

LA NORMALISATION

Table des matières

1. Introduction	page	1
2. Définition		2
3. Avantages		2
4. Prescriptions – normes		4
5. Normes mondiales, internationales et nationales		5
6. Labels de qualité et certificats de qualité		9
Carte des connaissances		Annexe

1. INTRODUCTION

1.1 Idée directrice

1.13 Le commerce est exposé à la fois aux exigences économiques et aux réglementations et lois fixées par l'Etat. Afin de pouvoir prendre les décisions correctes et conformes aux lois, les commerçants doivent connaître les prescriptions qui concernent les activités commerciales.

1.2 Objectifs détaillés

- 1.13.2.1 Normalisation (en anglais : Standards)
- 1.13.2.2 Différence entre les prescriptions et les normes

1.3 A la fin de ce chapitre, vous connaissez ...

- ... l'importance des unités de mesures normalisées ainsi que les procédures dans l'économie.
- ... la différence entre les prescriptions que fixent l'Etat et celles qu'adopte l'économie elle-même.

1.4 Carte des connaissances

A la fin du texte se trouve une carte des connaissances. Vous y retrouverez tous les termes importants ainsi que les liens qu'ils ont entre eux.

2. DEFINITION

« La normalisation (en anglais : « standards ») est une uniformisation d'objets (et procédés) réalisée en commun par les milieux intéressés (industrie, commerce, consommateurs, syndicats) au profit de la communauté ». Elle sert à la sécurité des biens et des personnes ainsi qu'à l'amélioration de la qualité dans tous les domaines.

La normalisation est l'expression de la volonté d'uniformisation et de choix. La normalisation est la solution unique d'un procédé technique ou organisationnel répétitif. Elle est toujours une optimisation technique et économique limitée dans le temps.

3. AVANTAGES

- A) Les normes facilitent le commerce et contribuent à rendre la production rationnelle et plus économique. Elles contribuent également à la santé et à la sécurité.
- B) Les amendements de lois, ordonnances et prescriptions en matière de développement technique sont facilités par de simples renvois aux normes internationales et nationales.
- C) L'échange d'informations est plus simple et moins coûteux grâce à la normalisation de la terminologie, des symboles et des systèmes informatiques (ex. langages de programmation).
- D) Création d'exigences, de méthodes de contrôle et de procédés uniformes, en particulier pour la sécurité et le contrôle de qualité.
- E) Rationalisation par la normalisation
- Dans le développement : par l'utilisation de composants et d'éléments normalisés ; par le recours à diverses expériences, d'où économie de propres développements onéreux.
 - Dans l'échange d'informations et de marchandises entre entreprises : par les accords nationaux et internationaux.
 - Dans la fabrication : par la précision économique, les bons produits et une sécurité optimale. Ces conditions sont atteintes grâce aux normes sur les tolérances, les matériaux, les procédés de fabrication, les conditions de vérification et de livraison, etc.

Objectif détaillé 1.13.2.1

Je m'imagine à quoi ressemblerait mon entreprise formatrice si l'économie ne disposait pas de normes. Dans un bref exposé, je résume mes réflexions.

- Dans la gestion : par une rentabilité optimale dans tous les domaines, du traitement de données au papier à lettres, selon des prescriptions dans les formulaires, l'organisation des procédures, etc.

F) Protection du consommateur via la normalisation

Il est difficile pour les consommateurs de juger si un appareil, un revêtement de sol, un tube fluorescent, un récipient en plastique ou même un objet d'utilisation quotidienne est sûr, non nuisible et écologique. Les descriptions de produits dans la publicité ou dans les modes d'emploi y font allusion, mais il est souvent difficile de savoir si le fabricant ou le vendeur ne fait que prétendre quelque chose ou si on peut vérifier ses dires de manière neutre et objective. Mais dès qu'un dépliant commercial ou un mode d'emploi renvoie à une norme, le spécialiste peut au moins se faire une opinion sur la qualité et nature du produit. Et le consommateur peut alors vérifier si les données correspondent à la norme (aux standards).

