

Volume 26 numéro 2

Mars - avril 1999

CONSENSUS

Revue canadienne d'actualités de normalisation

ISO 14000 décolle !
ISO 9000 en plein vol !



Du renouveau pour les célèbres normes ISO

 Conseil canadien
des normes



Conseil canadien des normes

Canada

CONSENSUS

Revue canadienne d'actualités de normalisation

45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ontario) K1P 6N7
Tél. : (613) 238-3222; téléc. : (613) 569-7808;
c. élec. : info@scn.ca

CONSENSUS est publié six fois par année, 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 efficace et efficace au Canada lorsque celle-ci ne fait l'objet d'aucune mesure législative.

Rédacteur en chef, Lesly Bauer (lbauer@scc.ca)
Traduction, Hélène Couturier, Jeanne Reinhart
Rédacteur adjoint, Derek Stevenson
(dstevenson@scc.ca)
Conception graphique et publicité, Guy Ethier
(gethier@scc.ca)
Abonnements, Jeff Holt (jholz@scc.ca)
ISSN 0380-1322



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 à la Commission électrotechnique internationale (CEI).



Imprimé au Canada sur du papier recyclé et recyclable



VOL. 26, N° 2, MARS – AVRIL 1999



Dans ce numéro

 ISO 14000 décole ! 4
ISO 9000 en plein vol ! 4
Du renouveau pour les célèbres normes ISO

 Heureux maillons de la chaîne de confiance 5
Chaîne invisible renforçant sur les marchés mondiaux les « enregistrés »

 Répertoire des registraires accrédités 10
Où trouver un registraire ISO 9000 ou ISO 14000

 ISO 9000, des normes passe-partout? 11
Malgré le scepticisme de certains, la faveur va aux applications sectorielles

 Normes environnementales en pleine floraison 13
Meilleure poussée en Extrême-Orient et en Europe

 Tout sur ISO 14000 18
Ce que les clients veulent savoir

 ISO 9000 à l'approche de l'an 2000 20
Vent de changement pour les normes les plus connues

 ISO, compagnon de voyage 23
Trois accords internationaux : le passeport ISO 9000 des exportateurs canadiens

 Qu'importe la taille des laboratoires 25
Ils sont tous accessibles aux programmes d'assurance qualité

 ET Accréditation 26

 Normes nationales du Canada 26

Consultez dans le Web les numéros précédents de CONSENSUS en cliquant sur « Recherche » à l'adresse : <http://www.ccn.ca>.

Lettres et commentaires doivent être adressés à Lesly Bauer, rédacteur en chef de CONSENSUS, aux coordonnées ci-contre.

ISO 14000 décolle ! ISO 9000 en plein vol !

Du renouveau pour les célèbres normes ISO

Les demandes qui parviennent aux agents d'information du Conseil canadien des normes au sujet des « fameuses normes ISO » ne portent généralement pas sur les normes liées à l'indice de qualité de l'acier, à l'entreposage des agrumes ni aux fixations de ski. Bien que l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ait publié près de 12 000 normes différentes, « ISO » n'a pour beaucoup de gens qu'un seul et unique sens – il évoque la série ISO 9000 des normes de systèmes de management de la qualité.

De toutes les normes ISO publiées au cours des cinquante années d'existence de l'Organisation, aucune n'a suscité autant d'intérêt que la norme ISO 9000. En décembre dernier, on recensait sur le seul continent nord-américain près de 32 000 systèmes qualité enregistrés selon la norme ISO 9000.

Mais « ISO » et « ISO 9000 » ne seront peut-être plus synonymes pour longtemps. ISO 14000, série de normes sur le management environnemental, prend de plus en plus d'influence et pourrait bien un jour être aussi reconnue et aussi bien accueillie que la série ISO 9000.

Un certain nombre de facteurs sont à l'origine de la popularité sans précédent de ces séries. Elles sont toutes deux conçues pour être utilisées par tous les organismes, quels qu'en soient la taille et le secteur d'industrie, c'est pourquoi elles peuvent être appliquées par une grande

diversité d'entreprises, plus encore que la plupart des autres normes ISO, plus spécialisées.

Les séries ISO 9000 et ISO 14000 inspirent la confiance indispensable aux fournisseurs et aux consommateurs qui, à une époque où l'on assiste à l'essor de la mondialisation, se retrouvent devant la réalité du monde immense qui les sépare.

Pourtant, le principal est peut-être que ces normes donnent des résultats. Toutes les études successives réalisées à cet égard ont révélé que, pour un organisme, un système de management bien mis en œuvre est réellement un atout qui lui confère à la fois plus de cohérence et d'efficacité.

Ce numéro porte sur les aspects majeurs d'ISO 9000 et d'ISO 14000, à savoir :

- la « chaîne de confiance » qui relie fournisseurs, registraires, organismes d'accréditation et clientèle;
- la floraison d'ISO 14000;
- les accords internationaux qui font d'ISO 9000 un passeport pour le marché mondial;
- le développement des applications spécialisées d'ISO 9000, telles que TL 9000 et QS 9000;
- ce qu'apporteront les versions de l'an 2000 de ces deux séries de normes.

Nous saluons les lecteurs de notre numéro spécial.



Heureux maillons de la chaîne de confiance ISO

Chaîne invisible renforçant sur les marchés mondiaux les « enregistrés »

Votre société vient de se faire enregistrer selon ISO 9000 ou ISO 14000. Le Conseil d'administration est impressionné, à juste titre. Le président directeur général a le sourire. L'organisation se donne de nouvelles résolutions. Les avantages tant attendus de votre nouveau système de management commencent déjà à se faire sentir...

Il reste, pourtant, un élément à vérifier – un élément déterminant, à vrai dire. Votre enregistrement gagnera-t-il l'approbation de votre clientèle et celle de vos partenaires, créanciers et organismes de réglementation? Aura-t-il la même crédibilité que ceux obtenus par la grande concurrence de New York, de Londres et de Tokyo? Bref, se soldera-t-il par un succès commercial ou ne sera-t-il qu'un cadre de plus à mettre au mur?

Les normes, de par leur nature même, placent tout le monde sur un pied d'égalité, accordant aux petites entreprises le même crédit qu'aux grandes. Mais l'enregistrement en soi a plus de poids pour ces entreprises que

n'importe quelle autodéclaration ou même déclaration émanant de l'organisme registrateur qui vous a permis de l'obtenir. Une chaîne invisible relie, en effet, certains documents, institutions et experts des systèmes de management des plus respectés dans le monde. C'est cette chaîne de confiance qui confère à l'enregistrement de votre entreprise sa véritable force sur les marchés mondiaux, tant près de vous qu'ailleurs dans le monde.

Un Bottin mondain international

À la tête de cette chaîne se situe l'Organisation internationale de normalisation (ISO), l'un des principaux organismes de normalisation du monde. Les experts de quelque 125 pays membres unissent leurs efforts au sein des comités de l'ISO pour élaborer des normes destinées à une grande diversité de produits, de services et de systèmes. Les normes que vous appliquez pour obtenir l'enregistrement ont été mises au point par l'ISO TC 176 (pour la série ISO 9000) et par l'ISO TC 207 (pour la série ISO 14000). La composition de ces comités correspond à un véritable Bottin mondain international du management de la qualité et du management environnemental. La normalisation vous a permis de faire indirectement figurer ces personnalités au nombre des membres de l'équipe de votre système de management.

Le Canada s'est érigé en leader dans cette entreprise. Le Conseil canadien des normes (CCN), qui gère le Système national de normes du Canada, détient les secrétariats internationaux du



TC 176 et du TC 207. C'est la CSA International, participant important du Système national de normes, qui en prend en charge le travail quotidien. Près de 170 experts fidèles aux principes d'ISO 9000 et d'ISO 14000 aident le CCN à donner une orientation à ces normes, de façon à ce qu'elles répondent aux besoins des entreprises canadiennes.

Juges jugés

Hormis l'élaboration des normes, l'ISO a sous sa responsabilité la rédaction des guides destinés à permettre l'évaluation uniforme dans le monde des normes ISO 9000 et ISO 14000. Ces guides, préparés par le Comité pour l'évaluation de la conformité de l'ISO (CASCO), présentent les critères de fonctionnement des organismes d'enregistrement, en précisant la base administrative, l'indépendance en matière d'activités, les ressources humaines, le système de management de la qualité, le contrôle des documents et les procédures d'enregistrement. Les orga-

nismes d'enregistrement sont évalués par des organismes d'accréditation suivant ces critères, tout comme l'est votre entreprise selon les éléments de la norme de système de management qu'elle applique.

Le CCN représente les intérêts du Canada au CASCO, dont les guides lui servent de base pour établir les programmes nationaux d'accréditation. Le CCN a jusqu'à présent accrédité 15 organismes registraires ISO 9000 en s'appuyant sur le Guide ISO 62, *Exigences générales relatives aux organismes gérant l'évaluation et la certification/enregistrement des systèmes qualité*. Le CCN a également accrédité cinq organismes registraires ISO 14000 selon les exigences nationales en vigueur (le Guide ISO 66, *General Requirements for Bodies Operating Assessment and Certification/Registration of Environmental Management Systems*, applicable à ce genre d'accréditation, doit être publié en mai). Hormis ces organismes registraires, le CCN accrédite des organismes qui certifient et forment les auditeurs qui prennent part au processus d'enregistrement. Ces professionnels jouent un rôle primordial dans les activités



Les auditeurs, maillon indispensable de la chaîne

Le Conseil canadien des normes accrédite à présent les organismes qui certifient et forment les auditeurs chargés de l'évaluation de la conformité des sociétés aux exigences d'ISO 9000 et d'ISO 14000. Cette accréditation représente l'assurance que la crédibilité de l'auditeur est sans tache et que les normes, les agents et le matériel de formation sont acceptables et de première qualité.

Au cours de l'automne 1998, la société Accademia Qualitas de Ville Saint-Laurent, au Québec, (<http://www.accademia.com>), est devenue le premier fournisseur accrédité de cours de formation à l'intention des auditeurs de systèmes de management de la qualité. Accademia Qualitas offre aux auditeurs un cours de formation de cinq jours servant de base à leur certification. Il n'existe jusqu'à présent aucun organisme accrédité pour donner des cours de formation à l'intention des auditeurs de systèmes de management environnemental.

L'Institut national de la qualité (<http://www.nqi.ca>) et l'Association canadienne de vérification environnementale (<http://mgmt14k.com/ceaa/>) ont tous deux fait les démarches pour être accrédités en tant qu'organismes de certification des auditeurs. Le premier certifie, depuis 1997, des auditeurs de systèmes de management de la qualité. Le second gère, depuis 1996, un programme de certification des auditeurs de systèmes de management environnemental.

Ces auditeurs à la crédibilité sans tache constituent l'un des maillons de la chaîne de confiance qui conforte l'enregistrement de votre entreprise.



d'enregistrement et leur crédit pèse lourd dans la chaîne de confiance (voir page 6 « Les auditeurs, maillon indispensable de la chaîne »).

