

## Chapitre III 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.

#### 1.1- Les normes nationales, régionales et internationales

**Normes nationales** : l'initiative des normes est prise au niveau national. En règle générale, chaque pays s'est doté d'un organisme national de normalisation (ONN), lequel, dans la plupart des cas, est membre de l'ISO. Les ONN ont les fonctions suivantes :

- Ils publient, et éventuellement rédigent, leurs propres normes nationales
- Ils représentent leur pays dans les enceintes régionales ou internationales qui établissent des normes
- Ils gèrent une bibliothèque de référence des normes nationales, régionales et internationales
- Ils vendent des exemplaires des normes
- Certains ONN offrent également des activités d'évaluation de la conformité, notamment des services d'accréditation, de certification et d'autres prestations commerciales.

Les organismes nationaux de normalisation peuvent se regrouper pour établir ensemble des normes régionales, par exemple les organismes nationaux de normalisation des pays européens sont à la fois membres du Comité européen de normalisation (CEN) et membres de l'ISO. Avec le CENELEC et l'ETSI, les deux autres organismes de normalisation européens, le CEN a pour rôle d'élaborer des normes européennes pour étayer la législation de l'Union européenne – ses « Directives » – ou de définir des politiques publiques européennes. Autres exemples de groupements régionaux de normalisation : la COPANT (pays d'Amérique), le PASC (région Asie-Pacifique).

Les normes peuvent être d'application volontaire, ou être obligatoires si elles sont référencées dans les règlements.

#### Normes internationales :

Les normes internationales sont des plans approuvés pour la fabrication de produits, la gestion de processus, la prestation de services et l'approvisionnement en matériaux. Elles sont

élaborées par un bassin d'expertes et experts mondiaux pour répondre à un besoin du marché à l'aide d'une approche consensuelle et d'une représentation des groupes pertinents comme le secteur privé et le milieu universitaire.

Les normes internationales favorisent la sécurité et la compatibilité des produits et services en plus d'appuyer le commerce dans le monde entier et de contribuer aux Objectifs de développement durable (ODD) et des Nations Unies.

Elles sont principalement élaborées par deux organismes :

- **L'Organisation internationale de normalisation (ISO)**élabore des normes dans un vaste éventail de domaines comme la gestion de l'environnement et de la qualité, la santé et la sécurité et les technologies de l'information.
- **La Commission électrotechnique internationale (IEC)**élabore des normes dans les domaines de l'électricité, de l'électronique et des technologies connexes.

## 1.2. Comment sont élaborées les normes

### Normes nationales :

Un organisme national de normalisation (ONN), ou un membre de cet organisme, identifie tout d'abord le besoin du marché pour l'établissement d'une norme.

Par exemple, il peut s'agir de demandes émanant du gouvernement en vue du recours à une norme en tant que règlement technique pour assurer la protection des consommateurs, d'un groupe industriel soucieux de régler des questions d'interopérabilité ou d'un groupement de consommateurs pour décrire les risques associés à certaines activités d'aventure.

### L'organisme de normalisation peut alors choisir différentes options :

- Au niveau national, l'ONN peut élaborer une nouvelle norme nationale, au sein d'un comité technique national représentant les parties prenantes intéressées (y compris, par exemple, les intérêts des consommateurs).
  - Note : le mode d'implication des parties prenantes est différent d'un ONN à l'autre.
- L'ONN peut adopter une norme nationale d'un autre ONN, pour autant qu'il en ait au préalable obtenu l'autorisation moyennant le versement de droits d'auteur ou d'autres accords commerciaux.
- L'ONN peut adopter une Norme internationale existante en tant que norme nationale.

## **International Standard :**

Une caractéristique essentielle des Normes internationales est que le processus en est formellement spécifié dans les Directives ISO/CEI (les règles qui régissent la procédure d'élaboration des normes). Tous les travaux d'élaboration des Normes internationales doivent suivre ce processus, qui a été mis en place pour assurer la transparence et l'équité – deux principes importants qui sous-tendent la crédibilité de l'ISO et de la CEI.

A l'ISO (et à la CEI), la proposition d'étude nouvelle en vue de l'élaboration d'une norme internationale est le plus souvent présentée par l'ONN:

- au Secrétariat central de l'ISO, s'il est membre de l'ISO
- au Bureau central de la CEI, s'il est membre de la CEI
- dans certains cas, il peut proposer une norme nationale ou régionale qui servira de base à une Norme internationale (selon la filière rapide dite « procédure par voie express ») ou à titre de texte modèle joint à une proposition d'étude nouvelle (NP).

Dans le cadre de l'ISO, la proposition de Norme internationale peut également émaner d'autres sources, notamment d'un organe de gouvernance ou d'un Comité de politique de l'ISO (par ex. le COPOLCO), du Secrétaire général de l'ISO, d'un comité technique ou d'une organisation en liaison (par ex. l'OCDE ou CI).

Une Norme internationale ISO représente un consensus mondial sur l'état des connaissances dans le domaine concerné. Ce consensus global est atteint, pour les Normes internationales, au cours d'un processus de développement en six étapes (stades), qui est décrit en détail ci-dessous.

