'exportation : manuel de réponses destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices* de la série «Les clefs de l'exportation».

Organisations de promotion du commerce

Enrique S. Mantilla, Président de la Chambre des exportateurs argentins, Argentine

Ferdous Ara Begum, Secrétaire (R&P), Chambre de commerce et d'industrie de Dhaka, Bangladesh

Michael W. De Shield, Directeur, Food Safety Services, Belize Agricultural Health Authority, Belize

Keeper Morgan, Directeur, Commercial Enterprises, Botswana Bureau of Standards, Botswana

Nancy Samir Hathout, Directeur de la formation du Centre de formation au commerce extérieur (Foreign Trade Training Centre, FTTC), Égypte

Mengistu Bessir, Responsable des Services d'appui aux entreprises, Addis Ababa Chamber of Commerce & Sectoral Association, Éthiopie

Theresa L. Adu, Responsable du Point d'information national OMC/OTC, Ghana Standards Board, Ghana

B. Venkataraman, Directeur, National Accreditation Board for Certification Bodies (ABCB), Quality Council of India, Inde

Terry Kawamura, Chef expert de l'excellence en affaires, Japanese Standards Association, Japon

Khemraj Ramful, Directeur, Mauritius Standards Bureau, Maurice

Maria Isabel Lopez, Directeur exécutif, Organisme mexicain d'accréditation (Entidad Mexicana de Acreditación – EMA), Mexique

Bijaya Bahadur Shrestha, Président, Productivity & Quality Committee, Federation of Nepalese Chambers of Commerce & Industry (FNCCI), Népal

Rosa Cabello Lecca, Présidente chargée de la coopération technique et des affaires internationales, INDECOPI, Pérou

Ma. Flordeliza C. Leong, Responsable en chef, Philippine Exporters Confederation, Inc. (PHILEXPORT), Philippines

Gabit Mukhambetov, Président, Comité des règlements techniques et de la métrologie, Ministère de l'industrie et du commerce de la République du Kazakhstan, Kazakhstan

Roshen Weeraratne, Consultant – Membership Services, International Affairs Division, Sri Lanka

Mustafa Aghbar, Directeur général, Specialized Technical Services Ltd., République arabe syrienne

Consultants

S. C. Arora, Inde

Basudev Bhattacharya, Inde

Francisco Blaha, Nouvelle-Zélande

Navin Shamji Dedhia, États-Unis

Ivar Foss, Norvège

John Gilmour, Australie

John Landos, Australie

Manfred Kindler, Allemagne

Pradip V. Mehta, États-Unis

Eberhard Seiler, Allemagne

Rajinder Raj Sud, Malaisie

Organisations internationales

Gabriela Ehrlich, Responsable Communication, Commission électrotechnique internationale, Suisse

Gretchen Stanton, Conseiller principal, Division de l'agriculture et des produits de base, Organisation mondiale du commerce, Suisse

Melvin Spreij, Conseiller, Secrétaire du Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce (FANDC), Division de l'agriculture et des produits de base, Organisation mondiale du commerce, Suisse

Pierre de Ruvo, Secrétaire exécutif IECCE, Commission électrotechnique internationale, Suisse

Appendice II

Sites Web utiles

African Organisation for Standardization (Organisation africaine de normalisation)	www.arso-oran.org
Alliance Iseal	www.isealalliance.org
American Society for Quality (Société américaine pour la qualité)	www.asq.org
Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (Coopération Asie-Pacifique pour l'accréditation de laboratoires)	www.aplac.org
ASTM International (anciennement dénommée American Society for Testing and Materials)	www.astm.org
Australian Wool Innovation Limited	www.wool.com
Banque mondiale	www.worldbank.org
British Retail Consortium	www.brc.org.uk
Bureau international des poids et mesures	www.bipm.org
Centre du commerce international	www.intracen.org
Centre pour la promotion des importations en provenance des pays en développement	www.cbi.eu
Chartered Quality Institute	www.thecqi.org
Commission du Codex Alimentarius	www.codexalimentarius.net
Commission économique des Nations Unies pour l'Europe	www.unece.org
Commission électrotechnique internationale	www.iec.ch
Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement	www.unctad.org
Convention internationale pour la protection des végétaux	www.ippc.int
EFQM (anciennement dénommée Fondation européenne pour le management de la qualité)	www.efqm.org
European Association of National Metrology Institutes	www.euramet.org
European co-operation for Accreditation	www.european-accreditation.org
European Organization for Quality	www.eoq.org
European Proficiency Testing Information System	www.eptis.bam.de
Export HelpDesk	www.exporthelp.europa.eu
Fairtrade International	www.fairtrade.net
Fonds pour l'application des normes et le développement du commerce	www.standardsfacility.org
Forum international d'accréditation	www.iaf.nu
FSSC 22000	www.fssc22000.com/en/index.php
Global Food Safety Initiative (Initiative mondiale pour la sécurité des aliments)	www.mygfsi.com
Global Organic Textile Standard	www.global-standard.org
GLOBALG.A.P.	www.globalgap.org
Independent International Organisation for Certification Limited	www.iioc.org
InterAmerican Accreditation Cooperation	www.iaac.org.mx
International Federation of Standards Users	www.ifan.org

International Laboratory Accreditation Cooperation (Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essai)	www.ilac.org
International Measurement Confederation	www.imeko.org
International Personnel Certification Association	www.ipcaweb.org
International Register of Certificated Auditors (Registre international des auditeurs certifiés)	www.irca.org
Juran Institute	www.juran.com
Magazine Forum du commerce international	www.tradeforum.org
Oeko-Tex	www.oeko-tex.com
Organisation de coopération et de développement économiques	www.oecd.org
Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture	www.fao.org
Organisation des Nations Unies pour le développement industriel	www.unido.org
Organisation internationale de métrologie légale	www.oiml.org
Organisation internationale de normalisation	www.iso.org
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle	www.wipo.int
Organisation mondiale de la santé animale	www.oie.int
Organisation mondiale de la santé	www.who.org
Organisation mondiale du commerce	www.wto.org
Physikalisch-Technische Bundesanstalt	www.ptb.de
Prix Malcolm Baldrige	www.nist.gov/baldrige
Programme des Nations Unies pour l'environnement	www.unep.org
Réseau mondial des services de la normalisation	www.wssn.net
Réseau pour la coordination de l'assistance aux pays en développement dans les domaines de la métrologie, de l'accréditation et de la normalisation	www.dcmas.net
Social Accountability International	www.sa-intl.org
Standards Map	www.standardstmap.org
Union internationale des télécommunications	www.itu.int
Worldwide Responsible Accredited Production	www.wrapcompliance.org

La version PDF de cette publication est disponible en ligne sur le site de l'ITC à : www.intracen.org/publications

Pour acheter les publications de l'ITC, voir : www.intracen.org/eshop.



Centre du
Commerce
International



Physikalisch
Technische
Bundesanstalt
Braunschweig und Berlin

BMZ



Federal Ministry
for Economic Cooperation
and Development

70 USD
ISBN 978-92-9137-400-7



9 789291 374007

57000