Alors que toutes ces activités suffisent à édifier la confiance nécessaire liée à l'enregistrement, le CCN et les organisations équivalentes qui accréditent des organismes ailleurs dans le monde tentent d'insuffler encore plus de force à la chaîne de confiance en négociant des accords de reconnaissance mutuelle et multilatérale. Ces accords témoignent officiellement de l'équivalence des programmes d'accréditation du CCN à ceux d'autres pays. S'il arrive que sur les marchés étrangers l'enregistrement soit remis en question, fait peu probable, il vous reste le recours à ces derniers pour apaiser tout doute possible (voir page 23 « ISO, compagnon de voyage »).

Le Canada très estimé

Le Système national de normes du Canada, en raison de l'excellence de son organisation et de l'esprit de collaboration qui y règne, fait l'envie des pays du monde entier. Le CCN bénéficie d'une structure de comités consultatifs assez vaste pour pouvoir tirer parti des compétences techniques de Canadiens de tous les secteurs possibles de l'économie. Le Conseil, qui en est l'instance dirigeante, compte des représentants de l'industrie, du gouvernement et des organismes non gouvernementaux. Les autres pays

aiment travailler en collaboration avec le Canada aux projets de normalisation, car ils peuvent ainsi être sûrs que le CCN saura parler en faveur du système de normes du pays – à la fois les responsables de l'élaboration des normes, les organismes registraires et les auditeurs.

La chaîne de confiance atteint votre entreprise en passant par le CCN et les organismes qu'il a accrédités. Compte tenu de tous ces organismes, accords, guides et documents qui soutiennent des enregistrements tels que les vôtres, il n'est pas surprenant de voir que ces derniers sont si généralement acceptés et inspirent partout une telle confiance. Dans les résultats d'un sondage de l'ISO publié en 1997, très peu de répondants faisaient allusion à des problèmes survenus dans les activités du commerce international en raison de la non-acceptation, par les clients actuels ou éventuels, des enregistrements selon ISO 9000. Et c'est à l'existence de cette chaîne de confiance que nous le devons!

Pour avoir accès au répertoire complet des organismes registraires accrédités, rendez-vous page 10 ou visitez le site Web du CCN, à <http://www.ccn.ca>. Ce dernier vous renseignera en outre sur divers aspects de la chaîne de confiance. ■



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Public Works and Government Services Canada

Accréditation en instance pour l'

L'Office des normes générales du Canada (ONGC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est heureux d'annoncer que son accréditation pour devenir régistraire ISO 14001 est en instance devant le Conseil canadien des normes.

En février 1993, l'ONGC a été accrédité en tant que régistraire ISO 9000.

Depuis 65 ans, l'ONGC répond aux besoins en matière de normalisation des organismes des secteurs public et privé. L'excellence de notre service et notre compétence en élaboration de normes, en évaluation de la conformité et en enregistrement de systèmes de management sont fondées sur l'expérience et sur un engagement durable envers nos clients.

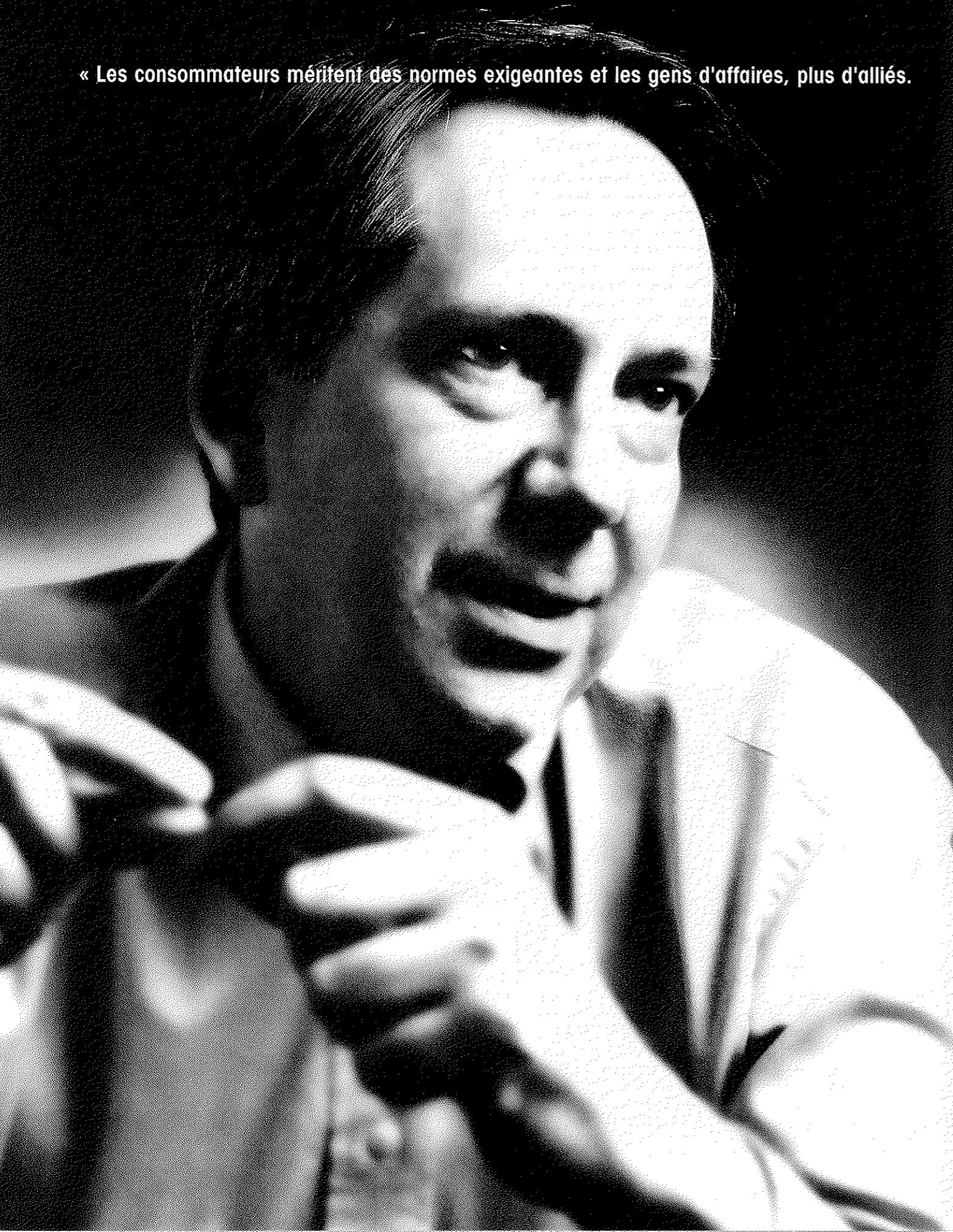
Pour de plus amples renseignements, veuillez nous appeler au 1-800-665-2472 (Canada seulement) ou visiter notre site Web à <http://www.tpsgc.gc.ca/ongc>

La matière



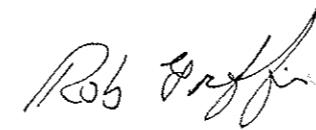
Que faut-il à un organisme d'enregistrement, de certification et à un laboratoire pour être à la hauteur face à l'ISO? Vous le saurez en consultant le *ISO/IEC Guides Compendium on Conformity Assessment*. La cinquième édition en paraîtra bientôt (uniquement en anglais). Pour commander, il vous suffit de communiquer avec le Centre canadien d'information globale (<http://global.ihs.com>), distributeur officiel des publications ISO pour le Conseil canadien des normes, et ce, en composant le 1 888 782-6327.

Canada



« Les consommateurs méritent des normes exigeantes et les gens d'affaires, plus d'alliés.

Nous trouvons des solutions.»



Robert Griffin
Président et directeur général,
CSA International

Faites appel à CSA International.

Même si notre tradition repose sur des normes, notre approche est résolument non traditionnelle.

En tant qu'organisme voué à la résolution de problèmes, nous reconnaissons l'existence de deux réalités. Les consommateurs méritent des normes exigeantes et les gens d'affaires, plus d'alliés.

Parce que nous travaillons avec le sens de l'engagement sur la scène internationale, nous, les membres CSA, développons des normes et aidons nos clients à les comprendre et à les appliquer. Nous testons et certifions les produits, et nous enregistrons les entreprises selon les exigences nationales et internationales.

Notre rôle en est un de partenariat. Grâce au consensus, à l'initiative, à l'ingéniosité et, plus important, grâce à l'écoute.

Le leadership de notre division Développement des normes a rapproché le monde d'un projet d'harmonisation globale.

Nos équipes de Certification et essais ont rationalisé le processus en mettant de l'avant des solutions sur mesure qui respectent les échéanciers.

Notre division du QMI continue d'être le fer de lance du commerce international en enregistrant les entreprises avec les réputés systèmes de gestion ISO 9000 et ISO 14001.

Votre passeport pour être plus compétitif.

Accédez aux marchés internationaux.

Nos marques apparaissent sur plus d'un milliard de produits de par le monde. Le QMI est le chef de file comme registraire selon les normes ISO en Amérique du Nord. Aussi, nous continuons à exceller dans pratiquement toutes les recherches effectuées auprès des consommateurs.

CSA International.

Nous avons des références.

Nous trouvons des solutions.

Appelez-nous : 1 800 463-6727.

Ou visitez notre site Internet :
www.csa-international.org.



CSA INTERNATIONAL

CSA
Développement des normes

QMI
Enregistrement de systèmes de gestion

CSA
Certification et essais

Q Répertoire des registraires accrédités

Figurent sur la liste ci-dessous les organismes d'enregistrement des systèmes de management de la qualité et les organismes d'enregistrement des systèmes de management environnemental accrédités par le Conseil canadien des normes. Le symbole (**Q**) désigne les premiers et le symbole (**¶**), les derniers.

L'accréditation reconnaît officiellement la compétence des registraires et constitue une base à l'acceptation nationale et internationale des enregistrements selon les normes ISO 9000 et ISO 14000.

AOQC Moody International

Registration Ltd.
Oshawa (Ontario) **Q**
Tél. : (905) 433-2955
Téléc. : (905) 432-9308

AQSR Canada, Inc.
Mississauga (Ontario) **¶**
Tél. : (905) 624-6004
Téléc. : (905) 624-7213
Sans frais : 1 888 866-5666
Site Web : <http://www.aqsr.com/>

Bureau de normalisation du Québec
Montréal (Québec) **Q**
Tél. : (514) 383-3253
Téléc. : (514) 383-3260
Sans frais : 1 888 256-0660
Site Web : <http://www.criq.qc.ca/bnq>
et Quenviro Systems International
Edmundston (Nouveau-Brunswick)
Tél. : (506) 736-6918
Téléc. : (506) 736-6908
Sans frais : 1 888 267-1476
Site Web : <http://www.terra-tech.nb.ca/QSI>

Bureau Veritas Quality International (North America) Inc.
Jamestown (New York) É.-U. **Q**
Tél. : (716) 484-9002
Téléc. : (716) 484-9003

International Quality System Registrars
Mississauga (Ontario) **Q**
Tél. : (905) 565-0116
Téléc. : (905) 565-0117
Sans frais : 1 800 267-0861 (Toronto)
Site Web : <http://home.istar.ca/~iqsr>
Sans frais : 1 888 472-9831 (Québec)

Intertek Testing Services NA Ltd.

