

Volume 31 – Numéro spécial, automne 2004

CONSENSUS

Revue canadienne de normalisation

**Les normes,
un point
de contact!**



LAND

WATER

AIR

BLOOD

TERRE

EAU

AIR

SANG

IT ALL COMES WITH THE TERRITORY.

As Canada's leading standards development organization, CSA has built an internationally recognized reputation for solutions that work for people and business. We're advancing new ways to promote health and safety, facilitate trade, preserve the environment and improve our quality of life.

That includes everything from water quality to sustainable forest management, alternate energy technologies to health care. Not to mention our long-standing leadership in the areas of electrical, gas and construction products.

CSA > EXPERT > AGILE > ENGAGED

- The knowledge and collaboration of more than 9,000 members, experts in their field, from all segments of society
- The agility of responsive service and an efficient infrastructure
- Deeply engaged in public policy initiatives and international standards activity

DES RICHESSES À PRÉSERVER, DES RESPONSABILITÉS À ASSUMER.

À titre de principal organisme de normalisation du Canada, la CSA s'est bâti une solide réputation à l'échelle internationale grâce à ses solutions qui répondent aux besoins des gens et des entreprises. En effet, nous mettons de l'avant de nouvelles façons de favoriser la santé et la sécurité, de faciliter les échanges commerciaux, de protéger l'environnement et d'améliorer la qualité de vie.

Nos activités englobent tous les aspects de la vie, y compris la qualité de l'eau, l'aménagement forestier durable, les soins de santé ainsi que les technologies associées aux sources d'énergie non traditionnelles, sans oublier l'esprit d'initiative dont nous faisons preuve depuis longtemps dans les secteurs de l'électricité, du gaz et des produits de construction.

CSA > EXPERTISE > RAPIDITÉ > ACTION

- Nous bénéficions de l'expertise et de la collaboration de plus de 9000 membres qui sont des spécialistes de leur domaine respectif et qui proviennent de toutes les couches de la société.
- Vous apprécierez la rapidité d'action que vous procurent notre service adapté à vos besoins et notre infrastructure forte efficace
- Toujours en action, nous participons activement aux initiatives d'intérêts public et aux activités de normalisation internationale

Whatever comes next...
We'll be there.



CANADIAN STANDARDS
ASSOCIATION

ASSOCIATION CANADIENNE
DE NORMALISATION

www.csa.ca
1-800-463-6727

Peu importe ce que nous réserve
l'avenir, nous serons là.

www.csa.ca
1-800-463-6727



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Canadä
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.

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

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
Rédactrice, Kathryn Olson
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

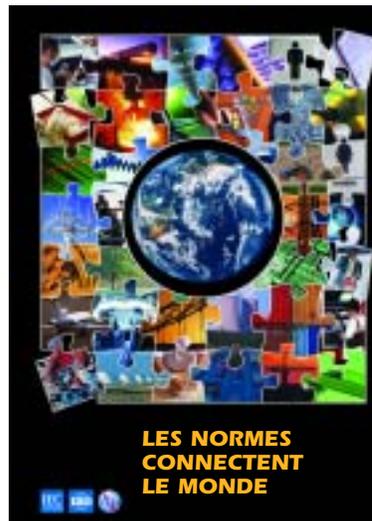


système
national
de **normes**

Dans ce numéro...

<i>Icônes et industries en l'Île-du-Prince-Édouard</i>	5
<i>De l'apprêt pour les vêtements lavables en machine</i>	6
<i>Un hommage aux couleurs du Canada</i>	6
<i>La « boîte noire » des temps modernes, une technologie canadienne</i>	8
<i>Du danger au plaisir...</i>	10
<i>Forêt boréale : Essais et formation</i>	12
<i>Des fusibles aux camions incendie</i>	13
<i>La bannière de la réussite</i>	14
<i>Vers l'implantation d'un système de dossiers de santé en ligne</i>	18
<i>Faire le plein pour une réussite en 2010</i>	21
<i>Le tissu de la responsabilité sociale</i>	24
<i>Mise à l'épreuve de l'âpreté des hivers canadiens</i>	26

Journée mondiale de la normalisation



Le 14 octobre, cette année, le CCN soulignera aux côtés de la communauté internationale le 35^e anniversaire de la Journée mondiale de la normalisation.



Chère lectrice, cher lecteur,

C'est déjà le moment pour le Conseil canadien des normes (CCN) de souligner, comme chaque année, la normalisation à l'occasion de la *Journée mondiale* du même nom par la publication, le 14 octobre, d'un numéro spécial de sa revue *CONSENSUS*.

Dans les articles devant paraître cette année, nous insistons sur la richesse du tissu que constituent les fils de chaîne et de trame de notre Système national de normes. La normalisation fait si intimement partie de notre quotidien que nous ne prenons pas même le temps de nous arrêter à chacun des éléments qui forment cet ensemble indissociable. Nous espérons réussir à vous faire saisir, à l'aide des exemples présentés dans ce numéro, la diversité des composantes de notre Système, tout en vous faisant profiter du récit de l'expérience de ses intéressés.



Le Canada a de quoi être fier des siens! Comme l'est le SNN lui-même, notre pays est riche des liens qui unissent sa population à travers les centaines de milliers de normes et pratiques d'évaluation de la conformité présentes à son échelle. Et c'est sur ce même SNN, ensemble des personnes et organisations œuvrant dans ce domaine, que se fondent ces normes et pratiques.

L'ISO, la CEI et l'UIT, nos partenaires internationaux, ont choisi cette année pour thème de la *Journée mondiale de la normalisation* : Les normes connectent le monde. Il s'agit là de mettre en évidence le rôle de la normalisation comme facteur susceptible de « relier » les uns aux autres, à l'échelle de la planète, les citoyens du monde pour ce qui a trait à la santé, la sécurité, l'environnement, le commerce international, la responsabilité sociale des entreprises, la durabilité économique, etc. De notre côté, nous tenons à souligner le rôle joué au Canada, dans la vie de tous les jours, par chacun de ces contacts liés aux normes.

Bonne lecture à tous! Je termine en saluant par-dessus tout le rôle primordial de la normalisation dans le monde!

Mes sincères salutations.

Le Directeur général,

Peter Clark



Icônes et industries en l'Île-du-Prince-Édouard

L'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.) a beau être la plus petite province du Canada, elle n'en est pas moins célèbre pour ses caractéristiques propres et ses paysages plus grands que nature. Nul n'a oublié le téléroman tant chéri retraçant la vie, dans l'île, de « Anne... La Maison aux pignons verts », charmante petite rouquine espiègle d'Avonlea. Ni la chanson presque aussi populaire, fredonnée par tous dans l'île, « Bud the Spud » (éloge de la pomme de terre locale), composée par un personnage légendaire des Maritimes, le célèbre Tom Connors, dit « Stompin' Tom », nom donné rappelant le battement de pied qui rythmait son ode à l'Île qui l'abrite :

« Well, it's Bud the Spud, from the bright red mud,
Rollin' down the highway smilin',
The spuds are big on the back of Bud's rig,
They're from Prince Edward Island... »¹

Hymne non officielle de l'Î.-P.-É., l'ode rappelle la réputation de l'île en tant que province productrice de pommes de terre, soulignant par la même occasion la couleur rouille typique de son sol fertile. Et cette couleur, l'île la doit à la haute concentration de minerai de fer de ce sol. Un sol chargé en outre de nombreux autres minéraux à l'origine du caractère agricole de l'île, qui lui vaut sa réputation de province vivant presque essentiellement du produit de son agriculture.

L'élevage au sein de l'île, une industrie quelque peu éclipsée par celle de la pomme de terre, contribue cependant grandement à son économie. Dans le cadre de la production laitière et de l'élevage des bovins, du mouton et du porc, son succès repose sur une bonne alimentation du bétail, riche en minéraux et autres nutriments essentiels, favorable à la santé et à la croissance du cheptel. Compte tenu de la grande variété en matière d'alimentation animale présente dans l'île, il appartient aux éleveurs de choisir celle qui convient en fonction de sa valeur nutritive.

C'est à des laboratoires accrédités que vont se fier les éleveurs pour la réalisation d'essais visant à évaluer la teneur en minéraux et leurs constituants, de matières grasses, de protéines et d'humidité, d'expliquer Brian Douglas, directeur de la Division des ressources agricoles des Analytical Laboratories de l'Î.-P.-É., qui travaille conjointement avec le ministère de l'Environnement et Énergie.

« En matière d'alimentation animale, c'est en effet sur des

décisions éclairées que sont assurés les avantages économiques. S'ils ont en main des résultats auxquels ils peuvent se fier, les éleveurs sont alors en mesure de décider dans ce domaine, » reprend M. Douglas.

Dans la portée d'accréditation du laboratoire, accordée par le Conseil canadien des normes (CCN), figurent non seulement des essais, mais aussi l'analyse microbiologique et chimique de l'eau.²

« Dans notre monde actuel, il est impératif de prouver la crédibilité des résultats. Et quoi de mieux pour ce faire que recourir à l'accréditation! », d'ajouter M. Douglas.

Pour un laboratoire, se faire accréditer, c'est prouver son respect, et plus, des normes de contrôle reconnues, se doter des paramètres utiles au déroulement de ses activités et pouvoir offrir l'assurance de la qualité de son produit. Tous les employés du laboratoire considéré doivent donc bien comprendre leur rôle au sein du système, de même que l'importance des résultats produits.

« L'accréditation amène les laboratoires à bien examiner de A à Z leur façon de fonctionner. Ceux-ci doivent alors consigner par écrit tous les processus suivis. Disposant de cette documentation, ils sont à même de savoir ce qu'il faut faire pour répondre aux normes de qualité exigées », d'affirmer M. Douglas.

« Elle aide à mieux planifier l'avenir, reprend-il, puisque grâce à elle les laboratoires sont plus conscients de ce dont ils disposent, de ce qu'ils font et de leurs propres limites. »

Les ayant amenés à se doter à la fois d'une description de leurs méthodes et d'une planification à long terme, l'accréditation a garanti à ces laboratoires la prestation de services de haute qualité. Grâce à elle a pu, en effet, s'établir une situation favorable à toutes les parties en présence, tant les clients que le personnel de laboratoire, tout en favorisant chez les éleveurs les choix appropriés en matière d'alimentation animale. ■

¹ *A-C-T Records et Crown-Vetch Music ont accordé l'autorisation de reprendre les paroles de cette chanson par le biais du site : www.StompinTom.com. Cette ode fait allusion à la terre rouge où poussent en abondance les pommes de terre, un précieux chargement prenant joyeusement place sur des tracteurs pour être acheminé à destination.*

² *La portée d'accréditation des Analytical Laboratories de l'Î.-P.-É. (essais environnementaux, laboratoire accrédité n° 424) est consultable à <http://www.ccn.ca/scopes/reg424-eng-e.pdf>.*



De l'apprêt pour les vêtements lavables en machine

Une norme révisée de l'ONGC présente les symboles nouveaux et améliorés de l'industrie conçus pour permettre aux consommateurs de laver leurs vêtements en toute sécurité. Publiée en décembre 2003, cette norme, intitulée CAN/CGSB-86.1, *Étiquetage pour l'entretien des textiles*, énonce les pratiques d'étiquetage actuelles prescrites dans le cadre de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA).

