

Volume 34 – Octobre 2007

CONSENSUS

Revue canadienne de normalisation



**Une contribution
à la société**

Chers lecteurs et lectrices,



Comme citoyens du monde, comme chefs d'entreprise, comme parents et grands-parents, nous espérons que l'avenir sera plus radieux que celui que nous pouvons imaginer. Or, la normalisation joue un rôle considérable dans la réalisation de cet avenir.

De l'air que nous respirons aux habitations que nous construisons, les normes influent sur la qualité de notre vie à tous points de vue. Elles sont si ancrées dans la société que nous ne pensons même pas à un monde sans normes.

Nous, Canadiens, tirons tous profit d'un système national de normes qui fonctionne, car il nous offre un solide mécanisme de freins et contrepoids.

Au fil des ans, le Conseil canadien des normes a rédigé un grand nombre d'articles qui illustrent l'utilité et les avantages des normes et de l'évaluation de la conformité, ainsi que leur contribution à notre vie quotidienne. Ce dernier numéro de *CONSENSUS* contient d'autres exemples des effets puissants de la normalisation sur la société.

Investir dans la normalisation, c'est investir dans la santé, la sécurité et la prospérité de notre planète. La différence est mesurable.

Le directeur général du
Conseil canadien des normes,

Peter Clark

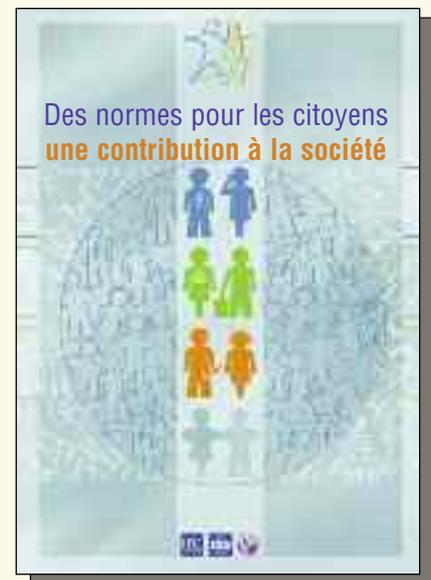
Journée mondiale de la normalisation* 2007

En 2007, le milieu international de la normalisation nous invite à imaginer un monde sans les normes : « songez combien il serait difficile sinon dangereux d'effectuer les tâches ordinaires de tous les jours ».

Par le thème de cette année, « Des normes pour les citoyens : une contribution à la société », nous soulignons le rôle des normes et de l'évaluation de la conformité dans le développement économique et le progrès social de la planète.

Les articles du volume 34 de *CONSENSUS* examinent diverses questions et préoccupations d'actualité parmi lesquelles la responsabilité sociétale, le respect de la vie privée, la contrefaçon et autres activités frauduleuses, et ils mettent en évidence quelques-unes des nombreuses façons dont la normalisation protège et améliore la qualité de la vie des Canadiens.

**La communauté internationale a choisi la journée du 14 octobre pour reconnaître et souligner l'importance des normes et de l'évaluation de la conformité dans nos vies quotidiennes.*



CONSENSUS est publié en français et en anglais, par le Conseil canadien des normes. Son contenu peut être reproduit sans autorisation à condition d'en mentionner la source.

Nous acceptons les annonces qui sont conformes au Code canadien des normes de la publicité. Une telle acceptation n'est pas signe de l'accréditation ni de l'appui des annonceurs par le Conseil.

Rédactrice en chef, Pilar Castro
Rédactrice, Tracy Poirier
Collaboratrice, Michelle Li
Traduction, Hélène Couturier et Aaron Kakesse
Publicité, Monica Pantusa
Conception graphique, Guy Ethier

Lettres et commentaires doivent être adressés à la rédactrice en chef de CONSENSUS, aux coordonnées ci-dessus.

ISSN 0380-1322



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Canada

Le Conseil canadien des normes est la société d'État fédérale chargée d'encourager une normalisation efficiente et efficace au Canada lorsque celle-ci ne fait l'objet d'aucune mesure législative. Il est le représentant attribué du Canada auprès de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et parraine le Comité national du Canada de la Commission électrotechnique internationale (CEI).



Nous remercions les membres du Système national de normes du soutien consenti pour la publication de CONSENSUS.

Imprimé au Canada
sur papier recyclé et recyclable

Dans ce numéro...

Tout compte fait :	
la responsabilité sociétale est un bon investissement	4
L'imprimerie écologique rapporte	5
Un règlement fera croître	
la confiance dans les produits biologiques	6
De bons étalonnages :	
une importante mesure de la qualité	8
Sensibilisation et action :	
la lutte anti-contrefaçon	10
Une plus grande accessibilité au quotidien	12
Quelques termes communément utilisés	
dans le monde de la normalisation	13
Une norme pour le plastique compostable :	
c'est dans le sac	14
Envol de la construction « verte » au Canada	15
Démolir sans détruire	
Contribuer à la durabilité	17
Sécurité des patients assurée	
grâce à des normes de gestion	18
Des cartes à puce intelligentes repoussent la fraude	20
Sécurité et accessibilité :	
Plus qu'un jeu d'enfant	22
Aires de jeux : Diminution des blessures	
grâce à la normalisation	24
Preuve tangible de l'impact économique des normes	25





Tout compte fait :

la responsabilité

sociétale

est un bon investissement

Pratiques de corruption.

Commerce anti-éthique.

Pollution massive.

Présence de plomb dans les jouets.

Nos journaux dénoncent en première page et tambour battant les agissements réels ou imaginés de l'économie mondiale et demandent haut et fort que les entreprises, les investisseurs et les consommateurs changent la façon de faire des affaires.

Il y a quelques années, la responsabilité sociétale et le développement durable étaient des concepts à la mode, mis en pratique par une poignée d'entreprises, mais ils sont devenus, de nos jours, des facteurs qui peuvent avoir une incidence sur les résultats financiers d'une société. Des investisseurs, des partenaires commerciaux et des consommateurs avertis exigent des biens et des services qui ont été mis au point et produits dans le respect de l'éthique.

Face à ce changement, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) élabore une norme volontaire sur la responsabilité sociétale. La norme ISO 26000 devrait être publiée en novembre 2009. L'objectif est de produire un document, écrit dans un langage clair, qui soit compréhensible et utilisable par des non-spécialistes et qui donne aux organisations désireuses de se montrer socialement responsables des lignes directrices sur des concepts, des définitions et des méthodes d'évaluation. Le groupe de travail chargé d'élaborer cette norme est composé de représentants de l'industrie, de gouvernements, du monde du travail, des consommateurs ainsi que d'organisations non gouvernementales d'un large éventail de pays.

S'agissant des risques, une entreprise qui met en œuvre le concept de responsabilité sociétale est un meilleur investissement que celle qui ne le fait pas, selon Kernaghan Webb, Ph. D., professeur à l'Université Ryerson et conseiller spécial auprès du Pacte mondial des Nations Unies sur la norme ISO.

« Le monde des investisseurs reconnaît de plus en plus que les entreprises citoyennes ayant une bonne réputation sont de bons investissements, dit-il. Si une entreprise est socialement responsable, cela signifie habituellement qu'elle a de bonnes relations avec ses employés, ses partenaires commerciaux et les collectivités dans lesquelles elle opère et qu'elle risque moins de se retrouver avec des dettes ou des problèmes importants. Adopter un comportement socialement responsable est une pratique saine et proactive de gestion des risques qui est appréciée par les investisseurs. »

Selon Blair Feltmate, directeur du développement durable de l'Ontario Power Generation, appliquer le principe de responsabilité sociétale n'est pas seulement la bonne chose à faire – c'est-à-dire se comporter en « bon citoyen » –, mais c'est aussi une décision judicieuse sur le plan des affaires.

« La responsabilité sociétale peut ouvrir de nouveaux marchés à une entreprise, dit-il. Si, par exemple, vous faites partie d'une entreprise minière qui souhaite ouvrir un nouvel établissement, vous feriez mieux de pouvoir prouver aux gens de la collectivité concernée que votre entreprise jouit d'une excellente réputation sur le plan du développement durable et de la gérance environnementale. Sinon, vos chances d'obtenir un permis pour cet établissement seront assez minces. »

M. Feltmate estime qu'une entreprise qui a la réputation d'être socialement responsable sera mieux à même de faire face à un problème réel ou perçu. « La collectivité, les organismes de réglementation et le gouvernement se montrent beaucoup plus compréhensifs à l'égard d'une entreprise qui a constamment suivi des pratiques exemplaires en matière de responsabilité environnementale et économique qu'une autre qui a toujours dépassé les bornes et fait le strict minimum », dit-il.

« C'est le camouflage qui tue », ajoute M. Feltmate. D'après ce défenseur de la divulgation publique complète, « il faut tout révéler, tant les défauts que les qualités. Le public est raisonnablement indulgent quand on lui dit franchement ce qui va ou ne va pas. C'est beaucoup mieux que de prétendre que rien ne s'est passé. »

Bob White travaille à la BRI International Inc. et fait partie du comité consultatif canadien qui contribue à

l'élaboration d'ISO 26000. Selon lui, comme la nouvelle norme internationale devrait plutôt servir de guide qu'à des fins de certification, elle pourrait révolutionner la façon dont une organisation établit des relations avec ses parties prenantes, y compris sa clientèle. « Beaucoup croient qu'un programme de certification ne fait qu'encourager les entreprises à faire le strict minimum pour satisfaire le public plutôt que d'envisager une pratique exemplaire, dit-il. Grâce la norme ISO 26000, le processus de responsabilité sociétale sera si ouvert et transparent que la certification par des tiers ne sera pas nécessaire. »

M. White ajoute que les pays en développement tiennent

beaucoup à respecter une norme de responsabilité sociétale qui les aidera à croître d'une façon durable. « Dire que le monde occidental a eu son tour et maintenant ils veulent le leur serait faux, parce qu'ils savent qu'ils payeront un prix phénoménal s'ils n'assument pas la responsabilité sociétale. »

Selon lui, les pays en développement veulent avoir un point de référence qui trace clairement la voie à suivre pour pouvoir, le moment venu, exporter des marchandises qui satisfont aux normes et aux attentes mondiales. « Une norme de responsabilité sociétale volontaire profite à tout le monde », de dire M. White. ■



L'imprimerie écologique *rapporte*

Pour Warren's Waterless Printing Inc., le virage au vert était une étape logique de la croissance d'une entreprise dans un marché très compétitif.

En 1998, Warren's a été l'un des premiers imprimeurs au Canada à se faire certifier selon la norme ISO 14001, ce qui indique la conformité de son système de management environnemental. La même année, l'entreprise se voyait accorder l'Éco-Logo du programme Choix environnemental, qui permet aux consommateurs de reconnaître les produits et les services qui sont sans danger pour l'environnement.

« Nous avons voulu nous démarquer de tous les autres », explique Glen Warren, directeur de l'entreprise. « Au début, c'était purement une décision d'affaires, mais avec le temps, nous nous sommes rendu compte de la différence qu'un offset à sec pouvait faire sur le plan environnemental. Plus on en sait sur l'environnement, plus on veut être sûr de faire ce qu'il faut. »

Selon M. Warren, son entreprise économise non seulement quelque 200 000 litres d'eau par an grâce à son processus d'offset à sec, mais elle a aussi presque éliminé le rejet, dans l'atmosphère, de certains composés organiques volatils qui peuvent contribuer au smog et attaquer la couche d'ozone.