Lachine (Québec) **Q**
Tél. : (514) 631-3100
Téléc. : (514) 631-1133

KPMG Quality Registrar Inc.

Mississauga (Ontario) **Q**
Tél. : (905) 949-7800
Téléc. : (905) 949-7799
Région de l'Ouest
Vancouver, C.-B. **¶**
Tél. : (604) 691-3376, (604) 691-3000
Téléc. : (604) 691-3031
Sans frais : 1 800 862-6752
Site Web : <http://www.kpmg.ca>

Laboratoires des assureurs du Canada

Scarborough (Ontario) **Q**
Tél. : (416) 757-3611
Téléc. : (416) 757-9540
Site Web : <http://www.ulc.ca>

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.

Hoboken (New Jersey) É.-U. **Q**
Tél. : (201) 963-1111
Téléc. : (201) 963-3299

Office des normes générales du Canada

Hull (Québec) **Q**
Tél. : (819) 956-3500
Téléc. : (819) 956-5644
Site Web : <http://w3.pwgsc.gc.ca/cgsb>

Orion Registrar Inc.

Arvada (Colorado) É.-U. **Q**
Tél. : (303) 456-6010
Téléc. : (303) 456-6681
Site Web : <http://www.dim.com/~orion>

Dans la plupart des cas, les organismes sont accrédités pour fournir des services dans un domaine d'activité particulier. Pour connaître la portée d'accréditation de ces organismes ou en savoir plus sur les programmes d'accréditation du Conseil canadien des normes, visitez notre site Web à <http://www.ccn.ca> ou communiquez avec notre Division de l'information.

Quality Certification Bureau Inc.

Edmonton (Alberta) **Q**
Tél. : (780) 496-2463
Téléc. : (780) 496-2464
Site Web : <http://www.qcbinc.com>

Quality Management Institute

Mississauga (Ontario) **Q**
Tél. : (905) 272-3920
Téléc. : (905) 272-3942
Site Web : <http://www.qmi.com>

QUASAR (Organisme d'évaluation et d'enregistrement des systèmes qualité)

Mississauga (Ontario) **Q**
Tél. : (905) 542-1312
Sans frais : 1 800 461-9001
Téléc. : (905) 542-1318
Site Web : <http://www.cwbgroup.com/french/quasar.htm>

SGS International Certification Services Canada Inc.

Mississauga (Ontario) **¶**
Tél. : (905) 676-9595
Téléc. : (905) 676-9519
Site Web : <http://www.sgs.ca>

Underwriters Laboratories Inc.

Melville (New York) É.-U. **Q**
Tél. : (516) 271-6200
Téléc. : (516) 439-6022
Site Web : <http://www.ul.com>

¶ ISO 14000

Q ISO 9000

ISO 9000, des normes passe-partout?

Malgré le scepticisme de certains, la faveur va aux applications sectorielles

En lançant la série ISO 9000 en 1987, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) entendait créer pour les systèmes de management de la qualité des exigences génériques applicables par toutes les organisations, quels qu'en soient la taille, le secteur d'activité et le pays. ISO 9000 devait remplacer les systèmes d'assurance de la qualité particuliers aux entreprises et aux industries.

Certaines industries en sont arrivées depuis à la conclusion que ces normes génériques n'étaient pas suffisantes pour répondre à leurs besoins. L'ISO a, par exemple, élaboré des lignes directrices ayant trait aux logiciels, aux aliments et boissons et aux minerais de fer, conçues pour aider les utilisateurs et les registraires à appliquer les normes de base dans ces secteurs et non pour servir de prescriptions obligatoires.

Certains secteurs sont allés jusqu'à élaborer de nouvelles normes et de nouveaux programmes volontaires d'évaluation de la conformité. Ces derniers sont généralement fondés sur les exigences d'ISO 9001 et d'ISO 9002, auxquelles viennent s'ajouter des exigences sectorielles. Les organismes d'accréditation qui satisfont aux critères d'un de ces programmes peuvent, en les accréditant, reconnaître les registraires dans le cadre d'un programme de spécialité. Les registraires peuvent, de leur côté, offrir à leur clientèle un certificat d'enregistrement reconnaissant leurs compétences dans un programme de spécialité. Le Conseil canadien des normes (CCN) participe à trois de ces programmes.

Un d'eux est basé sur ISO 13485 et ISO 13488, normes prévoyant des exigences particulières pour l'application d'ISO 9001 et d'ISO 9002 aux appareils médicaux. Ces normes feront bientôt partie du système canadien de réglementation des appareils médicaux. En effet, certains appareils destinés au marché canadien devront, dès juillet 2001, être fabriqués conformément aux normes de systèmes de management de la qualité ISO 13485 et



Les normes ISO 9000 ne sont pas, semble-t-il, des normes passe-partout.

ISO 13488. Santé Canada et le CCN élaborent actuellement un programme d'accréditation qui permettra aux registraires de reconnaître les fabricants qui se conforment à ces exigences.

Un deuxième programme de spécialité, le TL 9000, a été mis sur pied par le Quality Excellence for Suppliers of Telecommunications (QuEST) Leadership Forum (<http://www.questforum.org>) à l'intention de l'industrie des télécommunications. Le CCN participera au printemps, en collaboration avec le Registrar Accreditation Board (RAB) des États-Unis, à un programme pilote de mise en œuvre dans lequel seront mises à l'essai les exigences relatives à l'enregistrement et à l'accréditation.

QS 9000 est l'application sectorielle la mieux connue et la plus ancienne. À l'origine de sa conception, les « trois Grands » du secteur automobile d'Amérique du Nord. Sept registraires ISO 9000 accrédités par le CCN l'ont fait figurer dans leur portée d'accréditation (pour plus de détails, visitez le site Web du CCN à <http://www.ccn.ca>).

Les programmes sectoriels s'étant répandus, certains critiques craignent qu'ils n'altèrent ISO 9000 dans sa nature. Le CCN lui-même a eu quelques hésitations à ce sujet.

Ces programmes sont toutefois préférables aux programmes d'assurance qualité qu'ils remplacent, fait remarquer Joan Brough-Kerrebyn, agente principale de programme au CCN, où elle s'occupe de l'enregistrement des systèmes qualité. Dans le passé, l'industrie des télécommunications, par exemple, était pour chaque client soumise à diverses séries d'exigences. Avec les programmes sectoriels, il ne reste plus qu'une série d'exigences par industrie.

« Nous sommes ravis de voir les industries s'appuyer dans leurs programmes sur les normes acceptées partout dans le monde, telles qu'ISO 9000, explique Mme Brough-Kerrebyn, au lieu de partir de zéro ». « Et nous sommes heureux qu'ils recourent à l'infrastructure actuelle en matière d'accréditation ISO 9000. » ■

Mettre en œuvre
ISO 9000
et ISO 14000,
ce n'est pas la mer
à boire ...

À la recherche de
publications ISO et autres?
Adressez-vous au
Centre d'information global!

Le CIG a pour vous :

- ◆ Les documents papier des séries 9000 et 14000
- ◆ Les compendiums 9000 et 14000, qui comprennent l'ensemble des normes et projets de normes de chacune de ces séries
- ◆ Les séries 9000 et 14000 sur CD-ROM, réunies ou sur deux disques séparés

Commandez un document de la famille ISO ou l'un des milliers de documents techniques en stock!

Appelez-nous dès maintenant au :

1 888 782-6327



CENTRE CANADIEN D'INFORMATION GLOBALE
Une société du Groupe IHS

240, rue Catherine, bureau 305, Ottawa (Ont.) K2P 2G8
Tél. : (613) 237-4250 Téléc. : (613) 237-4251
Courriel : gic@lhs.on.ca Internet : <http://global.ihs.com>

La parole aux utilisateurs

Une étude demandée par le Comité national du Canada de l'ISO, comité du Conseil canadien des normes, et Industrie Canada nous renseigne sur l'expérience que les Canadiens ont des normes ISO 9000 et ISO 14000.

Réalisée l'automne dernier par la société Performance Management Network Inc. et portant sur le choix de recourir ou non à l'enregistrement, l'expérience de ces normes et la connaissance d'ISO 9000 et d'ISO 14000, cette étude a fait intervenir quelque 1 000 organismes enregistrés et 2 000 sociétés non enregistrées. Le Conseil canadien des normes en publiera au printemps un rapport intégral (que vous pourrez bientôt commander à partir du site Web du CCN à <http://www.ccn.ca>).

Les premières données de l'analyse révèlent que :

- La quasi-totalité des organismes enregistrés a dit vouloir le rester et plus de la moitié des non-enregistrés ont l'intention de se faire enregistrer selon ISO 9000.
- Les organismes enregistrés sont généralement satisfaits de la plupart des aspects du processus de mise en œuvre, en particulier de leur rapport avec le registraire et les auditeurs. C'est l'appui manifesté par les associations industrielles qui, selon eux, a été le moins satisfaisant.
- Près de la totalité des organismes enregistrés ont déclaré que l'adoption d'un système de management avait amélioré leurs pratiques de gestion, amené un plus grand nombre d'employés à comprendre l'importance de la qualité et de l'environnement, et rehaussé le prestige qu'ils avaient auprès de la clientèle.
- Diverses raisons expliquent le choix de ne pas mettre en œuvre ISO 9000 et ISO 14000 : le plus souvent, les organismes en question ne l'ont pas jugé nécessaire (ISO 9000) ou utilisaient déjà d'autres normes (ISO 14000).
- Pour près de la moitié des non-enregistrés, les frais liés à l'enregistrement sont principalement à l'origine de leur choix, tandis que pour le tiers d'entre eux, c'est le temps que cela exige.

Le CCN s'appuiera sur les résultats de cette étude pour développer de nouveaux produits et services d'information, qui serviront aussi à orienter le mode de participation du Canada à l'élaboration et à la révision de ces normes. Plus de détails dans un prochain numéro de CONSENSUS. ■

Normes environnementales en pleine floraison

Meilleure poussée en Extrême-Orient et en Europe

Le Canada détient le secrétariat international d'un comité représentant 72 pays, chargé d'élaborer la série ISO 14000, présidé de surcroît par une Canadienne — Margaret Kerr, vice-présidente des ressources humaines et de l'environnement chez Nortel. Le Conseil canadien des normes (CCN) a accrédité cinq organismes pour enregistrer des sociétés canadiennes selon ISO 14001, norme de la série contenant les exigences. La liste complète des organismes régulaires accrédités figure page 10 et est affichée dans le Web à <http://www.ccn.ca>.

Du nouveau sur le marché

La norme ISO 14001 exige que les sociétés établissent un système de management environnemental (SME) qu'elles respectent et qui leur permette de neutraliser les effets sur l'environnement de leurs produits, de leurs services et de leurs pratiques.

Publiée à la fin de 1996, la norme ISO 14001 prend actuellement une importance réelle sur le marché. Les chiffres fournis par Globus International Quality Group Inc. (<http://www.globusregistry.com>) révèlent qu'on comptait au début de l'année en Amérique du Nord près de 300 sociétés enregistrées, dont 80 au Canada.

