**Enseignant Mekhaneg Abdallah Module : Réglementation et Normes L2 GP**

**Semestre 1 2020 2021**

**Réglementation et Normes**

**Qu’est-ce qu’une norme ISO ?**

Dès qu’il est question de réglementation, de normes et de procédures administratives, juridiques ou encore techniques, il n’est pas rare de se retrouver perdu. Il est en effet difficile de faire le tri parmi toutes les dénominations existantes.

**À quoi sert une norme ?**

Avant de parler précisément des normes ISO, mieux vaut déjà revoir la notion même de norme. Alors, qu’est-ce qu’une norme ?

Il s’agit d’un document considéré comme « officiel », car produit par un organisme agréé, appelé organisme de normalisation. L’acte de produire une norme est en effet nommé « normalisation ».

Ce document permet de fixer des règles, une marche à suivre pour des procédures relatives à tous types de secteurs : en somme, il peut exister des normes internationales ayant trait à l’agroalimentaire, comme à l’environnement ou à la sécurité.

Une norme permet de définir la meilleure manière de procéder lorsque l’on entreprend une activité, de façon à allier efficacité, sécurité et fiabilité.

**Norme ISO : définition**

Dans ce cas, qu’est-ce qu’une norme ISO ?

Il existe plusieurs organismes de normalisation agréés, comme l’Afnor (Association Française de Normalisation) ou le CEN (Comité Européen de Normalisation) Ou encore l’ISO, qui n’est autre que l’Organisation internationale de normalisation.

Ainsi, lorsqu’il est question de l’ISO 9001 ou de l’ISO 9000, il est fait référence à la norme ISO 9001 ou 9000, c’est-à-dire à une des normes produites par l’ISO parmi plus de 22 500 !

**Quels sont les avantages des normes ISO ?**

Produire des normes internationales permet de garantir la circulation de produits sécuritaires et de qualité sur le marché mondial. Les normes aident aussi les entreprises à optimiser leur méthodologie de production, tout en garantissant la sécurité de leurs employés.

L’objectif est donc de permettre aux représentants de tous les secteurs de booster leur productivité et d’accéder à des plateformes d’échanges mondiaux. Il s’agit aussi d’assurer au consommateur que les produits qu’il utilise sont de bonne qualité et sans danger pour lui.

[L’organisation internationale de normalisation](https://www.iso.org/home.html) a mis en place une multitude de normes pour optimiser les activités et d’avoir une notion claire sur le sujet. Tout d’abord, ces normes défendent une utilité assez particulière, et ce, suivant le processus. En effet, les normes aident considérablement à connaître la meilleure façon de procéder dans une activité quelconque. Ensuite, les [normes internationales ISO](https://sfhconseil.com/) permettent d’améliorer la qualité de la gestion de son entreprise ou de son activité. En outre, le respect de ces normes favorise la confiance des consommateurs, suivant la sécurité et la sûreté des produits et services. Et la réussite avec les normes est très facile, car une norme résulte d’un partage des meilleures idées et stratégies. Par conséquent, les normes internationales améliorent formellement le potentiel de l’activité. De plus, ces normes se retrouvent à peu près partout, dans de nombreuses situations. Par contre, on ne peut pas tout normaliser, mais certaines normes sont très réputées et essentielles pour ce qui compte le plus.

**Comment est créée une norme ISO** **?**

Une foule d’experts techniques indépendants sont rassemblés sous l’autorité de l’ISO, pour former un comité technique. Des grandes figures d’associations de consommateurs, d’ONG, de gouvernements ou d’universités sont également présentes dans ce comité.

L’ISO va venir répondre à une demande, un besoin, émanant du secteur industriel. Les experts, originaires de différents pays, se mettent d’accord sur toutes les modalités de la norme à créer. Diverses phases de vote sont alors nécessaires, avant l’aboutissement final d’une norme. C’est pourquoi il faut compter en moyenne trois années avant qu’une norme ne soit officiellement publiée.

**Qu’est-ce que l’ISO ?**

C’est lors d’une réunion à l’Institute of Civil Engineers, à Londres, en 1946, que les délégués de 25 pays prirent la décision de créer une organisation mondiale ayant pour objectif d’unifier les normes industrielles à l’échelle internationale. L’ISO fut donc officiellement créée l’année suivante, en 1947.

**ISO : signification**

Vous vous demandez sans doute ce que veut dire ISO : les fondateurs de l’organisation voulurent éviter de créer un acronyme qui varierait selon les pays… C’est pourquoi ils optèrent pour le terme « ISO », une version raccourcie du grec *isos*, qui signifie « égal » !