Ces mesures ont porté des fruits. M. Warren croit qu'elles ont permis à son entreprise de devenir le premier choix des clients à la recherche d'une solution d'imprimerie écologique.

« Soixante pour cent de nos contrats sont liés à des projets de sensibilisation à l'environnement, dit-il, comparativement à moins de cinq pour cent, il y a dix ans. »

L'engagement de l'entreprise à l'égard de la responsabilité sociétale va au-delà de ses méthodes d'imprimerie. Son usine est alimentée par des sources d'énergie propre et non polluante, comme l'énergie éolienne et hydroélectrique à faible impact, au lieu de sources d'énergie à forte intensité carbonique. Warren's soutient également Médecins Sans Frontières, le Fonds mondial pour la nature et Conservation de la nature Canada, ainsi que des organismes communautaires.

« Le virage au vert a définitivement eu des effets positifs pour nous », affirme M. Warren. « Décider sciemment de travailler d'une manière respectueuse de l'environnement porte aussi à réfléchir sur la façon d'en faire autant dans sa vie personnelle. C'est un parcours qui a été fort enrichissant. » ■





UN RÈGLEMENT FERA CROÎTRE LA CONFIANCE DANS LES PRODUITS BIOLOGIQUES

Accueillant la moitié des exportations de grain biologique du Canada, l'Union européenne est le principal marché d'exportation de cette industrie canadienne. Lorsqu'elle a révisé ses normes sur les produits biologiques et annoncé qu'elle refuserait tous les biens importés ne s'y conformant pas, une menace de crise potentiellement dévastatrice a commencé à planer sur les producteurs canadiens de grain biologique.

Selon un rapport publié en 2004 par Agriculture et Agroalimentaire Canada, si l'Europe cessait d'acheter des grains biologiques du Canada, cette décision infligerait à l'industrie canadienne exportatrice de produits biologiques des pertes estimées à 22,4 millions de dollars par année, les exportateurs de grains biologiques supportant à eux seuls 20,1 millions de dollars de ces pertes.

Pour préserver ce précieux arrangement, l'industrie canadienne de la production et de la transformation de produits biologiques a demandé au gouvernement fédéral de l'aider.

Les producteurs d'aliments biologiques canadiens récolteront bientôt le fruit de ces efforts, c'est-à-dire dès l'entrée en vigueur du *Règlement sur les produits biologiques*, qui assure la compatibilité des normes canadiennes avec les normes internationales en la matière.

Ce règlement est une annexe de la *Loi sur les produits agricoles au Canada*. Ratifié à la fin de 2006, au bout de trois années consécutives de pourparlers dirigés par l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), le règlement exige des producteurs de produits biologiques qu'ils adhèrent aux critères énoncés dans les normes nationales de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) sur les produits biologiques, notamment celle intitulée *Systèmes de production biologique – Principes généraux et normes de gestion* (CAN/CGSB-32.310-2006), et dans la liste correspondante des substances permises durant la production (CAN/CGSB-33.311-2006). La période de deux ans prévue pour l'entrée en vigueur graduelle du règlement prendra fin le 14 décembre 2008.

Michel Saumur, gestionnaire national intérimaire du Bureau Bio-Canada de l'ACIA, dit que certains gens de l'industrie craignaient que les producteurs ne commercialisent leurs produits sous le vocable « biologique » sans adhérer aux bons critères. À son avis, cette inquiétude a également joué un rôle dans l'élaboration d'une réglementation sur les aliments biologiques.

« L'industrie a demandé elle-même au gouvernement d'établir un système de réglementation, dit M. Saumur. Les consommateurs disaient qu'ils ne se sentaient pas suffisamment protégés contre l'étiquetage trompeur et frauduleux et ne comprenaient pas ce que l'on entendait par "biologique". L'industrie était d'avis que les conditions du marché n'étaient pas égales pour tous. »

Grâce à l'étiquetage et à l'utilisation d'une terminologie commune, la réglementation devrait aider le consommateur à reconnaître les produits biologiques. Le but connexe des normes de systèmes de production biologique est de protéger les consommateurs contre les tromperies et les fraudes sur le marché et contre les allégations non fondées concernant ces produits.

Ces normes visent aussi à protéger les producteurs de produits biologiques contre les allégations non fondées et les déclarations trompeuses à l'égard d'autres produits agricoles dits biologiques et à faire en sorte que toutes les étapes de la production, de la préparation, de l'entreposage, du transport et de la commercialisation soient soumises à des inspections et respectent les exigences nationales.

Comme les normes de l'ONGC et les normes internationales sont harmonisées, les exploitants agricoles, y compris les exportateurs de grain biologique, verront ainsi leur marché protégé.

M. Saumur fait savoir que le Canada travaille avec ses partenaires commerciaux pour assurer la conformité aux exigences canadiennes. Selon lui, ces pourparlers devraient

être terminés lorsque le règlement entrera en vigueur.

Au dire de Laura Telford, directrice générale de la Canadian Organic Growers, l'industrie espère que les exportations d'aliments biologiques du Canada augmenteront une fois le nouveau règlement mis en œuvre. D'après elle, les pays de l'Union européenne ne pourront suffire à la demande d'ingrédients biologiques pour les aliments transformés, ce qui créera des débouchés pour les producteurs canadiens.

Cependant, elle précise que les importations risquent d'être touchées une fois que ces pays se seront rendu compte qu'ils doivent satisfaire aux exigences canadiennes pour pouvoir apposer sur leurs produits le label « Biologique Canada ».

Mme Telford explique que les exploitants agricoles étrangers devront respecter la norme canadienne s'ils souhaitent voir leurs produits arborer ce label. Les exploitants agricoles qui expédient leurs produits partout à travers le monde pourront avoir des champs spécifiques où ils utiliseront différentes pratiques de culture pour satisfaire aux différentes normes internationales sur les produits biologiques.

Elle dit que le règlement en a valu la peine, car il permettra selon elle aux consommateurs de savoir ce qu'ils achètent lorsqu'ils optent pour des produits biologiques.

« Il incitera davantage les consommateurs à la confiance, dit-elle. C'est d'ailleurs l'une des principales raisons pour lesquelles ce règlement a été établi : accroître la confiance des consommateurs dans les produits biologiques. » ■



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

www.ccn-scc.ca

Expert en normalisation. **Solutions** d'accréditation.

Standards **experts**. Accreditation **solutions**.

Canada



De bons étalonnages :



une importante mesure de la qualité

Entretien avec Kelly Huckabone (TLM, CQIA de l'ASQ)
du Groupe de service d'étalonnage des instruments de Fisher Scientific

Quand ils prennent un verre d'eau du robinet ou qu'ils reçoivent les résultats de leur dernière analyse sanguine, la plupart des Canadiens pensent rarement au matériel de laboratoire qui a été utilisé pour analyser ces substances. Lorsque tout va bien, nous n'avons pas besoin de réfléchir longuement sur les instruments ou de chercher à savoir s'ils ont été étalonnés selon les normes applicables de manière à donner des résultats cohérents. Grâce à des gens comme Kelly Huckabone et les membres de l'équipe de la qualité du Groupe de service d'étalonnage des instruments de Fisher Scientific (Fisher Service), nous pouvons tenir pour acquis ces petits mesurages, mais combien importants.

« Améliorer légèrement la qualité de la vie dans le monde, que ce soit par le biais du bénévolat, d'un don à une œuvre de charité ou d'un emploi qui vous permet d'aider les gens, peut procurer une immense satisfaction », dit M^{me} Huckabone. À titre de gestionnaire de la qualité du programme d'étalonnage de Fisher Service, M^{me} Huckabone apporte un soutien en matière de qualité à un réseau national de techniciens en entretien et en réparation, responsables de l'étalonnage hautement spécialisé de l'équipement de laboratoire.

Accrédité en vertu de l'entente CCN/CLAS, un partenariat établi entre le Programme d'accréditation des laboratoires Canada (ou PALCAN) du Conseil canadien des normes (CCN) et le Service d'évaluation de laboratoires

d'étalonnage (CLAS) du Conseil national de recherches du Canada (CNRC), Fisher Scientific offre des services d'étalonnage aux laboratoires dont les importants résultats d'essais contribuent tous les jours à la santé et la sécurité de notre société.

La clientèle de Fisher Service est composée d'une manière générale d'entreprises pharmaceutiques, de laboratoires médicaux et de diverses autres installations d'essais et effectue, pour la plupart, un éventail d'essais, notamment l'analyse de la potabilité de l'eau et la vérification de la présence de contaminants dans le sol. Certains clients du milieu des soins de santé utilisent l'équipement étalonné dans les tests de dépistage des marqueurs de maladies. Fisher Scientific fournit des services dans dix domaines d'étalonnage, à savoir les balances, la tension (pH), les chronomètres, la température, les centrifugeuses (T/M), le volume, les spectrophotomètres, la densité, le poids (la métrologie de masse) et les pipettes.

« Les clients ont recours aux services d'un organisme accrédité pour bien des raisons, y compris pour satisfaire aux exigences de conformité, obtenir des résultats raccordables à des étalons particuliers et des étalonnages de grande qualité », d'expliquer M^{me} Huckabone. En vertu du programme CCN/CLAS, les laboratoires qualifiés se voient accorder l'accréditation selon la norme internationale (ISO/CEI 17025) qui décrit les prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais.

M^{me} Huckabone a constaté un changement dans l'application des normes et des règlements au sein du gouvernement. « Comme les industries sont de plus en plus

nombreuses à être réglementées et soumises aux aléas de la conjoncture commerciale d'une économie mondiale, nous nous attendons à ce que le nombre de demandes d'étalonnage selon la norme ISO/CEI augmente. »

« Santé Canada, la FDA [Food and Drug Administration] et d'autres paliers de gouvernement provincial et fédéral soumettent ces clients à des règles strictes et exigent d'eux des rapports d'étalonnage qui montrent que l'équipement fonctionne sous des conditions optimales et qu'il produit, par conséquent, des résultats valides. »

L'équipement étalonné est souvent utilisé dans l'analyse de l'eau et des aliments, la fabrication des médicaments ou le dépistage médical. En respectant la norme ISO/CEI 17025 et en utilisant des rapports d'étalonnage de l'équipement pouvant être examinés au cours des audits externes, Fisher Scientific est en mesure de garantir que les laboratoires produisent des résultats exacts et fiables. « Étant donné l'importance des résultats escomptés, dit M^{me} Huckabone, les utilisateurs de ces services veulent avoir l'assurance que les résultats enregistrés seront corrects et sans erreurs. »

En janvier 2007, le laboratoire de métrologie de Fisher est le premier au Canada à se faire accréditer par le CCN/CLAS pour étalonner des pipettes – des instruments

utilisés pour mesurer ou transférer des volumes précis de liquide – selon ISO/CEI 17025. Fisher Service a par la suite présenté une demande d'accréditation collective pour trois groupes d'étalonnage distincts et réussi à regrouper ces derniers dans un service central d'étalonnage. C'était la première fois que le partenariat CCN/CLAS accordait une accréditation collective au Canada. « Cet accomplissement nous a conféré une plus grande souplesse, ce qui nous permet de mieux servir nos clients tout en réalisant des économies de temps et d'argent. Nous avons pu combiner nos audits dans le cadre de l'accréditation collective. »

En plus des avantages retirés par Fisher Scientific, M^{me} Huckabone dit qu'elle ne parlera jamais assez de la valeur d'ISO/CEI 17025 pour les clients. « Nous sommes heureux de maintenir les liens établis avec le CCN et le CLAS parce que cela nous permet de continuer à servir la science d'une façon qui aura des effets positifs sur la société. »

La prochaine fois que vous boirez de l'eau du robinet ou que vous vous rendrez au laboratoire médical pour un test sanguin de routine, imaginez ce qui arriverait si ces mêmes essais étaient exécutés avec un équipement qui n'avait pas été étalonné adéquatement. Les mesures peuvent être petites, mais l'impact qu'elles ont a des conséquences énormes. ■

une vision claire

Intégrez le savoir technique dans vos processus opérationnels critiques!