En matière d'enregistrements dans le monde, l'Europe et l'Extrême-Orient arrivent en tête. Le numéro de septembre 1998 de l'*International Environmental Systems Update* fait état de 5 446 enregistrements dans le monde, dont 20 pour cent au Japon et 14,7 pour cent au Royaume-Uni. Les sociétés du Canada et des États-Unis se sont montrées plus prudentes dans leur approche et ne représentent que 4,6 pour cent du total mondial.

Une importante recherche demandée par le Comité national du Canada de l'ISO, comité du CCN, et Industrie Canada est censée nous éclairer sur l'attitude et l'expérience des Canadiens en ce qui concerne ISO 14000 (voir page 12 « La parole aux utilisateurs »). Les premières données révèlent qu'un pourcentage étonnant de 100 pour cent des sociétés enregistrées entendent le rester. Parmi les sociétés non enregistrées interrogées, 18 pour cent ont manifesté leur intention de se faire enregistrer. L'étude doit être publiée dans son intégralité à la fin du printemps. Vous en saurez davantage à ce sujet en consultant nos prochains numéros de CONSENSUS ainsi que le site Web du CCN.

Lars Ettarp, directeur général de la SWEDAC, agence gouvernementale suédoise d'accréditation, fait remarquer que c'est à l'initiative d'écocivisme que son pays doit la part

de 5,4 pour cent d'enregistrements selon ISO 14001. « Pour un pays qui ne compte que 17 habitants au km², les sociétés ont vraiment été promptes à adopter une norme telle qu'ISO 14001 », de préciser M. Ettarp, qui préside aussi la European co-operation for Accreditation. « Si le commerce et notre position au sein de la Communauté européenne ont dicté ce choix, il vient également en grande partie du désir des industries de montrer au public et aux politiciens leur respect pour l'environnement, prouvant ainsi qu'elles ne mettent pas en péril le bien-être de la population. »

Un vent de changement

Craig Camplong, de Camplong & Associates Inc., membre du comité chargé de conseiller le CCN en matière d'accréditation des organismes registraires d'ISO 14001, et membre du comité participant à l'élaboration de la série ISO 14000, estime qu'au Canada les normes ont un brillant avenir.

« Je suis convaincu qu'au Canada l'enregistrement selon ISO 14000 fera boule de neige ces trois prochaines années, car il faut peut-être plus de temps que ses deux ans d'âge pour en saisir complètement le concept. »

L'élément déclencheur pourrait bien n'être que le simple geste d'IBM Corp. pour encourager dans ce sens ses fournisseurs. Dans une lettre adressée à ces derniers, dont le nombre dépasse les 950, la société de technologie réputée les incitait, en effet, à aligner sur la norme ISO 14001 leur système de management et les encourageait à se faire enregistrer par un tiers « en raison de l'intérêt croissant pour les questions environnementales de la communauté internationale ».

M. Camplong est persuadé que l'exemple donné par quelques grandes industries suffira à entraîner partout la croissance du nombre d'enregistrements ISO 14001. « Un seul secteur réussira à rallier totalement ses fournisseurs et à les convaincre de l'importance de cet enregistrement », affirme-t-il. « C'est d'ailleurs ce qui a fait démarrer ISO 9000 – les gens y avaient vu un avantage concurrentiel. »

Au Canada, les secteurs qui ont ouvert la marche à cet égard sont ceux du papier et des produits connexes (12 enregistrements en septembre 1998), de la foresterie

(10), du matériel et des éléments

électroniques et électriques, sans compter le matériel informatique (10).

du matériel de transport (9) et des produits chimiques et produits connexes (6).

Des entreprises plus solides

L'enregistrement selon ISO 14001 a-t-il un effet favorable sur le résultat financier d'une entreprise? Ses défenseurs soutiennent qu'il permettra de réduire les obstacles au

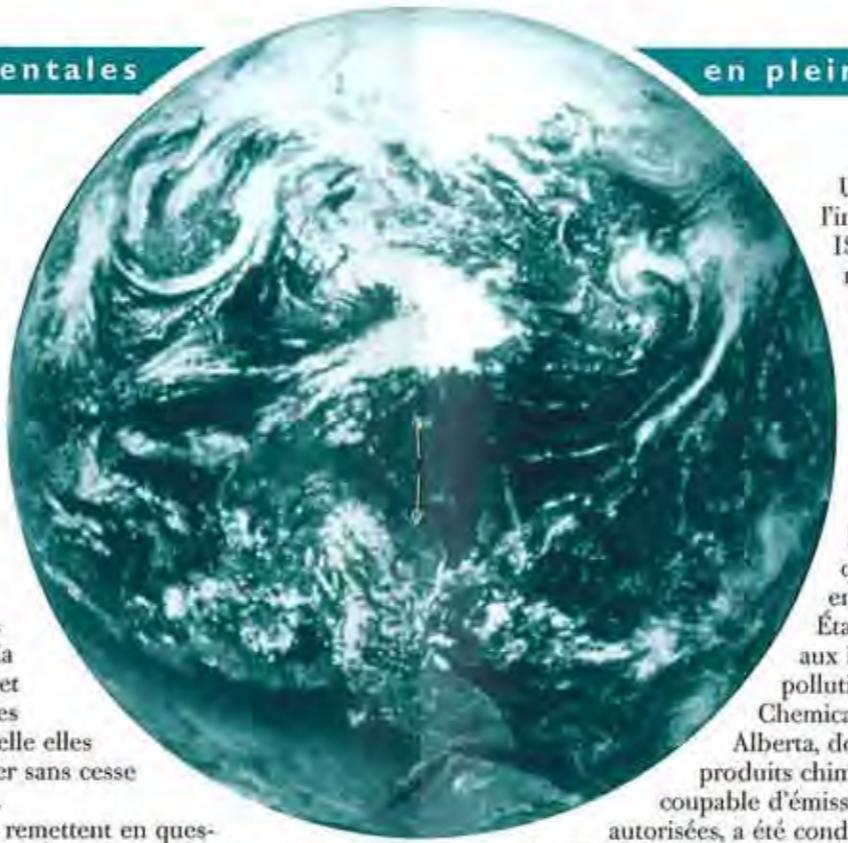
commerce, d'harmoniser à l'échelle nationale les règlements, les étiquettes et les méthodes et d'apporter pour la durée de son cycle de vie des améliorations marquées au produit des entreprises pour ce qui est de leur rapport à l'environnement. Ce qui leur tient encore plus à cœur, c'est la réduction des dépenses associées à la gestion des déchets, à la consommation d'énergie et des matériaux, à l'embellissement de l'image de l'entreprise aux yeux des responsables de la réglementation, de la clientèle et du public, et le fait d'être dotées d'une structure solide sur laquelle elles peuvent compter pour améliorer sans cesse leur rapport à l'environnement.

Les opposants, de leur côté, remettent en question l'efficacité d'une norme volontaire flexible, facilement adaptée et adoptée par n'importe quelle entreprise, quels qu'en soient la taille, le secteur industriel et le pays, ainsi que le fait qu'elle insiste sur les processus utilisés par une entreprise plutôt que sur son rapport à l'environnement. Ils estiment en outre que le coût et le tracas que représentent l'enregistrement et la validation par un tiers compromettent l'acceptation de cette norme.

Les résultats d'un sondage récent sur les systèmes de management indiquent que la plupart des entreprises canadiennes se situent parmi les défenseurs de l'enregistrement. Près des trois quarts de celles qui ont participé au sondage estiment que les organismes enregistrés sont ainsi mieux armés pour faire bonne figure sur les marchés mondiaux, les quatre cinquièmes incitant les organismes canadiens à avoir recours à ces normes même s'ils ne désirent pas se faire enregistrer.

« ISO 14001 donne aux entreprises l'occasion de manifester une certaine conscience des responsabilités sociales. Mais la norme est si récente que la plupart des entreprises enregistrées ne peuvent encore évaluer le rendement du capital investi », d'expliquer Daniel Désilets, directeur de l'enregistrement des systèmes chez Intertek Testing Services NA Ltd., un des organismes registraires ISO 14001 accrédités par le CCN.

« Les meilleurs avantages de cet enregistrement devraient venir de la réduction des dépenses liées à l'environnement. Cette norme devrait aussi permettre d'optimiser le recours aux ressources humaines et financières nécessaires à la gestion d'un SME », reprend M. Désilets, qui préside en outre la Conférence canadienne d'attestation de conformité. « Le fait d'être dotée d'un système de management environnemental oblige une organisation à s'examiner et à décider des questions environnementales à régler systématiquement. En général, meilleure est l'organisation de l'entreprise, moins coûteuse en est la gestion. »



Une question qui a fait croître l'intérêt des entreprises pour ISO 14001 est celle de la responsabilité. Une entreprise qui peut prouver qu'elle est dotée d'un système de management environnemental conforme aux exigences d'ISO 14001 peut-elle alors baser, en cour, sa défense sur la diligence raisonnable? Bien que ne connaissant pas le verdict du jury, on sait qu'ISO 14001 a été invoquée en cour au Canada et aux États-Unis pour mettre un terme aux infractions aux lois sur la pollution. En janvier 1996, Prospec Chemicals de Fort Saskatchewan, en Alberta, dont l'usine de fabrication de produits chimiques a été reconnue coupable d'émissions dépassant les limites

autorisées, a été condamnée à verser une amende de 100 000 \$ et à se faire enregistrer selon ISO 14001. En 1998, l'usine d'assemblage de General Motors située à Wilmington, Delaware, a accepté de se faire enregistrer selon ISO 14001 avant l'an 2000, plutôt que d'avoir à payer une amende de 200 000 \$ américains pour avoir porté atteinte à l'environnement.

Prendre les grands moyens

Certaines entreprises canadiennes ont tacitement appliqué la norme ISO 14001 dans le cadre de leurs stratégies générales de gestion. Bombardier Inc. a déjà fait enregistrer 16 de ses sites dans le monde et a l'intention d'en faire autant dans les prochains mois pour ce qui est de ses usines et de ses installations enregistrables.

« Bombardier Inc. a évalué plusieurs approches en matière de systèmes de management environnemental avant de choisir celui selon ISO 14001 », explique Wayne Banting, ingénieur en environnement chez Bombardier Aéronautique (de Havilland). « De plus en plus d'industries importantes exigeant de leurs fournisseurs, de leurs entrepreneurs et de leurs partenaires qu'ils soient dotés d'un SME quelconque, nous n'avons pas hésité à adopter cette norme car elle est flexible, reconnue partout dans le monde et de plus en plus acceptée dans le milieu de l'industrie. »

Pouvoir maximiser les profits et rationaliser les processus utilisés tout en demeurant un leader de l'industrie, voilà ce qui a poussé en 1997 la société Stablex Canada Inc., de Blainville au Québec, à se faire enregistrer selon ISO 14001 (voir ci-contre « Stablex ne perd pas son temps »). Cette société, qui compte un effectif de 125 employés, a été la première de son espèce en Amérique du Nord à se faire enregistrer, de rappeler Roger Gibb, qui en est le vice-président directeur général.

