

Volume 30 - Numéro spécial, automne 2003

CONSENSUS

Revue canadienne de normalisation

Des normes
pour un
Village global



**“Enbridge relies on
CSA standards
every hour, every day.”**

ART MEYER, VP TECHNOLOGY, ENBRIDGE PIPELINES

**« Enbridge s'appuie sur les
normes CSA à chaque heure
du jour, tous les jours. »**

ART MEYER, VICE-PRÉSIDENT, TECHNOLOGIE, ENBRIDGE PIPELINES



“Standards have helped make Enbridge a leader in liquids and natural gas pipelines and the remote operation of our systems,” Art Meyer states. “Every day we rely on CSA standards that assist us to operate efficiently, effectively and safely. However, it’s not just today that Enbridge depends on CSA standards; our industry must look out on the horizon to anticipate new standards requirements. By being involved with CSA we will be better prepared to meet changing times, technologies and public needs.”

**Be in the company of experts and help shape
Canada’s future today.**

« Les normes ont contribué à faire d’Enbridge un chef de file du secteur des canalisations de gaz naturel et de produits liquides, en plus de faciliter l’exploitation à distance de notre réseau », explique Art Meyer. « Chaque jour, nous nous fions aux normes CSA, lesquelles nous aident à mener nos activités de façon efficace et sécuritaire. Enbridge aura d’ailleurs besoin des normes CSA encore longtemps. En effet, notre secteur d’activités doit se tourner vers l’avenir de manière à prévoir l’arrivée de nouvelles exigences. Grâce à notre collaboration avec la CSA, nous serons davantage en mesure de nous adapter aux changements qui affectent notre époque, nos technologies et les besoins de la population. »

**Joignez-vous aux spécialistes et contribuez à
façonner l’avenir du Canada dès maintenant.**



CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION

1.800.463.6727 WWW.CSA.CA



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Canada
CONSENSUS

**Revue canadienne
de normalisation**

270, rue Albert, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 6N7

tél. : + 1 613 238 3222, téléc. : + 1 613 569 7808
courriel : info@scc.ca

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

CONSENSUS accepte 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.

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.

Rédactrice en chef, *Pilar Castro*
Traduction, *Jeanne Reinhart*
Publicité, *Monica Pantusa*
Conception graphique, *Guy Ethier*

ISSN 0380-1314

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



Le Conseil canadien des normes est le représentant attitré du Canada auprès de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et parraine le Comité national du Canada de la Commission électrotechnique internationale (CEI).



Imprimé au Canada
sur papier recyclé
et recyclable



système
national
de **normes**

Dans ce numéro...

Le Village global, un monde en soi 4

Antidote au blues mondial de l'intégration des services
ou Les architectures orientées services 6

**Objectifs et tendances en matière de technologie,
sur fond de tulipes**
Interview de M. Alan Bryden, secrétaire général de l'ISO 8

La responsabilité sociale des entreprises
ou les normes de la conscience 12

Deux chèvres contre un boisseau de grains :
un début de pertinence mondiale 14

Sur mon départ, liste en main!!
ou Les aventures d'une évaluatrice de pairs internationale 18

Visite touristique ISO 14001
à Terre-Neuve et Labrador 20

Rapport du GE-MFNPEN :
Normalisation et qualité de vie au Canada 22

Journée mondiale de la normalisation



Les organismes internationaux importants de normalisation ont choisi la date du 14 octobre pour souligner l'importance des travaux dans leur domaine. Le thème en sera cette année : « Des normes mondiales pour la société de l'information ».

Dans l'esprit de cette Journée mondiale de la normalisation, les articles et histoires parus dans ce numéro spécial de CONSENSUS portent sur le phénomène de la « mondialisation ». Y est mis en évidence le rôle essentiel de ce milieu dans l'apport des moyens susceptibles de répondre aux besoins du monde changeant qui est le nôtre.



Le Village global, un monde en soi



De chez elle, à Caracas, Belen clavarde avec Jane, qui vit dans le Nord de la Colombie-Britannique. Bien que ne s'étant jamais trouvées en même temps sur le même continent ni seules dans la même pièce, elles se connaissent très bien. Pourquoi? Parce qu'elles se rencontrent régulièrement en ligne par le biais d'un programme de services communautaires et scolaires et ont la même passion du base-ball.

Natasha et Jean-Marc se réunissent en téléconférence sur le Web pour discuter de l'état d'avancement du projet d'alimentation en eau propre d'un village retiré d'Afrique du Sud, que leur société compte réaliser. En attendant que la connexion se fasse, l'un relaxe confortablement installé dans les bureaux climatisés de la société, tandis que l'autre, confiné dans l'exiguïté de son local, demeure attentif.

Nous pouvons être reliés les uns aux autres, par bits et octets, en l'espace de quelques secondes. Ces connexions sont souvent une façon de rappeler quel fossé nous sépare.

Les progrès technologiques réalisés ces vingt dernières années par les pays industrialisés sont impressionnants. Le développement des technologies de l'information et des communications (TIC) a eu un impact sur la quasi-totalité des aspects de l'activité humaine. Et si partout dans le monde les citoyens sont progressivement devenus plus dépendants des commodités modernes des TIC, le bénéfice d'un tel progrès n'est pas le moins du monde distribué équitablement.

« Dans le monde actuel, il existe (encore) une inégalité évidente qui réside dans les droits de l'homme, l'accès à l'information et à la connaissance, de même qu'à la création, la communication et l'utilisation de ces dernières pour en profiter. L'inégalité se situe dans l'accès à l'électronique et dans la capacité à l'utiliser pour pouvoir se livrer à des activités à une échelle et à un rythme jamais encore atteints. »¹

Parmi ceux et celles qui s'efforcent de faire de cette société de l'information une société plus équitable, figurent les Nations Unies (ONU), l'Union internationale des

télécommunications (UIT), l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI). Ces organisations ont l'intention en tant que participantes du Sommet mondial de la société de l'information (SMSI), de tenter de combler, au cours de leurs discussions aux instances internationales, le fossé qui sépare les nantis des déshérités.

Le prochain SMSI engagera les participants de partout dans le monde, représentants des gouvernements, du secteur privé, de la société civile et de tout le réseau des agences de l'ONU. Ces conférences régionales seront suivies de deux rassemblements internationaux, l'un en décembre prochain, l'autre en novembre 2005. Les participants y esquisseront l'ébauche d'une vision commune du *Village global* et d'une stratégie d'action coordonnée.

Le gouvernement du Canada a déjà entamé une série de consultations dont les résultats le guideront dans l'élaboration de sa position finale à ce Sommet mondial. Reconnaisant l'importance de la connexité fondamentale des êtres humains, le Canada axe sa vision sur les gens.

Selon Christopher Westdal, ambassadeur du Canada aux Nations Unies, à Genève, le rôle du SMSI est « de préparer le terrain pour plus de coopération et de mobilisation, afin de pouvoir contribuer à l'établissement d'un calendrier d'activités internationales et de trouver les mécanismes s'appliquant aux TIC qui permettront de faciliter le développement national et international. Le Canada estime qu'un développement dicté par les partenariats et la communauté est susceptible de favoriser l'appui des individus, des communautés et des nations par le biais de la technologie. Nous sommes convaincus que le SMSI peut générer des profits au bénéfice de ceux et celles qui en ont le plus besoin. »

Pour faire en sorte que les nations les moins industrialisées puissent accéder à la technologie, l'ISO, l'UIT et la CEI se sont engagées, tant à titre individuel qu'à titre collectif, à assurer la

prise en considération de la pertinence des pays en développement et de leur importance.

Outre leurs programmes respectifs, visant à mieux faire prendre conscience des avantages que représentent pour toutes les nations les technologies de l'information, les représentants de la communauté internationale de la normalisation ont pour objectif de favoriser le recours aux Normes internationales pour le rapprochement des nations du monde. Les normes internationales harmonisées constituent un cadre propice à la convergence des TIC, qui permet de réduire le nombre des approches et les incompatibilités entre systèmes.

Dans le cadre des conférences préparatoires du SMSI, tenues à Bucarest, en Roumanie, et à Tokyo, au Japon, les pays européens et ceux des régions de l'Asie-Pacifique ont reconnu l'importance du rôle des normes. Dans la déclaration rédigée à Bucarest, il est fait allusion à la nécessité d'un dialogue politique international facilitant l'application de normes compatibles pour combler le fossé des besoins en matière de capacités. Dans celle de Tokyo, il est indiqué que l'établissement de la société de l'information doit se faire au moyen de plateformes de normes techniques interopérables accessibles à tous. On peut également y lire que cette question est importante pour tous les pays du monde.

Si l'on sait que les TIC peuvent avoir un rôle à jouer dans le changement social, culturel et économique, il est facile de comprendre pourquoi, indispensable, la « globalité » – qui habilite toutes les nations à participer – fait partie des buts du SMSI, et, de la même façon, de saisir pourquoi la communauté internationale de la normalisation en a fait cette année le thème de la Journée mondiale de la normalisation.

Ce ne sera pas un jeu d'enfant! Le règne des technologies numériques comporte ses contradictions. C'est un domaine jalonné de défis et complexe à la fois. Et bien que les obstacles à leur développement le plus souvent évoqués en soient les coûts et l'accessibilité, bien des problèmes, autres que câble et connexion, préoccupent le SMSI : ils sont de nature sociopolitique. ■

1 Contribution du Canada à la deuxième réunion du Comité de préparation (PrepCom-2) du SMSI, qui a eu lieu du 17 au 28 février 2003 à Genève.

Pour en savoir plus de la participation du Canada aux travaux du SMSI, rendez-vous à <http://www.wsis-smsi.gc.ca>.

Pour être renseignés sur le SMSI, rendez-vous à <http://www.itu.int/wsis>.

Un web revu!...
à découvrir à www.ccn.ca dès le 5 novembre.

Standards Council of Canada
Conseil canadien des normes

standards in focus
les normes bien en vue

national **standards** system
système national de **normes**

WELCOME **bienvenue**

Canada



Antidote au blues mondial de l'intégration des services

ou Les architectures orientées services

Les pas esquissés par les chefs d'entreprise et de gouvernement les entraînent inévitablement vers une rentabilité et une efficacité organisationnelles allant de pair avec la qualité des services à la clientèle. Bien que suivant depuis des années cette cadence, les organisations ont encore du mal à savoir ce qu'il leur faut améliorer dans la gestion des dépenses en matière de TI et comment s'y prendre pour le faire. L'intégration des processus demeure pour les entreprises un domaine plein de possibilités nouvelles. Prenons, par exemple, la gestion des formulaires, une tâche exigeante et complexe dont le procédé a évolué considérablement ces dix dernières années. Au début, en effet, les organisations distribuaient aux gens, en personne ou par le service de distribution du courrier, des formulaires papier. Il y a environ cinq ans de cela, les choses ont changé. On s'est mis à recourir au formulaire électronique. Les organisations ont alors commencé à offrir aux clients la possibilité de télécharger les formulaires postés dans leur site Web. Ce procédé plaisait, certes à ces derniers, mais cela n'empêchait pas les organisations de devoir constamment mettre à jour un par un les formulaires en question. Aujourd'hui, l'architecture informatique conçue pour les services rend possible la mise à jour simultanée de milliers de formulaires.