Choisissez IHS, premier distributeur au monde de collections de normes complètes et à jour:

**internationales (dont les normes ISO et CEI) • nationales • européennes
normes d'entreprise • archives**

Pour vous aider dans vos prises de décisions, IHS vous transmet le savoir technique nécessaire en vous offrant un service d'abonnement électronique et vous procurant les documents et collections de normes qu'il vous faut.

www.ihs.com

1 Antares Drive, Suite 200 • Ottawa, ON K2E 8C4 • +1 800 854 7179





Sensibilisation et action : la lutte anti-contrefaçon

« La contrefaçon a d'énormes conséquences négatives sur l'économie, la santé et le bien-être des citoyens ainsi que sur de nombreux aspects de notre société », dit Doug Geralde, directeur des vérifications et enquêtes de société du Groupe CSA et président du Canadian Anti-Counterfeiting Network (CACN).

« Selon les autorités policières internationales, la vente de produits contrefaits finance le crime organisé », ajoute M. Geralde. La contrefaçon coûte des emplois aux honnêtes citoyens, vole des centaines de millions de dollars en impôts impayés et prive les Canadiens du financement pour l'éducation, les soins de santé et l'emploi. Peut-être plus important encore, les articles contrefaits présentent un danger réel pour la vie des gens, et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle le CACN et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) figurent parmi les organisations, de plus en plus nombreuses, qui encouragent fortement les Canadiens à agir en « achetant des produits authentiques ».

Selon M. Geralde, pour remédier au problème, il faut reconnaître que les imitations ne se limitent plus aux marchés aux puces et aux magasins d'aubaines, mais sont également vendues sur des marchés grand public. Il souligne que les faussaires savent très bien comment s'y prendre pour introduire des produits contrefaits dans les chaînes d'approvisionnement.

« Ils savent quelles sont les marchandises expédiées en moins, dit M. Geralde. Les faussaires repèrent l'article le plus recherché à Noël – des 40 nouveaux jouets, il y a toujours un ou deux qui retiennent l'attention du public – et commencent à produire des faux. »

Warren MacInnis, ex-agent de la GRC, est directeur de l'application de la loi pénale pour les opérations de lutte contre la contrefaçon des Underwriters Laboratories (UL). Il a vu directement comment la fabrication et la vente de produits contrefaits se sont transformées, de délits mineurs en affaires de grande envergure. Il indique que les enquêteurs découvrent, dans des grandes chaînes de magasins partout au Canada, une gamme beaucoup plus large qu'auparavant de produits contrefaits, allant des barres d'alimentation et des rallonges électriques aux plaquettes de frein, aux médicaments sur ordonnance et aux pièces d'aéronefs.

« Il est particulièrement alarmant de noter la présence de fausses marques de certification de sécurité et de produits contrefaits qui présentent des risques graves pour la santé et la sécurité, tels que des produits pharmaceutiques, des produits consommables et des produits de soins personnels, dit M. MacInnis. Ces marchandises potentiellement dangereuses se retrouvent de plus en plus dans le réseau national de distribution, sur les étagères des grands détaillants et dans les foyers des Canadiens. »

Il est d'une grande importance pour le système national de normes du Canada qu'on mette un frein à la vente de produits contrefaits, particulièrement ceux portant de fausses marques de certification : la réputation de tous ses membres

en dépend. Au nom du système national, le Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CICP) du Conseil canadien des normes (CCN) a mis sur pied un groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation qui a pour mandat d'examiner divers dossiers relatifs aux produits contrefaits et de formuler des recommandations en la matière.

« Notre préoccupation est de protéger le public lorsque les choses tournent mal », d'affirmer Betty Crown, Ph.D., membre du groupe de travail. « S'il s'agit de produits certifiés, la question est de savoir ce que l'organisme de certification peut faire à cet égard. Aussi, sommes-nous en train d'étudier des recommandations pour améliorer les ripostes et l'efficacité des participants du système national de normes. »

M^{me} Crown fait savoir que le groupe de travail s'est penché sur des études de cas fournies par des organismes de certification du Canada. Il a également dressé une liste de questions liées à la communication entre les organismes de réglementation et de certification, en tenant compte du degré de participation des consommateurs.

Le groupe de travail compte présenter au CICP un rapport préliminaire et des recommandations au début de 2008.

Rae Dulmage, directeur du Service des normes et du bureau des relations gouvernementales des Laboratoires des assureurs du Canada (ULC), souligne l'importance de comprendre les questions de sécurité des produits associées à la contrefaçon et de communiquer ces enjeux au sein du système national. « Lorsque les membres du groupe de travail assistent aux réunions d'autres comités, ils en parlent », dit-il.

En mars 2007, de concert avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) et ULC, le Comité national du Canada de la Commission électrotechnique internationale (CNC/CEI), parrainé par le CCN, a présenté au Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie un livre blanc intitulé *Rapport sur la contrefaçon et le piratage au Canada : En route pour le changement!* Ce rapport contient de nombreuses recommandations de modifications législatives qui permettront de détecter la contrefaçon tout le long de la chaîne d'approvisionnement et d'imposer des peines.

Des projets de lutte anti-contrefaçon, tels que ceux du CICP et du CNC/CEI, apparaissent à mesure que l'on découvre des cas de produits non conformes aux normes et de marchandises contrefaites et que l'on retire ceux-ci du marché.

Andris Zarins, coordonnateur national à la GRC pour les crimes contre les droits de propriété intellectuelle, croit lui aussi que les fausses marques de certification constituent l'une des principales menaces à la sécurité des consommateurs. Bien qu'il reconnaisse les nombreux problèmes que causent les produits contrefaits aux fabricants légitimes, notamment l'augmentation des coûts de production, la perte de confiance des clients et des fournisseurs, M. Zarins considère que le

problème le plus aigu est le risque pour la santé et la sécurité des consommateurs. « Les consommateurs cherchent des produits qui sont sûrs parce qu'ils portent la marque de certification CSA ou ULC », dit-il.

Bien que certains intéressés continuent à s'engager dans un débat à savoir si le battage de l'industrie de la musique autour des produits frauduleux provenant de la Chine attire l'attention sur ces questions importantes ou les embrouille, toutes les parties, par contre, s'emploient activement à sensibiliser l'opinion publique, à coopérer avec la police et les autorités frontalières, ainsi qu'à déployer leur personnel respectif au pays et à l'étranger pour mener des enquêtes et poursuivre les criminels en justice.

Pour sa part, la CSA a engagé, il y a un certain temps, un spécialiste de la lutte anti-contrefaçon pour ses opérations internationales en Chine et a annoncé, au pays, l'ajout à son personnel d'un ancien agent de police au poste de directeur des renseignements sur la contrefaçon.

En juin 2007, UL a accueilli, en partenariat avec la GRC et l'Organisation internationale de police criminelle (INTERPOL), une conférence internationale sur le sujet. Il a donné à quelque 2 000 agents de douanes américains et canadiens et agents de la GRC une formation sur les méthodes permettant de repérer les marques contrefaites.

Par ailleurs, le gouvernement fédéral du Canada attend les résultats des enquêtes de deux comités permanents, dont l'une porte sur la menace que posent les produits contrefaits à la sécurité publique, et l'autre sur les effets de la contrefaçon et de la piraterie sur l'industrie. Ces comités recommandent d'accroître les ressources financières ainsi que le pouvoir des gouvernements, des autorités frontalières et des procureurs pour traduire les faussaires en justice.

On a également multiplié les efforts réalisés pour informer les consommateurs sur les dangers des produits contrefaits et des fausses marques de certification, dont un exemple est la campagne d'affichage lancée par le CACN et la GRC : elle fait valoir les raisons pour lesquelles il faut faire preuve de vigilance quand on achète des produits d'imitation ou à très bon marché d'origine douteuse et elle donne aux consommateurs des conseils pratiques sur la manière de reconnaître les contrefaçons.

Si ces mesures sont utiles dans la bataille contre la contrefaçon, il faut cependant faire plus encore si l'on veut gagner la guerre.

« Si nous n'agissons pas maintenant, c'est le réseau de sécurité en entier qui risque d'être compromis », dit M. Geralde. ■





Une plus grande accessibilité au quotidien

Aller au magasin du coin, passer une communication d'affaires ou naviguer sur Internet sont des activités courantes, quotidiennes. Par contre, lorsqu'une porte est trop étroite pour un fauteuil roulant, que l'entreprise ne dispose pas d'un télécopieur ou qu'un éditeur d'écran ne peut pas convertir un texte affiché dans un site Web, l'accès aux services est sérieusement limitée.

Tous ceux qui ont déjà monté une rampe en poussant une poussette ont profité d'une accessibilité améliorée sans même le savoir. Pour une personne ayant une mobilité réduite, les escaliers peuvent représenter un obstacle insurmontable à la qualité de la vie quotidienne.

Indépendamment de l'importance des obstacles, le gouvernement de l'Ontario croit qu'une meilleure accessibilité est essentielle pour faciliter la vie de tous les Ontariens. En élaborant des normes d'accessibilité, en les mettant en œuvre et en les faisant appliquer, le ministère ontarien des Services sociaux et communautaires vise à rendre la province totalement accessible d'ici 2025.

Interrogé au sujet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), Scott Weeres, directeur de l'élaboration des normes et de la conformité à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, dit qu'elle a été « un véritable moteur du changement ». La réglementation prend en compte les besoins des personnes ayant des déficiences physiques,

sensorielles et intellectuelles, des problèmes de santé mentale et des troubles d'apprentissage et exige, en conséquence, la suppression des obstacles.

Ce qui est également unique à ce ministère est le recours à une approche fondée sur les normes pour élaborer des règlements. « C'est la première fois, à ma connaissance, qu'une autorité législative a combiné la méthode d'élaboration des normes avec les outils réglementaires dont elle dispose », explique M. Weeres.

Des personnes handicapées, des représentants gouvernementaux ainsi que ceux des industries et des organisations concernées ont été invités à mettre leurs compétences et leurs connaissances à contribution. M. Weeres croit que donner la possibilité à divers citoyens informés d'exprimer leur point de vue est non seulement d'une grande utilité, mais que cela produit aussi « un résultat plus démocratique, plus tangible et plus efficace ».