Des magazines ou des émissions de consommateurs à la télévision ou à la radio donnent régulièrement des exemples de ce genre de tests. Une norme n'est en fait rien d'autre qu'une base de comparaison neutre, qui bénéficie d'une large reconnaissance dans le monde professionnel et inspire donc grandement confiance dans l'évaluation de la qualité du produit.

Les fixations de ski, par exemple, sont décrites précisément dans diverses normes ISO quant à leur fonctionnement, pour éviter au maximum tout risque d'accident. Une indication sur l'objet telle que "vérifié par TÜV ou EMPA" permet de conclure que la conformité du produit aux normes a été vérifiée et que les résultats des essais correspondent à l'état actuel de la technique ; elle donne aux consommateurs l'assurance d'acheter un produit techniquement correct.

G) Protection de l'environnement

Les normes jouent également un rôle important dans la protection de l'environnement. Il existe toute une série de normes qui visent à la protection de l'environnement. Il peut être exigé dans des normes (ou prescriptions) que les produits et processus de production soient propres. Les problèmes écologiques peuvent également être résolus plus facilement par des décisions uniformes internationales (ex. procédure de contrôle des eaux usées).

4. PRESCRIPTIONS - NORMES

En principe, les prescriptions sont obligatoires, c'est-à-dire à respecter par toutes les parties concernées. Elles sont promulguées par le législateur ou une instance officielle. Si on ne les respecte pas, on risque une amende.

Les normes sont des recommandations volontaires, établies par l'industrie. Celui qui ne les respecte pas ne sera peut-être plus pris en considération par les acteurs du marché, mais ce respect n'est pas obligatoire.

Objectif détaillé 1.13.2.2

A l'aide d'un tableau, je montre quelles sont les différences dans le monde de l'économie entre les prescriptions étatiques et les normes.

Le langage courant confond souvent les prescriptions et les normes et les utilise parfois comme des synonymes. Le tableau suivant en présente les différences.

	Prescriptions		Normes		
	CH	EU	CH	UE / EWR ¹	Mondial
Types	Lois Ordonnances Règlements Prescriptions	Directives	Normes SN	Normes EN	Normes ISO / IEC ²
Validité	Confédération Cantons Communes	UE, AELE, Suisse partiellement	Suisse ; certaines branches	EU, AELE, Suisse partiellement	Mondial
Application	obligatoire	obligatoire	volontaire	volontaire	volontaire
Auteur (Qui publie le document ?)	État (parlement, gouvernement)	Commission UE et gouvernements nationaux	Professionnels de l'économie suisse	Professionnels de l'économie européenne	Professionnels de l'économie mondiale

¹ EWR: Europäischer Wirtschaftsraum = zone économique européenne

² IEC: International Electrotechnical Commission = commission électrotechnique internationale

5. NORMES MONDIALES, INTERNATIONALES ET NATIONALES

Normes ISO

L'organisation internationale de normalisation (ISO = « International Organization for Standardization ») dont le siège se situe à Genève est une association industrielle non gouvernementale. Les organisations de 130 pays sont membres de l'ISO. Les normes ISO sont des directives dont l'application est volontaire pour la production, l'entretien ainsi que la distribution de biens. Il y a également des normes en matière de sécurité et de santé. Il y a plus de 15'000 normes ISO dans presque tous les domaines de la vie quotidienne. Les normes ISO sont établies par des comités composés d'experts internationaux volontaires.

L'organisation mondiale du commerce (OMC) recommande expressément à ses pays membres de veiller à l'application des normes ISO (container, palette, matériaux, etc.), de manière à permettre un flux international de marchandises optimal et à éviter que des divergences entre produits et prestations ne viennent entraver le commerce. Les normes permettent également d'abolir les barrières commerciales non tarifaires (non tarifaires = techniques ; il ne s'agit ni des douanes ni des taxes).

Un exemple : la norme de gestion de la qualité ISO 9001

Origine de l'assurance-qualité

Le commerce a de tous temps attiré faussaires et escrocs. Les mesures d'assurance de la qualité remontent à la préhistoire des cultures les plus anciennes. Ainsi, les bergers nomades marquaient déjà les animaux de leur troupeau, pour ne pas les confondre avec d'autres de moindre qualité. Les fabricants de tapis tissaient dans leur tapis leur marque de qualité comme caractéristique de garantie. Plus tard, au 13e siècle, les corporations (= associations d'artisans) encourageaient à la qualité. Les maîtres devaient veiller au respect de toutes les prescriptions de la corporation dans les ateliers, en les contrôlant régulièrement. Les infractions étaient punies, dans certains cas graves, l'artisan était même exclu de la corporation. L'industrialisation et l'introduction de la production à la chaîne apportèrent un développement supplémentaire des systèmes d'assurance-qualité.