La gestion des métadonnées (c'est-à-dire données sur données) et des processus opérationnels associés aux formulaires électroniques est une tâche considérable pour l'agence gouvernementale qui en est responsable! Celle-ci se sert, par exemple, d'un formulaire électronique pour enregistrer les données individuelles des citoyens du pays, doit s'occuper de la présentation du formulaire, choisir les questions y figurant et la langue dans laquelle il doit être préparé. Le recours aux métadonnées permet de déterminer tous ces éléments. Une demande de formulaire électronique contient les métadonnées utiles pour créer sur demande un formulaire personnalisé.

L'agence publie les métadonnées utiles pour l'insertion ultérieure du formulaire électronique dans une base de registre. Chaque fois que quelqu'un commence à remplir une demande de formulaire électronique, la demande en question lit l'information contenue dans cette base, qui à son tour permet de

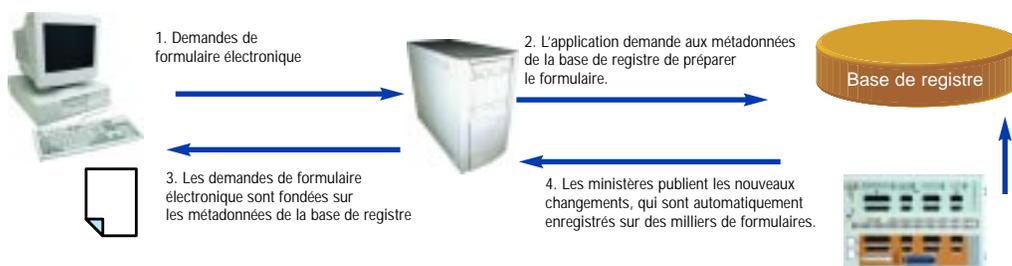
configurer le formulaire électronique soumis au citoyen. Si les métadonnées du formulaire ont changé depuis la présentation précédente, la demande de formulaire électronique reconfigure ce dernier. La base de registre fournit tous les détails nécessaires pour réaliser les tâches ci-dessus, y compris le formatage et la langue du citoyen. Le formulaire peut se présenter sous une forme différente selon le choix de la langue et de la province.

Dans l'exemple ci-dessus, l'architecture informatique conçue pour les services permet à l'agence de gérer divers formulaires électroniques en publiant tout simplement dans la base de registre les métadonnées de leur nouvelle structure. Celles des formulaires changent avec le temps, la configuration se faisant automatiquement selon les changements relevés. D'après Duane Nickull, de Yellow Dragon Software, « Les dividendes de la mise en œuvre d'une série de composants configurables automatiquement, conçus pour les services, sont faramineux comparés à ceux de la gestion manuelle de l'intégration des processus. C'est pour les formulaires préparés selon une architecture orientée services qu'opteront les organisations qui souhaitent réduire les dépenses associées au recours à des logiciels et à des TI. »

L'architecture orientée services (SOA)

Une telle architecture sert à connecter entre eux les services et applications appartenant à un réseau. Chacun des services considérés peut revêtir plusieurs formes. Il peut s'agir aussi bien de processus tels que les demandes de formulaires électroniques, que d'applications techniques. Ces services communiquent entre eux par le simple biais de données ou encore en s'alliant pour coordonner une activité. Dans l'exemple ci-dessous, différents services communiquent directement pour permettre aux utilisateurs d'accéder à la version adaptée en matière de langage et de lieu géographique du formulaire électronique. D'autres services permettent aux gestionnaires des formulaires d'en modifier le contenu et la structure, modifications qui se reflètent simultanément sur tous les formulaires électroniques choisis. Ces services sont généralement reliés entre eux au moyen d'une technologie des Services Web qui fait appel à l'eXtensible Markup Language (XML), ce qui leur assure une connexion solide. Les langages tels qu'XML procurent une fonctionnalité qui convient à divers systèmes informatiques dotés d'une interface différente selon le mode de communication exigé.

L'architecture orientée services permet aux développeurs de logiciels de traiter les applications techniques comme des services du réseau susceptibles d'être chaînés de façon à « servir » plus rapidement. Les développeurs ont la possibilité d'inclure une fonctionnalité dans les applications qui en demandent ou de la développer comme composant séparé. L'ensemble des services forme une couche distincte de la couche logique, qui contient le détail de la demande, à savoir la langue, le système d'exploitation, la base de données, etc.



Le fait que les services et la logique puissent être distincts constitue un avantage intéressant pour les gouvernements et les compagnies privées pour ce qui est de dividendes, efficacité d'entretien et rentabilité.

Ses avantages

Elle permet d'optimiser les dividendes

Si la couche des services créés est fiable, le développement de logiciels est le gage de l'accumulation de plus de dividendes. Les services en soi déterminent ce que doivent être les tâches particulières à accomplir. Un fabricant d'ampoules prévoit, par exemple, de créer un service d'inventaire avec tous les outils de gestion nécessaires pour la compagnie. En recourant à l'architecture orientée services, cette compagnie peut placer à part la couche logique du service d'inventaire, beaucoup plus rapide, de la mise en œuvre, des mises à jour, des modifications et des tests. Et, ce qui est majeur, la logique de base, prévue à part et susceptible d'être modifiée, survivra au service lui-même. Les dividendes sont importants en raison de cette durée prolongée de la vie de la couche logique, grâce à laquelle on peut réduire les dépenses associées à la maintenance et au remplacement des logiciels.

Avec elle, on peut optimiser la valeur de l'information se rapportant à l'organisation

Intégration ou interopérabilité des services, des termes douloureux et cauchemardesques pour certains. Il s'agit là de la tâche qui consiste à lier plusieurs systèmes informatiques pour la réalisation d'un processus. Le mécanisme financier d'une compagnie peut s'appuyer sur dix systèmes différents qui se transmettent réciproquement de l'information, par exemple, un progiciel de facturation, une base de données clients et un logiciel d'information comptable. Théoriquement, le fait de relier entre eux plusieurs systèmes informatiques est précieux pour les organisations, puisque cela leur permet de disposer d'une mine de renseignements qui autrement seraient demeurés inconnus ou dont l'opération d'accès manuel aurait été trop coûteuse. Cependant, dans la pratique les organisations dépensent des milliards de dollars pour tenter, sans grand succès, d'intégrer leurs systèmes. Compte tenu du manque de normes dans le domaine de la programmation des langues, des systèmes d'exploitation, de l'application des interfaces et des protocoles réseau, l'intégration des systèmes est devenue un véritable défi.

Certains analystes importants ont récemment laissé entendre que les architectures orientées services pourraient résoudre la question de l'intégration des services. Il fallait, avant, avoir recours à une quantité industrielle d'intégrateurs de systèmes pour modifier manuellement le code de façon à ce que les systèmes informatiques puissent partager l'information qu'ils contiennent. L'architecture orientée services simplifie considérablement ce processus. L'utilisateur n'a plus qu'à communiquer avec une interface, tandis que le détail de l'information tel que la langue, le système d'exploitation et la base de données qui s'y rattache demeurent dans la couche logique. Toutes les applications peuvent se présenter dans le

réseau sous forme d'un ensemble de services, alors qu'il est possible de brancher tous ces services à un seul « information bus ». Le processus d'intégration ou d'interopérabilité est à présent devenu un logiciel semblable au logiciel de fabrication d'un ordinateur. Le développeur branche différents services au « bus ». Ces derniers se partagent alors l'information, et l'intégration se fait. Cet exemple, bien que simplifié, illustre l'élégance et l'efficacité de l'architecture orientée services.

Architecture orientée services et normes mondiales

L'architecture orientée services suscite un certain intérêt partout dans le monde. En fait, toutes les nouvelles normes mondiales de systèmes



de technologies de Différents services sont branchés à la couche logique ou information bus.

l'information l'utilisent. Citons l'exemple d'Electronic Business (commerce électronique) XML ou eBXML, sous-ensemble de l'architecture orientée services conçue pour une collaboration commerciale à long terme, à l'échelle mondiale. LeBXML est le résultat d'une collaboration entre le Centre pour la facilitation du commerce et les transactions économiques des Nations Unies (CEFACT-ONU), l'Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS), et 2 000 participants indépendants de partout dans le monde.

« Le Canada caresse certains projets fort ambitieux pour lesquels est prévu le recours à l'architecture orientée services, de préciser Duane Nickull. Il utilisera pour ce faire une base de registre orientée services qui lui permettra de construire, maintenir et partager un dictionnaire intégré de données sur la justice reliant entre eux les systèmes juridiques canadiens importants. C'est ainsi que les systèmes juridiques du pays pourront utiliser un seul et même dictionnaire, combinant sous une forme de maintenance facile les renseignements juridiques des différentes régions du Canada. »

Les avantages de cette architecture orientée services sont plus qu'évidents. On peut à présent introduire, mettre à jour ou normaliser plus rapidement que jamais les processus commerciaux. Leur mise à l'essai et leur mise en œuvre sont plus rapides pour une maintenance réduite au minimum. Les gouvernements et les entreprises disposent ainsi d'un outil précieux grâce auquel ils sont plus en mesure de répondre aux besoins des clients, de rendre rentable leur organisation et de faire face à la concurrence. Et c'est en disposant de normes mondiales pour lesquelles est utilisée l'architecture orientée services qu'ils pourront faire profiter de ces avantages la quasi-totalité de notre planète. ■

¹ Les Web Services (les Services Web) se concentrent plus particulièrement sur les W/C consortiums' Web Services Architecture Group. Voir à <http://www.w3.org/2002/ws/arch/>

² XML, voir à <http://www.w3.org/TR/1998/REC-xml-19980210>

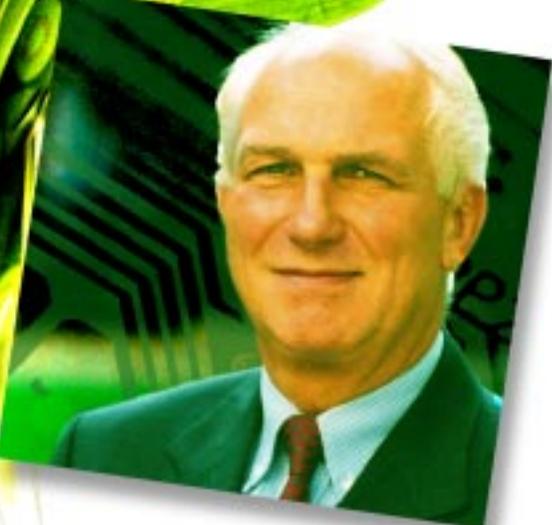




Objectifs et tendances en matière de technologie, SUR FOND DE TULIPES

Des délégués de tous les pays du monde se sont réunis en mai 2003 dans la capitale du Canada où ils ont pu goûter l'hospitalité du Conseil canadien des normes (CCN), qui y accueillait la seconde Conférence annuelle de l'ISO pour le travail en réseau. Sous le thème de « Le travail en réseau dans un nouvel environnement de l'information et des communications », cette Conférence, tenue en plein festival de la tulipe, a été pour les participants l'occasion de s'enrichir des expériences de chacun, tout en se faisant de nouvelles relations de travail. De retour dans leurs organismes respectifs, ils peuvent à présent appliquer ce qu'ils y ont appris pour en faire profiter les pays du monde entier.