« Le processus de normalisation nous oblige toujours à nous demander "comment faire mieux?" », de dire Issie

Lyon, chef des projets spéciaux du ministère du Développement économique et du Commerce de l'Ontario.

« Je vois en cet exercice un très bon exemple, je l'espère, de la façon dont le processus de normalisation peut aider le gouvernement à élaborer de meilleurs règlements, ajoute-t-il. Les gouvernements cherchent toujours à rationaliser la réglementation, à la rendre plus pertinente, plus intelligible et plus facile à appliquer. »

Le service à la clientèle est un des domaines traités dans le cadre de la LAPHO. Le comité qui a élaboré les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle apporte quelques précisions sur le fonctionnement général du processus. Au départ, la dynamique de groupe a posé un défi aux 28 représentants des différents secteurs qui voulaient se faire entendre. Bon nombre d'entre eux ne connaissaient pas le processus d'élaboration des normes, aussi a-t-il été difficile de parvenir à un consensus, mais comme ils avaient un but commun, ils ont pu appuyer la norme proposée.

« Le niveau d'engagement de chacun était exceptionnel », affirme Judith Sandys, Ph.D., présidente du comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle. « Nous nous sommes rendu compte que le travail que nous étions en train de faire était très important. »

Le grand public a aussi eu l'occasion d'examiner et de commenter la norme proposée pour le service à la

clientèle. Utilisant ce retour d'information, le comité du service à la clientèle a préparé une version définitive qu'il a soumise à la ministre des Services sociaux et communautaires.

« La plupart des points de vue et des recommandations du comité ont résisté à l'examen minutieux du gouvernement », ajoute M. Weeres. « Le processus a d'ailleurs permis aux intéressés d'influer réellement sur la nature et la portée éventuelles des règlements. »

En vertu du plan du Ministère, différents comités se pencheront sur divers sujets, tels que le milieu bâti, l'emploi, les transports, l'information et les communications, en suivant un processus axé sur les normes pour élaborer les règlements s'y rapportant.

Pour que la Loi continue de répondre aux besoins de la société, on y a intégré une boucle d'amélioration continue, c'est-à-dire que chaque règlement fera l'objet d'un examen quinquennal d'ici à 2025.

Au sujet des conséquences de la LAPHO et du processus d'élaboration des normes, M. Lyon dit : « Si on facilite la vie des personnes handicapées ou des personnes âgées, on améliore la vie de tout le monde. Nous parlons ici de la qualité de vie des gens, et c'est ce que nous nous employons à améliorer. » ■



Quelques termes communément utilisés dans le monde de la normalisation

Consensus : un accord général caractérisé par l'absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet émanant d'une partie importante des intérêts en jeu et par un processus de recherche de prise en considération des vues de toutes les parties concernées et de rapprochement des positions divergentes éventuelles. (Le consensus n'implique pas nécessairement l'unanimité.)

Norme : un document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.

Règlement : un document qui contient des règles à caractère obligatoire et qui a été adopté par une autorité.

Organisme de réglementation : tout organisme fédéral, provincial, municipal ou toute autorité que le gouvernement désigne comme étant responsable de réglementer l'acceptation, la fabrication, la vente ou l'utilisation de produits, matériaux ou services ainsi que de faire appliquer ces règles et règlements.

Comité d'élaboration de normes : un comité chargé d'élaborer, d'approuver et de tenir à jour le contenu technique d'un projet de norme ou d'une norme publiée, conformément aux politiques et procédures de l'organisme d'élaboration de normes. ■

Une liste des termes relatifs à la normalisation figure au www.ccn.ca, sous la rubrique « Sigles, acronymes et lexique ».



Une norme pour le plastique compostable : c'est dans le sac



Jeté au bord de l'autoroute, pris dans les branches d'un chêne majestueux ou fourré dans le fond d'une armoire de cuisine, le modeste sac en plastique fait souvent l'objet d'un examen public.

Selon Don Jardine, directeur de la prévention de la pollution au ministère de l'Environnement, de l'Énergie et des Forêts de l'Île-du-Prince-Édouard, même les sacs qui, au dire des fabricants, sont biodégradables peuvent prendre des années pour se décomposer sur les sites de compostage ou d'enfouissement. Si on pense que plus de 13,5 millions de ménages au Canada* ont peut-être des armoires de cuisine remplies de sacs en plastique, le défi est de taille pour les gouvernements provinciaux et municipaux.

« Les entreprises ont recours à leurs propres normes », explique M. Jardine. « Elles peuvent alors dire que les sacs sont biodégradables, même si cela prendra 15 ans. » Pour assurer une uniformité au sein de l'industrie, il faut s'entendre sur la définition, la durée acceptable et d'autres conditions du plastique compostable. Or, l'existence d'une norme généralement acceptée est le premier pas vers la possibilité de la vérification de la conformité à cette norme. « Nous essayons de résoudre cette question de sorte que si un consommateur achète un sac biodégradable ou compostable, il saura que ce sac a satisfait aux prescriptions d'essai », ajoute M. Jardine.

Le travail a commencé il y a un an et demi. Recyc-Québec souhaitait avoir un processus pour certifier la compostabilité des sacs en plastique et pour faciliter la distinction entre ces sacs et les autres sur le marché.

« Certains producteurs affirment que leurs sacs en plastique sont compostables ou biodégradables », dit Sylvain Allard, normalisateur au Bureau de normalisation du Québec (BNQ). « Recyc-Québec (nous) a demandé un programme permettant de différencier des autres les sacs qui sont réellement compostables. »

Le Conseil canadien du compostage a aussi été invité à participer. Afin d'élaborer un programme national pour des sacs compostables, un large groupe d'intéressés, composé de représentants des industries du plastique, de la distribution de produits d'épicerie et de l'environnement, a été mis sur pied.

Un programme de certification a été établi à partir d'un projet de norme internationale (ISO/FDIS 17088). Le groupe s'est servi de ce document et des travaux de recherche et des renseignements existants pour créer un programme réalisable pour le Canada.

« La discussion portait en grande partie sur le fait que si un sac est compostable, il doit s'inscrire dans les principes du compostage et du produit final qu'est le compost. La norme nationale canadienne sur le compost et la réalité d'un processus de compostage ont figuré parmi les principales considérations », affirme Susan Antler, directrice générale du Conseil canadien du compostage. Le compostage peut éventuellement avoir lieu, mais le laps de temps est un facteur fondamental. « Si un sac prend trois ans pour être composté, cela n'est pas suffisant selon les termes des paramètres dont nous avons discuté », ajoute-t-elle.

Même une fois le programme lancé, le Conseil canadien du compostage et le BNQ reconnaissent qu'il faudra continuer à collaborer dans le domaine de la promotion et de l'éducation en matière de certification.

Le programme de certification s'applique aux sacs fabriqués avec différents types de plastique, provenant de ressources fossiles ou non fossiles. En conséquence, certaines entreprises ne devront apporter, au besoin, que quelques changements subtils, alors que d'autres devront faire des changements importants.

Christian Tardif, responsable d'activité au BNQ, prévoit que ce programme sera bien accueilli par le public, car « il s'agit d'une certification par une tierce partie qui sera reconnue au sein du Système national de normes par le Conseil canadien des normes. »

Une marque de certification aidera à différencier clairement des autres les sacs en plastique qui répondent aux exigences du programme, ce qui facilitera la vie des consommateurs et de ceux qui travaillent sur les sites de compostage. Une preuve de conformité sera apposée sur le sac même. ■

*Statistique Canada, Chiffres de population et des logements, Canada, provinces et territoires, recensements de 2001 et de 1996

ENVOL DE LA CONSTRUCTION « verte » AU CANADA



Au-dessus du paysage urbain de Winnipeg, se dresse un projet ambitieux. Il s'agit d'un immeuble qui transforme non seulement l'horizon de la ville, mais aussi l'idée que nous avons du rôle des bâtiments au regard de leur environnement. En construisant son nouveau siège social, Manitoba Hydro a entrepris d'ériger l'une des structures au plus haut rendement énergétique au Canada.

L'immeuble de bureaux, dont la construction devrait être terminée au printemps de 2008, est conçu de manière à utiliser la lumière du jour, le vent et l'eau souterraine pour le chauffage, la climatisation et la ventilation. La conception comprend une double façade pour protéger l'immeuble des vents glaciaux d'hiver et du soleil brûlant d'été de Winnipeg. Manitoba Hydro croit que ses nouveaux bureaux consommeront 60 pour cent moins d'énergie que ce qui est prévu dans le Code modèle national de l'énergie, en mettant à profit la lumière naturelle, l'énergie solaire et éolienne, des matières isolantes, ainsi que des systèmes d'éclairage, des pompes et des commandes éconergétiques.

Selon Jeff Morrison, directeur de l'environnement à l'Association canadienne de la construction, le projet est un exemple d'un mouvement de construction qui croît à vive allure partout au pays. Il indique que la demande de bâtiments écologiques a explosé ces cinq dernières années, les gens se préoccupant de plus en plus de l'impact qu'ils ont dans la vie quotidienne sur l'environnement. « J'ai entendu un entrepreneur décrire le mouvement pour le bâtiment écologique comme étant plus important encore que le

mouvement pour la sécurité que l'industrie a connu il y a une quarantaine d'années », de dire M. Morrison.

Compte tenu des chiffres avancés par le Conseil du bâtiment durable du Canada, il n'est pas surprenant que bon nombre de personnes commencent à voir dans les bâtiments le lieu idéal pour faire valoir leurs considérations de conservation. Le Conseil indique que les immeubles résidentiels et industriels consomment près de 38 pour cent de l'énergie secondaire utilisée au pays et produisent environ 30 pour cent du total des émissions de gaz à effet de serre du Canada.

Les bâtiments écologiques sont ceux qui intègrent des principes de construction permettant de réduire leur impact négatif sur l'environnement et sur les gens qui les utilisent. Pour qu'un bâtiment soit considéré comme étant écologique, il doit être conçu de façon à consommer moins d'énergie et d'eau, à recourir à des sources d'énergie de remplacement ainsi qu'à des matériaux qui peuvent être réutilisés ou recyclés, et à assurer une meilleure qualité de l'air intérieur. La construction de bâtiments dans une zone qui n'est pas particulièrement écosensible et la protection des sources d'eau sont aussi considérées comme faisant partie des principes écologiques.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est associée depuis longtemps au mouvement pour la construction écologique. Parmi les comités techniques internationaux qui travaillent sur des sujets connexes, il y en a un (l'ISO/TC 59) qui s'intéresse exclusivement à la construction des bâtiments. Les normes élaborées par ce comité comprennent, entre autres, celle sur les indicateurs de développement durable pour le bâtiment (ISO/TS 21929-1:2006) et celle sur les aspects à considérer pour déterminer le niveau de durabilité d'un bâtiment (ISO/TS 21931:2006).

Cette dernière a été élaborée pour être appliquée en même temps que les normes ISO sur les systèmes de



management environnemental (la série ISO 14000), lesquelles visent à aider les organismes à réduire leurs effets négatifs sur l'environnement.

