

TD 5 : Les Normes

1. Norme :

Une norme, du latin *norma* « règle », désigne un état habituellement répandu, considéré le plus souvent comme une règle à suivre. Ce terme désigne un ensemble de caractéristiques décrivant un objet, un être. Tout ce qui entre dans une norme est considéré comme « normal », alors que ce qui en sort est « anormal ».

Elles établissent des spécifications de premier ordre pour les produits, les services et les systèmes dans une optique de qualité, de sécurité et d'efficacité. Elles jouent un rôle prépondérant pour faciliter le commerce international.

2. L'ISO

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, dont les 163 membres sont les organismes nationaux de normalisation. Par ses membres, l'Organisation réunit des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire pour le marché, soutenant l'innovation et apportant des solutions aux enjeux mondiaux tels que la gestion des ressources mondiales en eau à l'amélioration de la sécurité de nos denrées alimentaires.

3. Les avantages des Normes internationales

Les Normes internationales sont très importantes pour notre société, elles assurent la sécurité et la qualité des produits et des services, facilitent le commerce international et contribuent à l'amélioration de l'environnement dans lequel nous vivons. La conformité aux Normes internationales est un gage de confiance pour les consommateurs que les produits, les systèmes et les organismes sont sûrs, fiables et sans danger pour l'environnement.

4. Comment l'ISO élabore-t-elle les normes ?

Une norme ISO est élaborée par un groupe d'experts au sein d'un comité technique. Une fois que le besoin d'une norme a été identifié, ces experts se réunissent pour étudier et trouver un accord sur un projet de norme. Dès que le projet est finalisé, il est communiqué aux membres de l'ISO, qui font part de leurs observations et procèdent à un vote. Si le projet fait l'objet d'un consensus, il devient une norme ISO. Autrement, le comité technique doit le retravailler pour y apporter des modifications.

5. les domaines de l'ISO

5.1. Les normes ISO et Santé et sécurité

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

5.2. Les normes ISO et le développement durable

Sur les 21000 normes que compte l'ISO, un grand nombre peuvent aider les entreprises et les organisations

du monde entier à consolider les trois piliers du développement durable que sont l'environnement, l'économie et la société.

5.3. Les normes ISO et l'alimentation

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

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

5.4. Les normes ISO et l'eau

Elles facilitent la gestion durable de l'eau et augmentent le potentiel de l'eau, en atténuant le problème de la rareté de l'eau et en contribuant à la réalisation des Objectifs du développement durable de l'ONU.

5.5. Les normes ISO et le transport

Les normes ISO couvrent tous les aspects du transport, y compris les véhicules routiers, les navires, les avions et des systèmes aérospatiaux.

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

5.6. Les normes ISO et le changement climatique

Les Normes internationales de l'ISO peuvent nous aider à affronter le changement climatique de multiples façons. Nous avons par exemple des normes pour :

- aider les organisations à quantifier leurs émissions de gaz à effet de serre et à communiquer sur leur bilan carbone – c'est le cas notamment d'ISO 14064 et d'ISO14065

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

Plus de 200 normes sont liées à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables. Celles-ci vont de la norme de système de management de l'énergie ISO 5001, qui peut être utilisée par tous les organismes, quel que soit leur secteur d'activité, à des normes dans des secteurs aussi divers que la construction, ou le transport.

5.8. Les normes ISO et les services

Les normes ISO traitent de nombreux types de services dans différents secteurs qui permettent de s'assurer que les services sont d'une qualité constante et élevée,.. Par exemple :

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