Les participants ont eu, c'est notable, l'heur d'y entendre parler d'Alan Bryden, secrétaire général de l'ISO. C'est avec enthousiasme que M. Bryden a prononcé quelques mots sur Internet, les technologies de l'information et les autres tendances qui priment au sein de la communauté de la normalisation. Nous lui avons demandé de nous livrer ses commentaires sur son séjour au Canada et de nous parler plus avant de la perspective ISO de demain.



Interview de M. Alan Bryden, secrétaire général de l'ISO

Revue CONSENSUS (R. C.) : *Pourvez-vous rappeler à nos lecteurs les objectifs de cette 2^e Conférence pour le travail en réseau tenue dans la capitale du Canada et nous faire part des résultats obtenus?*

Alan Bryden (A. B.) : Le système de l'ISO est un système décentralisé. Il faut savoir que le concept de conférence pour le travail en réseau a été introduit pour mettre en présence les responsables de nos pays membres chargés de faire connaître les normes produites par le système. Au cours de cette deuxième Conférence ont été mises en lumière les possibilités offertes par les technologies de l'information telles que les sites Web, présentant les produits que nous offrons, les boutiques Web pour la vente de nos normes et nos services d'information novateurs sur plateforme électronique.

Ces nouvelles ressources rendent possible une communication plus généralisée que jamais et permettent de resserrer les liens avec nos intéressés, tant pour définir leurs exigences que pour les informer de l'état d'avancement des travaux et leur en livrer les résultats.

Cette Conférence est d'autant plus « efficace » qu'elle a été organisée par le CCN, ce qui illustre la capacité de ce dernier à saisir les occasions offertes par les TI, par exemple dans son site Web, où il insère un choix judicieux de matériel produit par le Secrétariat central de l'ISO – évitant ainsi d'avoir à « réinventer la roue » – de même que des originaux préparés en fonction de son propre contexte pour développer ses propres stratégies.

R. C. : *Vous avez au cours de votre carrière été mêlé de près aux activités d'élaboration de normes, et ce, de différentes façons (aux États-Unis, en France, comme ailleurs dans le monde), et vous l'êtes à présent en votre qualité de leader d'une organisation internationale. Pourvez-vous nous dire dans quelle mesure les voyages que vous avez dû faire ont eu un rôle à jouer dans votre façon de percevoir la normalisation et d'assumer vos fonctions de secrétaire général de l'ISO?*

A. B. : Au cours de ma carrière, qui a débuté il y a quelque 20 années, j'ai été le témoin de trois phénomènes liés à la normalisation, qui ont revêtu une importance croissante et n'ont pas manqué d'influencer ma façon de voir les choses :

- primo le passage, à l'heure de la mondialisation, de la sphère nationale aux sphères régionale et internationale;
- secundo le passage des normes de produits et de fabrication aux normes sur les systèmes de management, les entreprises et la qualité des services;
- tertio l'importance grandissante des TI tant dans la production des normes que dans leur diffusion.

Par ailleurs, en raison du besoin d'organiser et d'encourager la reconnaissance internationale des résultats d'essais et des certificats et, d'une façon plus générale, l'évaluation de la conformité des produits, des services, des systèmes de management et de la compétence des personnes, on a établi des accords de reconnaissance mutuelle s'appuyant sur l'évaluation par les pairs et développé le processus d'accréditation.

R. C. : *L'ISO figure, avec l'Union internationale des télécommunications (UIT) et la Commission électrotechnique internationale (CEI), parmi les organisations faitières internationales de normalisation. Elle s'est acquise une réputation d'organisation, dotée d'une grande conscience sociale, qui contribue considérablement au bien-être de la planète. Qu'est-ce qui, selon vous, constitue le principal obstacle au maintien et à la défense d'une telle réputation?*

A. B. : Le succès des séries ISO 9000 et ISO 14000, de même que la diversification des activités de l'ISO sont la preuve que notre nom est de plus en plus associé à des concepts tels que performance et qualité, des éléments indispensables pour faire face à la concurrence des marchés mondiaux. De là l'envie grandissante de certains de se servir du nom de l'ISO – comparé à il y a une vingtaine d'années – pour faire accepter des produits et des services dont on doit également démontrer qu'ils sont de qualité. Pour l'ISO, c'est la « rançon du succès ». C'est pourquoi l'ISO exige qu'on redouble de vigilance pour faire en sorte que son nom ne soit pas utilisé de manière abusive, par exemple dans le cas des noms de domaine utilisés dans Internet et dans celui des réclamations concernant l'évaluation de la conformité liée aux normes ISO. Nous avons gagné un certain nombre de causes visant à la protection de l'utilisation de notre nom dans Internet et encourageons, en collaboration avec les représentants des organismes d'accréditation, le recours à de bonnes pratiques d'évaluation de la conformité.

R. C. : *La rapidité avec laquelle se font les changements technologiques a un impact énorme sur les marchés mondiaux. Les entreprises ont pratiquement toutes dû s'adapter pour pouvoir suivre le rythme et demeurer concurrentielles. Quel rôle Internet et les nouvelles technologies jouent-ils au sein de l'ISO? Quel impact les tendances en matière de technologie ont-elles eu sur les pratiques de l'ISO, surtout pour ce qui est des contraintes dans le domaine des ressources et autres domaines?*

A. B. : L'intégration des technologies de l'information transforme l'ISO à tous les niveaux de son organisation, tant dans ses communications avec les membres et les intéressés que dans le fonctionnement de ses processus d'élaboration des normes. Notons par exemple le recours de plus en plus fréquent aux outils électroniques de nos comités et sous-comités techniques d'élaboration de normes, dont la moitié ne travaillent qu'avec l'électronique et dont la plupart se servent du serveur ISO/TC. Les scrutins électroniques et la livraison électronique des normes seront opérationnels d'ici la fin de l'année. La seconde par le biais des boutiques du Web, d'ailleurs devenues le premier canal de vente.

R. C. : *Réussir à produire et appliquer des normes et des essais qui répondent aux besoins du marché, tout en encourageant la globalité – voix au chapitre à tous les pays équitablement – représente un défi tout particulier pour les organismes internationaux de normalisation.*





Quelles mesures concrètes l'ISO compte-t-elle prendre pour étendre ses services aux pays en développement et s'assurer leur participation aux forums internationaux?

A. B. : L'ISO est une organisation un peu à part en terme de niveau de représentativité (qui est particulièrement élevé). Cent douze de ses 147 membres appartiennent, en effet, à des pays en développement ou à des économies de transition. Nous avons prévu un certain nombre de mesures spécifiques pour accroître leur participation à nos travaux, entre autres, contribuer à l'établissement d'une infrastructure de normalisation liée aux questions apparentées en rédigeant des publications spéciales (manuels du développement), en développant des capacités au moyen de séminaires de formation, d'ateliers, d'associations et en parrainant leur participation aux réunions des comités techniques de l'ISO.

Nous les aidons, en particulier, à se doter d'une infrastructure des technologies de l'information, afin qu'ils puissent franchir les limites de la distance et assumer le coût de leur participation physique aux travaux d'élaboration de normes par le biais de l'électronique. Notre Secrétariat général leur fournit par exemple les ressources nécessaires pour leur permettre de concevoir leurs propres sites Web et leur donner accès à nos « Services électroniques ». Nous avons publié un manuel à l'intention des pays en développement sur l'utilisation des TI dans l'élaboration des normes et préparons actuellement un programme de modules d'apprentissage électronique portant sur les divers aspects de la normalisation.

L'autre mesure adoptée est l'établissement d'accords de jumelage, par le biais desquels des pays développés s'associent avec un membre des pays en développement pour permettre à ce dernier d'acquérir de l'expérience et de partager les tâches de secrétariat des comités techniques, et ce, à titre de président ou de simple participant.

C. M. : *Certains prétendent que les objectifs qui visent à encourager la participation des pays en développement et à recourir aux outils offerts par les TI pour améliorer les biens et les services sont contradictoires, si l'on considère que nombreux sont les pays en développement qui n'ont toujours pas accès à ces nouvelles technologies ou n'ont pas les ressources suffisantes pour se les procurer. Comment l'ISO compte-t-elle combler le fossé qui sépare les deux catégories de pays pour faire en sorte que le village global en soit un de progrès, non de dépendance?*

A. B. : Nous pouvons prendre un certain nombre de mesures pour aider à développer des plateformes technologiques de base pour accéder à nos services électroniques, que nous continuons à développer. Le personnel du Secrétariat de l'ISO a par exemple rempli ce genre de mission en Égypte, en Jordanie, au Maroc, en Tunisie, en Éthiopie, en Érythrée, en Équateur et en Bolivie.

L'ISO peut, dans une certaine mesure, financer une telle assistance en puisant directement dans les fonds en fiducie que ses membres ont fourni pour venir en aide à ceux des pays en développement, une aide dans le cadre de laquelle le Canada s'est montré particulièrement généreux. Nous cherchons en

outre sans cesse à trouver de nouvelles sources d'assistance auprès des organisations partenaires, à savoir l'ONUDI, CNUCED et l'OMC ou des agences de développement telles que SIDA en Suède, NORAD en Norvège et SECO en Suisse.

R. C. : *Partout dans le monde, les gouvernements s'efforcent de trouver des moyens plus rationnels et plus efficaces pour faire face aux difficultés inhérentes à leurs systèmes respectifs de réglementation. Dans quelle mesure l'ISO appuie-t-elle la réforme réglementaire? Quelle place occupe la question de « l'harmonisation des règlements techniques » au sein des priorités stratégiques plus vastes de l'ISO?*

A. B. : Il y a d'une part les progrès de la mondialisation du commerce et les autres questions telles que la santé, la sécurité et la protection de l'environnement, en plus de la grande constatation que les normes internationales réussissent de plus en plus à aider à éviter les obstacles techniques au commerce tout en stimulant le progrès technique. De l'autre, avec la tendance à la déréglementation des services offerts officiellement par les gouvernements, ces normes internationales sont une alternative alléchante à la prestation à base technique des services publics, étant donné que les gouvernements sont assurés qu'ils ont été élaborés à la suite d'une longue consultation sur les exigences des intéressés. La citation des normes est le modèle utilisé par l'Union européenne pour créer son marché unique. Plus précisément, l'obligation de citer les normes internationales est stipulée dans l'Accord de l'OMC sur les OTC, puis appuyée par la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe comme outil à utiliser dans le cadre du commerce mondial.

L'ISO et son système de normalisation sont des atouts importants pour les négociateurs commerciaux des gouvernements et la déréglementation, car ils sont basés sur les commentaires émis par les intéressés de toutes les régions du monde – ce qui confère à nos normes une accessibilité à grande échelle. Nous encourageons l'adoption nationale de nos normes pour faciliter aux gouvernements leur acceptation comme procurant des exigences techniques pour les produits et les services, qui seront citées dans les règlements nationaux, et ce, parce que toute question de langue et de mise en œuvre touchant aux partenaires économiques est réglée au cours du processus d'adoption de ces normes comme normes nationales.