En vertu de cet accord, les pays membres doivent tout mettre en œuvre pour harmoniser leurs exigences en matière d'étiquetage afin de faciliter le commerce des produits textiles et des vêtements. Récemment, le Canada et les autres pays faisant partie du sous-comité de l'étiquetage des produits textiles et des vêtements de l'ALÉNA ont convenu d'un ensemble de nouveaux symboles d'entretien communs, harmonisés avec leurs équivalents des É.-U. et de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Dans la norme canadienne de 2003, cinq symboles de base représentent les opérations d'entretien de lavage, de blanchiment, de séchage, de repassage et d'entretien professionnel. Des symboles en noir et blanc remplacent les couleurs des « feux de circulation » (vert, ambre et rouge) de l'édition précédente.

La température d'une opération est indiquée en degrés Celsius ou est représentée par une série de points (un symbole de fer à repasser avec un point signifie que le vêtement peut être repassé en toute sécurité à une température de 110°C). Des traits aident à illustrer la délicatesse de l'opération (un trait sous un baquet indique que le vêtement doit être lavé à la machine à cycle doux).

D'autres symboles correspondent aux techniques d'entretien professionnel, de lavage à la main et de séchage naturel — séchage à plat, par étendage, à l'abri du soleil.

Pour que les fabricants choisissent la bonne étiquette d'entretien, la norme précise les critères et les méthodes d'essai recommandées permettant de déterminer la solidité de la couleur, la stabilité dimensionnelle, les effets des agents de blanchiment et la température maximale de repassage. Par ailleurs, grâce à une telle norme, on est assuré que les opérations recommandées éviteront que le vêtement ne soit abîmé (rétrécissement, taches, effilochage).

Cette norme est le produit du consensus des membres du Comité de l'étiquetage pour l'entretien des textiles de

l'ONGC. Le comité est composé de différents experts techniques de l'industrie textile et du vêtement, d'installations d'essai, de gouvernements et de groupes de consommateurs.

Le projet a été parrainé par le Bureau de la concurrence d'Industrie Canada, qui surveille l'application de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* et de la *Loi sur l'étiquetage des textiles*.

Avec cette nouvelle édition, rédigée dans les deux langues officielles, on peut demeurer assuré de la validité sur le marché actuel des symboles d'entretien et des critères d'évaluation mis au point au Canada. ■

Ce texte a été aimablement fourni par Patricia Dolhan, gestionnaire intérimaire, Division des normes, Office des normes générales du Canada

Un hommage aux couleurs du Canada



Depuis son dévoilement, en mars 2000, la Stratégie canadienne de normalisation (SCN) sert de guide, proposant une façon de recourir à la normalisation qui permette d'améliorer encore le bien-être social et économique des Canadiens au sein de l'économie mondiale.

Pour être en mesure de mettre à jour la SCN, le Conseil canadien des normes (CCN) s'est fait, en 2004, le coordinateur d'une vaste consultation des parties prenantes du Système national de normes (SNN), parmi lesquelles les Comités consultatifs de l'Organisme, les consommateurs, les clients accrédités et les ministères des gouvernements (fédéral, provinciaux et territoriaux).

Les 23 Propositions de mise en œuvre de la SCN ont fait l'objet d'une révision préalable à la publication, qui aboutira à la mise à jour provisoire du futur cadre des activités de normalisation de notre pays.

2005, année de publication de la nouvelle Stratégie canadienne de normalisation!

Pour en savoir plus, se rendre à www.ccn.ca.



Où qu'il soit placé, flottant au haut de la Tour de la Paix sur la Colline du Parlement ou battu au vent au mât d'un navire voguant sur les mers du monde, le drapeau rouge et blanc du Canada, qui arbore les onze points de sa feuille d'érable, est un symbole de fierté pour les gens de notre pays.

On ne peut trouver plus bel exemple pratique de la normalisation au Canada que celui de ce drapeau. La plupart des Canadiens en connaissent l'histoire politique. Mais qu'en est-il de celle de sa normalisation?

C'est peu de temps après l'inauguration, en 1965, comme drapeau national du Canada qu'a été entamée l'élaboration de la première des trois normes relatives au drapeau approuvées comme Normes nationales du Canada (drapeau d'extérieur, d'intérieur et à usage unique pour occasions spéciales).

Des mains du ministère de la Défense nationale (MDN), la responsabilité de la normalisation du drapeau est finalement passée dans celles de l'Office des normes générales du Canada (ONGC), où elle est encore aujourd'hui.

Les normes liées au drapeau ont, depuis leur élaboration,

été régulièrement mises à jour par le Comité du drapeau national,¹ formé de 21 représentants du gouvernement et de l'industrie. En décembre 2003, le Conseil canadien des normes (CCN) approuvait comme Norme nationale du Canada la dernière version de la norme du drapeau d'extérieur. Le Comité a déjà commencé à recueillir les données liées à son processus de fabrication, pour pouvoir en améliorer au cours du prochain examen périodique la solidité de l'étoffe et de sa couleur.

Les travaux du Comité ont contribué à garantir non seulement l'uniformité de nos drapeaux, tant ceux arborés au Pôle Nord que ceux qui flottent au sommet de nos édifices, une uniformité de couleur, de proportions et de dimensions, mais aussi une résistance aux éléments naturels – soleil, pluie, vent, neige – des éléments qui font également beaucoup partie de notre identité à nous Canadiens. ■

¹ Les Normes nationales du Canada doivent être mises à jour tous les cinq ans, ou plus souvent dans certains cas, par les Organismes d'élaboration des normes responsables de leur élaboration.

La « boîte noire » des temps modernes, une technologie canadienne



Lil y a dix ans de cela, le ferry Estonia s'abîmait en mer au large des côtes finlandaises, après avoir chaviré en Mer Baltique. Bilan de ce naufrage : plus de 850 morts.

Mais, contrairement aux avions, équipés d'une boîte noire, sur laquelle sont enregistrés tous les faits survenus avant un écrasement et dont le contenu est censé en faire comprendre les causes, l'Estonia, comme tous les autres navires de passagers et de charge de l'époque, n'était pas doté de la technologie équivalente.

Aujourd'hui, tous ces navires le sont, et cette technologie a pour nom : appareil VDR.

Le Canada, par le biais d'une société de Terre-Neuve, a joué un grand rôle dans la mise en place de ce dispositif et dans l'élaboration des normes internationales qui en régissent l'utilisation.

La société conceptrice de cette technologie est installée à St. John's. Du nom de Rutter Technologies Inc., nom inspiré de celui du journal de navigation munis duquel embarquaient les marins à chacune de leurs expéditions en mer. Cette société a été fondée en 1998 pour concevoir, fabriquer et commercialiser le VDR. Elle est depuis devenue

le plus grand fournisseur du monde de ces dispositifs.

Le VDR de la société Rutter se compose de deux éléments : l'unité principale destinée à être installée à bord du navire – à l'origine, de la taille d'un réfrigérateur de bar, puis de celle d'une glacière à bière – recueille les renseignements sur le navire, dont sa position, sa vitesse, son itinéraire et son reproducteur d'images. Cet élément enregistre par ailleurs les communications radio, les conversations (sur ce que l'officier de pont voit au radar) et les ordres transmis entre le pont, la salle des machines et la barre du gouvernail.

Le second élément est un dispositif renforcé, appelé capsule, qui a la forme d'un barbecue. Pouvant être considérée comme la mémoire du navire, cette capsule prend place au-dessus du pont, et c'est dans cette mémoire qu'est stockée l'information transmise au navire. Si le navire coule, la capsule, jouant le rôle de boîte noire, est la partie qu'il faut récupérer pour pouvoir accéder à l'information ainsi stockée.

L'appareil VDR de Rutter est en outre accompagné d'un logiciel, qui extrait les données pour les télécharger dans un

Ethernet, réseau local, pour pouvoir les lire sur un système multimédia comprenant des bandes images, par exemple le plan de navigation du navire.

Byron Dawe, Président cofondateur de Rutter Technologies, explique que l'appareil VDR conçu par sa société est, certes, utile en cas de catastrophe, mais sert plus souvent d'outil de gestion des incidents mineurs pouvant survenir, indiquant par exemple pourquoi le navire a heurté le quai ou offrant un aperçu de la navigabilité de ce dernier dans le cadre d'un programme de maintenance.

« Notre appareil VDR peut en outre servir de dispositif de sécurité, de préciser M. Dawe, ingénieur électricien en formation. »

« Ayant placé l'un de ces dispositifs dans le navire, on a accès à l'information liée à tout ce qui s'est passé à bord durant les 12 dernières heures. Certains paquebots de luxe dotés de notre appareil VDR, par exemple le Holland America, s'en servent pour enregistrer, pour des raisons de gestion et de sécurité, des croisières de 20 à 30 jours. »

Plus de 400 navires en sont équipés, et la société Rutter espère qu'il y en aura encore bien d'autres, à présent que l'Organisation maritime internationale (OMI) exige que le soient, peu importe leur forme, tous les navires de passagers et tous les gros navires de charge qui parcourent les eaux internationales.

Tout comme dans la conception de l'appareil VDR de Rutter, M. Dawe a joué un rôle prépondérant dans l'élaboration par la Commission électrotechnique internationale (CEI), installée à Genève, en Suisse, des normes adoptées par l'OMI liées à cet appareil.

Appartenant au Comité d'études 80 de la CEI (CEI/TC 80), intitulé *Matériels et systèmes de navigation et de radiocommunication maritimes*, M. Dawe a participé aux travaux du Groupe de travail 11 sur les *Enregistreurs de données de route de navire* (WG 11), qui a élaboré la norme CEI 61996, publiée en juillet 2000, contenant l'ensemble des exigences liées aux appareils VDR en matière de performance.

Toutefois, la participation de M. Dawe aux travaux du WG 11 n'était pas assurée, de dire Pieter Leenhouts, Gestionnaire de cycle de vie, Système d'information de navigation intégré de la Garde côtière canadienne, qui a présidé, de 1998 à 2003, le Sous-comité canadien du Groupe d'études 80 de la CEI (SCC/CEI/TC 80). M. Leenhouts raconte qu'au moment où a été créé ce Groupe de travail, le Canada n'en a pas fait tout de suite partie, n'ayant au tout début au sein du Comité d'études que le statut d'observateur. Il explique qu'il n'a pas tardé à comprendre qu'il fallait que ce statut change.

« Rutter est à l'origine de la conception de cette technologie. Le fait que la Grande-Bretagne ait dominé au sein du Groupe de travail et tenté de faire élaborer une norme fondée sur les spécifications VDR d'une société britannique nous préoccupait grandement. Il nous fallait donc placer la barre plus haut en nous assurant la

participation du Canada aux travaux de ce Groupe de travail! », de reprendre M. Leenhouts.

Afin de bien faire comprendre l'importance pour le Canada d'être représenté au sein du WG 11, M. Leenhouts a combiné les présentations de 45 agences canadiennes techniques et électroniques, privées et publiques. Il a ensuite pressenti le Conseil canadien des normes (CCN) – agent de liaison officiel du Canada auprès de la CEI – et réussi à s'assurer deux postes de membres votants au sein du Groupe d'études. L'un d'eux a été confié à Byron Dawe, l'autre à Mike Poole, qui auparavant appartenait au Bureau de la sécurité des transports du Canada.

Comme il était fort probable que les normes de VDR élaborées par la CEI constituent par la suite la base des lois et règlements internationaux de l'OMI, la participation du Canada à ce processus était devenue encore plus évidente.

Le Canada, par le biais d'une société de Terre-Neuve, a joué un grand rôle dans la mise en place de ce dispositif et dans l'élaboration des normes internationales qui en régissent l'utilisation.

