

# LES NORMES SANS NORME, TOUT EST POSSIBLE

## DÉFINITION

### Historique

Depuis de nombreuses années, les industriels ont travaillé sans avoir de véritables règles de travail, dans les bureaux d'études, dans les services de conception, dans les services de développement, de fabrication et de production. Chacun travaillait suivant sa logique, son bon sens, son habitude, pour un même secteur d'activité, voire dans une même entreprise, et on arrivait à avoir des produits totalement différents, en restant sur la même ligne de production, avec la même matière première, les mêmes programmes, les mêmes opérateurs, sans volonté, ni désir de rechercher la différenciation mais par le fait d'une absence totale de règles de travail. Alors que faire ?

Cette situation s'est arrêtée, suite à une réelle prise de conscience de la part des industriels, et c'est à ce moment-là que des groupes d'industriels se sont rencontrés afin de définir et de formaliser des règles de bonnes pratiques à partager entre eux. Cette forte demande de la part des grands industriels d'avoir une véritable standardisation sur les produits, les services et les biens, domaine par domaine, a permis par la même occasion de voir naître un ensemble d'institutions, dans un seul but : celui de mettre en place des instances de standardisation, ou plus exactement des institutions professionnelles de normalisation nationales, européennes et internationales.

Les institutions de normalisation sont apparues aux États-Unis au début des années 1900. Une des premières institutions est l'American Institute of Electrical Engineers (aujourd'hui l'IEEE, Institute of Electrical and Electronics Engineers).

La première norme à être approuvée est américaine ; elle a vu le jour en 1916 dans l'American Standard Safety Code. Il s'agit d'une norme qui traite de la protection des yeux et de la tête des ouvriers du monde industriel.

L'armée américaine a été la principale grande administration à formaliser un ensemble de normes en créant le Military Standard.

L'International Organization for Standardization – ISO – est apparue après-guerre (1947) ; vingt-cinq pays la composent, et plus précisément les institutions professionnelles des pays. L'ISO est basée à Genève (Suisse) et regroupe l'ensemble des normes internationales.

### **Définition simplifiée**

Une norme est une directive qui permet de définir un standard pour un produit, un service, un bien, à destination des professionnels et du grand public.

Définition officielle : « Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné. » (*Source* : l'ISO et IEC).

En français on utilise le mot « norme », alors que dans les pays anglosaxons on utilise le mot « standard ».

### **À QUOI SERT UNE NORME ?**

La norme est élaborée, définie, officialisée et publiée par un organisme de normalisation. Elle a pour but de définir des directives, des règles à suivre afin de concevoir, produire un service, un produit, un bien qui soit conforme aux attentes du marché (consommateurs). Elle doit prendre en compte les aspects qui sont liés à la sécurité et à l'environnement.

La norme est proche de la directive réglementaire ; à ce titre elle doit être suivie par les entreprises qui sont concernées par son utilisation, et cela quel que soit le pays ou le type d'entreprise.

Pour un même domaine d'activité, mais dans des pays différents, les entreprises utiliseront la même norme, le même contenu, hormis la langue. Cela dit, certains pays ne suivent pas toujours les normes (pas d'organisme de normalisation dans le pays, contraintes techniques, budgétaires...), ce qui implique que les produits, les biens, les services issus de certains pays manquent de directives en matière de sécurité et de mesures environnementales.

### **UNE NORME EST EN RELATION AVEC UN DOMAINE D'ACTIVITÉ**

À chaque domaine, il est possible d'associer une norme ; cette distinction permet aux professionnels de cibler précisément leurs besoins.

- Pour le domaine de la mesure, de la volumétrie, du poids, des unités... on utilisera les normes fondamentales (échantillonnage).  
Institution concernée : le Bureau national de métrologie (BNM).
- Pour le domaine de la conception, l'élaboration de produit spécifique, c'est-à-dire tout ce qui demande un certain dosage, de la précision, un respect des mesures... on utilisera les normes spécifiques (très proches des bonnes pratiques de l'artisanat).
- Pour le domaine de la résistance, de la fatigue, de l'effort, de la pression, de l'usure... c'est-à-dire des produits comme les ceintures de sécurité, la résistance d'une route à l'usure des pneus des véhicules, la résistance d'un élastique... on utilisera les normes d'analyses et d'essais. Institution concernée : le Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE).

- Pour le domaine de la qualité, de l'environnement, des nouvelles technologies, c'est-à-dire le management de la qualité ISO 9001:2000, le management environnemental ISO 14001:2004, ou pour le système d'information ISO 20000, on utilisera les normes dites de management.

Les normes de management sont les normes les plus connues de l'ISO. Notre ouvrage concerne les normes de management qui s'appliquent à l'ensemble des services des entreprises.

Que l'on souhaite être certifié ISO 9001:2000 ou ISO 20000, ISO 14001:2004, il s'agit bien de normes de management. Cette dernière concerne toute l'entreprise ; son périmètre va jusqu'aux partenaires, fournisseurs, sous-traitants.