« Pour nous démarquer de la concurrence, nous avons décidé de prendre les grands moyens en matière de politique environnementale », explique M. Gibb. « Les normes ISO 9001 et ISO 14001 y sont pour une grande part dans cette stratégie. Une entreprise de déchets dangereux installée en milieu urbain ne peut pas se payer le luxe de commettre quelque erreur que ce soit, et il est indispensable qu'elle fonctionne au quotidien sans mauvaises surprises. »

Selon M. Gibb, l'augmentation des revenus, la réduction du nombre d'accidents et la tendance à la baisse des avis d'infraction aux règlements sur l'environnement adressés à Stablex par le gouvernement du Québec au cours des trois dernières années, prouvent clairement que posséder un système de management environnemental, c'est bon pour les affaires.

« L'initiative que nous avons prise de nous doter d'un système de gestion de la qualité et de management



Stablex ne perd pas son temps

Enregistrement : les résultats ne se sont pas fait attendre pour une entreprise du Québec

Enregistrement ISO 14001 a-t-il une incidence sur le résultat financier de votre entreprise? Stablex Canada Inc., de Blainville, au Québec l'a constaté en ce qui la concerne. L'entreprise de traitement des déchets dangereux fournit certains éléments prouvant que posséder un système de management environnemental doublé de bonnes méthodes de gestion permet à une entreprise d'améliorer son rendement. C'est à la conformité que Stablex attribue en partie ce succès :

- Réduction des avis d'inspection du gouvernement, passant de 34 en 1992 à 0 en 1997.
- Réduction en nombre du matériel non conforme, passant de 1 790 tonnes en 1992 à 0 durant ces cinq dernières années.
- Réduction du nombre d'accidents, passant de 11 en 1990 à 2 en 1998.
- Augmentation des profits au cours des cinq dernières années.
- Accroissement de la confiance des clients, Stablex ayant été en Amérique du Nord la première entreprise en son genre à être certifiée à la fois selon ISO 9002 et ISO 14001.

Pour en savoir plus sur Stablex, visitez son site Web à : <http://www.envirobiz.com/homepages/stx/stx-home.htm>.





Normes environnementales en pleine floraison

environnemental est tout une réussite qui nous a placés au sommet d'une industrie, qui, dans son ensemble, traverse une période de transition et de consolidation », d'affirmer M. Gibb. « Notre réussite est à contre-courant de ce qui se passe sur le marché. Je soutiens que l'enregistrement selon les normes ISO 9001 et ISO 14001 y est pour quelque chose. »

Une idée à planter

Ceux qui connaissent bien la norme ISO 14001 estiment que les entreprises canadiennes devraient penser sérieusement à ses implications commerciales. Cette norme volontaire ne devrait pas, semble-t-il, jouer le rôle d'un obstacle non tarifaire au commerce, et les entreprises canadiennes peuvent s'attendre à ce que plus elle sera acceptée dans le monde, plus les clients étrangers seront nombreux à attacher de l'importance à l'enregistrement.

Linda Lusby, présidente du CCN, professeure agrégée et coordonnatrice des sciences de l'environnement, à l'Université Acadia, estime que les entreprises canadiennes finiront par admettre les avantages de l'enregistrement selon ISO 14001 et que ce n'est plus



là qu'une question de temps. « L'environnement doit devenir pour les entreprises l'un des principaux facteurs à entrer en ligne de compte. Je pense qu'une norme de système de management qui aide les entreprises à améliorer constamment leur rapport à l'environnement est appelée à devenir un outil éprouvé important et utile. »

Selon M. Camplong, se faire enrégistrer selon ISO 14001 n'est qu'une question de bon sens des affaires. « Cela oblige les cadres à examiner très attentivement leurs pratiques commerciales. Il faut se concentrer sur le dossier de l'environnement et les pratiques de gestion à tous les niveaux. Un SME permet de détecter les processus conflictuels risquant d'influer défavorablement sur l'environnement et facilite le règlement de ce problème pour favoriser la réalisation des buts visés. » ■

Les sites Web d'ISO 14000

Intéressé à la série ISO 14000? Désireux de vous en procurer un exemplaire? Visitez donc les sites suivants :

Le Conseil canadien des normes

<http://www.ccn.ca/iso14000/indexf.html>

Comprend les critères et méthodes d'enregistrement selon ISO 14000, la liste des organismes régisitrars canadiens de SME ainsi que les articles habituels sur l'actualité du monde de la normalisation.

Global Engineering Documents

<http://global.ih.com>

Vous permet de commander la série ISO 14000 au Centre canadien d'information globale, distributeur officiel des normes ISO 14000 pour le Conseil canadien des normes.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO)

<http://www.iso.ch/9000f/9k14k.htm>

De source sûre : *Voyage initiatique et démystificateur - ISO 9000 et ISO 14000*. Comprend les questions qui reviennent le plus souvent, plus une description d'ISO 14000 et les avantages commerciaux de l'enregistrement selon cette norme.

Le TC 207 (géré par la CSA International)

<http://www.tc207.org>

Site Web officiel du comité de l'ISO responsable de la série ISO 14000 présentant la structure détaillée du comité et répondant aux questions fréquentes.

Globus Registry

<http://www.globusregistry.com>

Base de données des entreprises enrégistrées, plus des nouvelles.

Document	Sous-comité (SC) et groupe de travail (GT)	Statut*	Prévision
ISO 14001 : Système de management environnemental – Spécification et lignes directrices pour son utilisation †	SC1/GT1	Publié – révision en cours	Publication de la version révisée (harmonisée avec ISO 9000) prévue en 2000
ISO 14004 : Systèmes de management environnemental – Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre †	SC1/GT2	Publié – révision en cours	Publication de la version révisée (harmonisée avec ISO 9004) prévue en 2000
ISO 14010 : Lignes directrices pour l'audit environnemental – Principes généraux †	SC2	Publié – révision en cours	En pleine élaboration d'un document commun d'audit pour ISO 9000 et ISO 14000; publication prévue en 2000
ISO 14011 : Lignes directrices pour l'audit environnemental – Procédures d'audit – Audit des systèmes de management environnemental †	SC2	Publié – révision en cours	
ISO 14012 : Lignes directrices pour l'audit environnemental – Critères de qualification pour les auditeurs environnementaux †	SC2	Publié – révision en cours	
ISO 14015 : Environmental Site Assessments	SC2/GT4	CD	Publication prévue en juin 2000
ISO 14020 : Étiquettes et déclarations environnementales – Principes généraux †	SC3/GT3	Publié	
ISO 14021 : Étiquetages et déclarations environnementaux – Autodéclarations environnementales – Lignes directrices et définition et usage des termes †	SC3/GT2	FDIS	Publication prévue en septembre 1999
ISO 14024 : Marquages et déclarations environnementaux – Label environnemental de Type I – Principes et méthodes †	SC3/GT1	FDIS	Publication prévue en septembre 1999
ISO TR 14025 : Environmental Labels and Declarations – Environmental Labelling Type III – Guiding Principles and Procedures	SC3/GT1	WD	
ISO 14031 : Évaluation de la performance environnementale †	SC4/GT 1 et 2	FDIS	Publication prévue en juin 1999
ISO TR 14032 : Environmental Management – Environmental Performance Evaluation – Case Studies Illustrating the Use of ISO 14031	SC4	Élaboration en cours	Publication prévue en juin 1999
ISO 14040 : Management environnemental – Analyse du cycle de vie – Principes et cadre †	SC5/GT1	Publié	
ISO 14041 : Management environnemental – Analyse du cycle de vie – Définition de l'objectif et du champ d'étude et analyse de l'inventaire †	SC5/GT 2 et 3	Publié	
ISO 14042 : Management environnemental – Analyse du cycle de vie – Évaluation d'impact du cycle de vie †	SC5/GT4	DIS	Publication prévue en septembre 2000
ISO 14043 : Management environnemental – Analyse du cycle de vie – Interprétation du cycle de vie †	SC5/GT5	DIS	Publication prévue en septembre 2000
ISO TR 14047 : Examples for the Application of ISO 14042	SC5/GT4	Élaboration en cours	
ISO 14048 : Environmental Management – Life Cycle Indicator Format	SC5/GT2	WD	
ISO TR 14049 : Examples for the Application of ISO 14041	SC5/GT 2 et 3	Élaboration en cours	Publication prévue en juin 1999
ISO 14050 : Management environnemental – Vocabulaire †	SC6	Publié	
ISO TR 14061 : Information pour assister les organismes forestiers dans l'utilisation des normes ISO 14001 et ISO 14004 relatives aux systèmes de management environnemental †	GT2	Publié	
ISO Guide 64 : Guide pour l'introduction des aspects environnementaux dans les normes de produit †	GT1	Publié	

CD = Projet de comité. DIS = Projet de Norme internationale. FDIS = Projet final de Norme internationale. IS = Norme internationale. TR = Rapport technique.

WD = Projet de travail.

† On peut se procurer ces normes au Centre canadien d'information globale, au 1 888 782-6327, au (613) 237-4250, par télécopie au (613) 237-4251, ou par courriel à gic@ih.com.ca.



TOUT sur ISO 14000

Ce que les clients veulent savoir



ISO 14000

La série ISO 14000 est une famille de normes de management environnemental mise au point par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), l'un des principaux organismes d'élaboration de normes volontaires du monde.

Les normes environnementales ISO 14000 offrent un cadre de gestion, de mesure, d'évaluation et d'audit reconnu partout dans le monde. Au lieu de prescrire des objectifs en matière de performance environnementale, elles représentent pour les organismes un moyen d'évaluer et de maîtriser l'impact sur l'environnement de leurs activités, produits et services. L'ISO a donné à ces normes assez de flexibilité pour qu'elles puissent être appliquées par toutes les organisations, quels qu'en soient la taille et le domaine d'activité. Les normes ISO 14000 traitent :

- des systèmes de management environnemental;
- de l'audit environnemental;
- des étiquettes et des déclarations environnementales;
- de l'évaluation de la performance environnementale;
- de l'analyse du cycle de vie.

Voir *Statut de la série ISO 14000* page 17, qui présente la liste complète des normes de la série ainsi que leur état actuel.



Le système de management environnemental (SME)

La norme ISO 14001, *Système de management environnemental – Spécification et lignes directrices pour son utilisation*, une des normes de la série, décrit les exigences

relatives au SME. Le système de management environnemental est l'aspect gestion de la structure qui permet à un organisme d'évaluer et de maîtriser l'impact environnemental de ses activités, produits et services.

Selon ISO 14001, un SME comprend six éléments clés :

- politique environnementale : déclaration d'intention et d'engagement d'un organisme quant à sa performance environnementale;
- planification : activité par laquelle l'organisme analyse l'impact environnemental de ses opérations;
- mise en œuvre et fonctionnement : élaboration et application de processus concourant à atteindre des buts et des objectifs liés à l'environnement;
- contrôle et action corrective : activité de surveillance et de mesure des indicateurs environnementaux axée sur la réalisation des buts et objectifs de l'organisme;
- revue de la direction : examen du SME réalisé par la haute direction de l'organisme pour vérifier si ce système est toujours stable, approprié et efficace;
- amélioration continue.