Selon M. Leenhouts : « Une fois les lois et règlements bien établis, il est très difficile d'essayer d'y changer quelque chose. C'est pourquoi, il est impératif pour le Canada d'être représenté au sein de ces Comités au stade des travaux d'élaboration. »

La norme CEI 61996 ayant été élaborée, l'OMI exige à présent que tous les navires rouliers à passagers (c'est-à-dire les vaisseaux porteurs des navires à charge, tels que les ferries) et les navires à charge de 3 000 tonnes brutes ou plus, fabriqués après le 30 juin 2002, soient équipés d'un appareil VDR. Selon leur poids, ces navires de charge devront se conformer aux normes d'ici au 1^{er} juillet 2010.

M. Dawe estime à 1 500 à 2 000 le nombre de navires dotés de l'appareil VDR. Il est convaincu, toutefois, qu'il y en a de 15 000 à 20 000 qui devront être retirés pour qu'on puisse d'ici à la fin de la décennie y installer l'appareil. Sans compter l'installation du VDR sur les 1 500 nouveaux navires construits chaque année dans le monde – une opportunité unique pour Rutter. La société espère détenir bientôt 30 pour cent des parts du marché, une amélioration pour elle qui en détient actuellement de 20 à 25 pour cent.

Byron Dawe explique que le marché des VDR ne fait que commencer à s'ouvrir. Il ajoute qu'il pourrait croître encore davantage si la technologie du VDR devenait une exigence dans tous les pays qui réglementent le trafic maritime dans leurs eaux territoriales, le Canada compris. ■



Du danger

au plaisir...

Sécurité

Photo fournie par le Bureau de normalisation du Québec, avec l'autorisation de l'utiliser

10

Il n'y a pas si longtemps, les joueurs de hockey ne portaient pas de casque protecteur, on ne trouvait pas de ceintures de sécurité dans les voitures et les maisons n'étaient pas équipées de détecteurs de fumée. Aujourd'hui, de nombreux produits sont proposés pour protéger la vie et augmenter la sécurité des gens. La normalisation et la certification ont joué un rôle important en fournissant des solutions aux besoins exprimés par la société de pouvoir se procurer des produits de qualité répondant à des critères de sécurité.

Plusieurs facteurs font du hockey et des autres sports d'équipes sur glace des sports à haut risque de blessures. Les lames de patin sont très coupantes et, lorsque les joueurs

tombent sur la glace, ils risquent une coupure sérieuse dans la région du cou où se situent les gros vaisseaux sanguins qui assurent la circulation du sang au cerveau. Sans une intervention rapide et appropriée, la coupure d'un de ces vaisseaux sanguins par une lame de patin peut provoquer en moins d'une minute une perte de sang qui peut se révéler mortelle.

Avant 1975, plusieurs accidents de ce type sont survenus et certains ont provoqué la mort de joueurs de hockey dans plusieurs ligues. En janvier 1975, Kim Crouch, un jeune gardien de but de Whitby en Ontario, s'est fait couper sévèrement au cou lors d'un match de la ligue Junior A. Grâce à l'intervention rapide et appropriée de Joe

Piccininni, le soigneur de l'équipe, et à son transfert rapide à l'hôpital où il a séjourné pendant huit jours, Kim, qui a subi une opération d'une durée de deux heures nécessitant 40 points de suture, a eu la vie sauve. À la suite de cet accident qui aurait pu coûter la vie à son fils, Ed Crouch, le chef de service de pompiers de Whitby, a décidé d'agir et il a développé un nouvel équipement de protection contre ce type d'accident : un protège-cou. Kim est retourné jouer dans un match hors concours six semaines après l'accident en portant le prototype du protège-cou développé par son père. Cinq mois plus tard, la famille Crouch avait déjà fondé une entreprise familiale pour la fabrication et la vente de protège-cou. Cette nouvelle pièce d'équipement a été par la suite utilisée volontairement par des joueurs de plusieurs ligues de hockey mineures, surtout en Ontario.

Au Québec, de 1983 à 1986, deux décès tragiques et plusieurs cas de lacerations au cou relevés par les médias n'avaient pas encore suffi à inciter beaucoup de joueurs à utiliser de leur propre chef cet équipement de protection offert sur le marché. Conséquemment, la Fédération québécoise de hockey sur glace a décidé de rendre obligatoire le port du protège-cou pour les ligues mineures en 1986.

En dépit des efforts déployés, il s'est révélé difficile de faire accepter ce nouveau règlement par les joueurs de hockey. Plusieurs réticences sont toutefois tombées, lorsque, le 22 mars 1989, le gardien de but des Sabres de Buffalo, Clint Malarchuk, était lui aussi victime d'une coupure au cou devant les caméras de télévision. Si ce dernier a laissé beaucoup de sang sur la glace, le soigneur de son équipe a pu heureusement lui sauver la vie. Il aura fallu ce drame pour que le port du protège-cou soit perçu comme un geste qui relève autant du gros bon sens que de la conformité à une réglementation.

En mars 1986, afin de répondre aux besoins exprimés par le milieu d'assurer une protection adéquate aux joueurs de hockey, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) entreprend des travaux d'élaboration d'une norme sur les protège-cou avec un comité de normalisation équilibré composé de fabricants, d'utilisateurs et d'experts techniques. Ce comité devient alors un forum privilégié de communication et de collaboration entre les différentes instances. Le comité sous la coordination du BNQ établit des exigences pour permettre l'élaboration d'une norme visant à diminuer les risques de laceration au cou, tout en augmentant la sécurité des joueurs de hockey et de ringuette.

La norme du BNQ a été publiée en mai 1990 et elle est devenue une Norme nationale du Canada en septembre 1990. La norme CAN/BNQ 9415-370 est la première norme à travers le monde sur les protège-cous et elle reste encore aujourd'hui la seule qui soit utilisée pour un programme de certification permettant la reconnaissance de la conformité. En 1992, le gouvernement du Québec révisait le règlement sur les équipements protecteurs pour la pratique du hockey sur glace en exigeant le port de protège-

cou conformes à cette norme. L'Association canadienne de hockey amateur (de nos jours, Hockey Canada) et l'association Ringuette Canada obligent dorénavant, et ce, depuis septembre 1993, les joueurs des ligues mineures partout au Canada à porter un protège-cou certifié à la norme nationale faite par le BNQ.

Et qui pourra le mieux veiller à ce que les joueurs portent l'équipement adéquat, si ce ne sont les arbitres! En effet, ceux-ci peuvent vérifier facilement la conformité des protège-cou à la norme du BNQ en recherchant la marque de certification du BNQ sur les protège-cou des joueurs. L'organisation Speed Skating Canada a emboîté le pas et exige maintenant que les coureurs de vitesse courte piste portent eux aussi des protège-cou. Actuellement, le BNQ coordonne les travaux de révision de la norme avec un comité de normalisation qui travaille à la troisième édition qui sera publiée au début de 2005.

À la suite de l'initiative d'un parent qui a failli perdre son fils dans un accident de hockey, il existe aujourd'hui des protège-cou certifiés qui protègent les joueurs de sports sur

À la suite de cet accident qui aurait pu coûter la vie à son fils, Ed Crouch, le chef de service de pompiers de Whitby, a décidé d'agir et il a développé un nouvel équipement de protection contre ce type d'accident : un protège-cou.

glace contre les lacerations au cou. Le BNQ a regroupé les intervenants du milieu pour l'élaboration d'une norme qui est appliquée par des organisations non réglementaires en vue de répondre à une problème de sécurité collectif. Le protège-cou a fait ses preuves, puisqu'aucun accident mortel n'est survenu aux joueurs qui le portaient.

L'entreprise familiale Kim Crouch Ltd. fabrique toujours des protège-cou en Ontario et l'utilisation du protège-cou pour les sports d'équipes sur glace s'est répandue à un tel point que des multinationales fabriquent maintenant des protège-cou certifiés à la norme CAN/BNQ 9415-370 aussi loin qu'en Amérique du Sud et en Asie. ■

Ce texte a été rédigé et fourni aimablement par Nicole Gagné, ing., et Jim Ferrero, ing., du BNQ – Normalisation



Forêt boréale

Essais et formation

La forêt boréale ou « taïga » – en russe, zone boisée – est, selon la définition du Petit Robert, la « forêt de conifères, entrecoupée de tourbières, qui borde la toundra en Amérique septentrionale et en Asie ». Pour les

56 000 autochtones du Grand Nord canadien, la taïga est beaucoup plus que ce qu'en dit la définition. C'est à la fois leur terrain de chasse, leur lieu de rassemblement et la demeure des nombreuses espèces animales et végétales qui contribuent depuis des siècles à nourrir et leur corps et leur âme.

Situé à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, le Laboratoire environnemental de la forêt boréale (ou taïga) ne se contente pas de porter le nom de cet écosystème, il travaille sans relâche aux côtés de la population pour lui garantir un environnement sain, propice à la transmission de ses traditions.

Direction d'Environnement et ressources renouvelables (ERR) d'Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC), ce laboratoire est le seul au nord du soixantième parallèle à avoir été accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN). Sont compris dans sa portée d'accréditation de nombreux essais biologiques et chimiques sur eau et sol.¹

« Le processus d'accréditation permet de vérifier les méthodes, les personnes et la formation d'un laboratoire, puis de repérer les éléments de non-conformité existants pour en signaler les principaux aspects à améliorer » d'expliquer Shane Harnish, Agent du contrôle de la qualité du Laboratoire.

Appliquant les solutions qui s'imposent, ce Laboratoire joue un rôle majeur dans le cadre de diverses initiatives coordonnées par l'AINC, les communautés autochtones et les organisations locales chargées du contrôle des effets de la pollution et des contaminants sur notre fragile écosystème. Il réalise des essais pour vérifier si les projets de développement industriel sont menés dans le respect des lois et règlements liés à l'environnement. Il gère en outre le Programme de lutte contre les contaminants dans le Nord (PLCCN), créé en 1991 pour résoudre le problème de la concentration des contaminants

affectant l'air, l'eau, la flore, la faune et de ses effets sur la population.

Depuis un an, les communautés du Grand Nord canadien reçoivent l'aide de spécialistes d'ailleurs pour la collecte d'échantillons d'essai et l'interprétation des résultats. Désireux de se constituer une équipe d'experts attachée à sa

région, le Laboratoire offre une formation de deux semaines sur la collecte d'échantillons dans le domaine considéré et sur la façon d'interpréter et d'analyser les données. Cette formation permet aux gens du Grand Nord de s'instruire et les encourage à participer au contrôle des polluants susceptibles de porter préjudice à leur santé.

Notre Laboratoire et ses partenaires tentent de s'adapter au développement du Grand Nord canadien pour assurer dans cette région un heureux équilibre des besoins économiques et écologiques. M. Harnish raconte que le Laboratoire a fait une demande d'extension de la portée d'accréditation, pour y faire ajouter des essais dans son domaine, et ce, dans le cadre du Projet de gaz Mackenzie, devant aboutir à l'établissement d'un réseau de plus de 1 200 kilomètres de long dans les Territoires du Nord-Ouest. Il s'agit là d'un projet (prévu pour 2010) visant à relier entre eux les champs gazifères de l'Arctique et de l'Amérique du Nord.

« Nous prévoyons le besoin de réaliser des essais dans ce domaine, d'ajouter M. Harnish, puisque certains clients nous le demandent. »

Les analystes du Laboratoire traitent directement avec les évaluateurs. Plus ils se rendent compte, de leur propre chef, de son rôle dans l'accroissement de la productivité et dans l'efficacité des méthodes de travail, plus ils croient en l'accréditation. Alliée à la création d'un milieu de travail favorable et dans lequel est assurée la sécurité, l'accréditation, fondée sur un plan évolutif d'assurance qualité, aide le Laboratoire environnemental de la forêt boréale à contribuer à la sécurité des gens du Grand Nord canadien. ■

¹La portée d'accréditation du Laboratoire environnemental de la forêt boréale (Laboratoire accrédité n° 187) est consultable à <http://www.scc.ca/scopes/reg187-eng-e.pdf>.