Le concept de qualité ISO : la qualité signifie ...

- ... l'adéquation avec l'application prévue. Les propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'une prestation doivent être aptes à répondre aux besoins fixés ou imposés. Lors de l'achat d'un produit, le client présuppose l'adéquation à l'application prévue.
- ... les performances du produit correspondent aux indications. Lors de la sélection d'un produit, le client s'informe de sa performance.
- ... l'aspect du produit est moderne.
- ... le rapport prix-performance est correct.
- ... chaque collaborateur apporte sa contribution. Le collègue de travail est considéré comme un client quand le travail effectué lui est transmis.
- ... production dans le respect de l'environnement.
- ... soin de l'image. Au fil des années, les entreprises travaillent à leur image d'entreprise. On peut faire confiance à une entreprise avec une bonne réputation. De bons produits, un service efficace, des collaborateurs sympathiques et compétents et une morale de paiement correcte contribuent à une bonne image.
- ... le produit est sûr: Le fournisseur/fabricant veille à ne mettre sur le marché aucun produit défectueux qui mettrait en danger l'utilisateur. Il doit prouver par des inscriptions que le produit a été testé et qu'il remplit les critères de contrôle.

Les nouvelles normes ISO 9000 valables depuis fin 2000 (ISO 9000; ISO 9001; ISO 9004) décrivent comment établir et organiser un système de gestion de qualité. Il définit les points importants qui sont vérifiés lors de la certification :

- Il faut garantir que dès l'entrée de marchandises, pendant la production, le stockage, le conditionnement et l'emballage ainsi que lors de l'expédition, les produits ne subissent aucun dommage, préjudice, confusion ou perte. Il faut définir la procédure et les responsabilités.
- Une tâche importante de la gestion de qualité consiste à élaborer des instructions (appelées descriptions de processus ou procédures) qui permettent aux collaborateurs de respecter les normes définies. Les procédures sont un moyen – il est toutefois décisif dans une entreprise que les instructions soient prises au sérieux par les collaborateurs et appliquées réellement dans le travail quotidien.

Normes européennes

Depuis 40 ans, il existe un Comité Européen de Normalisation (CEN) à Bruxelles. Les membres sont tous les pays UE et AELE. La Suisse est membre de l'AELE (Association européenne de libre-échange), elle est donc membre du CEN. Ainsi, des experts suisses participent à l'élaboration des normes européennes avec des représentants des pays UE et AELE.

Les membres des organisations de normalisation européennes sont obligés d'intégrer les normes européennes dans les normes nationales et de supprimer les normes nationales conflictuelles.

Depuis 1992/93 existe le Marché intérieur européen (UE et AELE; mais sans la Suisse). Au sein de ce marché intérieur s'appliquent d'autres prescriptions et normes techniques uniformisées; les barrières douanières sont abolies, les marchandises peuvent réellement circuler librement. C'est également le cas en Suisse, vis-à-vis de l'UE, pour une grande partie des marchandises, depuis la signature des "accords bilatéraux" (juin 2002). C'est très important pour l'économie suisse, dont l'UE est le principal client à l'exportation, et qui doit suivre les normes et prescriptions qui s'y appliquent.

De nombreuses normes européennes servent expressément à montrer au fabricant comment il doit produire ou construire ses marchandises en conformité avec le niveau de sécurité européen. Quiconque veut importer dans un pays de l'UE doit apposer sur certains produits la marque CE.

"CE" est l'abréviation de "Communautés Européennes". La marque CE signifie qu'un produit remplit les exigences décrites dans la directive CE. Le fournisseur a réalisé la procédure d'évaluation de la conformité. La marque CE apposée sur le produit signifie également : Conformité. La marque CE n'est donc ni un label de qualité ni une marque d'origine, mais une simple marque administrative destinée aux organes de contrôle du marché libre.