Les normes ISO sont internationales par nature et élaborées dans le respect des principes de l'OMC – transparence, ouverture, impartialité et consensus, efficacité et pertinence, cohérence et prise en compte des préoccupations des pays en développement – ce qui assure la crédibilité des Normes internationales ainsi établies. Par exemple, grâce à ce processus, les contributions et la recherche du consensus s'opèrent, en premier lieu, au niveau des acteurs du marché et des experts lors de la phase de la rédaction des normes, et en second lieu au niveau des différents pays aux stades du vote formel sur les normes. En conséquence, toutes les Normes internationales de l'ISO reflètent effectivement un *double niveau de consensus*.

## **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.

## 2.1. 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.

## 2.2. Les domaines de l'ISO

### 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.

### 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.

#### Par exemple :

#### **La norme ISO 26000, Pour la promotion du développement durable,**

La norme ISO 26000, publiée en 2010 permet de mettre en place une véritable stratégie favorable au développement durable. L'enjeu est de transformer sa gouvernance en faveur d'une meilleure responsabilité sociétale et environnementale :

- Création d'une **politique favorable** à la protection de l'environnement
- Respect des **droits de l'homme** à tous les échelons
- **Protection des droits** des salariés et amélioration des conditions de travail (bien-être)
- **Valorisation des filières** de production et de distribution locales
- **Loyauté des pratiques commerciales**
- Respect et accompagnement des consommateurs dans une **démarche responsable**.

Issue d'un véritable consensus international, la **norme ISO 26000** aide les entreprises à traduire ces bonnes initiatives en actes concrets.

## **La norme ISO14001 pour la création d'un management environnemental,**

Elle s'adresse à toute entreprise ayant à cœur de créer un système de production, de gestion et de fonctionnement dont l'objectif est **réduire l'impact de l'entreprise sur l'environnement**.

Son octroi nécessite la mise en place d'une démarche de **management environnemental** incluant :

- Une **analyse environnementale** dressant le bilan des conséquences des activités de l'entreprise sur l'environnement et des objectifs à fixer.
- Une **politique environnementale** dotée d'engagements clairs en faveur de la préservation de l'environnement. Ils doivent être ensuite mis en oeuvre avec minutie et selon un calendrier défini à l'avance.
- Une **structure organisationnelle** complète détaillant les responsabilités de chacun, les procédures et les ressources utiles pour parvenir aux objectifs fixés dans le plan d'action. Elle sert aussi à évaluer et corriger les résultats de la nouvelle politique environnementale de l'entreprise (traitement des non-conformités, enregistrements, audit, vérification de l'efficacité de la pertinence du SME dans son ensemble).

Elle se fonde sur une logique d'amélioration continue des performances environnementales de l'entreprise.

## **La norme ISO 5001 pour la mise en place d'un management de l'énergie,**

Cette norme ISO se focalise sur la réduction de la consommation énergétique de l'entreprise et la limitation de ses émissions de gaz à effet de serre.

Elle définit un cadre exigeant pour que l'organisme soit en capacité :

- De déterminer les **objectifs de sa politique énergétique** via la réalisation d'un audit énergétique complet
- De **réaliser un plan d'action** concret pour parvenir aux objectifs fixés
- D'**engager toutes les équipes** vers cette transition avec la désignation d'un responsable en charge du **management énergétique**
- De **mettre en place des indicateurs pertinents** afin d'évaluer la qualité des mesures de management mises en oeuvre.

### **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.

#### **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. 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.

#### **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

#### **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.

#### **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.

## 9. Norme ISO pour les systèmes de gestion de l'énergie

C'est la norme ISO 50001 pour les systèmes de gestion de l'énergie est une norme volontaire reconnue à l'échelle internationale qui constitue un cadre structuré permettant aux organismes de gérer leur consommation énergétique.

Les organismes qui ont mis en œuvre la norme ISO 50001 ont réduit leurs coûts énergétiques et renforcé leur compétitivité tout en diminuant leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) et autres effets environnementaux. À titre d'exemple, les installations industrielles canadiennes qui ont mis la norme ISO 50001 en œuvre ont réalisé une amélioration cumulative de leur rendement énergétique de près de 10 % au cours des deux premières années. Les grandes entreprises canadiennes ont ainsi pu réaliser **jusqu'à 2 millions de dollars d'économies annuelles en coûts énergétiques.**

## 10. Norme ISO pour la gestion des déchets

Un système de management environnemental (SME) constitue un ensemble de mesures visant à réduire la production de déchets et son impact global sur l'environnement, tout en améliorant l'efficacité de votre entreprise. La norme ISO 14001, reconnue internationalement et relative au système de management environnemental, fournit le cadre et les directives nécessaires à la mise en place d'un tel système.

La principale priorité de cette norme est de réduire significativement la quantité de déchets, et ce de différentes manières :

- Elle encourage le recyclage
- Elle met l'accent sur la valorisation énergétique des déchets
- Elle souligne l'importance du tri sélectif entre déchets recyclables et non recyclables
- Elle mesure l'impact de votre entreprise sur l'environnement et définit la démarche à suivre pour mettre en place un système de management environnemental efficace
- Elle fixe les points sur lesquels la direction de votre entreprise doit se concentrer
- Elle établit la répartition des responsabilités en termes de ressources, d'installations et de personnel, afin d'améliorer vos performances
- Elle analyse la qualité de votre système de management environnemental et définit les améliorations à y apporter, afin d'en assurer une amélioration continue