I. G. MicroMed Environmental Inc.

Analyse microbiologique des produits commerciaux et de consommation
(échantillons : aliments, eau, air, milieu)

Laboratoire no 476* accrédité par le CCN selon la norme ISO/CEI 17025

Un laboratoire d'analyse de l'eau potable approuvé par la Province de Colombie-Britannique
qui compte plus de 50 années d'expérience



Services d'essais

- Analyse microbienne complète; isolation et identification des organismes pathogènes
- Identification des algues
- Identification des moisissures
- Analyse de l'eau potable
- Analyses faites en fonction des besoins du client

Exemples d'analyse

- *Escherichia coli* (*E. coli*)
- *E. coli* 0157:H7 *
- Entérotoxines staphylococciques
- Analyse des endotoxines (LAL)
- *Salmonella spp.* *
- Levures et moisissures
- Détermination de la charge microbienne et test de stérilité
- Autres analyses, sur demande

Méthodes

- Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) et méthodologie USP
- Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada, de Santé Canada
- Standard Methods For the Examination of Water and Wastewater
- Autres méthodes reconnues

Membre de l'ACLAE et des C.M.P.T., homologué par le Programme des Produits thérapeutiques de Santé Canada

190-12860 Clarke Place, Richmond, C.-B. V6V 2H1

Tél. : (604) 279-0666; Téléc. : (604) 279-0663

Courriel : igmicro@portal.ca

Site Web : www.igmicromed.com

*Fait référence aux essais pour lesquels le Laboratoire a été accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN)

Des fusibles aux camions incendie

Qu'ont en commun un camion incendie, un fusible et un radio-réveil?

Tout étrange que cela puisse paraître, c'est la connexion d'amorçage!

Bien sûr, les fusibles n'ont ni roues, ni échelles, ni clignotants, et la sonnerie d'un réveil, capable de nous sortir du sommeil, est bien faible comparée au hurlement de la sirène des camions incendie! Pourtant, en y regardant de plus près, on découvre à ces articles, comme à beaucoup d'autres produits et dispositifs d'usage courant, une similarité importante, qui passe souvent inaperçue.

Si vous retournez votre radio-réveil ou regardez de près un fusible, vous vous apercevrez qu'une marque ou une série de marques y ont été apposées. Elles apparaissent également sur les camions incendies.

La plupart des articles, quelle que soit leur taille, portent une marque de certification attestant qu'ils ont été mis à l'essai par une organisation spécialisée et ont été jugés conformes, en partie ou en totalité, à une norme particulière de sécurité ou de qualité.

Les exigences minimales en matière de performance liées aux véhicules des pompiers (autopompes, camions-citernes,

grandes échelles et engins élévateurs) sont consignées dans une nouvelle version de norme, la norme CAN/ULC-S515-04, liée aux engins automobiles de lutte contre l'incendie. Il y est recommandé que l'évaluation menée en vue de la certification de la conformité à la norme, le soit par une organisation accréditée par le Conseil canadien des normes (CCN).

Fabricants de cet équipement, chefs des pompiers, commissaires des incendies, assureurs et autres intéressés figurent parmi les membres des Underwriters' Laboratories of Canada (ULC) qui ont mis à jour la norme existante, une version approuvée en septembre 2004 par le CCN comme Norme nationale du Canada (NNC). Les taux des primes d'assurance incendie des municipalités dépendront de l'investissement majeur de leur service incendie, à savoir le camion du même nom...

Pour ceux et celles qui dépendent de l'équipement incendie et de ses systèmes, la normalisation a un rôle à jouer. Elle est là pour veiller à la conformité aux critères de sécurité et de qualité des camions-citernes et des échelles et, par-dessus tout, à celle des pompiers qui s'en servent pour sauver des vies... ■

La bannière de la réussite



ISO

Qu'est-ce qui, de classe internationale de toute évidence, a assez de flexibilité pour s'appliquer à la fois aux communautés des Premières Nations et aux exploitations porcines? Les normes de Systèmes de management de l'ISO, reconnues partout dans le monde, à savoir ISO 9000 et ISO 14000! Aussitôt que l'on s'arrête au nombre des organisations canadiennes dont les Systèmes de management ont été enregistrés, il n'est plus besoin de prouver l'importance, la souplesse et la diversité de l'application des normes sur lesquelles sont fondés ces Systèmes!

Comment s'est fait le succès des Systèmes de management

Après la révolution française de 1789, l'Académie française des sciences s'est vue confier la conception d'un système décimal de mesures utilisable partout dans le monde. Le système métrique ainsi établi était acceptable, puisqu'il établissait une relation directe entre les mesures de longueur, de poids et de capacité. Et ce système, qui prévaut encore aujourd'hui, est devenu la norme internationale des mesures scientifiques.

Deux siècles plus tard, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) faisait face à un défi tout aussi imposant : celui de trouver une façon de mesurer quelque chose de beaucoup moins tangible que ne le sont longueur et volume, à savoir l'efficacité du Système de management de la qualité des entreprises. Il lui fallait alors élaborer un système susceptible de prouver au monde que cette entreprise se conformait bien aux exigences qualité des clients et aux prescriptions réglementaires applicables, à la satisfaction de la clientèle, tout en améliorant sans cesse ses activités dans la poursuite des objectifs sur lesquels est fondé ce système. L'ISO devait créer un système adaptable aux nombreux types d'organisations existants!

Toute une mission, que l'Organisation a su remplir... En effet, en 1987, elle présentait une série de normes de management de la qualité, appelée ISO 9000. Dix ans plus tard, elle recommençait, donnant cette fois naissance à une série de normes de Systèmes de management environnemental, sur le modèle des précédentes, à laquelle elle donna le nom de série ISO 14000.

Le Canada a eu un rôle à jouer dans l'élaboration de ces deux séries de normes, et il continue à être l'un des pays phares participant aux activités de maintien et de révision s'y rapportant, par exemple, pour la transition, en 2003, vers la nouvelle norme ISO 9001:2000 et comme il a l'intention de le faire pour la prochaine mise à jour, en 2005, de la série ISO 14000. L'Association canadienne de normalisation (CSA) assume, en outre, au nom du Conseil canadien des normes (CCN), le secrétariat des Comités techniques de l'ISO sur le management environnemental et sur celui de la qualité.

Partout dans le monde, aujourd'hui, d'immenses bannières tapissent la façade des immeubles de nombreuses sociétés. En effet, quelque 610 000 organisations réparties dans 160 pays sont à présent enregistrées selon les normes ISO 9001 et ISO 14001. La première est devenue dans la relation entre entreprises la référence internationale en matière de conformité aux exigences liées au management de la qualité, la

seconde, est en passe de le devenir, de son côté, sinon plus encore, dans le domaine du management environnemental.

Ici, au Canada, c'est le CCN qui accrédite les Organismes registraires qui enregistrent les Systèmes de management des organisations. Les Organismes registraires ainsi accrédités par le CCN ont prouvé leur conformité à des exigences rigoureuses reconnues à l'échelle internationale. Ils ont par ailleurs montré qu'ils possédaient les compétences, l'impartialité et le potentiel de performance voulus pour évaluer la conformité aux normes internationales des Systèmes de management environnemental ou de la qualité d'une organisation.¹

« L'accréditation par le CCN des Organismes registraires de management témoigne de la détermination de ces derniers à préconiser le recours aux meilleures pratiques et à mener des activités de la plus haute qualité », explique Pat Paladino, Directeur de l'Évaluation de la conformité du CCN.

Les normes de Systèmes de management de la qualité ne contiennent pas d'indicateurs spécifiques de qualité ni de description de la façon d'atteindre de tels objectifs, puisque cela varie à chaque fois en fonction de l'organisation considérée. Elles constituent, en revanche, le cadre générique et les principes généraux applicables aux organisations, quels qu'en soient la taille et le secteur d'activité.

La norme ISO 9001:2000 permet à une organisation d'institutionnaliser le principe de la « qualité » en l'accompagnant de politiques, procédures, dossiers, technologies, ressources et structures. Une manière d'établir clairement la responsabilité de chacun dans ce qu'il fait, le moment et le lieu où cela doit être fait et pourquoi il en est ainsi. Le fonctionnement de l'organisation est plus efficace, puisque chacun accomplit correctement ses tâches du premier coup. Et comme l'a déclaré une société qui met en œuvre ces systèmes pour tenter de traverser une période difficile de réduction des effectifs : « Ces normes de Systèmes de management aident à préserver la mémoire de l'entreprise. »

On ne peut plus aujourd'hui parler de candidat type à l'enregistrement, puisque paliers du gouvernement, organismes sans but lucratif, écoles, collèges et industries, tant du domaine des technologies que de celui des fabricants d'équipement incendie, se font enregistrer selon la série de normes ISO 9001.

National Steel Car Ltd., de Hamilton, en Ontario, est une société qui correspond bien à l'image qu'elle projette de grande usine arborant la célèbre bannière d'ISO 9000.

¹ La liste complète des Organismes registraires accrédités par le CCN est accessible dans le site de l'Organisme à www.ccn.ca.

ISO 9001

Northstar Electronics Inc, fabricant de technologies de pointe du sonar, s'est fait enregistrer selon la norme ISO 9001:2000 en septembre 2003.

« Cela témoigne de l'engagement constant de Northstar à respecter les exigences de qualité, de déclarer Howard Nash, Directeur, défense et programme d'aérospatiale.

En combinant les normes ISO et en maximisant le recours à des techniques prudentes de fabrication, Northstar est en mesure d'offrir un produit de qualité supérieure, à un prix très compétitif pour ses clients. »

C'est en mars 2000 qu'a été enregistrée selon la norme ISO 9001:2000 la Monnaie royale canadienne.

« Pour l'organisation, cet enregistrement marque une étape importante, de faire remarquer Danielle Wetherup, Présidente à la Monnaie royale du Canada. Il symbolise la détermination de l'organisation considérée à maintenir et améliorer sa position au sein du marché mondial. Grâce au dévouement et à la détermination inlassable de notre personnel, nos installations de production de Winnipeg et d'Ottawa sont à présent des leaders de l'industrie certifiés selon la norme ISO. »

Figurent également parmi les sociétés enregistrées la Régie des alcools de l'Ontario, la Ville de Fredericton, le Southern Alberta Institute of Technology, le Centre canadien pour l'éthique dans le sport, la Monnaie royale canadienne et les membres de la Première Nation de Membertou de Sydney, en Nouvelle-Écosse.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, la famille de normes ISO 14000 intéresse le management environnemental, c'est-à-dire tout ce qu'une organisation fait pour réduire les effets négatifs de ses activités sur l'environnement. Ces normes sont conçues pour aider cette dernière à améliorer continuellement sa performance.

Le profil des candidats à l'enregistrement selon ISO 14001 est tout aussi surprenant. Il s'agit par exemple de la mine de diamant de Snap Lake, dans les Territoires du Nord-Ouest, d'une station de ski de Colombie-Britannique, d'un hôpital du Sud de l'Ontario tout comme des sociétés forestières et des activités des entreprises porcines. Des organisations on ne peut plus diverses!