Le Canadien Michel Bourassa est l'animateur d'un groupe spécial chargé d'établir, sous l'égide du Bureau de gestion technique de l'ISO, le mandat d'un éventuel groupe consultatif stratégique sur la durabilité. Il fait savoir que divers comités préparent chacun des normes de construction qui comportent des clauses environnementales.

L'un de ces comités (l'ISO/TC 205) élabore une norme relative à la conception de nouveaux bâtiments et à la réfection des bâtiments existants en vue d'assurer l'économie de l'énergie, l'efficacité énergétique et un environnement intérieur acceptable.

Un autre (l'ISO/TC 163), dont le Canada est un membre participant, s'intéresse à la performance thermique et à l'utilisation de l'énergie dans les bâtiments. Il élabore des outils qui peuvent être utilisés pour concevoir et construire ou moderniser des bâtiments pour réduire leur consommation d'énergie.

L'économie d'énergie est comprise dans le domaine des travaux sur les portes et les fenêtres d'un autre comité technique (l'ISO/TC 162).

Le comité qui élabore des normes internationales sur la

réfrigération et la climatisation (l'ISO/TC 86) soutient également le mouvement pour la construction écologique. Son mandat comprend la réduction de la consommation d'énergie et des rejets de réfrigérants dans l'environnement.

« Tous ces comités contribuent grandement à la durabilité, dit M. Bourassa, et chaque petit geste compte. »

Le fait que la plupart des normes visent l'efficacité énergétique ne surprend pas les gens de l'industrie du bâtiment.

« Le plus grand changement que nous avons observé dans les pratiques de construction durable réside dans le désir d'accroître l'efficacité énergétique des bâtiments », affirme M. Morrison. « On utilise de plus en plus des technologies à haut rendement énergétique dans les conceptions. »

Il mentionne, par exemple, que les constructeurs utilisent des lampes fluorescentes compactes plutôt que des ampoules de 60 watts pour économiser de l'énergie, ainsi que des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation éconergétiques.

M. Morrison dit qu'à mesure que les nouvelles technologies font leur apparition sur le marché, les constructeurs incorporent dans les structures de nouveaux moyens de réduire la dépendance à l'égard des combustibles fossiles, tels que des systèmes de conversion de l'énergie éolienne et solaire adaptés aux bâtiments.

« Il y a en fait une explosion d'intérêt pour des

Laboratoires des Assureurs du Canada®

Toronto Montréal Vancouver Ottawa

Un des plus importants organismes d'élaboration de normes de sécurité, Laboratoires des assureurs du Canada sert de ressource technique et en matière de sécurité pour aider les fabricants à fournir des produits plus sécuritaires à travers le monde. Seuls les produits qui résistent aux essais rigoureux de ULC selon les normes de sécurité nationales peuvent porter la marque ULC ou UL pour le Canada. Avec un choix de plus de 21 milliards de produits portant les marques de sécurité UL, les détaillants, les rédacteurs de devis et les consommateurs peuvent acheter et utiliser des produits en toute confiance.

Au Canada, communiquez avec nous par téléphone au 1-866-937-3852 ou par courriel à customerservice@ulc.ca, pour les marques de sécurité ci-dessous.



www.ulc.ca

la norme
en matière de sécurité

technologies qui permettront de réduire la consommation d'énergie dans les bâtiments », affirme M. Morrison.

Selon Peter Love, chef des programmes de conservation d'énergie de l'Ontario Power Authority, les normes jouent un rôle important dans le mouvement pour la construction écologique. Il explique que, à mesure que grandissent les préoccupations concernant les changements climatiques et les réserves d'énergie, les gouvernements se montrent plus soucieux de réduire leur consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Plusieurs gouvernements – dont ceux en Ontario, au Nouveau-Brunswick, au Québec et au Manitoba – ont déjà inclus dans leurs politiques énergétiques concernant les bâtiments publics des prescriptions relatives au respect des pratiques de construction durable.

M. Love affirme que les gouvernements peuvent le faire parce que les normes existantes ont montré qu'il était possible de réduire la consommation d'énergie des immeubles.

« Les programmes de réglementation sont rendus possibles grâce aux normes, dit M. Love. Si les gouvernements peuvent affirmer qu'ils auront des immeubles qui atteignent certains niveaux d'efficacité énergétique, c'est parce qu'ils savent que des milliers d'autres ont déjà été construits selon ces normes. »

S'agissant de construire « vert », les constructeurs continuent cependant à rencontrer certaines difficultés, l'une des plus grandes étant, selon M. Love, le prix que coûte la construction d'un immeuble écologique.

« Ça coûte plus cher, c'est vrai, dit-il. Mais compte tenu des frais d'exploitation réduits, le coût global du cycle de vie du bâtiment est beaucoup moins élevé. »

Il soutient que les promoteurs veulent habituellement construire de la façon la plus rentable possible et créer autant d'espace physique qu'ils le peuvent avec les fonds dont ils disposent. Ils font ensuite porter les frais d'exploitation, notamment les coûts de chauffage et d'éclairage, par les occupants.

Cependant, il s'attend à ce que cette situation change du fait que le mouvement pour la construction écologique gagne du terrain. « Personne ne veut être dans la queue du peloton, dit-il, et comme de plus en plus d'entreprises commencent à intégrer l'efficacité énergétique dans leurs conceptions, plus de gens leur emboîteront le pas. »

Pour Manitoba Hydro, partisan de la réduction de la consommation d'énergie, son siège social vert est l'exemple de ce qu'elle prône.

« Notre nouvel immeuble sera un modèle d'efficacité énergétique et de durabilité pour le monde », affirme Bill Henderson, conseiller principal de la société en matière de communication. « C'est une démonstration concrète de notre engagement à l'égard de ces principes. » ■

Démolir sans détruire Contribuer à la durabilité

Alors qu'on redouble les efforts pour réduire l'impact environnemental de la construction immobilière, la question de l'efficacité énergétique retient souvent presque toute l'attention. Or, des aspects connexes, comme la planification du chantier, l'utilisation efficace de l'eau, le recyclage de matériaux et la qualité de l'air à l'intérieur, peuvent aussi contribuer grandement à la durabilité des bâtiments.

Un comité technique canadien est en train d'élaborer deux normes qui permettront d'atteindre un autre but important de la construction durable, à savoir la conservation des matériaux et des ressources.

« Nous entendons beaucoup parler de durabilité par rapport au rendement des bâtiments », dit Michael Clapham, employé de Ressources naturelles Canada et membre de ce comité. M. Clapham a d'ailleurs présenté, lors du premier symposium intitulé *Common Ground, Consensus Building and Continual Improvement* tenu à Washington D.C., un exposé axé sur le travail du comité concernant le désassemblage et l'adaptabilité dans la conception des bâtiments.

« Le but est d'accroître la durabilité des matériaux utilisés dans la construction, une pratique qui fait partie de la hiérarchie des trois « R » (réduire, réutiliser, recycler) de la durabilité, c'est-à-dire comment pouvons-nous faciliter la réutilisation des matériaux et comment facilitons-nous le recyclage ou le remplacement des matériaux après qu'ils ont atteint la fin de leur vie », explique M. Clapham.

L'une des normes proposées (CSA-Z782-06) fournira des conseils sur la façon de construire des structures qui peuvent être démontées sans détruire certaines de leurs parties.

« Nous voulons encourager les entreprises à réfléchir sur ces concepts », dit-il. Les membres du comité technique engagent actuellement des cabinets d'ingénierie et d'architecture pour évaluer les lignes directrices afin de déterminer si elles sont réalisables.

La deuxième norme porte sur le désassemblage des structures existantes de façon à préserver les matériaux pour pouvoir les réutiliser et sur la préservation de l'énergie que recèlent les matériaux grâce au recyclage, lorsque le désassemblage est infaisable.

« Nous en sommes encore au début, dit M. Clapham. Nous menons actuellement une recherche documentaire afin de savoir ce qui a déjà été fait dans ce domaine pour ne pas réinventer la roue. » M. Clapham indique qu'avec la croissance de la demande de bâtiments écologiques, il prévoit que le comité technique élaborera d'autres normes pour appuyer les objectifs de durabilité.

« Le rendement des bâtiments n'est qu'un aspect de la durabilité, ajoute-t-il. Nous cherchons des moyens, d'une part, de réduire l'impact des bâtiments sur l'environnement et, d'autre part, de réutiliser ou recycler d'une manière économique les matériaux à fin de leur durée de vie. » ■



Sécurité des patients assurée

GRÂCE À DES NORMES DE GESTION

C'est le genre de crise que tous les professionnels de la santé craignent : en raison d'une procédure de stérilisation inadéquate, en un mois, sept patients d'un hôpital de Vegreville, en Alberta, ont contracté une infection bactérienne résistant aux antibiotiques. Les représentants de la santé ont décidé de fermer temporairement l'établissement de 25 lits. Des patients dont le traitement datait d'aussi loin qu'avril 2003 ont appris qu'ils devaient subir des tests de dépistage de l'hépatite B et C, ainsi que du VIH.

Le Health Quality Council de l'Alberta a ensuite signalé, dans son rapport subséquent, des insuffisances dans la gestion non seulement de l'unité de stérilisation, mais aussi de l'hôpital et de l'office régional de la santé. Le Conseil a recommandé, entre autres, la normalisation des procédures de stérilisation.

L'incident met en évidence les nombreux défis auxquels est confronté le régime de soins de santé du Canada alors qu'il est aux prises avec une insuffisance de fonds chronique, des coûts d'exploitation élevés, de longues listes d'attente et une menace bien réelle de pandémies et de « superbactéries ».

Pour relever ces défis, les réseaux de santé recherchent des moyens plus efficaces de gérer leurs activités dans le but ultime de fournir de meilleurs services à leurs patients.

Au nombre de ces réseaux figure le Service de stérilisation de la Fraser Health Authority, dans le Lower Mainland de la Colombie-Britannique, qui a reçu, en octobre 2006, la certification selon ISO 9001:2000.

La norme internationale de management de la qualité ISO 9001:2000 est utilisée dans le monde entier dans divers secteurs, allant de l'industrie pétrolière et gazière à celle de l'électronique. Elle offre un cadre pour améliorer les systèmes de management en établissant des buts et des objectifs, en évaluant les méthodes et en mesurant le rendement.

Selon Sheila Konishi, directrice du Service de stérilisation de la Fraser Health, le parcours effectué pour obtenir la certification ISO a été long. En 2002, M^{me} Konishi a dû

coordonner les opérations des dix unités du Service de stérilisation dans douze hôpitaux de soins de courte durée de la Fraser Health Authority. En 2004, le Service a engagé un consultant pour évaluer ses activités. Ce dernier a constaté que le service respectait certaines normes techniques, mais qu'il y avait matière à amélioration sur le plan de la gestion.