Il y a plus de dix ans, certifier son entreprise faisait partie des priorités de la direction. La certification a ouvert des portes : se positionner sur un marché, pouvoir répondre aux appels d'offres. Elle est vite devenue une condition obligatoire en termes de conquête de nouveaux marchés pour les entreprises.

Les certifications ISO 9001:1994 ou ISO 9002:1994 avaient le vent en poupe. Avant, on parlait de système d'assurance qualité ; maintenant, depuis les années 2000, il s'agit de la certification ISO 9001:2000 qui la remplace, et on parle de système de management de la qualité. Cette norme doit répondre à un ensemble d'exigences.

Avec la prise de conscience des problèmes environnementaux, la norme ISO 14001:2004 commence à prendre beaucoup d'importance auprès des entreprises. Malheureusement, le nombre d'entreprises certifiées n'est pas aussi important que celui des entreprises certifiées ISO 9001:2000.

On associe de plus en plus la norme ISO 14001:2004 au développement durable.

Dans bien des cas les normes sont élaborées par des groupes d'experts; cependant, il arrive qu'une norme soit réalisée par une seule personne, voire deux. Souvent, les personnes veulent protéger leur travail (la norme) par le droit de la propriété industrielle ; c'est le même principe pour un inventeur qui dépose une marque, un brevet, un logo... la personne fait appel aux services de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI). Cet aspect protection, on le retrouve dans beaucoup de normes, les normes CEN, c'est-à-dire les normes européennes, ou les normes ISO internationales. Il faut savoir que les normes sont payantes.

## **LES ORGANISMES DE NORMALISATION**

### **À quoi sert un organisme de normalisation ?**

Un organisme de normalisation sert à fixer des règles de fonctionnement par rapport :

- à l'élaboration des normes par domaines, par secteurs d'activité (groupes d'experts qui se réunissent) ;
- à la gestion des normes obsolètes ;
- à la rédaction et la publication des normes ;
- à la commercialisation des normes ;
- au plan de communication auprès des professionnels ;
- à la gestion des bases de données des normes ;
- aux associations, organismes professionnels (France et autres pays).

### **Pourquoi des organismes de normalisation ?**

« La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, les biens et les services qui se posent de façon

répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux. » (Décret n° 84-74, 26 janvier 1984)

En France l'organisme de normalisation est l'AFNOR. Il est placé sous tutelle du ministère de l'Industrie. Il est soumis à la réglementation française; celle-ci définit la normalisation dans son ensemble.

Quelques exemples d'organismes de normalisation :

<b>Organismes internationaux</b>	<b>Organismes nationaux</b>
ISO : International Organization for Standardization	AFNOR : Association française de normalisation
CEI : Commission électrotechnique internationale	ANSI : American National Standards Institute
CEN : Comité européen de normalisation	ASTM International : American Society for Testing and Material
	BSI : British Standards Institute
	DIN : Deutsches Institut für Normung
	JSA : Japanese Standards Association
	BN : Bureau de normalisation, organisme officiel belge de normalisation, qui a succédé à l'IBN, l'Institut belge de normalisation, le 1er décembre 2006

LISTE DES NORMES :

<b>Normes</b>	<b>Définition</b>
BS 8800	Gestion de la santé et de la sécurité au travail
ISO 8402:1994	Management par la qualité et assurance de la qualité
ISO 9000	Système de management de la qualité
ISO 9001:2000	Étape vers une gestion de la qualité totale
ISO 9004:2000	Management de la qualité, lignes directrices pour l'amélioration des performances
ISO 10005:2005	Développement, acceptation, application et révision de plans qualité
ISO 10006:2003	Donner des conseils sur le « management de la qualité dans les projets »
ISO 10007:2003	Recommandations pour l'utilisation de la gestion de la configuration
ISO 10011	Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité
ISO/IEC 12207:2008	Typologie des processus logiciels
ISO/IEC 13335	Gestion de la sécurité
ISO 14001:2004	Systèmes de management environnemental
ISO/IEC 15504	Management des processus logiciels et évaluation de leur amélioration
ISO 19011	Lignes directrices pour l'audit environnemental et qualité
ISO/IEC 20000	Norme pour les organisations qui fournissent des services, processus d'audit
ISO/IEC 21827:2002	Approcher la sécurité dans une organisation comme une entité bien définie

ISO/WD 26000	Porte sur la responsabilité sociétale des organisations
ISO/IEC 27001	Mise en œuvre d'un système de management de la sécurité de l'information
ISO/DIS 31000	Lignes directrices pour la mise en œuvre efficace du management du risque
ISO/IEC 38500:2008	Gouvernance des technologies de l'information par l'entreprise
SAS 70	Contrôle interne et externalisation
SA 8000	Donner aux organisations les moyens d'être socialement responsables
SOX	Mettre en œuvre un contrôle interne s'appuyant sur un cadre conceptuel

**Référence :**

Gilles Teneau et Jean-Guy Ahanda, « *Guide commenté des normes et référentiels* », Editions d'Organisation EYROLLES, 2009.