R. C. : *Le Conseil canadien des normes insiste sur la nécessité que soient prises en compte aux instances internationales les priorités nationales en matière de normalisation. Comment décrivez-vous la contribution du Canada? Quelle serait la meilleure façon pour lui de s'inscrire dans la perspective ISO de demain?*

A. B. : Membre fondateur de l'ISO, le Canada joue depuis 56 ans au sein de notre organisation un rôle de chef de file dans les domaines stratégique et technique comme dans celui de la gestion. Il s'est montré particulièrement efficace dans sa contribution à l'élaboration des normes de systèmes de management – assumant le secrétariat des comités responsables

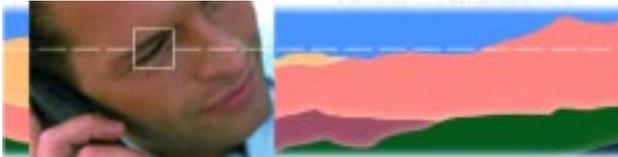
des séries ISO 9000 et ISO 14000 – et dans les efforts fournis et l'appui accordé en faveur des pays en développement. La meilleure façon pour le Canada d'aider l'ISO dans ses travaux est de continuer à encourager avec efficacité dans sa partie du monde le recours aux Normes internationales, et ce, dans l'intérêt de ses intéressés comme dans celui de la communauté internationale.

R. C. : *Avez-vous d'autres commentaires à faire partager aux lecteurs de notre revue?*

A. B. : La pertinence de vos questions témoigne de la qualité de l'approche qui fait de la revue *CONSENSUS* ce qu'elle est. D'ici à l'impression dans la revue de la présente interview, le Canada aura apporté une autre contribution aux travaux de normalisation internationale. J'ai, en effet, choisi comme secrétaire général adjoint quelqu'un dont le nom ne sera pas étranger à vos lecteurs, surtout à ceux qui ont travaillé avec lui au CCN et à la CSA, puisqu'il s'agit de Kevin McKinley! ■



ISO Horizon 2010
Des normes pour un monde durable



Consultations en vue de la mise à jour de la stratégie de l'ISO pour la période 2005-2010

**Plan Horizon 2010 de l'ISO :
Des normes pour un monde durable**

Les travaux de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ont un effet sur la qualité de vie de nombreux intéressés, tant les consommateurs que les professionnels des entreprises. Elle compte en effet 147 organismes nationaux de toutes les régions du monde.

Pour pouvoir suivre les tendances et les nouveautés des marchés mondiaux, l'ISO revoit actuellement sa stratégie en s'appuyant sur les données fournies au cours d'un long processus de consultation. Pour en savoir plus au sujet de son plan Horizon 2010, rendez-vous à www.iso.org.



Éprouvez la puissance de l'information intégrée.

IHS est un leader du domaine de la collection exhaustive de normes en vigueur, destinée aux entreprises dans le monde entier.

- Internationales • Européennes
- Nationales • Corporatives • Historiques
- ISO et IEC inclus

Éprouvez dès aujourd'hui la puissance de l'information intégrée et découvrez comment elle peut avoir un impact positif sur la productivité et la rentabilité de votre organisation.

- Copie papier • Courrier électronique
- Solutions personnalisées



IHS Canada • 1 Antares Dr., Suite 200 • Ottawa, ON K2E 8C4
tel: 800-267-8220 • www.ihscanada.ca





LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES OU LES NORMES DE LA CONSCIENCE

Le concept de responsabilité sociale des entreprises (RSE), souvent apparu ces cinq dernières années à la une des journaux chaque fois qu'un scandale a ébranlé le monde des affaires, est loin d'être un concept nouveau.

« Son apparition étant associée à celui d'environnement, il s'y est peu à peu mêlé au cours des ans l'aspect économique et social des entreprises », d'expliquer Kernaghan Webb, conseiller principal en matière des politiques juridiques au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, membre du Groupe consultatif stratégique de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) responsable des normes relatives à la RSE. « Ce qui intéresse aujourd'hui, c'est la régie des sociétés et leur responsabilité financière vis-à-vis de leurs actionnaires, aspect ne constituant qu'une infime partie du concept. »

La RSE peut en gros se définir comme étant pour les entreprises la réalisation d'un équilibre économique, environnemental et social doublé d'un bénéfice net. Elle englobe la protection de la santé et la sécurité des travailleurs, les droits de la personne, les relations de travail, le développement de services à la collectivité, la réduction de la pauvreté, la protection de l'environnement, le développement durable, la protection des consommateurs, la protection contre la corruption, la régie de la société et la philanthropie.

« Comme un plus grand nombre de sociétés mettent en œuvre un programme de RSE, on peut se demander s'il ne serait pas utile d'élaborer une norme internationale portant sur ce domaine, de faire remarquer M. Webb. Pour évoluer au sein d'un marché mondial, les entreprises doivent respecter un certain nombre crédible de critères de façon à ce que leurs pratiques soient acceptées où qu'elles opèrent. » D'autres organisations internationales ont rédigé des documents et lignes directrices sur les concepts de durabilité et de RSE, à savoir la Global Reporting Initiative, les directives de l'OCDE sur les entreprises transnationales, les conventions de l'Organisation internationale du travail, Social Accountability (SA) 8000 et la Déclaration universelle des droits de l'homme et le Contrat mondial des Nations Unies.

Prenant part à la discussion, l'ISO a formé en janvier 2003 son Groupe consultatif stratégique qu'elle a chargé d'étudier la faisabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une norme volontaire de management de la RSE. Présidé par Daniel Gagnier, vice-président principal, Affaires générales et externes, chez Alcan Inc. Canada, ce groupe de 22 personnes de divers pays prépare actuellement un rapport technique, accompagné de recommandations sur la nécessité d'élaborer une norme

internationale, rapport qui sera prêt d'ici la fin de l'année. Si l'ISO accepte ces recommandations, une norme de RSE pourrait apparaître en 2007.

M. Webb estime qu'une norme ISO sur la RSE serait relativement facile à élaborer, puisqu'elle serait fondée sur des lignes directrices existantes et que les normes ISO 9000 de management de la qualité et ISO 14000 de management environnemental, qui serviraient de modèles, sont déjà acceptées partout dans le monde. « L'ISO a déjà édifié les deux tiers de la structure de cette norme. Il lui suffit à présent de s'attaquer à l'aspect social, le dernier tiers, en quelque sorte. »

Selon M. Gagnier, il est temps qu'on élabore une norme internationale de RSE. Ce dernier explique que les membres du Groupe consultatif stratégique de l'ISO s'emploient à préparer une définition acceptable de la RSE. « Tout le monde attendait cette information. C'est pourquoi, il était temps de traduire en termes clairs le sens général de cette expression, précise-t-il. Ce qui fait la force de ce groupe, c'est que ses membres, représentant des intérêts divers, ont ainsi chacun une conception personnelle de ce que devrait être la RSE, tout en s'entendant pour dire que cette norme de RSE est absolument nécessaire. Les discussions qui ont lieu actuellement sur le pourquoi d'une telle norme, ainsi que la façon et le moment idéal de l'appliquer, s'inscrivent dans le processus commun qui permettra à toutes les parties de s'engager sur la voie de l'amélioration. »

Pour ce qui est du concept de la RSE, le plus difficile est l'aspect responsabilisation des personnes. Les investisseurs les plus habiles, les collectivités concernées et les autres groupes d'intérêts exigent des sociétés qu'elles se dotent d'un système de management plus transparent et moins statique, qui puisse répondre aux besoins des collectivités avec lesquelles ils travaillent et soit adaptable aux circonstances qui prévalent. Lorsqu'ils achètent des produits et services à des sociétés considérées comme étant bonnes citoyennes, les consommateurs s'érigent en défenseurs de la responsabilité.

D'après Sondra Bruni, présidente du Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CICP) du Conseil canadien des normes (CCN) et du Comité consultatif canadien de l'ISO/COPOLCO, bien régir leur société permettra aux entreprises de gérer leurs affaires plus efficacement en faisant un meilleur profit, et garantira par le fait même de meilleurs avantages à tous les investisseurs et consommateurs. « Le manque de confiance dans l'intégrité des sociétés devrait faire comprendre à ces dernières le besoin de se faire à la fois plus efficaces, responsables et transparentes, affirme-t-elle. Le public

exige plus de diligence, non seulement de la part des conseils d'administration, mais aussi de celle des organismes gouvernementaux qui les encadrent. »

« Pourquoi une société devrait-elle avant tout se doter d'un système de management de la RSE? Parce que c'est là un moyen pour elle de prévoir et de gérer à l'avance ses risques tant politiques, environnementaux, sociaux que juridiques, d'affirmer Kernaghan Webb. La RSE est nécessaire pour la simple raison que le secteur privé, tout comme le reste de la société, reconnaît que les entreprises devraient, pour se livrer à leurs activités, pouvoir se procurer un permis social et juridique, reprend-il. On ne doit plus accepter qu'une compagnie pétrolière, par exemple, doive demander au gouvernement comment exploiter un champ pétrolifère. Ces compagnies devraient à présent s'adresser à tous les intéressés de la région considérée pour obtenir leur approbation. En incluant ces derniers dans le processus, ces compagnies seront certaines de n'avoir plus aucun problème. »

M. Webb est persuadé que les entreprises choisiront de se doter d'un système ISO de management de la RSE. Pourquoi?

Parce que l'ISO est reconnue partout dans le monde.

« L'information abonde, mais il s'agit là d'une information très générale et à laquelle on ne peut se fier. Un système ISO de management de la RSE conférerait plus de transparence et d'interopérabilité à une compagnie et constituerait pour elle, et ce, quelle qu'en soit la taille et le lieu d'installation, un cadre solide, autrement dit un processus structuré à suivre et à appliquer. »

Daniel Gagnier remarque que les avantages d'un tel système seront difficiles à évaluer, en chiffre d'affaires. Il ajoute que les compagnies qui feront l'objet d'une publicité négative pour violation des droits de la personne et des règlements concernant l'environnement ou en raison de leur irresponsabilité financière, perdront leur réputation et verront de surcroît baisser leur cote. « Les sociétés dotées d'un système de management de la RSE produiront dans l'intérêt de tous, et leurs employés y seront alors fiers de pouvoir apporter réellement quelque chose à la collectivité. Voilà qui en bout de ligne sera bon pour les affaires! » ■



Responsabilité sociale des entreprises : Alcan en tête au Canada

Chez Alcan Inc., la Responsabilité sociale des entreprises (RSE) est plus qu'une expression utilisée en relations publiques pour faire de l'effet, c'est une éthique que l'on retrouve à toutes les pages du plan d'entreprise de la société.

« La durabilité est pour notre société une priorité. Nous avons jugé bon d'insérer nos objectifs économiques et sociaux dans notre plan d'entreprise, d'expliquer Daniel Gagnier, vice-président principal, Affaires générales et externes, chez Alcan Inc. Canada. Après mûre réflexion, on ne tarde pas à réaliser qu'il faut sans aucun doute se doter d'une norme de la RSE. C'est un atout pour une société et, qui plus est, pour ses employés, l'environnement et les collectivités au sein desquelles elle travaille. »

L'engagement d'Alcan en matière de RSE lui a valu les félicitations de plusieurs. La société a, par exemple, été reconnue cette année par le magazine *Corporate Knights* comme étant, parmi les cinquante considérées, l'entreprise la plus responsable socialement. Ce magazine encourage l'éthique des affaires, en particulier les investissements socialement responsables et la responsabilité sociale des entreprises. Sa cote est en outre élevée dans le Dow Jones Sustainability World Index.