« Notre documentation a été notre maillon le plus faible, dit M^{me} Konishi. Nous devons mettre à jour et normaliser toutes les politiques, les méthodes et les consignes du travail (pour stériliser les instruments et aménager les boîtes d'instruments) du Service de stérilisation, ainsi que la tenue de ses dossiers. »

M^{me} Konishi admet que cette tâche n'était pas facile. « Les exigences relatives au contrôle des documents et au processus de documentation nécessaire pour satisfaire à la norme ISO sont très rigoureuses. Les membres de l'équipe de direction du Service de stérilisation ont travaillé ensemble pour y parvenir, tout en assumant leur charge de travail courante. »

Le Service a engagé QMI, un organisme de certification des systèmes de management accrédité par le Conseil canadien des normes, pour mener un audit de certification. À l'issue d'une vérification préalable, QMI a décelé une autre lacune dans la gestion du Service de stérilisation.

« Nous n'avons pas d'entente de partenariat avec les autres services internes – ceux responsables de l'équipement, des achats ou de la logistique », explique M^{me} Konishi.

ISO 9001:2000 exige qu'il y ait un service qui assure la gestion du contrôle de la qualité des travaux fournis par d'autres services. Par conséquent, le Service de stérilisation devait avoir la documentation nécessaire sur tous les travaux exécutés par le service responsable de l'équipement (des rapports d'entretien aux guides d'utilisation), ainsi que par ceux de la logistique et des achats.

Faisant le bilan des 18 mois d'efforts réalisés pour obtenir la certification, M^{me} Konishi dit : « On a dû accomplir beaucoup de travail, mais cela en valait réellement la peine. Le système de management du Service de stérilisation est à présent bien meilleur qu'auparavant. Non seulement nous fournissons un service de meilleure qualité, mais nous suivons de près notre travail comme jamais dans le passé. Nous gérons notre système d'une façon proactive. Nous sommes en mesure de prévoir et déceler les défaillances de services, tant réelles que potentielles. Nous pouvons même parer à ces défaillances grâce à la méthode que nous utilisons pour suivre les tendances. »

Selon M^{me} Konishi, cette façon de procéder produit des avantages concrets. « Il est parfois très difficile de remettre les instruments en état et de les réintroduire rapidement, efficacement et effectivement dans le système. Nous avons investi beaucoup d'argent pour accroître le stock de façon à renouveler diligemment les instruments et à éviter de retarder les opérations. »

Après que le Service de stérilisation a obtenu la certification ISO, M^{me} Konishi a reçu des demandes de renseignements d'autres services de stérilisation de Colombie-Britannique et d'Alberta. « Ils étaient admiratifs, encourageants, mais ils appréhendaient le processus de certification ISO 9001. Ils voulaient savoir en quoi cela consistait et le volume de travail requis. »

Compte tenu de l'intérêt suscité, M^{me} Konishi et Jill Sporidis, chef des produits de soins de santé de QMI, ont établi un « Webinaire » pour expliquer le processus de certification ISO 9001.

M^{me} Sporidis affirme avec conviction que le plus grand avantage de la certification ISO 9001:2000 est les économies réalisées. « Le secteur des soins de santé réclame désespérément de l'aide pour être plus efficace. Or, les principaux décideurs se soucient des résultats financiers. En fait, la mise en œuvre de ces normes n'est pas une dépense, mais un investissement. »

Selon M^{me} Sporidis, la norme de système de management n'améliore pas seulement les résultats financiers, mais aussi la sécurité et la satisfaction des patients. « Des conseils d'administration et des P.D.G. réellement clairvoyants et visionnaires comprennent qu'en décrivant des processus et en se concentrant sur leur amélioration, ils obtiendront un niveau exceptionnel de satisfaction des patients. Ils réduiront considérablement les erreurs de diagnostic et de traitement et, par conséquent, le gaspillage. Dans l'ensemble, ils rendront leur processus plus efficaces. » ■



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada



Le Conseil canadien des normes est prêt à recevoir les mises en candidature pour les Prix 2008 du CCN, qu'il décernera en reconnaissance d'une contribution exceptionnelle aux travaux de normalisation volontaire et d'évaluation de la conformité.

Il vous invite à proposer la candidature de personnes, de comités ou d'organismes qui se sont distingués par un leadership et un engagement remarquables dans les catégories suivantes :

- Prix Jean P. Carrière
- Prix Roy A. Phillips
- Prix de dévouement (décerné aux entreprises)
- Prix d'excellence
- Prix décerné pour services remarquables
- Prix de leadership
- Prix décerné pour réalisations exceptionnelles
- Prix McMahon décerné pour services dévoués

Les mises en candidature seront acceptées jusqu'au 9 novembre 2007.

Les prix seront remis au cours d'une cérémonie prévue le 3 juin 2008 à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador, dans le cadre de la 3^e Conférence du Système national de normes (SNN).

Pour tous les renseignements se rapportant à chacun de ces prix, au processus de mise en candidature et aux critères d'admissibilité, visitez la section Pour participer du site web du CCN au www.ccn.ca

Canada



Des cartes à puce intelligentes repoussent la fraude



Retirer de l'argent du guichet automatique de votre quartier est une transaction courante qui devrait être expédiée en quelques minutes. La dernière chose à laquelle vous vous attendez en appuyant sur le bouton de retrait est de voir clignoter à l'écran un avis de « fonds insuffisants ». Votre solde bancaire est à zéro ou à découvert et votre compte gelé. L'argent que vous avez durement gagné et mis de côté au fil des ans s'est envolé. Une évidence s'impose : vous venez d'être la toute dernière victime d'une fraude.

Selon la Gendarmerie royale du Canada (GRC), la fraude par carte de débit et de crédit est de plus en plus fréquente. En 2005, la contrefaçon de cartes à elle seule a fait subir aux institutions bancaires et aux Canadiens des pertes de plus de 126 millions de dollars. Le risque de fraude n'a cependant pas découragé les Canadiens d'adopter la technologie de la carte de débit.

En effet, la Banque des règlements internationaux indique que le nombre de paiements par carte de débit pour l'achat de biens et services au Canada s'est élevé à 3,3 milliards en 2006, contre 2,4 milliards environ en 2002.

Selon la GRC, le crime organisé est le principal élément moteur de la création et de l'utilisation de fausses cartes de débit. Les malfaiteurs utilisent des dispositifs qui leur permettent de copier ou « cloner » les données stockées sur la piste magnétique au dos des cartes de débit et de crédit et d'enregistrer le numéro d'identification personnel (NIP) de la personne qui effectue la transaction. Ils peuvent ainsi contrefaire des cartes qu'ils utilisent pour vider le compte bancaire de leurs victimes ou accumuler une montagne de dettes.

« Les cartes bancaires sont très sûres », affirme Tina Romano, directrice des communications à l'Association Interac, le plus grand service de cartes de débit au Canada. « Sur les quelque quatre milliards de transactions effectuées l'année dernière, 99,9 pour cent n'ont présenté aucun problème. Cependant, la possibilité de produire des copies subsiste, bien qu'elle soit minime. »

Si les banques et les compagnies émettrices de cartes

assument les pertes au bout du compte, les victimes risquent néanmoins de passer des mois à se sortir des démêlés avec la justice tandis qu'elles s'emploient à prouver qu'elles ont été la cible d'une fraude. Dans certains cas, leur cote de solvabilité en souffre pendant longtemps.

Dès l'automne 2007, Interac et les principales compagnies émettrices de cartes de crédit auront dans leur arsenal une nouvelle arme pour enrayer le vol d'identité et l'utilisation des cartes de contrefaçon.

Au terme d'un essai de mise en marché à Kitchener-Waterloo, en Ontario, Interac, MasterCard Canada Inc. et l'Association Visa Canada commenceront à émettre des cartes de débit et de crédit « intelligentes » dotées d'une puce EMV.

Le sigle EMV désigne Europay, MasterCard et Visa, les sociétés qui ont développé la puce dans le but de renforcer la sécurité des cartes bancaires et de crédit. Comme elle est plus difficile à reproduire que la technologie de la piste magnétique existante, la puce contribue à protéger les consommateurs contre la fraude résultant du clonage des cartes de débit et du vol des cartes de crédit.

Depuis son introduction en France en 1984, cette technologie a été adoptée par plus de 45 pays, y compris le Royaume-Uni, le Brésil, l'Australie, le Japon et la Russie.

Sur la face de ces cartes toutes récentes, les titulaires remarqueront la présence d'une pastille métallique. Ce circuit intégré constituera une mesure de sécurité accrue. Ces cartes fonctionneront à peu de choses près de la même manière que les cartes existantes, sauf qu'au lieu de les faire glisser dans un lecteur leurs titulaires devront les insérer dans un terminal et les y laisser durant toute la transaction.

L'Association Interac a l'intention d'interrompre l'utilisation des cartes à piste magnétique aux guichets des banques canadiennes d'ici la fin de 2012 et aux services de paiement direct et de débit avant la fin de 2015.

Bien que la norme EMV soit une norme de l'industrie, ses concepteurs l'ont créée à partir des spécifications énoncées dans la norme internationale ISO 7816, qui a été élaborée par

l'Organisation internationale de normalisation en 1998.

ISO 7816 définit les caractéristiques physiques des puces intégrées aux cartes d'identification, telles que les exigences en matière de capacité et les méthodes de stockage des données et d'accès à l'information.

Catherine Johnston préside le Comité consultatif canadien du JTC 1/SC 17, le comité technique qui s'intéresse à l'identification des cartes et des personnes. Selon elle, l'information stockée sur les cartes dotées d'une puce EMV sera infiniment mieux protégée que celle enregistrée sur les pistes magnétiques.

« Du point de vue de la sécurité, la puce peut être comparée à un ordinateur central plutôt qu'à un ordinateur de bureau, dit-elle. Habituellement, quelqu'un qui a physiquement accès à un ordinateur de bureau peut accéder à l'information qui y est stockée assez facilement. Par contre, tout comme pour l'ordinateur central, l'accès physique à ces puces ne sera pas suffisant à lui seul pour accéder aux données qu'elles recèlent; pour avoir accès à cette information, il faudra faire tout ce qui est exigé par les mesures de sécurité prescrites. »

M^{me} Johnston dit que les cartes munies d'une puce sont « beaucoup plus difficiles à contrefaire et à falsifier », ce qui devrait réduire le nombre de fraudes liées à l'identité qui découlent du vol de données stockées sur les cartes bancaires et de crédit.

L'utilisation des cartes intelligentes a déjà entraîné une réduction des crimes liés à l'usurpation d'identité dans d'autres parties du monde. C'est ce qu'affirme Judi Levita, directrice des relations avec les médias à la Banque royale du Canada, qui délivre depuis 2003 aux titulaires de sa carte de crédit Avion des cartes à puce intégrée.

Elle mentionne que la banque avait commencé à mettre les cartes à puce à la disposition de la clientèle avant que les lecteurs ne soient introduits au Canada, afin que cette dernière puisse bénéficier au cours de ses déplacements à l'étranger de la protection supplémentaire offerte par la technologie.

« C'est une technologie qui permet d'effectuer des transactions extrêmement sécurisées, car la puce vérifie et la carte et l'identité de son titulaire. C'est une façon pour nous d'offrir une meilleure protection à nos clients en ce qui concerne leur information financière », explique M^{me} Levita, soulignant que l'Europe avait déjà observé une diminution importante des fraudes par cartes bancaires depuis l'introduction de la technologie des puces.

M^{me} Johnston estime que si le Canada connaît la même diminution des vols liés aux cartes bancaires, c'est la société tout entière qui en ressentira les effets.

