

détermine de plus en plus l'accès aux autres marchés d'exportation, il est essentiel au caractère compétitif des entreprises à l'échelle internationale. Certains pays, comme le Japon, ont déployé des efforts importants pour que leurs entreprises respectent ces normes.

16. Les entreprises qui désirent appliquer le système ISO doivent, tout comme elles le font pour leurs états financiers, faire appel à un vérificateur indépendant qui se chargera d'évaluer leur système de gestion de la qualité, de s'assurer qu'il est appliqué et de vérifier que certaines conditions sont remplies.

## 2. L'ISO et le processus de réglementation

17. Peut-on appliquer les normes ISO aux activités de réglementation du gouvernement? Jim Martin, directeur, Affaires réglementaires, a attiré l'attention du Comité sur cette question lors de la table ronde du 7 mai 1992. Quelles que soient les modifications proposées par le Comité au processus de réglementation, leur succès dépendra, selon M. Martin, de la façon dont les programmes de réglementation sont gérés, et surtout de la qualité des rapports existant entre les organismes de réglementation et les réglementés. Il a ajouté que les normes de gestion de la qualité telles ISO 9000 pourraient peut-être contraindre les organismes de réglementation à modifier leur façon de procéder pour rendre la réglementation plus économique (1:32-3). La Chambre de commerce du Canada a formulé une recommandation similaire (10:57). M. Rogers, de l'IGQ, a déclaré que les systèmes de gestion de la qualité pourraient être mis en oeuvre dans le secteur public, ajoutant que plusieurs organismes publics américains les appliquaient déjà. M. Gilles Loiselle, président du Conseil du trésor, s'est dit lui aussi en faveur de l'adoption des normes ISO pour les programmes de réglementation; il y voit la promesse d'un changement d'attitude des organismes de réglementation.

18. Pendant que le Comité examinait les «lignes directrices applicables aux services» qui font partie des «composantes du système de gestion et de contrôle de la qualité» énoncées dans l'ISO 9004, le Conseil du Trésor, lui, entreprenait l'évaluation des incidences sur la politique de réglementation fédérale actuelle qu'aurait l'application des lignes directrices de l'OIN pour la gestion de la qualité dans des organismes de services (norme 9004-2). Cette analyse a donné lieu au document intitulé «Cadre pour la gestion des programmes de réglementation (ébauche)<sup>4</sup>», qui s'inspire de ces normes. Cet excellent document décrit le genre de système qui satisferait aux principes de bonne gestion et aux normes d'application reconnues dans le monde entier. Toutefois, comme l'a expliqué M. Brown :

«La norme ISO (. . .) ne garantit pas qu'une organisation est une organisation de qualité ni qu'elle témoigne de l'application de pratiques de gestion de la qualité totale. Cette norme garantit que l'entreprise a présenté des documents conformes aux spécifications de la norme ISO, documents qu'elle est disposée à présenter.» (17:18)

19. Le cadre proposé par le Conseil du Trésor devrait donc permettre d'améliorer la façon dont les règlements sont appliqués en incorporant dans le processus d'élaboration des références aux normes internationales de contrôle de la qualité (ISO 9000). Toutefois, chaque ministère doit maintenant élaborer, de concert avec les parties intéressées, des stratégies, des politiques et des procédures conformes au cadre établi par le Conseil du Trésor, mesurer leur rendement (déterminer notamment l'idée que se fait le client de ce rendement) par rapport aux attentes précisées dans les documents.

---

<sup>4</sup> Conseil du Trésor, Direction de la réglementation, octobre 1992.