Voici des exemples pratiques des avantages de l'enregistrement selon les normes ISO de certaines des entreprises citées plus haut :

Capter les connaissances des employés

La planification de la relève occupait une place importante dans le mandat du maire de la Ville de Fredericton lorsque cette dernière a décidé de faire sa demande d'enregistrement selon ISO 9001. « Nous avons de nombreux employés de carrière qui, ayant tous commencé à peu près à la même époque, en prendront leur retraite d'ici les cinq prochaines années. Nous voulions capter certaines connaissances indispensables », raconte Sheila McParland, responsable de la qualité de la capitale du Nouveau-Brunswick, qui compte une population de 81 000 habitants.

Si d'autres municipalités, parmi lesquelles Ajax, en Ontario, ont enregistré certaines parties de leur organisation, la Ville de Fredericton est la première du pays à avoir fait certifier tous les aspects de ses activités. Cela n'a pas été chose facile, si l'on considère que cette dernière offre plus de 150 services sous sa responsabilité. De nombreux processus y sont liés entre eux et influent sur la qualité des services municipaux.

Ce n'est qu'il y a quelques mois, c'est-à-dire en mai 2004, que la ville a obtenu l'enregistrement de son Système qualité, et elle en a déjà tiré quelque bénéfice. « À l'interne, notre document est à jour et facile d'accès. Nous captons les connaissances, discutons de nos processus et réduisons les risques. Nous constatons en outre une amélioration en termes d'uniformité et de responsabilité, d'expliquer M^{me} McParland. À l'externe, l'enregistrement a amélioré notre crédibilité auprès de nos partenaires, à savoir deux universités de la région, la Chambre de commerce du Nouveau-Brunswick, le secteur des affaires et nos propres citoyens. » ■

Conformité aux exigences strictes de l'ALÉNA

Roland Boulanger & Cie ltée, l'un des premiers fabricants canadiens de moulures et d'éléments en bois de haute qualité de la région de la Ville de Québec, au Québec, avait durant les huit dernières années un Système de management de la qualité enregistré selon la norme ISO 9000, et en a entrepris récemment la mise à niveau pour être enregistrée selon la nouvelle norme ISO 9001:2000.

Plus d'un tiers du marché de la société, qui compte 400 employés, se situe aux États-Unis. Pour faire des affaires sur le territoire de nos voisins américains, les sociétés de produits en bois doivent déclarer la provenance du bois utilisé et toutes les catégories de bois servant à la production, pour se



conformer aux exigences réglementaires de l'ALÉNA liées au respect des prix justes. Grâce au cadre et à la discipline imposés par son Système de management de la qualité enregistré selon ISO 9000, il n'a jamais été dit que M. Boulanger pratiquait des prix non équitables, contrairement à certains de ses concurrents. L'amélioration continue que connaît sa société depuis son enregistrement selon la norme ISO 9000 a permis à M. Boulanger de l'emporter sur la concurrence, tant au Canada qu'aux E.-U., et de faire face au défi que constitue pour lui la réglementation commerciale de son voisin. ■

Plus de crédibilité sur la scène internationale

La Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) est l'un des gros acheteurs d'alcools du monde, avec un revenu de plus de 3 milliards de dollars par an. Elle est aussi la première commission des alcools à s'être fait enregistrer selon la norme ISO 9001:2000.

« Le fait que notre Régie soit enregistrée selon ISO lui a permis de développer un marché à la fois au Canada, en Europe et aux États-Unis, déclare George Soleas, Vice-président, Assurance qualité. L'accréditation est également un plus pour la Régie. Nous faisons tester et goûter chacun de nos produits pour nous assurer qu'ils sont de la plus haute qualité et que les consommateurs peuvent les boire en toute sécurité », ajoute-t-il. ■

Grande entreprise pour petite communauté autochtone

Comment les membres d'une communauté d'un millier de personnes des Premières Nations ont-ils pu devenir des promoteurs, propriétaires du centre des congrès le plus grand et plus prestigieux de la Municipalité de Cap-Breton? Le Centre de commerce de Membertou (MTCC) de 47 000 pieds carrés (4 371 mètres carrés) qui vient d'ouvrir ses portes est fier de ses installations de pointe, de son grand hall qui peut contenir 800 personnes et de son restaurant, le Mescalero's Open-fire Grill steak house, à la capacité de 140 couverts.

La réussite commerciale de cette bande de Membertou est en grande partie due à son enregistrement, en janvier 2002, selon ISO 9001:2000. « La conformité à la norme ISO 9001:2000 est un élément stratégique nécessaire pour permettre à des économies autochtones, fondées sur la durabilité, la conservation, l'innovation et le succès de se développer et de prospérer au sein du marché actuel », de préciser le Président-directeur général de Membertou, Bernd Christmas, au cours de la cérémonie interculturelle qui a souligné l'enregistrement de cette communauté mi'kmaq.

Le Centre des congrès n'est pas le seul projet de Membertou, loin de là! Au cours de l'année écoulée, la communauté a créé les

ISO 14001

Toyota Canada est enregistré depuis novembre 2001 selon la norme ISO 14001.

« Réaliser nos objectifs ISO 14001 n'a pas été facile, et chacun ici est fier de cette réalisation.

Considérer le facteur environnement est maintenant l'une des priorités de nos activités de chaque jour, assure Vince Moffat, Responsable, Affaires environnementales. Le fait de vérifier auprès du bureau de l'environnement tous les aspects de nos activités pour nous assurer de la conformité à notre Système de management environnemental, est devenu pour nous une seconde nature. »

La société Sun Peaks Resorts, de Colombie-Britannique a été enregistrée le 21 mai 2004 selon la norme ISO 14001 de management environnemental.

« Être la seule station de ski d'Amérique du Nord ainsi certifiée n'est pas rien pour nous, de déclarer Francis Argouin, responsable du marketing. Cela témoigne de notre détermination à respecter l'environnement et de notre rôle de leader dans les efforts réalisés dans le sens de l'application quotidienne par tous les membres de notre organisation (direction comme personnel) des meilleures pratiques liées à l'environnement. »

nouvelles divisions : Consultants en géomatique de Membertou, Solutions de pointe de Membertou, du secteur des TI, et Services de management de la qualité (SMQ). Membertou s'emploie également à multiplier les perspectives commerciales dans le domaine de la réparation des dommages causés à l'environnement (nettoyage de l'étang bitumineux de Sydney), de la construction et de la gestion des entreprises commerciales. ■

Évaluation des Systèmes de management environnemental : Buts atteints

Snap Lake, un projet Victor de De Beers Canada Mining Inc., fut le premier projet minier des Territoires du Nord-Ouest à avoir enregistré selon ISO 14001 son Système de management de l'environnement (SME). C'est le projet de mine de diamant le plus avancé au Canada. La société vient de

La bannière de la réussite
(suite page 23)





Vers l'implantation d'un système de dossiers de santé en ligne

Il fut un temps où les médecins se déplaçaient souvent en voiture à cheval pour rendre visite à des patients souffrants. De nos jours, on ne voit plus ça que dans les films en noir et blanc. La technologie a transformé radicalement le domaine des soins de santé. Et en dépit de nombreux progrès, rien n'a vraiment changé au Canada dans le domaine de la gestion des dossiers des patients et des renseignements les concernant...

...Du moins jusqu'à présent.

Il est révolu, le temps où les cabinets des médecins étaient envahis par la paperasse. Les réformateurs du milieu de la santé souhaitent remplacer, à l'échelle du pays, cette paperasse par des Dossiers de santé électroniques (DSE), accessibles aux seuls professionnels de la santé par le biais d'un réseau protégé au sein même du système médical, et dans lequel serait consigné le passé médical du patient et le contenu de ses dossiers de santé.

Un service de dossiers en ligne a été mis sur pied pour la durée de la période de transition. On pourra ainsi sauver des vies et faire des économies, assurant l'accès, quand et là où cela sera nécessaire, des professionnels du milieu médical aux dossiers de santé complets des patients et aux renseignements les concernant. Ce genre de système existe déjà dans de nombreux pays. Une consultation a lieu actuellement sur une future implantation au Canada.

Province. Depuis lors, plus de 7 000 professionnels de la santé ont accédé au système en ligne des dossiers des patients. Jusqu'à présent, on a consacré à la réalisation de ce projet un montant de 65 millions de dollars de fonds provinciaux et nationaux, destiné entre autres au versement de subventions à l'intention des médecins durant la période de transition.

Le docteur Harvey Sternberg, médecin de famille d'Edmonton, a fait en décembre 2003 le nécessaire pour se brancher au système de DSE alors que son cabinet intégrait de nouveaux locaux, à l'Université d'Alberta.

« Le DSE de l'Alberta nous a donné la possibilité de faire ce que nous n'aurions pas pu faire avant sa création, explique le docteur Sternberg. »

« Je peux à présent prendre connaissance sur-le-champ des résultats des examens de laboratoire de mes patients, et il me suffit de tourner le moniteur qui se trouve dans la salle de consultation pour pouvoir les examiner en leur présence. Je peux également noter toute tendance dans l'état général du patient et toute amélioration ou détérioration de sa santé. Une évaluation que nous faisons auparavant en fouillant tant bien que mal dans la masse des dossiers papier des analyses de laboratoire... L'établissement de ce système de DSE nous a permis, à mes confrères et à moi-même, de faire de meilleurs diagnostics et de mieux traiter nos patients. »

Les médecins et les infirmières qui exercent dans les hôpitaux se sont eux aussi rendu compte que grâce à ce système l'on pouvait sauver à l'urgence la vie des patients inconscients à leur arrivée, donc incapables de répondre aux questions

L'Alberta, première province en ligne

En octobre 2003, le Gouvernement de l'Alberta mettait en œuvre le premier système de DSE du Canada à l'échelle de la

importantes qu'on pouvait leur poser sur leur passé médical. Avec ce système, il est possible de consulter le dossier d'un patient dès son arrivée, pour permettre au médecin de vérifier, avant de prescrire quelque médicament que ce soit, si ce dernier ne souffre pas d'une maladie grave ou d'une allergie à certains médicaments. Les pharmaciens estiment, de leur côté, que le système permet de réduire le risque de toute interaction médicamenteuse dangereuse et d'éliminer l'éternel problème de l'illisibilité de l'écriture des médecins.

Le système de DSE compte en Alberta de nombreux adeptes. Mais à l'instar de plusieurs autres technologies nouvelles, il comporte son lot de complications. Étant donné que l'information contenue dans ces dossiers de santé est extrêmement personnelle, le plus grand sujet de préoccupation est actuellement d'assurer la sécurité globale du système.

Le défi de la sécurité informatique

« Qui a accès aux renseignements personnels me concernant, et dans quelle mesure ces renseignements sont-ils protégés et à l'abri de tout usage malveillant? »

Selon Brian Hamilton, responsable de la protection de la vie privée et de la sécurité, au ministère de la Santé et du Bien-être de l'Alberta, les questions ci-dessus sont parmi les plus courantes que posent patients et professionnels de la santé. M. Hamilton explique que ces questions sont demeurées une priorité durant la conception du système.

On a limité l'accès des DSE aux prestataires de soins de santé enregistrés afin de préserver la confidentialité des renseignements personnels des patients. A été attribué à chaque utilisateur du système un numéro d'identité et une carte électronique – ce qui ne leur donne accès qu'aux renseignements liés à leurs fonctions. Un pharmacien ne peut, par exemple, accéder qu'aux renseignements du patient se rapportant aux médicaments. Les Albertains peuvent opter ou non pour l'insertion dans le système de leurs renseignements. On a cependant prévu la possibilité de masquer toute information particulièrement délicate, de façon à ce qu'elle ne soit pas visible pour les utilisateurs.

M. Hamilton reconnaît que, quel que soit le niveau de sécurité de ce système, les technologies informatiques ne sont pas efficaces à cent pour cent. Il poursuit cependant en disant que les DSE offrent un niveau de sécurité quelque peu supérieur à celles du système de dossiers actuel.