« Si les cartes que nous transportons dans nos portefeuilles sont plus sûres, cela signifie que nous tarissons à la source les fonds qui alimentent le crime organisé, dit-elle. En rendant plus ardue la participation à ce type de crime, nous rendons celui-ci moins attrayant pour les criminels. » ■



La CSA est là pour vous aider à améliorer vos perspectives d'avenir en matière de changements climatiques

L'Association canadienne de normalisation peut devenir votre ressource stratégique la plus importante pour atteindre vos objectifs de réduction des gaz à effet de serre (GES). En effet, l'équipe des services Changement climatique CSA met à la disposition de l'industrie et des gouvernements les produits, les services, la formation et les solutions stratégiques dont ils ont besoin :

- Adopter l'infrastructure de manière à répondre aux défis posés par les changements climatiques
- Comprendre comment mesurer, déclarer et vérifier les émissions de GES conformément aux normes de la série ISO 14064
- Faire connaître vos activités de réduction des GES
- Repérer des renseignements fiables au sujet d'autres projets de réduction du carbone grâce au Registre des GES ÉcoProjets™ CSA
- Réduire vos coûts grâce à des mesures de conservation de l'énergie et d'efficacité énergétique

Découvrez comment la CSA peut vous aider à alléger votre empreinte en matière de GES tout en réduisant vos coûts d'énergie !

ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION
www.csa.ca
 Le partenaire au service des gens et de l'environnement



Sécurité et accessibilité :



Plus qu'un jeu d'enfant

Lorsque la mère d'une fillette de cinq ans clouée dans un fauteuil roulant a emmené cette dernière à un terrain de jeux à Edmonton, en Alberta, la première réaction de celle-ci a été de dire : « Je ne peux pas jouer ici. »

Ce que la fillette ignorait, c'est qu'elle se trouvait en fait devant une aire de jeux accessible, l'une de plusieurs aménagées en vertu d'une politique municipale de la ville d'Edmonton. Devant la réticence de sa fille, la mère a répondu : « Oui, tu le peux. Cette aire de jeux a été conçue pour toi. »

Kim Sanderson travaille à la section Recherche et Innovation, Services communautaires de la ville d'Edmonton. C'est avec fierté qu'il raconte cette histoire. Ses collègues et lui y sont pour beaucoup dans la décision de la ville de rendre toutes les aires de jeux accessibles aux enfants handicapés.

« [Edmonton] l'a prévu dans sa politique, ce qui fait que toutes les aires doivent respecter un code d'accessibilité », de dire M. Sanderson – une première du genre au Canada.

M. Sanderson n'oubliera pas de sitôt la reconnaissance témoignée par la mère de la fillette qui utilise aujourd'hui régulièrement les aires de jeux accessibles d'Edmonton. Elle lui a dit : « Vous n'avez pas idée de ce que cela signifie pour moi en tant que parent. » M. Sanderson travaille à présent avec elle, dans la ville natale de cette dernière de Beaverlodge, en Alberta, une petite municipalité de moins de 2 500 habitants, afin que les aires de jeux accessibles deviennent là aussi une réalité.

Persuader la collectivité de rendre accessibles toutes les aires de jeux publiques n'a pas été facile. Au début, lorsqu'ils ont proposé d'étendre le concept d'accessibilité à l'équipement des aires de jeux publiques, M. Sanderson et ses collègues ont rencontré une certaine résistance.

« On ne considérait pas cela comme une priorité », explique M. Sanderson. « Il y avait beaucoup d'idées fausses. Certains s'imaginaient que l'aménagement d'installations accessibles exigerait beaucoup trop de dépenses supplémentaires, d'autres croyaient que la valeur ludique s'en trouverait diminuée. »

Depuis lors, à Edmonton, l'accessibilité est une idée qui a beaucoup progressé. En janvier 2008, il y aura deux ans que la ville a adopté une politique d'intégration des besoins spéciaux des enfants handicapés dans la conception de chaque terrain de jeux, nouveau et amélioré.

Au commencement, la ville d'Edmonton s'est inspirée dans une large mesure d'une politique américaine similaire pour établir sa politique sur l'accessibilité des aires de jeux. Puis, elle a aligné son code sur une norme élaborée par un comité technique de l'Association canadienne de normalisation (CSA). M. Sanderson a d'ailleurs participé aux travaux du

comité qui a rédigé cette norme, intitulée *Aires et équipement de jeu* (CAN/CSA-Z614).

Parue pour la première fois en 1990, cette norme a été approuvée en 1998 par le Conseil canadien des normes comme étant la norme nationale sur la sécurité des aires de jeux.

En 2007, la CSA en a publié la quatrième édition, qui comprend une annexe informative sur la conception d'aires de jeux plus faciles d'accès tant pour les enfants que pour les prestataires de soins ayant une incapacité et s'occupant d'enfants non handicapés. La norme concerne les enfants de 18 mois à 12 ans et contient des recommandations relatives aux terrains de jeux publics tels que ceux aménagés dans les garderies, les écoles et les parcs.

Selon Rebecca Nesdale-Tucker, gestionnaire des politiques publiques et de la défense des intérêts chez SécuritéJeunes Canada, si les directives en matière d'incapacités sont importantes, ce n'est pas en raison des données selon lesquelles les enfants handicapés risqueraient nécessairement plus que les autres de subir des blessures dans les aires de jeux, mais plutôt parce que ces aires devraient être attrayantes pour tous les enfants. « Nous voulons faire en sorte que tout le monde ait non seulement un endroit où jouer, mais aussi que cet endroit soit sûr afin de prévenir de nouveaux handicaps », dit-elle.

D'après un rapport intitulé *L'incapacité au Canada : Un profil en 2001*, financé par Ressources humaines et Développement social Canada et réalisé par Statistique Canada, la majorité des enfants handicapés sont d'âge scolaire, c'est-à-dire qu'ils ont entre 5 et 14 ans. Autrement dit, 154 720 enfants d'âge scolaire au Canada – soit 4 pour cent des enfants de ce groupe d'âge – ont une incapacité.

Un enfant handicapé qui souhaite jouer dans une aire de jeux inaccessible est confronté à plusieurs obstacles. Si l'équipement de jeu est placé dans une « mer de sable », pour reprendre les termes de M. Sanderson, un enfant en fauteuil roulant aura beaucoup de mal à tout juste l'atteindre. M. Sanderson explique que même si les rampes sont reliées à l'équipement de jeu, cet enfant ne pourra utiliser qu'une partie de l'équipement. Il ne pourra peut-être atteindre que la première plate-forme, qui est habituellement censée servir uniquement de surface de transition pour passer aux paliers suivants de l'équipement et qui ne comporte en fait aucun élément ludique. Comme les principaux éléments ludiques sont la plupart du temps situés aux paliers supérieurs, les enfants handicapés sont souvent contraints de regarder les autres s'amuser, au lieu de jouer eux-mêmes.

« Les enfants savent quand ils sont réellement inclus dans les jeux et quand ils ne le sont pas, dit M. Sanderson. Le plus grand problème, c'est qu'ils ne peuvent pas être au cœur de l'action. Ils ne peuvent pas avoir d'interactions avec leurs amis et sont obligés de rester sur la touche. »



La CSA peut vous aider à améliorer vos perspectives d'avenir en matière de SST

Saviez-vous que cinq travailleurs perdent la vie à chaque jour ouvrable* ?



À l'heure actuelle, le Canada figure parmi les pays développés les moins performants en matière de santé et de sécurité au travail (SST).

Comment votre entreprise peut-elle remédier à cette situation ?

En vous référant à un programme comme le programme Z1000 de la CSA, qui propose une méthode proactive de gestion de la sécurité par le biais d'une démarche en matière de SST axée sur des systèmes gérés, ce qui contribue la plus grande partie de la réduction des litiges pour la sécurité et des blessures.

CSA Z1000, Gestion de la santé et de la sécurité au travail



ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION

www.csa.ca

Les normes au service des gens et de l'entreprise

* Source: Centre de statistique humaine du Bureau de la Statistique Canada, 1097 décès relatifs au travail survenus en 2006.



Le sens qu'entend donner le comité technique au terme « accessibilité » ne se limite pas aux rampes habituelles. Les lignes directrices contenues dans l'annexe proposent non seulement l'ajout d'éléments accessibles particuliers, mais elles encouragent aussi et surtout la conception d'éléments favorisant l'interaction et l'établissement de relations sociales entre tous les enfants. Une aire de jeux, par exemple, où les rampes et autres éléments accessibles seraient intégrés à une composante de la structure de jeu ou éloignés des autres éléments ludiques, ne serait pas considérée comme respectant les critères d'accessibilité.

L'annexe indique également le pourcentage minimum d'éléments accessibles qui doivent être en place pour qu'une

aire de jeux soit considérée comme étant accessible.

« Il ne suffit pas d'intégrer quelques éléments pour pouvoir dire qu'une aire de jeu est accessible, explique M. Sanderson. Il faut satisfaire à certaines exigences. C'est ce qui fait la force de ce document. »

Il est important que l'aire de jeux comporte une surface de protection lisse, un tapis en caoutchouc par exemple, pour amortir les chocs et faciliter la mobilité. Aménager une surface accessible, c'est aussi prendre en compte la hauteur des pentes, s'arranger pour que les points d'entrée et de sortie du parc soient d'accès facile et que les personnes en fauteuil roulant aient amplement d'espace de manœuvre.

(Sécurité et accessibilité, suite à la page 26)

Aires de jeux : Diminution des blessures grâce à la normalisation



Photo : Kim Sanderson

Une étude publiée en 2005 dans le Journal de l'Association médicale canadienne établit un lien direct entre la baisse du nombre de blessures et l'installation d'un équipement de jeu conforme à la norme nationale sur les aires et équipement de jeu (CAN/CSA-Z614).

Les chercheurs ont étudié 136 écoles élémentaires de la région de Toronto, où un expert-conseil avait jugé l'équipement comme présentant un danger. De ces écoles, 86 avaient remplacé complètement cet équipement ou lui avaient apporté des améliorations pour le rendre conforme à la norme. Lorsque l'on a comparé les taux de blessures des écoles respectant cette norme à ceux de celles qui n'avaient pas remplacé l'équipement dangereux, on a obtenu des résultats révélateurs.

Dans les écoles qui appliquaient la norme, le nombre de blessures était passé de 2,61 blessures par millier d'étudiants par mois à 1,68 blessure. On avait donc prévenu 550 blessures durant la période couverte par l'étude.

Quant aux écoles qui n'avaient pas remplacé leur équipement, les résultats indiquaient une augmentation du

nombre de blessures – celles-ci étaient passées de 1,44 à 1,81 par millier d'étudiants par mois.

Selon un autre rapport diffusé par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), parmi tous les groupes d'âge, c'est celui des 5 à 9 ans qui affiche le taux le plus élevé de blessures reçues dans les aires de jeux. Ce groupe représente 54 pour cent des enfants blessés sur les terrains de jeux.

Dans son rapport, l'ICIS indique que les services des urgences des hôpitaux ontariens ont reçu en 2004-2005 un nombre supérieur de visites dues à des blessures survenues sur un terrain de jeu, soit 8 734 contre 8 698 visites en 2002-2003. Bien que ce nombre ait légèrement augmenté en général, celui des blessures graves à la tête a toutefois fortement diminué. Le nombre de personnes hospitalisées en raison de ce type de blessures a chuté, passant de 131 en 2002-2003 à 37 en 2004-2005.