S'il se réjouit de ces félicitations, Daniel Gagnier explique qu'en revanche chez Alcan la RSE n'est pas utilisée à des fins de publicité. Il précise : « Nous ne pratiquons pas la RSE pour obtenir des prix ou nous attirer les bonnes grâces de quiconque. C'est plutôt pour nous une approche commerciale holistique favorable aux parties en présence ». Il croit si fermement à ce concept de RSE qu'il a accepté de présider à titre de bénévole le Groupe consultatif stratégique de l'ISO qui examine actuellement la faisabilité d'élaboration d'une norme de la RSE.

Alcan parraine partout dans le monde de nombreux projets d'aide

communautaire, une aide qui peut prendre l'aspect d'un programme culturel pour les enfants de Vancouver et de services de consultant dans le domaine de l'aménagement de bassins hydrographiques. Au Brésil, où la société a construit huit cliniques dans le cadre de Project Smiles, elle offre un programme gratuit de soins dentaires dont ont déjà profité 3 500 enfants de la communauté d'Ouro Preto. Au Bangladesh et dans d'autres pays en développement, elle s'efforce avec les organisations non gouvernementales sur place de débarrasser l'eau de sa teneur en arsenic. L'association Micro Business Network aide les écoles partout dans le monde par le biais d'un programme éducatif à enseigner aux élèves l'importance de la durabilité et la façon de gérer une entreprise, et ce, en recyclant canettes d'aluminium et sacs à provision, le profit servant à financer des activités scolaires et communautaires. Depuis ses douze années d'existence, plus de 32 000 étudiants ont participé à ce programme.

Alcan ne s'est pas engagé en matière de RSE uniquement pour la réalisation de projets à l'extérieur du Canada. La société favorise cet état d'esprit sur son lieu de travail et dans ses relations avec ses fournisseurs. Dans son Code de conduite mondial des employés et de l'entreprise il établit les pratiques en matière de responsabilité dans le lieu de travail ainsi que les pratiques commerciales que l'entreprise veut que ses employés et ses sous-traitants adoptent.

« En ce qui a trait à notre pratique en matière de RSE, nous souhaitons simplement à long terme nous améliorer, d'affirmer Monsieur Gagnier. Quelqu'un ne m'a-t-il pas dit un jour que le chemin de la durabilité était toujours en construction. La portion qui est toujours à construire a pour nom amélioration et apprentissage permanent. Et pour s'améliorer et apprendre, il faut savoir tirer parti de la réussite économique au bénéfice à la fois des actionnaires et des intéressés. » ■





**DEUX CHÈVRES CONTRE
UN BOISSEAU DE GRAINS :**

**un début
DE PERTINENCE
MONDIALE**

Il en est passé de l'eau sous les ponts depuis l'époque du troc, où deux chèvres pouvaient s'échanger contre un boisseau de grains. Est-ce que je me trompe?

Depuis des siècles, on extrait des profondeurs de la terre des matériaux que l'on raffine dont on combine les éléments pour en fabriquer des produits, à leur tour distribués d'une manière bien précise à de nombreux fournisseurs. Ces produits sont ensuite achetés par des consommateurs dans les magasins de nombreux détaillants ou, encore, combinés pour la fabrication d'autres produits.

À chaque maillon de cette chaîne complexe de l'offre et de la demande correspond une série spécifique de normes et d'essais.

Qu'est-ce qui relie entre eux fabricants, distributeurs, détaillants et consommateurs? C'est la qualité de ces produits et services, une qualité vérifiée en fonction de certains critères spécifiques.

Finalement, les choses n'ont peut-être pas changé à ce point. Les parties concernées doivent se mettre d'accord sur la qualité de chaque produit ou service. C'est le cas du chevrier et du

grainetier qui s'entendent sur la valeur des « biens » respectifs devant faire l'objet de ce troc.

Bien que les pays doivent à présent considérer bien d'autres variables, on agit aujourd'hui, en gros, selon le même principe. Les normes et essais auxquels on a recours dans un pays pour évaluer les produits et les services, sont la condition même de leur vente dans les autres.

La question est de savoir ce qui dans tout cela a quelque chose à voir avec la vente de téléviseurs, d'équipement médical et des nombreux autres produits qui sont sur le marché partout dans le monde dans le contexte du commerce actuel.

Le marché d'aujourd'hui



De nos jours, avec la disparition des obstacles au commerce (comme les tarifs douaniers), la circulation des biens et des services se fait plus fluide d'un pays à l'autre et d'un continent à l'autre. Les normes internationales et l'évaluation de la conformité sont ainsi devenues une priorité au cœur des discussions sur le commerce. Les fabricants et les fournisseurs capables de prouver que leurs produits ou services ont été évalués et considérés comme répondant aux exigences de la norme reconnue et appliquée partout dans le monde, ont un avantage sur leurs concurrents. Ces essais ou évaluations de la conformité constituent en outre un indicateur important pour les gouvernements, les organismes de réglementation et les représentants des consommateurs et de la santé et la sécurité. Non seulement ces évaluations créent-elles un climat de confiance et ouvrent-elles la porte aux marchés du monde, mais encore elles permettent de vérifier qu'ont été respectées les exigences en matière de sécurité, de santé, de performance et autres critères.

L'Accord de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) sur les Obstacles techniques au commerce (OTC) a conféré plus de valeur à ce processus, puisque selon ses termes, la normalisation et l'évaluation de la conformité font partie intégrante du programme commercial mondial. Tous les gouvernements signataires de cet accord – ils sont jusqu'à présent plus de 140 – sont invités à participer aux activités de normalisation internationale et à fonder leurs activités nationales sur des normes internationales.

Le défi

Il s'agit donc de pouvoir faire en sorte que les normes conçues pour être utilisées dans tous les pays ou régions du

monde soient applicables dans le monde entier, et de mettre en place un système authentiquement mondial d'évaluation de la conformité aux normes en question.

Comment relever un tel défi? Au sein de la communauté internationale de la normalisation, on a commencé à adapter principes et pratiques de façon que les normes et l'évaluation de la conformité soient applicables à l'échelle du monde.

Charles Cipolla, président de Rockwell Automation Canada Inc., également ancien président d'Electro-Federation of Canada Inc., estime que le but de la normalisation internationale, c'est d'ouvrir à l'échelle de la planète les portes des marchés. Il précise que la Rockwell Automation Canada Inc., filiale de la Rockwell Automation installée à Milwaukee, qui produit par exemple des contrôles de processus et des contrôleurs programmables, fait actuellement certifier certains de ses produits les plus récents selon des normes de la Commission électrotechnique internationale (CEI).

L'harmonisation

L'élaboration de normes internationales répondant aux besoins de la plupart des pays est une pièce importante sur l'échiquier de la pertinence mondiale. Le but de la normalisation internationale est aussi d'éliminer les obstacles au commerce en encourageant l'harmonisation des normes nationales par l'adoption de normes internationales. Pour éviter de devenir elles-mêmes des obstacles au commerce, les normes doivent être libres de tout préjugé national comme régional.

Sa nouvelle initiative visant à s'assurer que certaines différences bien précises des exigences nationales et régionales sont incluses dans ses normes fait franchir à la CEI une étape importante dans le sens de la réalisation de cet objectif. La politique détaillée du document intitulé *Implementation of Essential Differences in Requirements in IEC Standards*, vise à faciliter l'élaboration de normes CEI véritablement internationales, correspondant aux besoins de tous les marchés importants du monde et à l'exigence de « traitement égal » de l'OMC pour les pays et régions du monde.

Tony Flood, président du Comité national du Canada de la CEI, également président du *Global Relevance Task Force* (GRTF), estime ces changements importants. Ainsi l'exprime-t-il : « Mise en œuvre sur le marché, cette politique devrait permettre de généraliser le recours aux normes CEI, réduire les changements réalisés aux échelles nationales et accroître la possibilité d'une conception mondiale des produits ».

Cette politique a été élaborée par le GRTF, qui s'était aperçu au cours d'une étude que seules 50 % des 40 normes considérées avaient été adoptées sans modifications importantes. Les pays dotés d'une infrastructure technique ou d'un climat différents de ceux pour lesquels avait été conçue la norme CEI en question refusaient souvent d'adopter cette norme comme la leur ou en appliquaient une version modifiée.

M. Flood fait remarquer que l'on peut considérer la consignation de différences au sein du texte d'une norme comme des éléments visibles pour toutes les parties et comprises de toutes dont les fabricants, qui peuvent ainsi

insérer au stade de sa conception des exigences différentes pour le produit considéré selon les différents marchés.

La question de la pertinence mondiale est également d'actualité dans les discussions tenues par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). L'Organisation, ayant fait part de son intention de clarifier les principes inhérents à son système, a abordé la question dans le document consultatif intitulé *ISO Horizon 2010* qu'elle a rédigé, dans le cadre d'un sondage mené auprès de ses membres et intéressés pour connaître leurs idées en vue de la préparation de son plan stratégique 2005-2010.

Avant d'entreprendre les travaux liés à ce projet, le Bureau de gestion technique de l'ISO (TMB) a décidé de demander à toutes les parties intéressées de s'engager à réaliser un seul but (élément de solution) ou, au moins, à mettre au point un seul ensemble de critères, laissant place à la définition de différentes solutions censées être conformes.

Les systèmes et accords régionaux et internationaux

La pertinence mondiale a également pour avantage de permettre aux pays la reconnaissance de leurs inspections, essais, certifications et accréditations réciproques. Un tel système mondial d'accréditation est fondé sur les systèmes régionaux et internationaux d'évaluation de la conformité ainsi que sur les accords qui s'y rattachent. Ces derniers facilitent la réduction, l'élimination et la multiplication des dépenses, de même que la réduction des délais de livraison des produits sur le marché.

Voici les étapes importantes des travaux d'élaboration d'une structure mondiale :

- utilisation et acceptation de documents internationaux tels que le Guide ISO/CEI 68 intitulé *Arrangements concernant la reconnaissance et l'acceptation des résultats d'évaluation de la conformité*;
- partage des meilleures pratiques de chacun en matière d'évaluation de la conformité;
- participation aux systèmes d'accréditation internationaux et régionaux – processus de vérification de la capacité d'une organisation à s'acquitter d'une fonction particulière d'évaluation de la conformité;
- signature d'Accords de reconnaissance mutuelle (ARM) et d'Accords de reconnaissance multilatérale (AML) avec des organisations telles que l'International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) et l'International Accreditation Forum (IAF);
- insertion dans les AML de l'IAF et de la Pacific Accreditation Cooperation (PAC) des Systèmes de management environnemental et de la certification des produits.