L'enregistrement ISO 14000

L'enregistrement reconnaît officiellement le SME d'un organisme. Certaines organisations, situées surtout ailleurs qu'en Amérique du Nord, utilisent le terme de « certification » pour désigner ce concept.

Certains organismes se contentent de déclarer eux-mêmes leur SME conforme aux exigences d'ISO 14001 (il s'agit de l'« autodéclaration »). Un bon nombre d'entre eux

choisissent toutefois de faire enregistrer le leur pour offrir une meilleure garantie à leur clientèle et au public, ou pour répondre aux exigences des organismes de réglementation et des clients. Dans ce cas, une tierce partie indépendante, appelée « registraire », évalue et soumet à un audit le SME de l'organisme pour en vérifier la conformité aux exigences de la norme.

Accréditation des registraires a l'avantage de renforcer une telle confiance. Accréditer un organisme, c'est en évaluer les compétences pour remplir certaines fonctions et le doter de la base qui garantira l'acceptation, aux échelles nationale et internationale, de ses certificats d'enregistrement. Au pays, le Conseil canadien des normes est l'organisme d'accréditation ISO 14000 (pour plus de détails, voir ci-dessous « Le rôle du Conseil canadien des normes »).



Les avantages d'ISO 14000

Une compagnie dotée d'un SME conforme à ISO 14000 possède les outils nécessaires pour maîtriser et améliorer son impact sur l'environnement. Elle peut ainsi :

- prouver concrètement à ses clients son engagement en matière de management environnemental;
- maintenir de bonnes relations publiques;
- satisfaire aux critères de ses investisseurs et améliorer l'accès au capital;
- acquérir une police d'assurance à un prix raisonnable;
- rehausser son image et accroître sa part du marché;
- répondre aux exigences de la clientèle en matière d'enregistrement;
- mieux contrôler les coûts;
- réduire le nombre d'incidents ayant pour conséquence l'obligation de réparer;
- prouver qu'elle use d'une prudence raisonnable;
- réduire sa consommation de matériaux et d'énergie;
- obtenir les permis et les autorisations nécessaires;
- réduire les dépenses liées à la conformité aux règlements sur l'environnement;
- trouver des solutions écologiques et les communiquer à d'autres entreprises;
- améliorer les relations entre l'industrie et le gouvernement.



Le rôle du Conseil canadien des normes

Le Conseil canadien des normes remplit plusieurs fonctions importantes dans l'élaboration et la mise en œuvre d'ISO 14000.

En tant que membre canadien de l'ISO, il coordonne la participation du Canada aux travaux du Comité technique de l'ISO sur le management environnemental (TC 207), chargé d'élaborer ces normes et de les tenir à jour.

Le CCN détient à la fois la présidence et le secrétariat du TC 207. La CSA International, appelée autrefois Association canadienne de normalisation (CSA), assume ces fonctions au nom du CCN.

En tant qu'organisme d'accréditation ISO 14000 du Canada, le CCN gère les programmes d'accréditation des organismes qui enregistrent les SME, certifient les auditeurs et leur offrent des cours de formation. Il compte, en

outre, signer des accords de reconnaissance multilatérale favorisant l'acceptation de son accréditation dans d'autres juridictions. Visiter le site Web du CCN à : <http://www.ccn.ca>, pour obtenir la liste complète des registraires de SME accrédités.



Les organismes enregistrés

Ni l'ISO ni le CCN ne tiennent de liste des organismes enregistrés, mais certaines compagnies privées publient ce genre de répertoires. L'un d'eux, Globus Registry, est accessible en direct à : <http://www.globusregistry.com> et sur CD-ROM. Pour information, s'adresser à : Globus International Quality Group Inc., 150, rue York, pièce 900, Toronto (Ontario) M5H 3S5; tél. : (416) 863-0954; téléc. : (416) 863-0884; courriel : info@globusregistry.com. ■



ISO 14000 vous intéresse? Visitez le site Web du Conseil canadien des normes à <http://www.ccn.ca>. Ce site offre une foule de détails sur ISO 14000, dont un répertoire des registraires accrédités ainsi que les numéros antérieurs de CONSENSUS. Autres sites intéressants à consulter : le site <http://www.tc207.org> du TC 207 et le <http://www.iso.ch> de l'ISO.

Si vous n'y trouvez pas la réponse à vos questions, communiquez avec la Division de l'information du Conseil canadien des normes (aux coordonnées de la page 3). Les agents d'information du CCN ont accès à diverses sources autorisées. Certaines demandes de renseignements peuvent exiger des frais de recherche.

ISO 9000 l'approche de l'an 2000

Pierre F. Caillibot, président du Comité technique 176 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO/TC 176)

Compte tenu de l'existence dans le monde de 300 000 enregistrements selon ISO 9000, rien d'étonnant à ce que l'expression « ISO 9000 » rime avec système qualité. ISO 9000 représente un ensemble de solutions élaborées au cours des années, qui servent à répondre aux besoins d'un certain nombre d'utilisateurs.

On procède en ce moment à la révision de la version 1994 de cette famille de normes, en fonction :

- de l'évolution des besoins des clients et des organismes;
- des concepts et des pratiques de management de la qualité;
- des produits et services et des pratiques existant en matière de normalisation et d'évaluation de la conformité.

La Famille de l'an 2000

La version révisée de ces normes, qui prendra le nom de Famille de l'an 2000, comportera des changements majeurs, dont une réduction importante du nombre total de normes.

Cette révision a pour but de réunir les renseignements, actuellement répartis en 25 normes, parties de normes et lignes directrices, en une structure plus simple uniquement orientée sur quatre normes. La révision étant en cours, il est encore difficile de savoir si ces quatre normes-là suffiront pour répondre à tous les besoins des utilisateurs ou s'il ne faudra pas y en ajouter. Une chose est certaine, la nouvelle structure prévoit la même teneur en information que la version de 1994, sous une forme cependant plus facile à manipuler et à utiliser.

Les quatre normes de systèmes de management de la qualité, priorité de la Famille de l'an 2000, sont des normes sur :

- les principes essentiels et le vocabulaire (ISO 9000);
- les exigences (ISO 9001);
- les conseils en matière d'amélioration de la performance (ISO 9004);
- l'audit (ISO 10011).

Ce qui intéressera particulièrement les sociétés enregistrées, c'est le retrait de deux modèles de systèmes qualité – ISO 9002 et ISO 9003. Plusieurs milliers de sociétés sont actuellement enregistrées selon ces normes. L'ISO déclare s'engager à pourvoir aux besoins de ces

entreprises et à élaborer un guide pour la planification de la période de transition. Selon l'ISO, « ce qu'il faut faire au cours de cette période, c'est faciliter aux organismes qui ont déjà mis en œuvre les normes ISO 9000 actuelles la transition aux normes révisées ».

Dans la nouvelle famille, les normes ISO 9001 et ISO 9004 seront complémentaires et plus faciles à appliquer et à comprendre pour les organisations de toute importance, de tous les domaines. C'est ainsi que cette nouvelle famille simplifiera le développement d'un système qualité basé sur ISO 9001.

Pour plus de précision, ajoutons qu'ISO 9001 :

- portera plus particulièrement sur les besoins et les attentes de la clientèle,
- s'appliquera à tous les types d'organismes et de secteurs,
- sera plus simple et plus cohérente en matière de terminologie,
- se concentrera davantage sur l'amélioration continue,
- accordera une importance particulière au processus, dans la structure et l'orientation,
- sera plus compatible avec ISO 14001.

De son côté, ISO 9004 :

- sera sous-tendue par huit principes de management de la qualité,
- ira au-delà d'ISO 9001 dans sa description d'un système complet de management de la qualité,
- possédera une structure compatible avec ISO 9001, sans être pour autant un guide de mise en œuvre d'ISO 9001 ni un document de certification contractuelle ou par tiers.

La norme ISO 9000 portant sur le choix et l'utilisation d'autres normes de la famille, fera appel à une terminologie et à des concepts à la fois plus simples et plus cohérents, applicables à toute cette famille de normes. La norme ISO 10011, d'audit de la qualité, sera insérée avec ses équivalents dans la famille de normes ISO 14000 de management environnemental, devenant ainsi la seule norme d'audit des systèmes de management.

Compatibilité des normes ISO 9000 et ISO 14000

Un nombre croissant d'organismes aimeraient mettre en œuvre dans leurs systèmes de management les normes

ISO 9000 à l'approche de l'an 2000

ISO 9001 et ISO 14001. Ces organismes s'attendent à juste titre à ce qu'il n'existe dans leur concept, dans leur structure ni dans leur énoncé, aucune différence injustifiée entre les deux familles de normes qui puisse élever le coût de la mise en œuvre et, éventuellement, compliquer davantage l'enregistrement des systèmes de management.

En raison de la crainte que la prochaine révision de ces normes ne rende plus sérieuses les incompatibilités existantes, on s'efforce partout dans le monde d'obtenir une plus grande compatibilité. Cependant, ceux et celles qui déploient de tels efforts estiment que cela ne devrait pas pour autant ôter ni à la pertinence ni à l'utilité des normes sur les exigences, puisque ces dernières pourront être utilisées individuellement dans des applications différentes. C'est pourquoi l'on s'est mis d'accord pour qu'ISO 9001 et ISO 14001 puissent demeurer des normes à part dont on éliminerait les différences actuelles injustifiées.

On réunira, par ailleurs, en un seul document les normes d'audit des systèmes de management - les parties de 1 à 3 d'ISO 10011, de même qu'ISO 14010, ISO 14011 et ISO 14012 - établissant ainsi des pratiques et des principes communs dans ce domaine. Tout cela devrait être plus intéressant pour les utilisateurs des deux séries de normes et leur permettre à la fois de mieux les comprendre, d'en étendre l'usage et de mieux les mettre en œuvre pour obtenir des enregistrements mieux considérés. Les organismes ne seront pas les seuls à profiter de cette révision, puisque clients et consommateurs y prendront leur part.

Besoins sectoriels

Le comité responsable de la Famille ISO 9000 (ISO/TC 176) a fini par reconnaître les besoins particuliers des secteurs en matière de management de la qualité. Il appuie, par exemple, l'élaboration d'un document particulier pour le secteur de l'automobile qui sera en



sur la famille de l'an 2000

On fait actuellement circuler les deuxièmes projets de comité ISO 9000, ISO 9001 et ISO 9004, pour recueillir les commentaires de tous et procéder à un vote international. Pour faire une demande d'achat de ces exemplaires, il suffit de contacter le Centre canadien d'information globale, distributeur officiel des publications ISO et CEI pour le Conseil canadien des normes, en composant le 1 888 782-6327 ou en visitant son site Web à <http://global.ihc.com>.

harmonie avec les spécifications nord-américaines, allemandes, françaises et italiennes des systèmes qualité du secteur de l'automobile. Du nom de *Systèmes qualité - Fournisseurs de l'automobile - Exigences particulières pour l'application de la norme ISO 9001* (ISO/TS 16949), ce document doit être publié prochainement (TS signifie « Spécification technique », l'une des nouvelles options en matière de méthodes récemment introduite par l'ISO pour satisfaire les exigences d'un marché particulier).