« Dans le monde de la paperasse, le médecin, peut-être la réceptionniste, et l'infirmière auraient accès aux dossiers qui se trouvent dans le cabinet où ils travaillent. Avec l'électronique ces dossiers peuvent être consultés par des milliers de personnes, ce qui constitue un risque plus grand. D'un autre côté, l'électronique prévoit un relevé de chaque utilisation du dossier, pour permettre de savoir si quelqu'un a consulté un dossier d'une manière incorrecte. On peut ainsi savoir si le dossier a été modifié. Et cela est bien difficile avec les dossiers papier, de reprendre M. Hamilton. »

Des normes de sécurité de l'information

Parmi les outils utilisés pour assurer la sécurité du système et le strict respect des clauses portant sur la protection des renseignements personnels de la *Loi sur les renseignements médicaux* de l'Alberta, il existe une norme internationale sur la sécurité de l'information, la norme ISO/CEI 17999:2000, intitulée *Technologies de l'information – Code de pratique pour la gestion de sécurité des l'information*.

Cette norme propose des lignes directrices pour l'établissement des exigences en matière de sécurité organisationnelle et de pratique pour tout type d'information recueillie et stockée en ligne. Publiée comme norme internationale en décembre 2000, la norme ISO/IEC 17999 est une adaptation d'une norme britannique.¹

Dans le cas du programme des DSE de l'Alberta, la norme de sécurité des TI n'a pas été appliquée dans sa totalité. M. Hamilton explique que son organisation prévoit sa conformité intégrale en 2006. D'ici là, le gouvernement de

« Le DSE de l'Alberta nous a donné la possibilité de faire ce que nous n'aurions pas pu faire avant sa création, explique le docteur Harvey Sternberg. ... L'établissement de ce système de DSE nous a permis, à mes confrères et à moi-même, de faire de meilleurs diagnostics et de mieux traiter nos patients. »

l'Alberta et ses partenaires ont eu recours à cette norme pour commencer à évaluer les risques et les dangers du système. Cette analyse a permis d'établir certaines exigences minimum de sécurité pour les autorités régionales de la santé (parmi lesquels les hôpitaux, les installations pour soins prolongés, les services de santé communautaires et les programmes de santé publique) ainsi que pour les cabinets de médecins et les pharmacies pour pouvoir accéder aux DSE.

M. Hamilton raconte que l'Alberta s'intéresse aussi aux résultats de l'initiative dirigée par le Canada d'élaboration d'une adaptation spécifique aux soins de santé de la norme des TI. Cette nouvelle norme porterait sur les questions d'éthique liées à la tenue des dossiers médicaux et à l'utilisation d'une terminologie plus facile à comprendre par les professionnels des soins de santé. Ces travaux sont entrepris par le Groupe de travail du Comité technique de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) sur l'information de santé, le TC 215.

Les normes liées à la sécurité, et plus, des dossiers de santé

Les normes ont, il est vrai, un rôle important à jouer dans la protection de la sécurité de l'information et des renseignements médicaux du patient. Elles sont appelées à jouer un rôle tout



aussi important dans d'autres aspects des DSE avec les progrès réalisés par le Canada dans le sens de la gestion des dossiers électroniques. Inforoute Santé du Canada dirige les travaux d'élaboration de normes menés dans ce domaine.² C'est avec les intéressés que cette organisation a fixé un certain nombre de nouvelles normes à élaborer. Pour préparer ces exigences, ISC a créé un Comité directeur des normes des DSE formé de représentants de toutes les provinces et territoires. Invité à y participer, le Conseil canadien des normes (CCN) a accepté.

Les possibilités d'élaboration de normes dans le domaine changeant des soins de santé sont multiples, reconnaît Marc-André Léger, expert dans le domaine de l'informatique de la santé, qui participe activement aux travaux d'élaboration de normes nationaux et internationaux dans le domaine de la sécurité des TI, de la protection des renseignements personnels et de l'informatique de la santé.

M. Léger explique que comme les nouvelles technologies de l'information sont intégrées au système de soins de santé, nul doute que les besoins en normes correspondantes iront croissant. Mais, indique-t-il, la plupart du temps les Canadiens pourront, plutôt que de partir de zéro, recourir aux normes internationales élaborées dans ce domaine par les autres pays.

Selon lui, le rôle des technologies de l'information ne peut que se faire de plus en plus important. Pour preuve, il souligne le nombre croissant de médecins et d'infirmières qui se sont

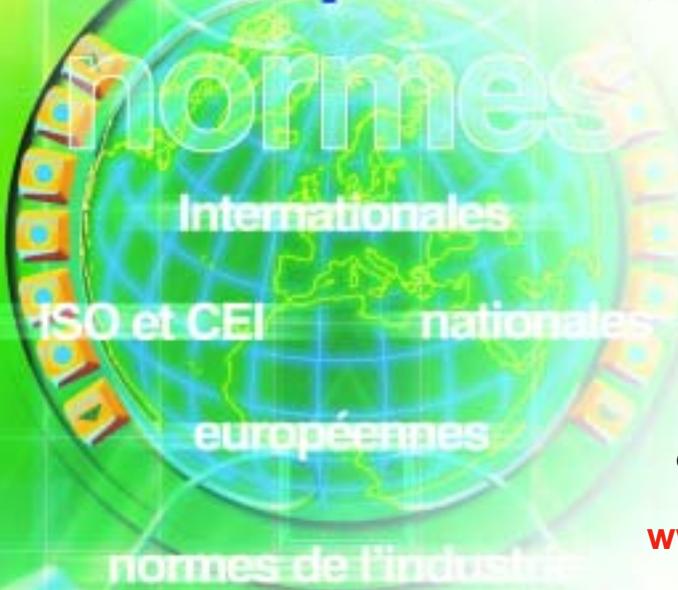
inscrits en informatique de la santé dans les universités canadiennes. Cette mentalité, affirme-t-il se confirmera lorsque la prochaine génération de professionnels de la santé sera prête à prendre la relève.

« Prenez par exemple le cas des enfants d'aujourd'hui, suggère M. Léger. Les 12-13 ans s'y connaissent parfaitement bien en TI! Ils ne se spécialiseront cependant pas tous dans ce domaine. Il y en a, par exemple, qui deviendront médecins ou infirmiers. » ■

¹ La norme ISO/CEI 17799:2000 a été élaborée par le Sous-comité sur la sécurité des TI (SC 27) du JTC 1, Comité mixte de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de la Commission électrotechnique internationale (CEI) qui élaborent les norme de TI internationale.

² Inforoute Santé du Canada (ISC) est une société indépendante sans but lucratif fondée en septembre 2000 à la suite d'un accord fédéral-provincial-territorial sur le besoin d'accélérer la mise sur pied de systèmes électroniques d'information sur la santé. Cette société investit dans la réalisation de projets dans les secteurs privé et public dans le domaine de l'électronique de la santé. Site Web : <http://www.inforoute.ca/>.

Agrémentez d'une touche technique vos processus opérationnels!



Choisissez IHS, l'un des premiers distributeurs du monde de collections de normes complètes et à jour :

internationales (dont les normes ISO et CEI), nationales, européennes, normes de l'industrie et archives

Pour vous aider dans vos prises de décisions, IHS vous offre un service d'abonnement électronique et vous procure les documents et collections de normes qu'il vous faut.

www.ihsCanada.ca

IHS[®]
CANADA

1, promenade Antares, bureau 200 • Ottawa, ON K2E 8C4 • 1 800 567-1914



Faire le plein pour une réussite en 2010

Les Jeux olympiques d'hiver 2010, qui auront lieu à Vancouver et à Whistler, en Colombie-Britannique, seront l'occasion pour les meilleurs patineurs et skieurs de montrer leur talent devant un public de gens de tous les pays. Par la même occasion, l'industrie canadienne de l'hydrogène s'efforcera elle aussi à sa manière de faire des prouesses.

Tandis que le monde se prépare à se rendre en Colombie-Britannique dans cinq ans, un groupe ambitieux d'intéressés de l'industrie et du gouvernement a l'intention de tenir prêts des véhicules à pile à combustible pour amener les athlètes et les officiels à Whistler et sur les autres sites olympiques de la Vallée du bas Fraser et de l'île de Vancouver.

Pour que le rêve olympique devienne réalité, on construit actuellement un réseau de stations de ravitaillement en hydrogène le long de la portion de l'autoroute principale qui mène aux installations. Fuel Cells Canada (FCC) est l'organisation qui coordonne les travaux de mise en place de l'infrastructure nécessaire à ce projet, connue sous le nom d'Autoroute de l'hydrogène. Cette initiative n'est que l'une des nombreuses activités entreprises au Canada pour mieux faire connaître les technologies de l'hydrogène et de la pile à combustible.

« Ce que nous voulons, c'est mettre cette technologie en évidence, de déclarer Alison Grigg, gestionnaire du projet pour l'Autoroute de l'hydrogène. »

Selon elle, les Jeux olympiques sont l'occasion idéale pour le Canada de montrer comment il a su se positionner à l'avant-

garde du développement de la technologie de l'hydrogène et de la pile à combustible.

L'Autoroute de l'hydrogène occupera durant les Jeux le devant de la scène. Cela dit, il faut noter qu'elle sera prête bien avant l'ouverture des cérémonies et continuera à être fonctionnelle après le départ des athlètes. Les stations de ravitaillement s'inscrivent dans les efforts déployés actuellement pour inciter les gens à conduire des véhicules à hydrogène. On a déjà choisi sept emplacements pour y installer des stations de ravitaillement, dont certaines sont déjà prêtes, les autres étant en construction.

Les installations sportives seront l'héritage olympique légué aux futures générations d'athlètes. De la même façon, l'Autoroute de l'hydrogène imprimera une impulsion non négligeable à l'industrie de la pile à combustible. Visant à prouver la viabilité des véhicules à pile à combustible, le projet intitulé Autoroute de l'hydrogène a pour objet de montrer quelles sont les autres destinations possibles de cette technologie. Toutes les stations de ravitaillement feront la démonstration de ces utilisations possibles, parmi lesquelles les dispositifs d'alimentation de secours et les générateurs domestiques et de bureau.

Les défenseurs de l'hydrogène, explique Mme Grigg, estiment important de chercher des sources de carburant de rechange sans danger pour l'environnement. L'hydrogène, élément dont le sol est le plus riche, est présent dans les combustibles fossiles, la biomasse et les ressources renouvelables, telles que les puissances solaire et éolienne et



l'hydroélectricité. Elle précise qu'il est possible de stocker, par électrolyse dans l'hydrogène, l'électricité non utilisée des systèmes électriques pour pouvoir l'utiliser par la suite dans la production d'électricité. Ce projet figurera au nombre des démonstrations présentées dans les stations de ravitaillement en hydrogène de l'Autoroute de l'hydrogène.

Pour faire démarrer ce projet, le Premier ministre Paul Martin a annoncé l'intention du gouvernement de lui consacrer 1,1 million de dollars sur trois ans, en plus des sommes versées dans le cadre d'autres projets liés à l'hydrogène, réalisés un peu partout au Canada. Ce financement se fera par le biais de l'Alliance canadienne sur les piles à combustible dans les transports (ACPCT), qui englobe les sociétés de la pile à combustible, les fabricants et les agences du gouvernement s'intéressant aux carburants de rechange. L'ACPCT a été établie dans le cadre de la détermination du gouvernement à réduire les gaz à effets de serre et de l'engagement pris de respecter les clauses du Protocole de Kyoto.

