

LA NORME : OUTIL DE RATIONALISATION ET DE CROISSANCE

DJENIDI BENDAOUD : CONSULTANT EN NORMALISATION ET MANAGEMENT

Aussi loin que l'on remonte dans le temps, la norme a rendu d'énormes services à l'humanité. La première référence connue de l'assurance qualité est une disposition du code de Hammourabi - roi de Babylone (1792-1750 av. JC) qui stipule

< Si un maçon a construit un mur pour quelqu'un et que ce mur a penché, le maçon reprendra à ses frais le mur >.

L'une des sept merveilles du monde (les jardins suspendus de Babylone) ne serait-elle pas le résultat de la mise en œuvre d'une telle disposition ?

Au 17^e siècle de notre ère, Jean Baptiste COLBERT, contrôleur général des finances du roi Louis XIV a, par un acte officiel (édit du 3 AOUT 1664) émis la recommandation suivante :

< Si nos usines par un travail soigné assurent la qualité de nos produits, il sera de l'intérêt des étrangers de s'approvisionner chez nous et l'argent affluera dans le royaume >

Pour plus près de nous dans le temps le programme spatial Apollo lancé par le président américain John F. Kennedy au début des années 1960 avait pour objectif de poser un homme sur la Lune avant la fin de la décennie. Pour réaliser ce programme inédit la NASA a demandé aux industriels mobilisés pour la circonstance d'utiliser la norme militaire américaine d'assurance qualité : MIL -Q 9858 A pour la conception et la construction des différentes parties de l'engin spatial Appolo

Dans le cadre de ce même programme et pour pouvoir garantir la sécurité des aliments des astronautes sélectionnés durant cette mission la NASA a demandé à une entreprise de développer un outil permettant de fabriquer des aliments sûrs. Cet outil a été la première ébauche de la méthode HACCP aujourd'hui intégrée dans la norme internationale ISO 22 000 relative à la sécurité des denrées alimentaires largement appliquée dans le monde.

Dérivé du mot latin < norma > qui veut dire règle , (dans le sens < règle à suivre >) la norme est le résultat d'un patient et rigoureux travail de normalisation ,

La normalisation est une activité d'intérêt général qui a pour objet de fournir des documents de référence élaborés de manière consensuelle par les parties intéressées, portant sur des règles, des caractéristiques, des recommandations ou des exemples de bonnes pratiques relatives à des produits, à des services, à des méthodes , à des processus ou à des organisations.

Elle vise à encourager le développement économique et l'innovation tout en tenant compte des objectifs de développement durable.

Les différents niveaux et types de normes

La norme est un document de référence sur un sujet donné. Elle indique l'état de la science, de la technologie et des savoirs au moment de son élaboration.

C'est un référentiel incontestable, proposant des solutions techniques et commerciales.

La norme se décline en plusieurs niveaux

Norme d'entreprise

Il s'agit de normes élaborées par les cadres d'une entreprise pour son propre usage ; elle peut concerner l'organisation, la spécification des produits ou services réalisés, la gestion du personnel etc...

Norme professionnelle

Il s'agit de normes élaborées par une organisation professionnelle pour être utilisée par les membres de la profession ou par tous les acteurs du domaine d'activités de cette organisation professionnelle. Le meilleur exemple nous viennent des Etats Unis d'Amérique où les normes élaborées par les organisations professionnelles API (pour le secteur des hydrocarbures) , l'ASTM (pour le secteur des essais et des matériaux) et de l'ASME (pour le secteur de la mécanique) sont d'application mondiale en raison de leur contenu scientifique et leur haut niveau technique et technologique.

Norme nationale

Il s'agit de normes élaborées à l'échelle d'un pays par un organisme national de normalisation à l'exemple de l'IANOR pour l'Algerie, de l'AFNOR pour la France, de DIN pour l'Allemagne etc...

Norme régionale

Il s'agit de normes élaborées à l'échelle d'une région géographique donnée tel que le CEN pour l'union européenne, l'AIDMO pour les pays arabe , l'ARSO - ORAN pour l'Afrique...