Les Organismes importants d'élaboration de normes jouent un rôle à un autre niveau de l'élaboration des normes : en effet, en signant des accords de reconnaissance, ils font véritablement des normes existantes, des normes internationales. L'accord relatif au double logo passé entre la CEI et l'Institute of





Electrical and Electronics Engineers (IEEE) vise, par exemple, à éviter la répétition, éliminant ainsi des dépenses inutiles. Dans le cadre de cet accord, la CEI évalue les nouvelles normes sur l'électronique, les télécommunications et la force de frappe maximum et autres normes de l'IEEE, pour en vérifier le statut international. Certaines normes sont publiées comme étant des normes internationales au double logo CEI et IEEE pour être adoptées par la suite par les pays membres de la CEI.

Hans Konow, PDG de l'Association canadienne de l'électricité (ACÉ), se dit encouragé par la signature de l'accord CEI-IEEE sur le double logo et par l'adoption d'une nouvelle politique CEI. « Je trouve que d'énormes progrès ont été réalisés dans le sens de l'élimination des obstacles classiques au commerce », déclare-t-il. Il ajoute que l'ACÉ appuie le concept de « normes mondiales prioritaires », et souligne que la communauté de la normalisation doit, cependant, tenir compte des différences fondamentales qui existent entre les systèmes électriques nord-américain et européen.

Les pays en développement

La « globalité », une pratique incluant les représentants de tous les groupes concernés (industrie, consommateurs, laboratoires d'essais et organismes de réglementation) est l'un des aspects les plus importants du commerce des normes. Si les normes et l'évaluation de la conformité doivent avoir une pertinence à l'échelle du monde, toutes les nations devraient

être incluses dans le processus de normalisation. À l'échelle internationale, c'est le groupe particulier des pays en développement que l'on vise dans la réalisation des projets suivants :

- le Programme d'action du Council Task Force on Developing Countries (DCTF) de l'ISO est conçu pour permettre à ces pays de participer aux travaux de normalisation internationale;
- On a décidé d'étendre aux pays non-membres de la CEI la participation au Système des Organismes de certification (OC) de la CEI. Cela devrait être considéré comme une amélioration par les fabricants de ces pays, qui comptent peu de membres de la CEI. Le système en question favorise l'acceptation des certificats d'essais fondés sur des normes CEI spécifiques, sans qu'il soit besoin d'avoir recours à d'autres essais et évaluations.

Pour le chevrier et le grainetier, le marché du village n'est plus ce qu'il était. C'est un marché soudain grandi ou rapetissé. Et de même que le principe de l'accréditation unique, accepté partout dans le monde, est toujours présent, de même celui du besoin d'une évaluation de la conformité et de normes internationales appropriées est appelé à demeurer. Normes et essais sont des outils rendant possible la mise sur le marché à l'autre bout du monde de téléviseurs, d'équipement médical et de nombreux autres produits et services. Et c'est bien grâce à ces normes et essais, pertinents à l'échelle mondiale, que s'ouvriront les portes de notre *Village global*. ■

L'avènement du transport à 735 kV et l'effort de normalisation d'Hydro-Québec

Le 14 avril 1944 marque la naissance d'Hydro-Québec, le début du regroupement de plusieurs réseaux électriques au Québec et l'amorce d'une longue expérience de normalisation technique. Puis, dans les années 1960 et 1970, le Québec connaît une période de nationalisation de l'électricité et de grands projets de développement du potentiel hydroélectrique du Québec. Transporter l'énergie de la Côte-Nord jusqu'à Québec et Montréal représentait un défi de taille. La nécessité de réduire les pertes d'énergie associées au transport sur de longues distances a déclenché une période d'intenses recherches. Il faut rappeler qu'en 1955 le transport de l'électricité dans le monde se faisait à des tensions n'excédant pas 400 kV (400 000 Volts).

M. Jean-Jacques Archambault, ingénieur de formation, accompagné de quelques collaborateurs – entre autres, MM. Don McGillis et Gilles Baril – étudient alors comment concevoir et promouvoir l'utilisation du transport de l'électricité à 735 kV.

La toute première ligne à 735 kV, d'une longueur d'environ 450 kilomètres, a été mise en service en 1965. Elle reliait les centrales de la Manicouagan et de la rivière aux Outardes aux

centres de consommation de Québec. Véritable révolution dans le monde de l'énergie, cette technologie rendait possible l'exploitation des ressources hydroélectriques du Nord-Ouest et du Nord-Est québécois.

Depuis sa création à la fin des années 1960, l'Institut de recherche d'Hydro-Québec (IREQ) a participé activement à l'essor de cette nouvelle technologie des grands réseaux électriques. Il a aussi apporté son soutien à la normalisation du parc d'équipement d'Hydro-Québec, une démarche que la technologie à 735 kV avait rendue nécessaire.

L'IREQ a également largement contribué à l'expansion d'un réseau moderne et performant par la recherche de solutions novatrices venant répondre aux diverses difficultés posées par l'exploitation d'un long réseau à 735 kV. Il est désormais possible de transporter l'électricité à cette tension sur des distances de plus de 1 000 km grâce à un réseau de qualité qui assure à la fois la fiabilité, la sécurité et la souplesse d'exploitation.

L'expérience acquise dans ce domaine a été enchâssée dans des spécifications techniques normalisées. Dès la fin des années 1970, Hydro-Québec a mis en œuvre un programme de normalisation technique et défini une série de normes techniques, applicables à l'approvisionnement des composantes du parc d'équipement (transformateurs, disjoncteurs et autres).

Il fallait disposer d'outils d'encadrement pour uniformiser nos besoins, nos pratiques et nos méthodes afin :

- d'assurer la fiabilité des équipements
- de favoriser leur interchangeabilité
- de favoriser le regroupement des achats et la réduction des inventaires
- d'accroître les économies de main-d'œuvre et de matériel
- de réduire les délais de réalisation

Le progrès et l'expertise liés à l'avènement du 735 kV, le développement de solutions de rechange, de même que les normes établies par l'entreprise, permettent aujourd'hui à Hydro-Québec TransÉnergie et à ses partenaires de l'industrie électrique de jouer un rôle majeur sur la scène internationale. Partout où la construction de lignes à très haute tension permet le transport d'électricité sur de longues distances, Hydro-Québec TransÉnergie et ses partenaires sont au rendez-vous!

Des efforts sont actuellement déployés par Hydro-Québec pour harmoniser ses normes techniques avec les normes nationales et internationales, tout en s'assurant que ses besoins d'exploitation particuliers – liés notamment au climat nordique, aux longues distances de transport, aux variations de tension et aux modes de compensations – sont correctement pris en

compte. La plupart des spécifications techniques normalisées d'Hydro-Québec font référence aux normes en usage dans le monde, dont les normes de la CEI.

La majeure partie de l'énergie produite par Hydro-Québec transite par des lignes à très haute tension. L'apport de la technologie à 735 kV a permis d'en réduire au minimum l'impact environnemental. En effet, une seule ligne à 735 kV du réseau d'Hydro-Québec TransÉnergie remplace quatre lignes monoternes à 315 kV.

C'est Hydro-Québec qui a mis au point la première ligne commerciale à 735 kV fonctionnant sous cette tension. Aujourd'hui encore, Hydro-Québec demeure une pionnière dans le domaine du transport à très haute tension. L'innovation québécoise a favorisé un courant de globalisation et de normalisation qui touche tous les pays confrontés aux grandes distances. La très haute tension est ainsi devenue une technologie de grands réseaux à part entière.

Dans sa vision d'avenir, Hydro-Québec confirme sa volonté de maintenir une participation active au sein d'organismes tels que la CEI et de poursuivre son rôle de leader dans le domaine du transport de l'électricité. ■

Source unique. Portée globale.

Les fabricants comptent sur Laboratoires des Assureurs du Canada (ULC) pour ouvrir la voie des marchés internationaux à leurs produits aux quatre points cardinaux. Nous offrons une source d'essais et de certification à point d'accès unique qui rencontre les exigences locales à travers les Amériques et en Europe, au Moyen-Orient et en Asie.

ULC, un chef de file canadien dans le domaine de l'élaboration des normes, fait partie de la famille des entreprises UL de classe mondiale. Notre réseau de 55 sites de laboratoires, de mise à l'essai et de service autour du monde permet à nos clients d'obtenir les marques qui sont acceptées dans tous les importants marchés internationaux. Notre réseau mondial permet l'ouverture des barrières, l'élimination de la répétition, la réduction des coûts, et l'accélération de la mise en marché des produits pour les fabricants canadiens, peu importe où ils sont situés.

www.ulc.ca



**Underwriters'
Laboratories of Canada®**

Laboratoires des Assureurs du Canada
Affilié avec Underwriters Laboratories Inc.



SUR MON DÉPART, LISTE EN MAIN!!

Les aventures d'une évaluatrice de pairs internationale

par Joan Brough-Kerrebyn

« **Q**u'est-ce que vous faites comme travail, pour voyager comme ça à l'autre bout du monde? » Tel est le genre de question que se posent dans l'avion des voisins de siège embarqués pour une longue traversée. Question habituellement facile! Un peu moins cependant pour un évaluateur de pairs...

Ce métier n'apparaît pas dans la rubrique emploi des journaux. Cette fonction, toute mal connue et spécialisée qu'elle soit, a un impact important sur l'ensemble des activités internationales axées sur le développement d'un marché mondial. Les évaluateurs de pairs du Conseil canadien des normes (CCN), tout comme leurs collègues des autres organismes d'accréditation du monde, ont recours à un processus grâce auquel seront reconnus dans tous les pays les certificats d'enregistrement et de certification. Ce travail est très rigoureux et exige des connaissances et une certaine expérience, ce qui explique pourquoi les quelque cinquante personnes qui le font forment un groupe très soudé. Nous, les évaluateurs de pairs, nous connaissons tous plutôt bien, mais ne nous voyons que rarement dans notre milieu habituel. C'est en revanche au cours de rassemblements à l'étranger que nous formons des équipes qui seront chargées de rendre visite à des organismes d'accréditation (OA) d'autres pays pour les évaluer.

Faire partie d'une équipe d'évaluation de pairs est en réalité une tâche ardue de longue haleine, accomplie dans un lieu qu'on ne connaît pas et dans des conditions de stress lié à l'urgence et à la performance elle-même, alors qu'on se remet à peine du

décalage horaire. Cette tâche est pourtant très importante pour l'OA qui fait l'objet de la visite. Les résultats obtenus par l'équipe auront des répercussions sur les futures conception et prestation des services de ces derniers. La teneur du rapport d'évaluation rédigé par la suite constituera une preuve que les associations mondiales d'OA, telles que l'IAF et l'ILAC, peuvent compter sur les services de cet OA. Sans cette reconnaissance officielle, ses clients, à savoir les Organismes registraires et de certification ou les laboratoires que ces derniers ont accrédités, ne peuvent pas, comme ils le souhaiteraient, obtenir que leur certificats soient acceptés des clients des marchés extérieurs. Le CCN s'est fait le chef de file de la participation du personnel des organismes à ces activités d'évaluation dans le cadre de l'engagement pris d'appuyer les Accords internationaux de reconnaissance mutuelle (ARM). C'est justement sur ces accords qu'est fondée la reconnaissance, par les membres de ces organisations internationales, des certificats en question. (Expliquer tout cela à l'étranger assis à côté de vous dans l'avion, vous imaginez ce que cela peut être!)