Outre ce projet d'Autotroutte de l'hydrogène en Colombie-Britannique, ont été entrepris dans la région du Grand Toronto

Les installations sportives seront l'héritage olympique légué aux futures générations d'athlètes. De la même façon, l'Autoroute de l'hydrogène imprimera une impulsion non négligeable à l'industrie de la pile à combustible.

les travaux dans le cadre d'un projet de Village de l'hydrogène, où l'on démontrera comment l'hydrogène et la pile à combustible génèrent de l'électricité et réduisent les émissions à effets de serre. On examine actuellement une proposition d'établissement de stations de ravitaillement en hydrogène entre Montréal et Windsor, le long de la 401, l'autoroute la plus fréquentée du Canada.

Mme Grigg explique qu'il est important de recevoir des fonds du gouvernement, mais que le secteur privé a lui aussi à contribuer s'il veut à long terme réussir à faire de cet événement une opération commerciale. De même qu'il faut s'assurer des fonds pour la réalisation de ce projet ambitieux, il faut préparer le terrain dans les coulisses pour que le projet de démonstration de 2010 soit une réussite. Les organisateurs de l'Autoroute de l'hydrogène ont de nombreux défis à relever, entre autres faire en sorte que les stations de ravitaillement en hydrogène soient strictement conformes aux exigences de sécurité de la Province.

Jeff Grant, analyste du marketing de Ballard Power Systems – l'un des leaders de l'industrie de la pile à combustible, partenaire dans le cadre de l'initiative de l'Autoroute de l'hydrogène – préside le Groupe de travail sur les normes et codes de l'ACPCT. Il a pour mandat de faciliter l'élaboration et l'acceptation des normes nationales et internationales des

systèmes à hydrogène et à pile à combustible dans les domaines du stockage, de la configuration des stations de ravitaillement et de leur emplacement, des interfaces de ravitaillement et des véhicules à pile à combustible. Il veut en outre que ces normes soient citées dans les lois et règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux.

« Pour le moment, aucune exigence explicite ne régit les stations de ravitaillement – puisqu'il n'existe aucune norme dans ce domaine ni en Colombie-Britannique, ni ailleurs, affirme M. Grant. »

Il fait remarquer qu'il existe certains codes de prévention des incendies pour les activités associées à l'hydrogène industriel, expliquant que ceux-ci ne comprennent pas, cependant, les questions de sécurité liées aux structures commerciales de ravitaillement en hydrogène.

« Ce qui nous préoccupe par-dessus tout, c'est le caractère trop restrictif à notre goût de l'exigence concernant la distance (celle à laquelle on doit être de la source d'hydrogène). En suivant à la lettre les clauses des codes actuels, on ne pourrait pas convertir en stations de ravitaillement en hydrogène les stations essence actuelles, de conclure M. Grant. »

Une situation problématique à laquelle le Groupe de travail de l'ACPCT pourra sans doute remédier, puisqu'il participe à l'élaboration par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) d'une norme canadienne sur l'installation des stations de ravitaillement en hydrogène.

Ce Groupe de travail comprend, d'une part, des représentants de l'industrie de l'hydrogène et des gouvernements fédéraux et provinciaux, d'autre part, des membres canadiens de Comités techniques de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de Comités d'études de la Commission électrotechnique internationale (CEI), qui élaborent les normes internationales des technologies de l'hydrogène. Il prend part à un certain nombre d'initiatives, tant canadiennes qu'internationales, visant à faciliter la démonstration des technologies de la pile à combustible – par exemple les vastes travaux de normalisation déjà réalisés dans ce domaine. Il s'agit entre autres de l'élaboration d'une station virtuelle de ravitaillement en hydrogène invitant les visiteurs à partir dans le cyberspace à la découverte de tous les recoins de la station, en plus de l'accès aux normes liées à l'installation et au produit.

Le rôle majeur des normes dans la sécurité du recours aux technologies de la pile à combustible n'est peut-être pas aussi évident que celui des autres aspects de l'Autoroute de l'hydrogène. C'est pourtant sur ces normes que repose en majeure partie le succès de ce projet. À l'image des athlètes olympiques qui, pour réaliser leur rêve, n'ont pas peur de se consacrer entièrement à une préparation physique et mentale rigoureuse, les industriels canadiens de l'hydrogène ne seront pas avares d'efforts durant les mois et années à venir de préparation. Ils seront alors fin prêts pour les deux semaines de nos Jeux olympiques d'hiver 2010. ■

La bannière de la réussite

(suite de la page 17)

subir son évaluation environnementale. Elle a depuis lors entamé la phase préalable de développement de la mine de diamant souterraine prévu pour la propriété, une propriété située à 220 km au nord-est de Yellowknife. On doit commencer à y construire en février 2005 une route d'hiver qui permettra d'accéder au site toute l'année.

« La norme ISO 14001 nous aide à tenir l'engagement pris de protéger l'environnement consigné dans notre Rapport d'évaluation environnementale, d'indiquer John McConnell, Vice-président, NWT Projects. Elle sera pour nous un outil précieux au cours de la construction, du fonctionnement d'une mine de diamant à Snap Lake et de sa fermeture ultérieure. Non seulement nous aide-t-elle à fixer les buts et à les réaliser, mais aussi à tenir une documentation fiable du travail que nous faisons. C'est pourquoi nous sommes en mesure de produire des rapports précis et exacts aux agences de surveillance et aux autres groupes d'intéressés. »

Étant généralement un processus à la fois long et rigoureux, le processus d'évaluation environnementale se doit d'être efficace. ■

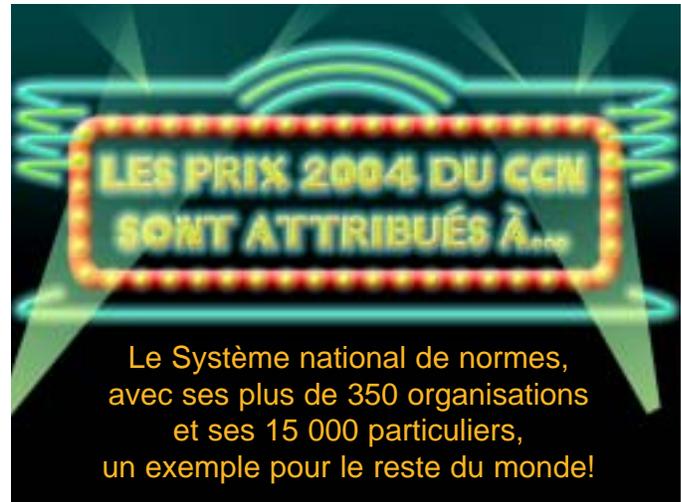
Efficacité et productivité égal succès

Puratone, société agro-industrielle située à Niverville, au Manitoba, s'occupe à la fois de production d'aliments pour animaux, de production porcine, de médicaments vétérinaires, d'équipement, de gestion de projets et de diverses fournitures agricoles.

En tant que société faisant elle-même son marketing fondé sur l'efficacité, la productivité et le succès de ses exploitations porcine et agricole, il n'est pas surprenant que Puratone soit la première à se faire enregistrer selon ISO 14001. « Pour ce qui est de la gérance de l'environnement et du bien-être des animaux, notre but n'est pas simplement de nous conformer, mais de diriger, indique la société dans son dernier rapport annuel. »

Selon Statistique Canada, l'industrie porcine, qui représentait environ 3,32 milliards de dollars en 2002, consiste en pas loin de 14,6 millions de porcs, ce qui fait d'elle l'une des industries agricoles les plus importantes. En 2001, les exploitations porcines ont investi en moyenne 6 224 \$ chacune en améliorations environnementales, alors que les autres exploitants n'investissaient de leur côté que 1 091 \$ en moyenne.

Est venue s'ajouter à la norme générique ISO 14001, la première norme de management environnemental des exploitations porcines publiée récemment par l'Association canadienne de normalisation (CSA). Les prescriptions de la norme CAN/CSA Z771 sont en harmonie avec les principes contenus dans la norme ISO 14001 et exigent que soit localisé et réduit l'impact possible et réel des activités des exploitations en question sur l'environnement. ■



Le Conseil canadien des normes tient à féliciter les récipiendaires de ses prix 2004 que voici :

Prix Jean P. Carrière

D. J. Laurie Kennedy, docteur en génie civil

Prix Roy A. Phillips

George R. A. Weiss

Prix de dévouement (décerné à une entreprise)

Hydro-Québec

Prix de leadership

Richard Morris

Prix d'excellence

David Goodyear

Prix décerné pour services remarquables

Keith Rodel

Prix McMahan décerné pour services dévoués

Mike Bourassa

Prix décerné pour réalisations exceptionnelles

Comité sur les technologies de l'information – Technologies pour l'éducation, la formation et l'apprentissage, CCC/JTC 1/SC 36

Un banquet est prévu mardi 16 novembre 2004, dans le cadre de la Conférence du Système national de normes tenue à l'hôtel *The Fairmont Palliser* de Calgary, en Alberta, pour rendre hommage au dévouement et à la détermination de ces Canadiens et à la réalisation de leurs travaux remarquables.

Ces prix sont attribués en reconnaissance de la contribution exceptionnelle de particuliers et d'organisations aux travaux de normalisation volontaire et d'évaluation de la conformité.

En consultant le site www.ccn.ca, vous en saurez plus sur les récipiendaires et sur leurs prix.



Le tissu de la responsabilité sociale

Lorsque Linda Bowen attendait son cinquième fils, elle reçut en cadeau un ensemble de draps en coton biologique. Comme elle en a bien aimé la douceur, la consommatrice de produits biologiques ainsi convaincue est partie faire les magasins à la recherche de vêtements « verts » pour sa petite famille en pleine croissance.

« J'étais abasourdie devant les effets négatifs de la fabrication conventionnelle du coton sur l'environnement et le social, explique M^{me} Bowen. Je pensais : je vais mettre un enfant au monde, et j'en ai déjà d'autres à élever. Je veux tous les faire réfléchir à ce qu'ils devraient se mettre sur le dos et sous la dent. Je veux qu'ils puissent porter des vêtements fabriqués dans le respect de la responsabilité environnementale et sociale. »

N'ayant pas trouvé ce qu'elle cherchait, M^{me} Bowen décida de créer sa propre entreprise. À présent Présidente de Sage Creek Naturals of Sooke, en Colombie-Britannique, elle dessine, fabrique et vend sa ligne de vêtements de coton biologique et exporte 80 pour cent de sa production vers les marchés étrangers.

C'est en Inde que l'a menée sa recherche de plantation de coton et d'unité de fabrication. Grâce à sa diligence et forte de son affiliation à une association commerciale installée en Europe, notre consommatrice bio a déniché une coopérative œuvrant dans le cadre des programmes d'Oxfam et de Greenpeace.

« J'ai toujours eu en tête le même but : l'intérêt de tous, d'affirmer M^{me} Bowen. Que les consommateurs puissent

acquérir un produit biologique à un prix raisonnable et que les gens qui travaillent à la plantation et à la manufacture soient traités avec respect, eux et leur terre! Le jour où j'ai inspecté les installations, je me suis sentie tout à fait bien. Je découvrais une entreprise où tout était soumis au cycle biologique : la semence, le processus de fabrication dans son ensemble, tout comme le vêtement porté par le nouveau-né. »

Linda Bowen tend à généraliser encore au sein de l'industrie son attachement à des pratiques commerciales socialement responsables. En effet, un certain nombre de sociétés commencent à comprendre l'impact que peut avoir l'expression de la bonne conscience sociale sur le chiffre d'affaires d'une compagnie.