« Nous sommes conscients qu'il y aura des blessures », de dire Christine Simpson, de Santé Canada. « Mais nous avons réussi à en réduire la gravité et, dans certains cas, la

Preuve tangible de l'impact économique des normes



Depuis le temps reculé du troc et à travers les âges, l'élaboration et l'application des normes ont toujours été une composante clé du commerce et des échanges pour les entreprises et l'industrie. La normalisation a joué un rôle important dans les mécanismes du marché tout au long des chaînes de fabrication et d'approvisionnement, tel que faciliter l'importation et l'exportation de biens; rendre possible l'interopérabilité des composantes; contribuer à la sécurité des produits et accroître la fiabilité des biens.

Exprimer les avantages de la normalisation dans un langage engageant pour les entreprises n'est pas toujours une tâche aisée. En plus des témoignages, il faut pouvoir quantifier la valeur des normes pour communiquer efficacement leur importance, car, en fin de compte, ce sont les chiffres qui parlent le mieux.

Pour Infasco, un des plus grands producteurs d'éléments de fixation en acier dans le monde, investir dans les normes était une importante décision d'affaires.

« Une des premières raisons de la mise en œuvre des normes ISO était de faire en sorte qu'Infasco se conformait pleinement à toutes les dispositions de la *Fastener Quality Act* des États-Unis », dit Michael Krohn, directeur du marketing et des communications de l'entreprise à Mariville, au Québec.

La *Fastener Quality Act* est une mesure législative adoptée en 1990 pour protéger les consommateurs contre des éléments de fixation de piètre qualité importés aux États-Unis. La Loi exige que les entreprises de l'industrie des fixations respectent certaines normes de fabrication et d'inspection. Elle oblige aussi ces entreprises à recourir à des laboratoires accrédités selon les normes internationales (ISO/CEI 17025) pour l'étalonnage et les essais, faute de quoi elles risquent de faire l'objet de processus d'inspection longs et difficiles à la frontière américaine. Le respect des normes donne aux clients d'Infasco l'assurance que

l'entreprise répond aux exigences de qualité reconnues à l'échelle internationale et a aidé cette dernière à mettre en place un excellent service à la clientèle.

M. Krohn mentionne également d'autres avantages.

« La certification a favorisé, en conséquence, la normalisation des programmes de formation en milieu de travail. » Il ajoute que la création des documents et méthodes requis pour la certification a donné un avantage inattendu, celui de réduire les répercussions du roulement du personnel. « Nous avons obtenu un meilleur rendement dans plusieurs domaines de l'organisation grâce à l'analyse comparative des mesures de rendement. »

Infasco est l'une des deux entreprises canadiennes analysées par le Conference Board du Canada, dans un rapport intitulé *Valeur économique de la normalisation*.

Pour déterminer l'impact de la normalisation sur l'économie canadienne, les auteurs Joseph Haimowitz et Joanne Warren ont recouru à la documentation économique et à la recherche axées sur les normes, à des entrevues menées auprès de cadres supérieurs des secteurs public et privé, ainsi qu'à l'examen de certaines pratiques de deux entreprises canadiennes.

La méthodologie de recherche utilisée par le Conference Board est une adaptation de celles qui ont servi à produire des rapports semblables en Allemagne et au Royaume-Uni. Les études réalisées dans ces deux pays ont démontré que la normalisation a en effet grandement contribué à la croissance de la productivité.

Dans le rapport, Haimowitz et Warren expliquent qu'une analyse empirique de l'impact de la collection des normes canadiennes sur la productivité du travail entre 1981 et 2004 révèle que le PIB du Canada aurait été inférieur de 62 milliards de dollars – soit 5,5 pour cent – en 2004 si le nombre des normes n'avait pas augmenté au cours des 13 années antérieures. Haimowitz et Warren signalent aussi



que 17 pour cent du taux de croissance de la productivité du travail et 9 pour cent de celui de la production économique (PIB réel), enregistrés au cours de cette même période, sont attribuables aux activités de normalisation.

Les constatations qualitatives du rapport mettent en évidence l'importance de la normalisation dans le processus continu d'amélioration, d'innovation et de développement de nouveaux produits. Haimowitz et Warren indiquent que les normes peuvent fournir de l'information pour réduire l'incertitude, encourager la recherche et le développement et, par conséquent, atténuer les risques d'investissement dans des technologies d'avenir.

« L'étude met noir sur blanc ce que nous disons depuis le début », d'affirmer Peter Clark, directeur général du Conseil canadien des normes. « Les gens ont tendance à tenir pour acquis les avantages associés aux normes, mais nous avons à

présent des données fiables qui prouvent que la normalisation a réellement un impact économique positif sur notre pays. »

L'existence d'un lien direct et positif entre les normes et l'économie canadienne ayant été établie, le défi consiste à utiliser le rapport pour convaincre l'industrie, le gouvernement et le public d'investir dans l'élaboration des normes.

« Nous pouvons désormais démontrer, sans l'ombre d'un doute, la valeur de la normalisation pour les Canadiens, dit M. Clark. C'est un investissement réellement et effectivement profitable. » ■

Le rapport sur la Valeur économique de la normalisation est publié dans le site www.ccn.ca.

(Sécurité et accessibilité, suite de la page 24)



Une autre ligne directrice importante propose de minimiser la hauteur des systèmes de transfert à l'intérieur de la structure de jeu. Ces systèmes consistent habituellement en une plateforme et des escaliers qui donnent accès aux autres composantes de l'équipement. Ainsi, un enfant en fauteuil roulant devrait quitter son fauteuil en se soulevant pour passer d'un palier à l'autre et à d'autres parties de l'équipement. L'annexe propose de réduire au minimum la hauteur des systèmes de transfert et de prévoir des aides supplémentaires telles que des boucles de corde, des barres ou des anneaux pour faciliter les déplacements de l'enfant d'un palier à l'autre de l'équipement.

Selon Nicki Islic, chef de produit, Soins de santé et sécurité communautaire, à la CSA, les différences entre une aire de jeux accessible et une qui ne l'est pas devraient être subtiles. « Nous voulons que tous les enfants souhaitent et puissent utiliser les mêmes aires de jeux sans qu'il y ait de différences évidentes entre elles », affirme-t-elle.

Christine Simpson est chef du service de la sécurité des produits de consommation à Santé Canada et présidente du comité technique. D'après elle, malgré l'application généralisée de la norme sur la sûreté des aires de jeux, les blessures demeurent inévitables. « Les enfants étant ce qu'ils sont, nous savons qu'ils vont essayer de sauter par-dessus les fentes, dit-elle. Ils essaient d'imiter leurs grands frères et leurs grandes sœurs en

faisant des choses qu'ils sont cependant physiquement incapables de faire. » Elle ajoute que le but de la norme est d'éliminer entièrement chez les enfants, ou à tout le moins de réduire, les blessures débilantes et susceptibles de mettre leur vie en danger.

M^{me} Nesdale-Tucker invoque des données récentes (voir encadré, page 24) qui établissent un lien entre la norme sur les aires de jeux et la diminution de la gravité des blessures. Elle prévoit que ces données inciteront les gens à appliquer la norme CAN/CSA-Z614.

« Cette situation est avantageuse tant pour les parents que pour la collectivité et le système de soins de santé », dit-elle.

Si les coûts peuvent parfois être perçus comme un obstacle à long terme, la conception et l'aménagement d'un terrain de jeux accessible pourraient en fait présenter un bon rapport coût-efficacité.

« L'intégration dans les aires de jeux de caractéristiques d'accessibilité coûte habituellement moins cher au stade de la conception et du développement, dit M^{me} Islic. Réaménager une aire de jeux pour la rendre accessible après coup risque de coûter plus cher. »

M. Sanderson affirme que le respect d'une directive peut entraîner des dépenses supplémentaires de l'ordre de 4 à 10 pour cent. Selon lui, il est toutefois possible de concevoir une aire de jeux accessible tout en restant dans les limites d'un budget.

« Les avantages valent largement les dépenses engagées », de dire M. Sanderson. « Ce n'est même pas forcément une question de choix. Personne, par exemple, ne voudrait rendre certaines installations sanitaires accessibles et pas d'autres. On s'arrangerait plutôt pour qu'elles le soient toutes. Nous voulons étendre ce droit d'accès à nos enfants. » ■



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

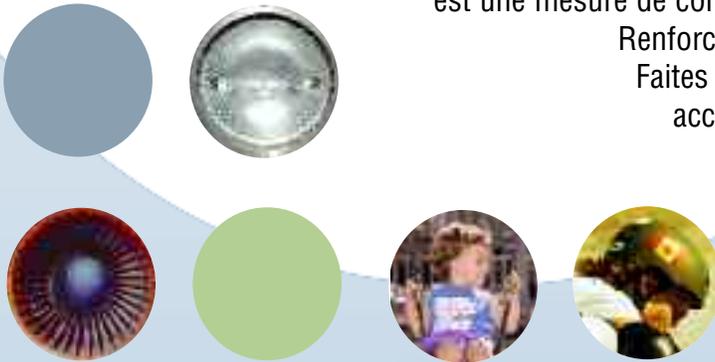


Vous vous êtes donné du mal pour rendre vos nouveaux produits et services conformes aux exigences de vos marchés cibles au Canada et ailleurs. Pourquoi ne pas le montrer?

S'agissant de prouver la sécurité et la qualité, la marque de certification est une mesure de confiance à laquelle vos clients peuvent se fier. Renforcez votre crédibilité et votre commerciabilité. Faites appel à l'un des organismes de certification accrédités par le Conseil canadien des normes.

www.ccn.ca

Canada 



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Traiter avec un laboratoire fiable, c'est s'assurer la confiance de la clientèle.

Lorsqu'il s'agit de faire tester ses produits, aucune entreprise ne peut se permettre de faire d'erreurs dans le choix d'un laboratoire. Réduisez vos risques, faites appel à un laboratoire accrédité par le Conseil canadien des normes.

www.ccn.ca



Canada 



RETOURNER TOUTE CORRESPONDANCE
NE POUVANT ÊTRE LIVRÉE AU CANADA AU
Conseil canadien des normes
270, rue Albert, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 9Z9

StandardsStore.ca

Vous désirez acheter des normes?

Que vous cherchiez des normes internationales, nationales étrangères ou canadiennes, la boutique StandardsStore.ca vous offre un accès facile et efficace aux outils qui vous sont indispensables pour être concurrentiels sur les marchés mondiaux d'aujourd'hui.

Rendez-vous dans le **www.StandardsStore.ca** pour consulter son catalogue en ligne et utilisez le panier qui s'y trouve pour commander les normes dont vous avez besoin!

Projet commun du Conseil canadien des normes et d'IHS Canada, le **www.StandardsStore.ca** offre un point d'entrée unique aux clients désireux de se procurer des normes, des collections de normes et des produits d'information connexes.



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada



Canada 

CANADA  POSTES
POST  CANADA

Postage paid

Port payé

Publications Mail

Poste-publications

40065439