Une visite d'évaluation commence généralement un dimanche soir par une réunion à l'arrivée des deux à cinq membres de leurs pays respectifs. Cette visite est précédée d'environ une semaine passée à examiner les documents pour connaître les exigences et à communiquer avec l'OA candidat pour se faire expliquer l'information dont on dispose et régler les détails pratiques de la visite. La réunion du dimanche, présidée par le chef d'équipe, a pour objet de permettre à tous les membres de bien connaître leurs rôles respectifs et de se mettre au courant des premières impressions données par l'organisation qui fait l'objet de l'évaluation. Les présentations officielles se font au cours de la réunion d'ouverture du lundi. On passe généralement en moyenne une semaine dans les installations de l'OA. Il y a deux jours qui sont réservés à l'évaluation de son fonctionnement et de ses procédures, les autres jours étant consacrés au témoignage de l'évaluation d'un

client par l'OA, pour pouvoir mesurer la performance de ses évaluateurs et observer l'application qu'ils font des procédures d'évaluation existantes. Au cours de ces journées, l'équipe d'évaluation se réunit souvent, généralement le soir à son retour à l'hôtel, afin de pouvoir comparer les notes de chacun et vérifier si toutes les exigences sont bien respectées. Au milieu de la semaine, le chef d'équipe commence à préparer un rapport dans lequel il insère les observations des membres de l'équipe. Il réunit ainsi toute cette information en un seul document présentant les résultats que l'OA devrait obtenir, où sont indiqués points forts et points faibles. À la fin de la visite, l'équipe tient une réunion de clôture, au cours de laquelle les membres discutent du rapport, vérifient que les questions sont bien comprises de tous et s'assurent que tout le monde est d'accord.

Le travail de l'équipe d'évaluation ne prend pas fin le jour du départ de ses membres, loin de là! L'OA doit ensuite mettre en œuvre les demandes qui lui sont adressées dans le rapport des résultats, afin d'être en mesure d'améliorer les activités de son programme et de respecter les prescriptions. Les membres de l'équipe vérifient que les actions correctives ont été correctement mises en œuvre par l'OA. Dans certains cas, un membre est appelé à visiter une seconde fois l'OA pour vérifier si tout cela a bien été fait, et ce, efficacement. Si l'on ajoute à cela les processus administratif et d'approbation de l'ARM, il faut compter de six à dix mois avant que l'OA n'obtienne véritablement sa reconnaissance.

À première vue, cette procédure semble relativement simple, mais dans la pratique il n'y a pas deux évaluations identiques. C'est un travail passionnant, qui exige de la diplomatie et une certaine rapidité d'esprit. Si dans le processus d'évaluation, on doit respecter les mêmes exigences internationales, il n'y a pas deux OA qui les appliquent de la même façon. Le mieux est d'évaluer l'« équivalence » des résultats et d'éviter de comparer ce que l'OA fait chez lui avec ce qui se passe chez soi. Chaque OA opère dans un marché différent et au sein d'une culture différente, caractéristiques qui se reflètent sur sa façon de respecter les prescriptions. Par exemple, dans certaines cultures, le vote formel est une pratique qui met mal à l'aise les membres de comités, qui lui préfèrent le consensus informel. L'exigence imposée qu'ils ont de disposer de procédures de vote consignées est pour eux problématique, et ce, même si rares sont les fois où l'on a recours aux écrits. Souvent ce qui frappe, c'est la différence constatée en matière de ressources. En effet, dans les pays où la main-d'œuvre est relativement moins chère, on remarque que le personnel est plus nombreux, alors que les OA installés dans des régions où la main-d'œuvre est plus coûteuse auront tendance à dépendre davantage de systèmes faisant appel à la technologie. Chacun de ces procédés comporte ses avantages et ses inconvénients. Les membres de l'équipe qui ont une certaine expérience comprennent qu'ils doivent toujours garder l'esprit ouvert lorsqu'ils évaluent l'application des prescriptions, et se concentrer sur les résultats obtenus en bout

de ligne, plutôt que sur les moyens mis en œuvre pour y parvenir. L'occasion leur est donnée, en retour, d'élargir leurs points de vue sur les méthodes utilisées par un OA pour s'acquitter de certaines fonctions, et d'être en mesure de ramener dans leur pays un certain nombre d'idées neuves.

C'est parce qu'ils sont amenés à examiner leurs systèmes respectifs et ont ainsi l'occasion de les évaluer en fonction des prescriptions considérées, que les pays mettent au point le processus de reconnaissance

mutuelle. En apprenant à se familiariser avec les systèmes des autres pays et en partageant leurs idées avec eux, les OA finissent par se sentir plus à l'aise et souhaitent développer les connaissances dont ils ont besoin pour maintenir leurs programmes. Pour les membres de l'équipe, le bilan d'un séjour où ils se sont livrés à un dur labeur pourra se révéler très positif, sinon bref. Ils auront eu, en effet, l'occasion d'évoluer au sein d'une autre culture et pourront entretenir des rapports personnels de respect et de compréhension mutuelles avec les gens du pays.

Devant tous les efforts déployés pour faciliter l'intégration des équipes d'évaluation et notre capacité à fonctionner dans le nouveau milieu, je reste souvent ébahie. Outre l'évaluation en soi, le personnel de l'OA doit s'occuper des préparatifs, une tâche considérable. Déjà nerveux sans doute, il a hâte de connaître notre opinion sur sa façon de procéder. Si l'équipe d'évaluation a bien fait son travail, le personnel de l'OA se sentira plus détendu à la fin de la semaine de visite et lui sera reconnaissant d'avoir su le mener sur le chemin de l'amélioration. Si de leur côté les membres de l'équipe ont eu l'avantage, en tant que tiers, de le voir opérer, l'autre partie a eu à son tour le privilège d'être évaluée par ses pairs. Les OA ont, certes, l'esprit de corps. Pourquoi? Parce qu'ils visent tous le même but : faire en sorte que le système mondial d'accréditation puisse conserver son intégrité et le respect de tous. Comme nous développons une même compréhension et les mêmes attentes à travers le processus d'évaluation par les pairs, il est rarement question entre nous de politique ou d'affaires d'état. Si seulement il pouvait en être de même dans le monde de la diplomatie! ■



Joan Brough-Kerrebyn



ISO 14001

Visite touristique **ISO 14001**

À TERRE-NEUVE ET LABRADOR

Le parc national du Gros-Morne – classé en 1987 par l'UNESCO parmi les sites du patrimoine mondial pour sa valeur universelle exceptionnelle – contribue à protéger, le long de la côte Ouest de Terre-Neuve et Labrador, des paysages extraordinaires qui s'étendent sur des kilomètres.

Les monts Long Range, partie supérieure des Appalaches, sont parcourus par une multitude de fjords, dont le plus impressionnant, le Western Brook Pond, s'étire pour former le plus grand lac du parc national. Couvrant une superficie de 20 kilomètres carrés (1,22 M²), ce lac est bordé de falaises de granit et de gneiss, ponctuées de chutes vertigineuses venant l'alimenter après une longue descente. Son eau, libre de tout sédiment, de toute matière organique et de toute pollution humaine, fait de lui la plus pure des étendues d'eau du monde. Il attire ainsi chaque année près de 25 000 visiteurs. Il faut dire que la Province sait vanter partout dans le monde ce caractère touristique!

La popularité de Western Brook Pond n'est cependant pas liée au seul tourisme, mais également au risque de dégradation de l'environnement. Inquiet de voir ainsi menacé l'écosystème, Parcs Canada a modifié son processus de demande d'appels d'offre, faisant de l'enregistrement selon ISO 14001 une prescription obligatoire pour les sociétés désireuses d'y obtenir un droit d'exploitation.

C'est ainsi que Norock Associates Ltd., qui gère une société de la région organisant des excursions en bateau, a été la première du genre en Amérique du Nord enregistrée (c'est-à-dire certifiée) selon des normes internationales, qui plus est les normes ISO 14001. Reg Williams, son propriétaire, a accepté d'emblée l'idée de faire certifier les services de son commerce, convaincu qu'il est de l'importance d'une telle certification, non seulement pour Parcs Canada, mais aussi pour son commerce à lui. Son Système de management environnemental (SME) ayant été jugé acceptable au cours d'une évaluation menée par BSI Management Systems, Reg Williams s'est vu accorder la certification. Ron Mathis, premier vice-président, Marketing et Vente, chez BSI, explique que ce dernier a prouvé clairement sa volonté de protéger le patrimoine naturel dont dépendent toutes les entreprises touristiques.

Ken Kennedy, responsable des Services à la clientèle chez Parcs Canada, Ouest de Terre-Neuve et Labrador, affirme : « Seuls les exploitants les plus désireux de progresser réussissent à faire évoluer leur commerce au-delà de la seule conformité réglementaire en mettant en œuvre un SME. Les résultats de l'évaluation par des tiers obtenus par Monsieur Williams prouvent que Norock Associates est bien résolue à protéger l'environnement et qu'elle désire travailler sans relâche dans ce sens. »

La prévention de fuites de carburant diesel est de loin l'aspect environnemental le plus important dans la gestion des excursions en bateau. Même si Norock disposait déjà de procédures de détection des fuites lorsqu'elle a appliqué la série de normes ISO 14001, la mise en œuvre de cette dernière lui a, de surcroît, permis d'établir un système quotidien de prise de notes, tant à bord que près du réservoir souterrain et au cours de la livraison du carburant, de même que sur les sentiers menant aux quais. La société est convaincue que cette série de normes l'aide à atteindre ses objectifs, dont celui qui consiste à prévenir les fuites de carburant et à recycler 50 % des déchets solides produits sur le site.

Le coût de la certification a été plutôt élevé pour Monsieur Williams qui, ne connaissant pas assez bien ce processus et n'ayant donc pas prévu d'enveloppe budgétaire à cet effet, a dépassé les exigences minimales.

Il a, au moment voulu, remplacé le bateau utilisé par un de 17 tonnes en pièces détachées. Pour éviter en outre d'abîmer le paysage en transportant l'hiver des pièces lourdes sur les chemins glacés, Monsieur Williams a préféré faire venir ces dernières par hélicoptère pour franchir les trois kilomètres de sentier côtier de basses terres menant aux quais. « Cette initiative, d'expliquer Monsieur Kennedy, a permis d'éviter la détérioration d'un environnement fragile qu'il faudrait des dizaines, voire des centaines d'années, à remettre dans son état naturel. »

En dépit des dépenses importantes qu'il a dû engager pour obtenir cette certification, Monsieur Williams est fier de présenter par le menu les nombreux avantages qu'il a tirés de l'établissement de son programme de sécurité tout nouvellement

consigné, de la formation formelle de ses employés, de son système d'élimination des déchets, du tri sélectif des matières recyclables, tout comme des relevés d'utilisation et du stockage du carburant ainsi que des échantillons d'eau.