Comme son titre l'indique, ISO/TS 16949 est fondée sur ISO 9001, version 1994. En se conformant à ses exigences, les organismes se conformeront du même coup à celles du régime nord-américain d'assurance de la qualité automobile (QS-9000) ainsi qu'aux spécifications équivalentes des trois pays d'Europe dont il est question plus haut.

L'élaboration de ce document représente pour l'ISO un pas en avant dans l'établissement d'une nouvelle politique relative aux besoins des secteurs. D'autres projets de ce genre sont prévus dans des secteurs comme l'aérospatiale et les télécommunications.

Comme elles sont basées sur ISO 9001, ces initiatives ne devraient pas porter préjudice aux normes ISO 9000. Il est dans l'intérêt de tous qu'on s'emploie à mener à bien le plus rapidement possible l'ensemble de ces projets, afin qu'ils puissent entraîner la réduction du nombre de spécifications de chaque société et favoriser la cohérence des exigences imposées aux fournisseurs, avec pour conséquence d'en alléger le fardeau. (Pour en savoir plus sur les applications sectorielles d'ISO 9000, voir page 11 « ISO 9000, des normes passe-partout? ».)

Amélioration

Il est clair que la version de la Famille ISO 9000 représentera pour tous les utilisateurs une nette amélioration. La norme ISO 9001 sera un meilleur outil, moins propice à une application minimaliste, plus intéressant peut-être pour les utilisateurs. Cependant, cette norme ne doit pas être considérée comme une solution miracle. Tous les participants de la « chaîne de confiance » ont un rôle important à y jouer :

- les organismes d'accréditation, qui doivent exercer leur surveillance avec rigueur et diligence;
- les organismes registraires qui doivent se situer dans le contexte de services professionnels et éviter les conflits d'intérêts qui pourraient miner la crédibilité de ces services;
- les organismes désireux d'avoir des fournisseurs enregistrés, qui doivent eux-mêmes faire preuve de la rigueur même qu'ils exigent de leurs propres fournisseurs, et émettre des rapports objectifs et bien informés sur l'efficacité de la « chaîne de confiance »;
- les organismes enregistrés, qui doivent appliquer ISO 9001 non seulement pour se faire reconnaître mais pour être en mesure d'offrir une meilleure performance.

C'est finalement en manifestant une certaine maturité dans la gestion de leur entreprise, que les organismes sauront vraiment tirer d'ISO 9000 tous les avantages qu'elle recèle.

Préparation

Un grand nombre d'organismes enregistrés veulent savoir ce qu'ils devraient faire d'ici à la publication de la Famille de l'an 2000. Ils devraient, sans doute, essayer de se tenir au courant de ce qui se passe.

Certains sites Web pourront leur être utiles à cet égard, en particulier ceux du Conseil canadien des normes (<http://www.ccn.ca>), de la CSA International (<http://www.csa.ca>) et de l'American Society for Quality U.S. Standards Group on Quality, Environment, Dependability and Statistics (QEDS) (<http://standards-group.asq.org>).

Ces organismes devraient tout faire pour éviter de devenir la proie d'opportunistes qui tenteront de les convaincre d'avoir sans tarder recours à une « recette spéciale » pour mettre à jour leur système de management. Ils devraient surtout savoir qu'ils n'ont pas besoin de repenser, de restructurer ni de réécrire les documents relatifs à leur système qualité actuel, à moins qu'ils n'y voient un avantage évident. Comme le fait remarquer l'ISO, « les organismes peuvent et doivent continuer à documenter leur système de management de la qualité de façon à ce que ce dernier reflète une manière qui leur est propre de faire des affaires ».

Au-delà de ces simples recommandations, il est bon d'avoir recours à une démarche « au-delà de l'approche d'ISO 9000 », c'est-à-dire à une approche d'après-enregistrement. Les entreprises devraient sans cesse améliorer l'efficacité de leur système en s'efforçant de mieux satisfaire

Trois gracieusetés

Trois guides utiles ISO 9000 et ISO 14000 sont maintenant accessibles gratuitement dans le site Web d'ISO. ISO 9000 – Choisir et appliquer offre une description des publications de la famille ISO 9000 et explique la façon de choisir et d'appliquer les normes qui conviennent à votre organisation.

L'étude ISO sur les certifications ISO 9000 et ISO 14000 dans le monde, Septième cycle – 1997 rapporte les résultats de l'étude la plus récente réalisée par l'ISO sur les certifications dans le monde. En plus de présenter ces derniers par pays et par région, cette brochure les compare à ceux de l'étude précédente.

ISO 14000 – Rencontrer toute la famille donne la liste des publications de la famille ISO 14000 et montre comment celles-ci s'appliquent à l'ensemble d'un organisme et à ses produits et services.

Pour télécharger l'un de ces documents, il vous suffit de visiter le site <http://www.iso.ch/pressf/brochurf.htm>. Pour ce, vous devez utiliser Adobe Acrobat Reader, accessible gratuitement à : <http://www.adobe.com>.



les clients, d'être davantage conformes aux exigences de leur produit et de leur service et d'obtenir de meilleurs résultats. Elles devraient également utiliser au maximum la norme ISO 9004, notamment dans ses principes de management de la qualité, pour savoir quels autres domaines elles devraient améliorer. ■

Pierre F. Caillibot est président du comité technique responsable de la série ISO 9000 : Comité technique 176 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO/TC 176). M. Caillibot est également président du Comité national du Canada de l'ISO, comité du Conseil canadien des normes servant de guide dans la participation du Canada aux activités de l'ISO. Il est conseiller en systèmes qualité à la Direction générale des approvisionnements et services d'Hydro-Québec.

Réponse aux questions sur ISO 9000

Vous trouverez dans le site Web du Conseil canadien des normes à <http://www.ccn.ca/iso9000/ques9000f.html> la réponse aux questions les plus fréquemment posées

Avis d'examen public

Canadian OSI Registration Authority (COSIRA)

Conformément à la norme Canadian OSI Registration Procedures and Guidelines (Z243.110 Série 93) de l'Association canadienne de normalisation (CSA), les organismes ci-dessous ont demandé l'autorisation d'utiliser les identificateurs d'interconnexion de systèmes ouverts (OSI) suivants :

Entreprise	Objet type	Valeur
Banque du Canada	Identificateur objet	113553

Pour émettre des commentaires à ce sujet ou recevoir un complément d'information sur ces demandes ou sur l'enregistrement OSI du Canada, contacter l'administrateur du COSIRA par téléphone au (819) 956-4848, par télécopieur au (819) 956-3321 ou par courrier électronique à cospca@tpsgc.gc.ca.

On peut consulter en direct, par l'intermédiaire de la base de données du Conseil canadien des normes, la liste des identificateurs OSI approuvés en usage au Canada. Pour savoir comment accéder à cette base de données, téléphoner à Doug Langlotz au (613) 238-3222 ou écrire à dlanglotz@scc.ca.

ISO, compagnon de voyage

Trois accords internationaux : le passeport ISO 9000 des exportateurs canadiens



Pour aller à l'étranger, le passeport est indispensable. Selon clients et responsables de la réglementation, indispensable aussi peut être l'enregistrement selon ISO 9000 pour faire passer produits et services dans les autres pays.

Les certificats d'enregistrement délivrés au Canada sont respectés dans le monde entier, tout comme l'est le passeport canadien. S'il en est ainsi, c'est, entre autres, grâce à trois accords liant le Conseil canadien des normes à ses homologues de certains des principaux marchés étrangers du Canada.

La renommée internationale des normes ISO 9000 amène souvent les fournisseurs et les responsables de la réglementation d'un pays à accepter les certificats d'enregistrement émis dans un autre, ce qui ne veut pas dire qu'une telle acceptation soit garantie. Pour mettre toutes les chances de leur côté, certains exportateurs se font enrégistrer selon ISO 9000 par l'un des registraires du marché cible, cherchent un organisme d'enregistrement accrédité dans plusieurs juridictions, ou ont recours à un registraire signataire d'accords de reconnaissance mutuelle avec des organismes équivalents de l'étranger.

Ces démarches exigent cependant autant de temps et d'argent les unes que les autres. C'est pourquoi, des organismes d'accréditation comme le Conseil canadien des normes ont décidé de conclure

des accords de reconnaissance pour faire accepter plus généralement les enregistrements ISO 9000. En vertu de ces ententes, les signataires acceptent de reconnaître l'équivalence des accréditations accordées par chacune d'elles, au terme d'une évaluation de leurs procédures respectives.

Si l'organisme d'accréditation du pays de destination des exportations a signé ce genre d'accords, les clients et les responsables de la réglementation sont censés y accepter l'enregistrement ISO 9000, tout comme ils accepteraient l'enregistrement accordé par un registraire accrédité dans leur pays. Pour connaître les différents moyens de tirer parti de ces accords, lire le texte, la page suivante.

Le CCN a, jusqu'à présent, signé trois de ces accords :

- un accord de reconnaissance mutuelle avec deux organismes américains, soit l'American National Standards Institute et le Registrar Accreditation Board (ANSI-RAB);
- un accord multilatéral élaboré par l'International Accreditation Forum (IAF);
- un accord multilatéral mis au point par la Pacific Accreditation Cooperation (PAC).

Le CCN et l'ANSI-RAB ont conclu cet accord en août 1997. Les exportateurs canadiens ont fait savoir au CCN qu'il leur avait été utile, facilitant aux États-Unis l'acceptation de leurs produits et services. Les registraires ont pu, de leur côté, gagner du temps et réaliser une économie. Le CCN et l'ANSI-RAB pouvant à présent partager les résultats des évaluations de leurs registraires, les organismes d'enregistrement accrédités des deux pays n'ont plus à se soumettre à autant d'audits pour maintenir leur accréditation.

Les premiers accords de l'IAF et de la PAC ont été signés en janvier 1998. Leur mise en œuvre est entamée, et de nouveaux membres s'ajoutent sans cesse à la liste des signataires. ■



Les ambassades ISO 9000

De la même façon que l'ambassade du Canada peut régler les problèmes de passeport, le Conseil canadien des normes et d'autres organismes d'accréditation vous aideront à faire accepter le « passeport ISO 9000 ». Voici quelques renseignements utiles à ce sujet :

- Pour connaître tous les aspects de l'accord conclu avec l'ANSI-RAB, s'adresser à la Division de l'information du Conseil canadien des normes. Voir coordonnées page 3.
- Les lecteurs ont accès aux communiqués et aux articles de CONSENSUS traitant des accords du PAC et de l'IAF soit dans le site Web du CCN (<http://www.ccn.ca>), soit en communiquant avec la

- Division de l'information de ce dernier.
- Le site Web du PAC est logé à : <http://www.apec-pac.org/>. Quant à l'IAF, il ne possède pas encore de site Web.
- S'adresser à l'organisme d'accréditation régional. Voici la liste des pays dont les organismes d'accréditation ont signé les accords mentionnés dans le présent article. Pour savoir qui contacter, visiter le site Web du CCN ou celui du PAC, ou encore communiquer avec la Division de l'information du CCN.
- Afrique du Sud (IAF)
- Allemagne (IAF)
- Australie (IAF, PAC)
- Chine (IAF, PAC)
- Danemark (IAF)
- Espagne (IAF)
- États-Unis (ANSI-RAB, IAF)
- Finlande (IAF)
- France (IAF)
- Irlande (IAF)
- Italie (IAF)
- Japon (IAF, PAC)
- Malaisie (PAC)
- Norvège (IAF)
- Nouvelle-Zélande (IAF, PAC)
- Pays-Bas (IAF)
- Royaume-Uni (IAF)
- Singapour (PAC)
- Suède (IAF)
- Suisse (IAF)



En primeur

Entreprises averties à l'avance des modifications aux règlements sur les produits

Grâce à Export Alert! du Conseil canadien des normes (CCN), service unique logé dans Internet, les entreprises canadiennes seront averties des changements apportés aux exigences imposées par les gouvernements.