**Quelles sont les normes les plus connues ?**

Les normes internationales les plus connues sont celles qui sont les plus appliquées. On en retrouve entre autres les normes des systèmes de management qui régissent un fonctionnement et une organisation sur mesure. C’est le cas avec [ISO 9001](https://sfhconseil.com/comprendre-la-norme-iso-9001/), 14000, et 22000 qui désignent réciproquement le management de la qualité, le management environnemental, et le management de la sécurité des denrées alimentaires. Alors, l’application d’une de ces normes précitées améliore les performances et inspire la confiance. En revanche, d’autres normes sont également très réputées, à l’image des dispositifs médicaux, de la responsabilité sociétale, des codes des monnaies, etc. Ainsi, tous les aspects suivent généralement une norme spécifique destinée à augmenter le potentiel et à créer de nouveaux enjeux. Toutefois, de nouvelles normes devront prochainement voir le jour afin de mieux suivre les objectifs de développement durable.

Ce sont les normes éditées par l’Organisation internationale de normalisation (ISO). Il s’agit d’une organisation non gouvernementale constituée par de nombreux organismes nationaux de normalisation.

Depuis plusieurs décennies, les experts de cette organisation élaborent les normes internationales en mettant en commun leurs connaissances. Aujourd’hui, il existe de nombreuses normes ISO ( 19500 normes fin 2011). On peut distinguer entre autres : La série des normes ISO 9000, qui de 9000 à 9099 concernent la qualité 4 et de 9100 à 9999 concernent les exigences logiciels, codage, langage avec :

1. ISO 9000 : Concept et vocabulaire de la norme;

2. ISO 9001 : Pour la conception, le développement, la production, l'installation et le service après vente;

3. ISO 9002 : Pour la production, l'installation et l'assistance après vente;

4. ISO 9003 : Pour les procédures de contrôle de la qualité (contrôle final + essais);

5. ISO 9004 : Lignes directrices pour l'amélioration des performances de la norme ISO 9001

 l’ISO 19011 intitulée « Lignes directrices pour l’audit des systèmes de management » : elle consacre les lignes directrices pour la conduite des audits et pour les programmes d’audit. Elle donne donc une vue d’ensemble sur comment ce dernier devrait fonctionner et informe sur la manière dont les audits des systèmes de management devraient se faire. Elle couvre les systèmes de management de la qualité et de management environnemental.

La norme ISO 19011 apporte également des informations sur la compétence des auditeurs. Elle prévoit comment cette compétence devrait être évaluée.

 l’ISO 14001 relative aux « systèmes de management environnemental » : Cette norme définit les composantes d’un système de gestion efficace et écologique d’une structure. Les composantes qu’elle énumère permettent aux organisations d’évaluer et de maîtriser les impacts qu’ont leurs activités sur le milieu où elles les exercent. Lorsqu’une entreprise est certifié ISO 14001, cela signifie donc qu’elle a mis à jour sa politique environnementale et qu’elle participe à la préservation de l’environnement.

Et la série des normes 22000 qui concerne les systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires.

**L’ISO en chiffres**

Aujourd’hui, l’ISO compte :

* Plus de 135 employés travaillant à temps plein à son Secrétariat Central, à Genève
* 164 organismes nationaux de normalisation membres de l’organisation
* 786 comités techniques
* Plus de 22 500 normes publiées

**La mention « certifié ISO »**

Il est donc admis que l’ISO est une organisation reconnue au niveau mondial, dont les normes permettent de déterminer le niveau de qualité d’un produit. Certains organismes n’hésitent alors pas à utiliser son logo de manière incorrecte, afin d’influencer le consommateur.

Il est donc bon de savoir que ce n’est pas l’ISO elle-même qui délivre des certifications ou des certificats de conformité, seuls les organismes de certification nationaux ou régionaux sont habilités à le faire. C’est pourquoi une mention « certifié par l’ISO » sera forcément incorrecte, voire mensongère.

L’ISO explique ainsi sur son site qu’il ne faut par exemple pas décrire un produit comme étant « certifié ISO », mais « certifié ISO 9001 : 2015 ». Comme souvent lorsqu’il est question de normes et de réglementation, tous les détails comptent !

Elles sont comparables à une formule qui décrirait la meilleure façon de faire.

**Les normes reposent sur les connaissances des experts**

Que ce soit pour la fabrication d’un produit, la gestion d’un processus, la prestation d’un service ou la fourniture de matériel, les normes couvrent un large éventail d’activités.

Les normes reposent sur les connaissances des experts dans leur domaine de prédilection, conscients des besoins des organisations qu’ils représentent , qu’il s’agisse des fabricants, des distributeurs, des acheteurs, des utilisateurs, des associations professionnelles, des consommateurs ou des organismes de réglementation ,Par exemple :

Les normes sur le management de la qualité pour travailler plus efficacement et limiter les produits défectueux.

Les normes sur le management environnemental pour réduire les impacts environnementaux, limiter les déchets et adopter une démarche plus durable.

Les normes sur la santé et la sécurité pour prévenir les accidents sur le lieu de travail.

Les normes sur le management de l'énergie pour réduire notre consommation d’énergie.