La marque CE n'est pas exigée en Suisse. Toutefois, les produits peuvent porter la marque CE en Suisse, mais elle n'a aucune valeur juridique. La marque CE est par contre exigée si un produit est mis en vente dans le marché intérieur européen, c'est-à-dire par exemple s'il y est exporté par la Suisse.

En principe, c'est celui qui met le produit sur le marché (à savoir le fabricant ou l'importateur) qui est responsable de l'apposition légale de la marque CE sur le produit à estampiller. Pour des produits pour lesquels le fabricant peut déclarer lui-même la conformité avec les exigences, le fabricant – même suisse - peut apposer lui-même la marque CE, dans la mesure où les conditions requises sont remplies.

Pour les produits dont la conformité avec les exigences de produit doit être attestée par un organe tiers reconnu, le fabricant ne peut apposer la marque CE qu'une fois que cet organe (un laboratoire d'essai) a donné son accord sur la base des résultats positifs de la procédure d'évaluation de la conformité (tests).

Les directives UE définissent si et sous quelles conditions un produit doit porter la marque CE. Il incombe au fabricant de veiller à ce que son produit remplisse toutes les exigences de l'ensemble des directives déterminantes pour son produit. Le principal avantage de ce système est que tous les pays de l'UE appliquent les mêmes règles et qu'un certificat de sécurité (certification) ne doit être produit qu'une seule fois pour tous les pays de l'UE. Le principe de base est le suivant :

« testé 1 fois = certifié dans tous les pays de l'UE. »

Finies les autorisations multiples et coûteuses dans différents pays.

Les exportateurs suisses doivent également respecter ces règles, s'ils veulent exporter dans l'UE. Avec l'entrée en vigueur des "Accords bilatéraux" entre l'UE et la Suisse (juin 2002), les certificats d'essai suisses sont maintenant reconnus par les autorités européennes, dans la mesure où les organes de vérification suisses (laboratoire d'essai, etc.) sont reconnus par Bruxelles et sont repris dans la liste européenne correspondante.

L'association suisse de normalisation (SNV³)

La SNV est l'association nationale suisse pour la normalisation. Elle représente les demandes de tous les secteurs intéressés par la normalisation. Des entreprises de toute sorte en font partie (production, prestation, commerce) ainsi que des autorités et des hautes écoles. La SNV a deux tâches principales : l'organisation de l'activité de normalisation en Suisse et la mise à disposition de ses connaissances en matière de normes. La SNV est le membre officiel suisse de l'ISO (Organisation internationale de normalisation, Genève) et du CEN (Comité européen de normalisation à Bruxelles).

³ SNV= Schweizerische Normen-Vereinigung

6. LABELS DE QUALITE ET CERTIFICATS DE QUALITE

Aussi bien pour les consommateurs que pour les acheteurs en entreprise il est important d'évaluer la qualité et la sécurité des produits, composants, objets, matières, etc. sans trop d'investissement personnel (vérifications, tests). Les contrats de garantie et de livraison décrivent la qualité de la marchandise, avec des indications détaillées qui souvent ne peuvent être comprises que par un spécialiste. Les certificats et labels de qualité d'organismes de vérification agréés représentent une grande aide pour l'évaluation de ces données.

Organisme de vérification agréé

L'agrément signifie la reconnaissance d'un organisme de vérification (laboratoire d'essai, entreprise de certification) comme organe de vérification officiel. Seul un laboratoire de contrôle et d'essais agréé peut accorder des attestations de conformité ou des certificats d'essai. L'agrément se fait en fonction de normes européennes et internationales strictes. Un laboratoire d'essai ou un organisme de certification de qualité doit remplir un cahier des charges sévère en termes de compétence, de personnel, d'équipements techniques, etc.

Biens et systèmes certifiés

Certifier signifie « garantir », confirmer que la performance ou la qualité d'un produit ou d'un système de gestion correspondent aux conditions requises et exigences (normes). Il s'agit de la garantie de qualité et/ou de la garantie de sécurité. Beaucoup d'entreprises proposent aujourd'hui des produits qui portent un label ou un système de Qualité certifié.