Service pilote gratuit, Export Alert! prévient automatiquement les abonnés par courrier électronique des changements prévus par les gouvernements des 134 pays membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), le Canada compris, aux règlements sur les produits et les services. On croit que le CCN est le premier organisme du monde à recourir à cette technologie pour permettre aux entreprises de profiter du service d'information offert par l'intermédiaire de l'OMC.

« Le Web est pour nous un nouveau moyen puissant et économique d'aider les entreprises canadiennes à tirer parti de ces renseignements », d'expliquer Linda Lusby, présidente du CCN. « Ce service, entièrement automatique, élimine les tracasseries et la paperasse et profitera à toutes les entreprises qui doivent se conformer aux règlements des gouvernements. »

Les abonnés choisiront leurs domaines d'intérêt parmi les 41 domaines offerts, ce qui leur permet d'être

avertis par courrier électronique de tout changement prévu aux règlements techniques, aux régimes d'évaluation de la conformité et aux normes obligatoires. Ce service leur servira par la même occasion à obtenir le texte intégral des règlements et à formuler des remarques à cet égard à l'intention des représentants des gouvernements.

Les domaines qui reviennent le plus souvent sont, par exemple, les télécommunications, l'agriculture, la technologie agro-alimentaire, les technologies des soins de santé, l'environnement et la protection de la santé, la construction et les matériaux de construction et les véhicules routiers.

Le CCN gère le Point d'information OMC/ALENA dans le cadre d'un contrat passé avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Ce Point, en plus d'offrir le service Export Alert!, se charge pour la clientèle de la recherche sur les normes et la réglementation des marchés mondiaux.

Pour s'abonner sans frais à Export Alert!, il suffit de visiter le site Web du Conseil canadien des normes à <http://www.ccn.ca>.

Qu'importe la taille des laboratoires

Il s'agit tous accessibles aux programmes d'assurance qualité

Rick Wilson, secrétaire, Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale (ACLAE)

De nombreux clients de laboratoires, dont les responsables de la réglementation, veulent que les laboratoires soient accrédités ou qu'ils participent à des programmes d'assurance qualité. Les petits laboratoires possèdent-ils les capacités techniques ou financières qu'exige cette participation? Oui. C'est du moins le cas des programmes offerts par le Conseil canadien des normes (CCN) et ses divers partenaires du Programme d'accréditation des laboratoires — Canada (PALCAN). Beaucoup de petits laboratoires y participent déjà avec succès et un nombre croissant s'y inscrivent.

Les administrateurs du PALCAN et des programmes qui s'y rattachent doivent s'efforcer de rendre ces programmes abordables, tout en s'assurant que les laboratoires respectent tous les mêmes exigences. Les exemples ci-dessous illustrent comment ils s'y sont pris pour relever un tel défi dans le secteur des laboratoires d'analyse environnementale qui compte près de 40 pour cent des laboratoires accrédités par le CCN.

De concert avec l'ACLAE, le CCN offre un programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale s'appuyant sur les lignes directrices élaborées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI). Ces lignes directrices sont énoncées dans le Guide ISO 25, *Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais*, et dans le Guide ISO 43, *Développement et mise en œuvre des essais d'aptitude de laboratoires*.

Ce programme demeure abordable pour les petits laboratoires, les droits s'y rapportant dépendant du nombre d'essais (ou « annexes ») pour lesquels le laboratoire veut se faire accréditer. Les droits de base sont, par ailleurs, réduits de 900 \$ si le nombre d'annexes est inférieur à six et que l'évaluation sur place n'est l'œuvre que d'un évaluateur. Son programme s'étant développé, l'ACLAE a progressivement réduit les droits exigés pour les essais d'aptitude.

Les petits laboratoires qui n'ont pas plus de cinq essais dans leur champ d'accréditation ont alors réagi très positivement. Près de 20 pour cent des laboratoires d'analyse environnementale candidats à l'accréditation sont considérés « petits », pourcentage qui tend à s'accroître. Ces trois dernières années, on a recensé 38 pour cent de petits laboratoires parmi les candidats à l'accréditation.

L'ACLAE gère un programme d'essais d'aptitude qui compte 100 laboratoires au sein du programme d'accréditation et 125 au sein du seul programme d'essais d'aptitude. De plus en plus de petits laboratoires figurent au nombre de ses participants, dont 44 dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité des données environnementales de Colombie-Britannique. Chacun d'eux a été soumis à une moyenne de 3,7 essais d'aptitude, la moyenne normale de ce programme étant de 6,2 essais.

On note, comme autre indicateur, la participation des laboratoires municipaux, qui analysent généralement l'eau potable et les décharges. Ce secteur est apparu ces trois dernières années comme un segment important du programme d'essais d'aptitude de l'ACLAE. Cette dernière compte à présent, pour une moyenne de 4,5 groupes d'essais, 33 laboratoires municipaux, dont quatre sont également accrédités. Au cours des trois dernières années, les droits à acquitter pour les quatre groupes d'essais les plus fréquents des laboratoires municipaux ont accusé une baisse de 25 pour cent.

Nombreux sont les petits laboratoires qui participent aux programmes d'assurance qualité, en partie parce que cela est devenu de plus en plus abordable. Un fait qui semble clair! Et plus grande sera la participation des laboratoires à ces programmes, plus abordables encore en deviendront les droits. ■



Accréditation

Le Conseil canadien des normes accorde divers organismes qui élaborent des normes et fournissent des services d'évaluation de la conformité. L'accréditation reconnaît officiellement les organismes comme étant qualifiés pour remplir certaines fonctions et constitue une base à l'acceptation nationale et internationale des produits et des services. Dans la plupart des cas, les organismes sont accrédités pour fournir des services dans un domaine d'activité particulier. Pour connaître la portée d'accréditation ou le nom de la personne-reponsable de ces organismes, ou encore en savoir plus sur les programmes d'accréditation du Conseil canadien des normes, visitez notre site Web à <http://www.ccn.ca> ou communiquez avec notre Division de l'information.

Nouvelles accréditations

Laboratoires d'étalonnage et d'essais

- **Building Performance Inc.**, Oakville, Ontario
- **Great Lakes Institute for Environmental Research, University of Windsor**, Windsor, Ontario
- **Infasco Nut Division, Ifastgroupe and Co. Ltd.**, Mississauga, Ontario
- **Metex Heat Treating**, Brampton, Ontario
- **Philip Analytical Services Corporation**, Edmonton, Alberta
- **Queen's Analytical Services Unit, Queen's University**, Kingston, Ontario
- **Torcad Ltd.**, Toronto, Ontario

Normes nationales du Canada

Dépuis la parution du dernier numéro de *CONSENSUS*, le Conseil canadien des normes a entériné les normes suivantes en tant que Normes nationales du Canada (NNC). Pour obtenir des renseignements sur la disponibilité des normes, leur prix ou pour passer commande, veuillez communiquer avec l'organisme d'élaboration de normes compétent à l'adresse ci-dessous. Certains documents peuvent n'être disponibles que dans l'une des deux langues officielles.

Association canadienne de normalisation (CSA)

Téléphone : (416) 747-4044
Télécopieur : (416) 747-2475



*CAN-CSA ISO/IEC ISP 10609-28 Information technology – International Standardized Profiles TB, TC, TD and TE – Connection-mode Transport Service over connection-mode Network Service – Part 28: Subnetwork-type dependent requirements for Data Link Layer for end systems attached to an ISDN subnetwork

CAN-CSA ISO/IEC ISP 10609-3 Technologies de l'information – Profils normalisés internationaux TB, TC, TD et TE – Service de transport en mode connexion sur service de réseau en mode connexion – Partie 3: Spécifications indépendantes du type de sous-réseau pour groupe TD

Retrait volontaire de l'accréditation

Laboratoires d'étalonnage et d'essais

- **Dynacare Laboratories, Division of Dynacare Health Group Inc.**, London, Ontario
- **Petroleum Products Testing Laboratory, SGS Canada Inc.**, Montréal-Est, Québec
- **Toronto Calibration Laboratory, Tektronix Canada Inc.**, Concord, Ontario

Extension de la portée d'accréditation

L'organisme suivant a fait une demande d'extension de portée d'accréditation dans le domaine d'activité mentionné ci-dessous. Les personnes intéressées désirant émettre leur opinion sur cette demande peuvent le faire par écrit, avant le 7 juillet 1999, en envoyant leurs commentaires au directeur de la normalisation aux coordonnées de la page 3.

Organisme de certification

- **Quality Auditing Institute**, Port Moody, Colombie-Britannique
- Produits électriques et électroniques : sécurité de tous les types de produits électriques et électroniques et des systèmes et services connexes.

Pour la satisfaction du client, produit et service de qualité ne vont pas sans enregistrement UL.

La société UL ne se contente pas d'expliquer le processus, elle vous aide à récolter les fruits de l'enregistrement. Vous accompagnant à chacune des étapes, elle forme avec vous une équipe exceptionnelle. Peu importe où se trouve votre organisation, elle sera là, à vos côtés. Elle connaît aussi bien des services tels qu'ISO 9000, QS-9000, ISO 14001, AS 9000 que les exigences supplémentaires QS-9000 TE. Elle compte parmi ses clients de très nombreuses entreprises, petites et grandes, dont beaucoup figurent dans Fortune 500. C'est une expérience de longue date alliée à une solide réputation qui lui valent de faire l'objet de ce choix. Et ce sont ces facteurs qui sauront vous aider à obtenir l'enregistrement et à atteindre vos objectifs.

© 1999 Underwriters Laboratories Inc.



Underwriters Laboratories Inc.®

Pour en savoir plus, appelez le 1 800 2UL-4ISO (1 800 285-4476) ou visitez le site www.ul.com.

RETOUR DEMANDÉ

Conseil canadien des normes
45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ontario) K1P 9Z9

EXPORT ALERTE!

**Un exportateur
averti
en vaut deux**

Pour votre produit, soyez avisés des modifications aux exigences avant qu'elles aient force de loi. *EXPORT ALERTE!* vous avertira par voie électronique des projets de réglementation prévus dans votre secteur sur les marchés mondiaux. Pour bénéficier de ce service pilote gratuit, inscrivez-vous à :

<http://www.ccn.ca>



Conseil canadien
des normes

Canada

POSTE MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé Postage paid

Nbre Blk

05333393