Les normes sur la sécurité des denrées alimentaires pour prévenir toute contamination des denrée.

Les normes sur la sécurité de l’information pour assurer la sécurité des informations sensible.

**L’impact des normes internationales ISO**

L’organisation internationale de normalisation (ISO) réalise des documents qui relatent des directives à entreprendre afin d’assurer l’aptitude à l’emploi des produits, services, matériaux et processus. Ainsi, ses normes sont nombreuses et aussi spécifiques les unes que les autres, et également dotées de plusieurs avantages.

**Quel est le principe des normes internationales ISO ?**

Les normes internationales ont des enjeux bien définis et des objectifs très précis. Il s’agit entre autres de modèles à suivre afin de mettre en place un système adapté avec les besoins et préférences du client, mais notamment de l’entreprise. Elles favorisent l’efficacité et la pertinence des services et prestations sollicitées. À cet effet, les systèmes relatifs aux normes devront être appliqués de manière technique. Par ailleurs, il existe 22450 normes internationales ISO. Et ces normes se retrouvent dans les différents domaines à savoir la qualité, les denrées alimentaires, la sécurité, la santé, l’environnement, la corruption, et bien d’autres, Donc, il sera certes facile d’adapter ses exigences et ses défis avec les normes conformes. En plus, cette situation est optimisée par l’élaboration des normes qui répondent à un besoin spécifique de marché.

**Certification et norme ISO**

Lorsque [vous créez une entreprise](https://www.captaincontrat.com/categorie/creer-entreprise) et proposez des produits et services, il est primordial de rassurer les consommateurs à propos de la qualité de votre offre. D’une part, le cadre légal évolue en général de manière permanente vers le respect de normes assez contraignantes. D’autre part, présenter une qualité vérifiée permet d’échapper à la guerre des prix et à la concurrence des pays à bas coûts. Enfin, la qualité normée permet de valoriser les employés et travailleurs d’une entreprise et donc à fédérer ceux-ci autour d’un projet et d’une certaine idée de fabrication ou de services. Pour augmenter et prouver la qualité et les services d’une entreprise, la certification est un excellent moyen. Elle se fait sur la base de certaines normes telles que la norme ISO.

**Définition de la certification**

On désigne par certification, une procédure dont le but est d’attester qu’une entreprise, les services ou les biens qu'elles proposent sont en conformité avec les normes en vigueur et même parfois, à d’autres spécifications supplémentaires.

**Deux organismes de certification agréés**

Les normes sont des documents de référence qui précisent les caractéristiques que se doit respecter un produit ou service donné, y compris dans son processus de fabrication ou de réalisation. Ces référentiels sont souvent le consensus entre l’ensemble des parties prenantes d’un secteur d’activité ou d’un marché pour garantir la qualité. Ils sont édités par des organismes officiels de normalisation (AFNOR,ISO…).  
Bien que leur application soit volontaire la plupart du temps, certaines normes sont rendues obligatoires par les réglementations en vigueur (par exemple dans le domaine de la sécurité, des produits pour l’enfance, etc..). La norme est « l’outil de base » qui sert à faire une certification. On ne peut procéder à une certification s’il n’y a pas de norme. Ce sont les caractéristiques des normes qu’il faut vérifier au niveau d’un produit ou service pour le certifier.

**Importance de la certification : cas d’un artisan**

Notons déjà que la certification sert à toutes les entreprises, peu importe le secteur d’activité. Outre ce qui a déjà été dit plus haut, la certification n’est pas obligatoire mais elle s’accompagne d’un logo, ce qui a l’avantage d’offrir une meilleure visibilité.

Pour un artisan, la certification facilite la diffusion de l’innovation. En effet, le fait de se conformer aux normes européennes et internationales donne l’assurance que l’artisan respecte les exigences relatives à sa profession. Cela prouve que ses produits sont de qualité et il pourra donc les vendre sans difficulté dans d’autres pays et ainsi jouir des aspects positifs de la mondialisation. La certification pourra lui ouvrir de nouveaux marchés. Et il pourra mettre en avant sa certification pour ne pas être évalué uniquement sur ses prix (qu’il pourra aussi justifier par la certification).  
Par ailleurs, la certification d’un artisan permet à ses clients d’être rassurés sur ses services donc parfois aussi d’obtenir le financement de travaux ou de baisser le coût et les conditions d’assurance.

**En conclusion**, nous pouvons retenir que quel que soit le domaine de l’activité, il est très bénéfique de se faire certifier par un organisme habilité. La certification permettra à votre entreprise de prouver que ses produits et services sont de bonne qualité. Elle permet donc à l’entreprise de gagner en crédibilité auprès de sa clientèle et de justifier d’un certain niveau de prix. Cette certification se fait sur la base de normes comme celles de l'ISO qui sont établies par des experts de la normalisation. Il existe aujourd’hui de nombreuses normes et elles concernent l'ensemble des domaines d’activités.