Norme internationale

Il s'agit de normes élaborées à l'échelle mondiale tel que l'ISO (qui regroupe plus de 160 pays dont l'Algerie) , la CEI (pour les normes du domaine électrique et électronique) .

Par les effets de la mondialisation ces normes internationales prennent des places de plus en plus larges dans les relations économiques et techniques internationales

Les types de normes sont au nombre de quatre : .

Les normes fondamentales :

elles donnent les règles en matière de terminologie, sigles, symboles, métrologie (grandeurs et unités)

Les normes de spécifications :

elles indiquent les caractéristiques, les seuils de performance d'un produit ou d'un service

Les normes d'analyse et d'essais :

elles indiquent les méthodes et moyens pour la réalisation d'un essai sur un produit

Les normes d'organisation :

elles décrivent les fonctions et les relations d'organisation à l'intérieur d'une entité

Norme et règlement technique (accord OTC)

Dans le cadre des accords OTC (obstacles techniques au commerce) résultat de négociations commerciales internationales un distinguo a été introduit entre une norme (document d'application volontaire) et un règlement technique (document d'application obligatoire) .

L'élaboration des normes est à l'initiative des entreprises, d'associations , ou d'organismes publics alors que les règlements techniques sont de la prérogative exclusive des pouvoirs publics .

L'intérêt économique des normes

L'utilisation régulière et adéquate des normes offre les avantages suivants

Meilleur accès aux marchés internationaux

Amélioration de la qualité des produits et services

Amélioration de la compétitivité des entreprises

Instauration de la confiance des clients et des consommateurs

Promotion de l'innovation et de la recherche

Protection des marchés et des consommateurs

Des estimations de l'Organisation pour la Coopération et le Développement Economiques (OCDE) et du Département américain du commerce, les normes et les activités associées d'évaluation de la conformité (pour vérifier que produits et services respectent les normes) ont un impact positif sur 80% du commerce mondial des marchandises.

Des études macroéconomiques sur la contribution des normes à la croissance économique nationale menées dans certains pays industrialisés entre les années 2000 et 2008 a donné les résultats suivants :

Allemagne : 27,7 %

France : 23 ;8 %

Australie : 21,8%

Royaume Uni : 11%

Canada : 9 %

Par ailleurs une récente étude élaborée par l'ISO (organisation internationale de normalisation) entre 2010 et 2013 au sein de 30 entreprises (de différents domaines d'activités de production de biens et de services) situées dans 20 pays répartis sur cinq régions du monde (Afrique : 4 - Europe : 4 - Pays Arabes : 3

Asie : 6 - Amérique du sud : 3) a démontré les effets positifs de l'utilisation des normes . A titre d'exemples les normes ont permis :

De contribuer à la marge brute de 5 à 33% du chiffre d'affaires des entreprises

De diminuer les déchets et donc de baisser les coûts

De réduire les coûts des approvisionnements

D'économiser des ressources

La qualité expression opérationnelle de la norme :

La qualité est l'expression opérationnelle de l'utilisation des normes. Le processus d'évaluation de la conformité a pour objet de confirmer cette expression opérationnelle et a pour but d'accroître la confiance dans l'utilisation des produits ou services objet de cette évaluation. De ce fait la mise en œuvre de démarche qualité prend une allure vertigineuse dans tous les pays du monde.

A la faveur de l'application des dispositions contenues dans la norme internationale ISO 9001 relative au système de management de la qualité (dont une nouvelle version est attendue pour Septembre 2015) les démarches qualité sont en train de repousser leurs frontières vers des domaines d'activités aussi variés que l'administration, les services de santé, les établissements universitaires etc...

La normalisation des systèmes de management touchent également au management de l'environnement, au management de l'énergie, au management des risques, au management de la santé sécurité au travail, au management des compétences, au management de l'eau

La mise en œuvre de ces différentes normes de management permettent aux entreprises non seulement d'améliorer l'efficacité de leurs activités mais également de se conformer aux exigences légales et réglementaires qui leur sont applicables, de se mettre à jour par rapport aux avancées techniques et managériales développées dans le monde

En conclusion la norme a pour seul but : aider à régler des problèmes et faciliter la croissance. .