Il a par ailleurs défini, en collaboration avec Parcs Canada, les limites de ses capacités, qu'il a su respecter. Pour lui, définir ses propres limites pour pouvoir se développer est l'un des principes essentiels d'un tourisme durable, c'est-à-dire dans le cadre duquel tous les aspects du fonctionnement de l'entreprise continuent à permettre de recevoir un certain nombre bien établi de touristes. Ne pas considérer le besoin de gérer cette croissance, c'est ouvrir la porte à une croissance sauvage à l'échelle de l'empreinte écologique de l'exploitation.

Ses efforts louables ont valu à Monsieur Williams de recevoir le prix 2003 du tourisme durable, offert en collaboration par Hospitality Newfoundland and Labrador et Parcs Canada. Ce prix est remis à un exploitant en reconnaissance de sa détermination à protéger le patrimoine naturel. Selon Parcs Canada, l'organisation de parrainage, « la volonté de Monsieur Williams de gérer l'impact de son exploitation sur l'environnement fait de lui un précurseur dans le domaine du tourisme durable de la Province ». La remise de ce prix est pour l'organisation fédérale une façon de reconnaître une fois de plus que par sa vision avant-gardiste Monsieur Williams contribue à la durabilité des communautés de la région, qui continuent ainsi à jouir des avantages économiques générés par l'attrait du parc national.

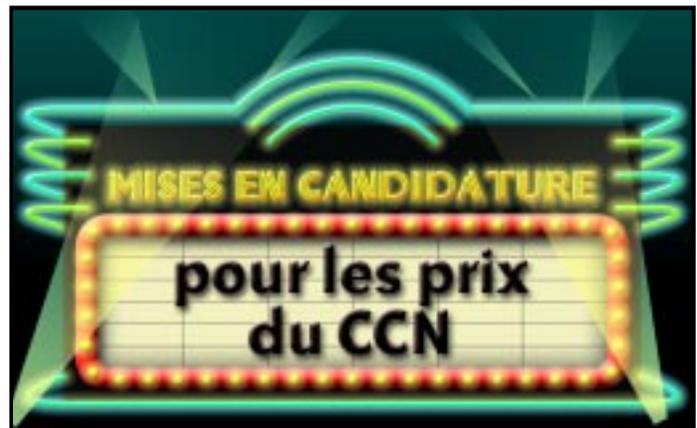
Pour réussir de nos jours, les agents de l'industrie du tourisme doivent savoir faire de bons choix. Cela est indispensable. L'un d'eux, par exemple choisir de gérer un système de management environnemental selon des normes élevées. En tête du peloton de ces agents, Monsieur Williams et sa société servent de modèle à Terre-Neuve et Labrador. ■

...suite de la page 22

dans les marchés mondiaux? Voilà autant de points qui, selon les termes du rapport, doivent faire l'objet d'une discussion.

Selon John Walter, la question ne saurait être réglée tant que les Canadiens n'auront pas bien compris l'importance, dans leur quotidien, des normes, tant régionales, nationales qu'internationales.

« Je ne crois pas que la société canadienne comprenne, voire apprécie, ce que sont les normes que nous élaborons ici. Je pense que les gens savent qu'on en élabore et croient que le gouvernement en assume le coût. Les gens se contentent d'en profiter. » de reprendre M. Walter. « J'aimerais bien qu'ils reconnaissent que les normes protègent et améliorent la qualité de vie du Canada, plus encore que la plupart d'entre eux ne le soupçonnent. Si les Canadiens comprenaient l'importance de ces normes, l'industrie et le gouvernement saisiraient mieux l'intérêt du financement à long terme des organisations qui les élaborent. » ■



Avec ses 350 organismes membres et ses 15 000 participants, le Système national de normes (SNN) est un modèle pour le reste du monde.

Le Conseil canadien des normes (CCN), une société d'État encourageant au Canada une normalisation volontaire efficace et efficace, gère à la fois les travaux de ses comités consultatifs et les activités du Système national de normes (SNN), auxquels contribuent quelque 15 000 personnes. Ces participants, et les organisations qui soutiennent leurs travaux, sont essentiels pour le SNN. C'est pourquoi, le CCN estime qu'il se doit d'exprimer sa reconnaissance pour leur apport exceptionnel.

Pour souligner ces réalisations importantes, le CCN remet, à l'occasion de la Conférence du SNN, des prix aux personnes et organisations ayant apporté une contribution particulière aux travaux des programmes de normalisation volontaire et d'évaluation de la conformité, et ayant prouvé leur engagement indéfectible à l'égard de leur industrie en participant sans relâche à l'amélioration du système mondial de normalisation.

Vous trouverez dans le site Web du CCN, à www.ccn.ca, tout ce qui a trait à ces prix, y compris le processus de mise en candidature et les critères d'admissibilité.

Avant le 16 février 2004

La cérémonie 2004 de remise des prix du CCN, prévue le 16 novembre de cette année-là, aura lieu à Calgary, en Alberta. Pour en savoir plus sur les prix du CCN, adressez-vous à :

Lynne Gibbens
 Conseil canadien des normes
 270, rue Albert, bureau 200, Ottawa (Ontario) K1P 6N7
 Courriel : benevolunt@scc.ca
 Tél. : (613) 238-3222, poste 468
 Téléc. : (613) 569-7808





RAPPORT DU GE-MFNPEN: Normalisation et qualité de vie au Canada

Le Canada risque de ne plus pouvoir exercer la même influence dans les décisions prises sur les normes qui soutiennent son marché et son infrastructure, si le financement accordé pour l'élaboration des normes aux organismes non gouvernementaux (ONG) continue à diminuer, peut-on lire dans un rapport récent émis par le Groupe d'études sur les modes de financement novateurs possibles pour l'élaboration des normes (GE-MFNPEN).

Ce Groupe d'études, établi en 2001 par le Comité consultatif sur les normes du Conseil canadien des normes (CCN), était chargé d'examiner les causes et effets de la baisse continue du financement des travaux d'élaboration des normes du Canada. Ce petit groupe d'études, composé de représentants des Organismes d'élaboration des normes (OEN), du CCN, de l'industrie et du gouvernement, a interrogé un échantillon représentatif de participants engagés dans les travaux d'élaboration de normes, parmi lesquels un certain nombre d'organisations de consommateurs, pour consigner leurs points de vue dans un rapport soumis en juin dernier au Conseil du CCN. Il est précisé dans ce document que si le Canada ne dispose pas des fonds dont il a besoin, il risque de perdre le statut privilégié qui est le sien au sein de la normalisation, et se verra exclu des décisions liées à l'élaboration des normes, ce qui, selon John Walter, directeur principal, Élaboration des normes, à la CSA, président du GE-MFNPEN, aurait de fâcheuses répercussions sur la qualité de vie de notre pays.

« Si nous ne disposons pas des ressources nécessaires pour avoir notre mot à dire aux échelles nationale et internationale, nous ne pourrions avoir le contrôle, profiter de la détermination des bénévoles ni exercer l'influence indispensable pour introduire et appliquer des normes qui répondent à nos besoins, ajoute-t-il. Il nous faudra alors dépendre du choix des autres pays. Il se peut que les normes ne conviennent pas à notre façon de vivre, notre environnement ni à nos valeurs sociales. Nous devons disposer des fonds suffisants pour pouvoir élaborer des normes qui correspondent aux besoins particuliers du Canada

dans ses activités de vie, de travail et de loisir. Ces dernières nous touchent tous, au quotidien, puisqu'il en existe pour presque tous les produits et services que nous utilisons. »

Dans le rapport du GE-MFNPEN sont énoncées sept recommandations portant sur la question du financement. Trois d'entre elles ont été approuvées par le Conseil du CCN, ce qui veut dire qu'elles seront prises en considération puis mises en œuvre. Le Conseil a demandé au GE-MFNPEN de regarder de plus près les quatre autres recommandations pour mieux en appréhender les conséquences. Le Comité présentera au Conseil à la fin de décembre prochain les résultats de cet examen.

Voici l'une des recommandations approuvées par le Conseil du CCN : trouver une façon de compenser le coût de l'élaboration des normes en faisant appel à ceux et celles qui les utilisent. Dans le rapport, le Comité suggérait également que l'on demande à l'Agence des douanes et du revenu du Canada de préconiser la création d'un crédit d'impôt de recherche et développement pour les sociétés engagées dans les activités d'élaboration de normes, recommandant que le gouvernement fédéral rétablisse le financement de la traduction des Normes nationales du Canada (NNC). « Si nous sommes véritablement une nation bilingue, le gouvernement ne devrait-il pas veiller à ce que les normes qui contribuent à la protection de notre mode de vie existent dans les deux langues? » de s'interroger M. Walter.

Il est d'une importance fondamentale que le Canada puisse exprimer fermement son point de vue au sein de la communauté de la normalisation, surtout à l'heure de la mondialisation du commerce. Maintenant qu'ont été réduits, voire éliminés, les obstacles au commerce, grâce à l'ALÉNA et à l'OMC, on est passé de l'élaboration de normes nationales, qui ne contribue pas à l'élimination des marchés aux tarifs protégés, aux normes sectorielles et internationales facilitant les échanges commerciaux. Pour demeurer concurrentiels, le gouvernement et l'industrie doivent pouvoir s'appuyer sur des normes favorisant l'accès à de nouveaux marchés et éviter ainsi de se faire accuser de restreindre les importations. Compte tenu de la baisse régulière observée ces 15 dernières années du financement accordé pour la normalisation, qu'il s'agisse de la traduction des normes, du soutien des membres de comité en déplacement, au pays comme à l'étranger, la voix du Canada tend à se faire bien faible.

Une autre recommandation : trouver une façon d'amener les gouvernements, les organisations et l'industrie à procurer des fonds pour leur utilisation d'une certaine norme favorisant la réalisation d'un bénéfice net et de leurs objectifs. Devraient-ils payer l'élaboration et la diffusion de cette norme? Et comment devrait-on s'y prendre pour y arriver? Si un gouvernement insère une norme dans ses lois, règlements ou politiques publiques, devrait-il en assumer le coût? Les compagnies qui participent aux travaux d'élaboration de normes devraient-elles avoir droit de propriété sur ces normes et les utiliser gratuitement dès leur entrée en vigueur? Les normes régionales et nationales constituent-elles un obstacle pour les compagnies qui cherchent à se faire compétitives

...suite en page 21

**Nous avons enregistré plus de 40 000 clients
à l'échelle mondiale.**

- ISO 9000
- ISO 9001:2000
- ISO 14001
- ISO 17799
- OHSAS 18001
- TL 9000
- AS 9100
- QS-9000
- VDA 6.1
- ISO/TS 16949
- TickIT
- EN 46001
- ISO 13485

**Nous offrons également
les services suivants:**

- Formation
- Normes
- Inspection
- Mise à l'essai de produits
- Certification de produits
- Marquage CE



RETOUR DEMANDÉ
Conseil canadien des normes
270, rue Albert, bureau 200
OTTAWA (Ontario) K1P 9Z9



Le Canada, point de rencontre du monde

*Tous nos remerciements aux parrains
de la 67^e Réunion générale de la CEI*

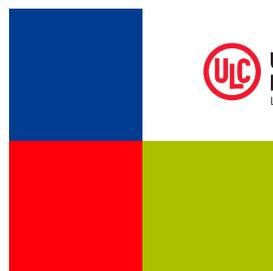
Premier parrain



Hôte :



En partenariat avec :



www.iec-2003.org