La Responsabilité sociale des entreprises (RSE) n'est pas seulement une tendance du moment. Elle a ses effets à long terme sur les pratiques commerciales des sociétés dont ne peuvent que bénéficier les consommateurs, les travailleurs et la santé à l'échelle de la planète.

Chargée de la Responsabilité Sociale et Environnementale (SER) à la Coopérative Mountain Equipment (MEC), Denise Taschereau laisse entendre que la réunion de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), tenue en 1999 à Seattle, aux États-Unis, a été déterminante pour les consommateurs. « Ils ont commencé à se poser des questions sur l'origine de ce qu'ils achetaient, se demandant par exemple qui en était le fabricant et quelles méthodes étaient utilisées. Dans le psychisme de tous, certaines idées essentielles sont demeurées réalité. On doit à

chaque achat être satisfait du choix que l'on fait. »

Cette réalité a pris le dessus lors d'une conférence de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) tenue en Suède en juin dernier. On y a donné le feu vert pour élaborer d'ici à 2007 une norme volontaire de grande portée sur la RSE, rédigée en langage simple, facile à comprendre et à appliquer. Un Groupe de travail relevant directement du Bureau de gestion technique (TMB) de l'ISO à l'automne 2004 entamera de laborieux processus de définition du mandat et du mode opératoire. Il a été décidé que ce Groupe serait présidé par deux représentants, l'un d'un pays développé, l'autre d'un pays en développement, une décision majeure qui rappelle l'importance des normes de RSE pour les pays émergents, de souligner Kernaghan Webb, Conseiller principal en matière des politiques juridiques, Politique de la consommation, à Industrie Canada, également membre du Comité consultatif stratégique (CCS) de l'ISO responsable des normes relatives à la RSE.

« Les pays en développement estiment que les normes de l'ISO sur la RSE constituent pour eux le moyen d'accéder aux marchés mondiaux, reprend M. Webb. Ce sont elles qui permettront à leurs sociétés de prouver que leur régie ne se montre pas uniquement responsable envers leurs citoyens, mais aussi sur un plan beaucoup plus vaste, c'est-à-dire responsable à l'échelle du monde. Ce qui est excellent pour les affaires! »

M. Webb fait remarquer que les différents groupes d'intéressés – tant la Chambre de commerce internationale (CCI) que les organisations syndicales et environnementales – ont appuyé l'ISO dans sa décision, prouvant ainsi à l'unanimité, qu'une norme de l'ISO sur la RSE peut être d'autant plus utile qu'elle ne reproduit pas ce qui existe déjà dans les lignes directrices et les conventions déjà établies par l'Organisation internationale du travail (OIT), la norme SA8000 (sur la RSE), la Global Reporting Initiative (GRI), les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE et la Déclaration universelle des droits de l'Homme et le Pacte mondial des Nations Unies. « Le Comité consultatif stratégique de l'ISO a clairement spécifié que toute norme élaborée devait renforcer tout ce qui a déjà été écrit à ce sujet, précise M. Webb. Notre but n'est pas de pousser l'ISO à aller au-delà des limites qui lui sont permises. Ce que nous voulons, en revanche, c'est reconnaître que l'Organisation a une contribution importante à apporter dans ce domaine. »

M^{me} Taschereau, de la MEC, approuve totalement l'initiative de l'ISO d'élaborer une norme sur la RSE et estime que cette norme constituera un point de départ pour les sociétés désireuses de concevoir leur propre définition du vocable responsabilité. « Il sera intéressant de voir ce que cela va donner, dit-elle. Si les propositions faites contiennent des améliorations, nous les accepterons sans aucun doute. »

La MEC est connue partout dans le monde pour son engagement en matière de RSE et la saine gestion de ses affaires, des qualités naturelles à la Coop comme au sein de son personnel, de reprendre Mme Taschereau. « Notre mission, notre mandat et nos valeurs nous servent de guide. La notion de RSE est quelque chose qui nous touche depuis toujours.

Nous nous soucions profondément de notre communauté. Et cette notion fait partie intégrante de nos méthodes de travail et de la façon dont nous nous percevons, et il ne s'agit pas là d'un élément à part que quelqu'un aurait ajouté en cours de route. »

L'engagement de la MEC en matière de RSE, un engagement revêtant plusieurs aspects, comprend le financement de causes environnementales telles que la protection des rivières canadiennes menacées, le recyclage des piles, le recours aux moyens de transport publics ou à la marche pour se rendre au bureau, et la construction de magasins « verts » ne portant pas trop atteinte à l'environnement. La MEC a également établi un code de conduite rigoureux pour ses fournisseurs nationaux et d'outre-mer.

« Pour obtenir notre signature, nos fournisseurs doivent se soumettre à un processus long et rigoureux, explique Naomi Ozaki, Responsable de la production. Après avoir fait l'objet d'une première visite menée par un représentant de la MEC, ils doivent subir un audit social et environnemental. Si au cours de l'audit, on a signalé certains problèmes – ce qui arrive presque toujours – il est prévu dans ce cas des actions correctives (consignées) pour la manufacture concernée, et l'on fait

« J'ai toujours eu en tête le même but : l'intérêt de tous, d'affirmer M^{me} Linda Bowen, Présidente de Sage Creek Naturals. Que les consommateurs puissent acquérir un produit biologique à un prix raisonnable et que les gens qui travaillent à la plantation et à la manufacture soient traités avec respect, eux et leur terre! »

parvenir au fournisseur un plan de mise en œuvre des actions correctives signalées. Nous vérifions ensuite si tout est conforme. Pour pouvoir travailler avec nous, les fournisseurs doivent être prêts à recevoir sans préavis la visite de notre personnel et celle de nos auditeurs de tierce partie. Si après que nous eûmes essayé à leur côté d'améliorer les choses, ils ne réussissent toujours pas à se conformer à nos normes, ils sont rayés de la liste de nos fournisseurs. »

Opter pour une saine gestion ne signifie pas uniquement s'allier pour toujours le consommateur. Nous le faisons parce que, selon George Heller, Président-directeur général de la Compagnie de la Baie d'Hudson, c'est ce qu'il faut faire. « Ces initiatives prouvent bien que nous, les détaillants, sommes conscients que munis de notre carnet de commandes nous avons des chances de constituer un facteur favorable de changement, affirmait George Heller dans un discours prononcé en juin 2003 devant le Pacte mondial des Nations Unies. Les choix que nous faisons sont susceptibles d'améliorer les conditions de travail de centaines de milliers de personnes dans le monde – un résultat qui dépasse de loin la simple application des bonnes pratiques commerciales... » ■



Mise à l'épreuve de l'âpreté

des hivers canadiens

Plus de cinq millions de tonnes de sel sont versées chaque hiver sur les routes du Canada, car il faut bien prévenir les dangers d'une conduite sur chaussée glacée ou enneigée, des conditions propres à notre pays... Nul doute que grâce à ces mesures, l'on obtient les résultats attendus. Elles sont cependant, on le déplore, à l'origine de la détérioration, prématurée, par cet agent corrosif, de nos véhicules, notre infrastructure et notre environnement.

Situé à Winnipeg, ville bien connue pour ses hivers particulièrement rigoureux, l'Industrial Technology Centre (ITC) semble le lieu idéal de lancement d'un nouveau service de mise à l'essai des produits corrosifs. Ce Centre réalisera ces essais conjointement avec le Vehicle Technology Centre, dont il confiera à des chercheurs le soin d'analyser les effets corrosifs du sel. Ces résultats donneront lieu à la recherche de mesures préventives (à la fois économiques et pratiques).

L'ITC possède le statut d'organisme affilié au Manitoba Department of Energy, Science and Technology et a pour mandat d'encourager le développement économique de la Province. Cet organisme mène des essais mécaniques, des étalonnages, des analyses techniques et est doté d'un simulateur de réalité virtuelle. Il est accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN) pour réaliser divers étalonnages et essais mécaniques.¹

Le Centre estime, et ce, depuis bien longtemps déjà, qu'il est important pour lui de répondre aux exigences internationales de laboratoire. Cela faisait, en effet, vingt ans en juin dernier qu'il avait été accrédité par le CCN la première fois. Sa portée d'accréditation ne comprend pas encore ce nouveau domaine d'essai. Mais cela ne saurait tarder, car les essais liés à la corrosion seront bientôt reconnus à l'échelle internationale, comme le sont déjà la plupart des autres essais.

« Nous avons réalisé des recherches approfondies sur les normes liées à la corrosion, de préciser Stephen McKendry-Smith, Responsable de l'assurance qualité de l'ITC. Conscients que nous sommes du besoin d'établir une qualité de plus en plus définie, nous tenons à ajouter ce plus à la gamme de nos services. »

Organisme accrédité, l'ITC applique à l'échelle de l'organisation les vastes principes de base du management de la qualité. Son système du même nom a été enregistré en 1999

selon la norme ISO 9001:1994, puis réenregistré en mars 2004 selon la nouvelle norme ISO 9001:2000. Sa détermination à conserver cet enregistrement et ce niveau de qualité exige de lui un grand soin dans ses activités.²

« Si nous avons décidé d'opter pour la norme ISO 9001, c'est entre autres pour être en mesure d'offrir des services tous d'un même niveau de qualité puisque ayant fait l'objet d'un même contrôle (à travers le processus d'accréditation), d'affirmer M. McKendry-Smith. »

Au sein d'un marché plus compétitif, l'enregistrement selon la norme ISO 9001 par un Organisme accrédité, conjugué à l'accréditation du laboratoire, a contribué au développement de sa clientèle. Une meilleure sensibilisation du public à l'existence des systèmes de management de la qualité, tels que celui selon la norme ISO 9001, qui incite à mettre l'accent sur la traçabilité des résultats et la précision des rapports associés, a été des plus bénéfique pour l'ITC.

« Peu nombreuses étaient, en 1984, les organisations conscientes de l'avantage qu'il y a à offrir des services pour lesquels elles sont accréditées. En réalité, il suffit d'apporter aux gens ce dont ils ont besoin pour en retirer tout le bénéfice, explique M. McKendry-Smith. »

Il indique qu'en dehors de ces avantages commerciaux, l'accréditation accorde aux membres d'une organisation, par le biais des experts de l'industrie, le privilège d'un perfectionnement professionnel permanent. « Nous recevons tous les deux ans, un jour ou deux, un maître, spécialisé dans un domaine d'essai, qui, venu faire l'audit de notre organisation, en profite pour stimuler les cerveaux, nous révèle M. McKendry-Smith. C'est pour nous une façon d'acquérir de précieuses connaissances. » ■

¹ La portée d'accréditation des laboratoires d'essais mécaniques et d'étalonnage de l'Industrial Technology Centre est consultable à <http://www.ccn.ca/scopes/reg010-eng-s.pdf>

² L'ITC a été enregistré selon la norme ISO 9001:2000 par le QMI (www.qmi.com), certificat n° 025220-01, Organisme registraire accrédité par le CCN.

*Averti par nos services
depuis cinq ans déjà...*



**EXPORT
ALERTE!**^{MC}

**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 dans votre secteur sur les marchés mondiaux.

Inscrivez-vous à ce service à :
www.ccn.ca



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Canada¹³¹

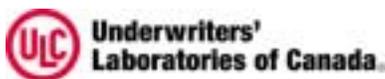
RETOUR DEMANDÉ
Conseil canadien des normes
270, rue Albert, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 9Z9

*Un gros
merci...*

... à tous les membres d'équipage
qui parrainent la 2^e Conférence
du Système national de normes!



® MD
CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION



www.ccn.ca

CANADA		POSTES
POST		CANADA
Postage paid		Port payé
Publications Mail		Poste-publications
40065439		