

CAI
EA16
91576
FRE

Europe 1992

1 9 9 2



**CANADA
EUROPE**

**NORMES ET
ASSURANCE DE LA QUALITÉ:
GAGES DE SUCCÈS CANADIENS
DANS LE MARCHÉ EUROPÉEN**

External Affairs and
International Trade Canada

Affaires extérieures et
Commerce extérieur Canada

Canada

Janvier 1991

43-264535

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

JAN 23 1993

RETURN TO SUPPLIER'S LIBRARY
RETOURNER À LA BIBLIOTHÈQUE DU MINISTÈRE

**NORMES ET
ASSURANCE DE LA QUALITÉ:
GAGES DE SUCCÈS CANADIENS
DANS LE MARCHÉ EUROPÉEN**

REMERCIEMENTS

Andrew Griffin, expert-conseil en communications, a assuré la recherche, la rédaction et la conception de la présente étude pour le compte d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada.

Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada désire exprimer ses remerciements pour leur coopération et leurs renseignements précieux à toutes les entreprises approchées dans le cours de la préparation de l'étude. Une première version du rapport de Roger Hill, «Harmonization of Technical Standards in the EC : Implications for Ontario and Canada», mérite à cet égard une mention toute spéciale. Rédigé à l'intention du Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie de l'Ontario, le rapport a fourni une documentation de base inestimable.

Enfin, le Conseil canadien des normes a apporté son aide pour la localisation des sources et la révision finale du document. La contribution de Diane C. Thompson, Larry Moore et Sandra Watson a été particulièrement utile.



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
2. RAISONS D'UTILISER LES NORMES	5
3. PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	7
4. ÉTUDES DE CAS	11
5. SOURCES DE RENSEIGNEMENTS	33
6. ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS	35



INTRODUCTION

Europe 1992

L'initiative du Marché européen unique est un programme législatif global visant à permettre le libre mouvement de la main-d'oeuvre, des capitaux, des biens et des services entre les douze États membres de la Communauté.

Environ 30 p. 100 des 279 directives que compte l'initiative portent directement sur les normes techniques. Le programme des normes de la Communauté économique européenne comprend également les six pays de l'Association européenne de libre-échange: Autriche, Finlande, Islande, Norvège, Suède et Suisse. On estime entre 8 000 et 10 000 le nombre des nouvelles normes qui devront être rédigées pour répondre au programme législatif. Le travail est d'une telle ampleur que les normes élaborées deviendront probablement internationales et devront être observées pour avoir accès à de nombreux marchés non européens.

La présente étude s'appuie sur l'expérience des entreprises canadiennes dans le secteur des normes. Il ne s'agit pas d'une autre analyse théorique. Les études de cas ont été bâties à partir d'une série d'entrevues téléphoniques faites avec des membres des milieux d'affaires canadiens. Les entrevues étaient accompagnées des résultats d'une enquête par questionnaire envoyé par télécopieur. Le but principal de l'étude est d'aider les entreprises qui sont sur le point d'entrer dans le marché européen (ou qui sont déjà présentes dans ce marché et désirent y demeurer pendant que s'opère l'implantation du marché unique) en leur fournissant des exemples des diverses méthodes utilisées avec succès par les entreprises de tailles différentes et de secteurs choisis. L'étude se veut une illustration plutôt qu'une nomenclature. Par conséquent, les opinions exprimées dans les études de cas sont celles de l'entreprise citée.

Le processus d'établissement des normes en Europe est complexe. Il est utile, par conséquent, d'exposer en premier lieu les types de barrières techniques qui existent, le programme européen, les difficultés qui en résultent pour les entreprises canadiennes et, enfin, les principales conclusions de l'étude.

Types de barrières techniques

Les trois catégories principales de barrières techniques au commerce sont :

- les différences entre les règlements nationaux régissant la santé, la sécurité et l'environnement,
- les différences entre les normes industrielles facultatives établies par les associations nationales de normalisation comme le British Standards Institute (BSI),
- les différences entre les procédures d'essai et de certification.

Toutes ces barrières ont représenté des difficultés pour les entreprises cherchant à s'implanter dans le marché européen.

Le programme de normalisation européen

Au début, les Européens avaient espéré harmoniser les normes techniques dans tous les pays membres de la Communauté économique européenne, mais cette approche s'est révélée trop audacieuse. Ils ont opté pour une nouvelle approche dont les principaux éléments sont :

- l'harmonisation des règlements nationaux sous l'appellation d'«exigences essentielles», qui stipuleront les normes minimales régissant la santé, la sécurité et l'environnement,
- des normes obligatoires seront également élaborées pour les télécommunications, la technologie de l'information et la biotechnologie,
- les organismes de normalisation européens élaborent actuellement des normes détaillées qui répondront aux «exigences essentielles». Ce sont le CEN (Comité européen de normalisation), le CENELEC (Comité européen de normalisation électrotechnique) et l'ETSI (European Telecommunications Standards Institute),
- le principe de la «reconnaissance mutuelle» garantit que, lorsqu'il n'existe pas de normes européennes, un produit qui satisfait aux normes d'un pays membre peut circuler librement dans tous les pays,
- en plus des «exigences essentielles», des normes sont élaborées à l'heure actuelle au niveau de certains secteurs, plus précisément l'automobile, la transformation et l'étiquetage des aliments, les produits de la construction et les technologies de l'information,
- les lois sur l'environnement forment une partie importante du programme législatif, l'accent étant mis sur la pollution par le bruit, les CFC, les normes d'émission pour les voitures et la teneur en plomb de l'essence,

les États membres procèdent actuellement à une harmonisation de leurs procédures d'essai et de certification. Il y a encore une certaine incertitude dans ce secteur mais il est clair que :

- l'apposition de la marque CE indiquera que les «exigences essentielles» sont satisfaites, ce qui permettra à un produit de circuler librement à l'intérieur de la Communauté,
- quand un essai par une tierce partie est nécessaire pour déterminer si les «exigences essentielles» sont respectées, les organismes d'essai seront appelés les «organismes désignés». A l'heure actuelle, seuls les organismes installés en Europe sont admissibles en qualité d'«organismes désignés» pour l'essai et la certification des «exigences essentielles»,
- les États non européens devront négocier des accords bilatéraux pour obtenir le droit d'avoir des «organismes désignés» à l'extérieur de l'Europe,
- et l'homologation aux normes industrielles facultatives par les organismes de normalisation non européens doit être négociée avec les organismes de normalisation nationaux respectifs, c'est-à-dire que l'Association canadienne de normalisation (ACNOR) doit négocier directement avec le DIN (Deutsches Institut Für Normung) en Allemagne,

Une observance accrue des programmes de contrôle de la qualité qui répondent aux normes de la série 9000 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Les tâches des entreprises canadiennes

- Déterminer quelles nouvelles normes ont des répercussions sur elles.
- Utiliser leur présence en Europe pour influencer sur les nouvelles normes à leur avantage.
- Veiller à ce qu'elles ne soient pas exclues du marché en raison de normes européennes plus rigoureuses.
- Déterminer quelles normes européennes peuvent devenir des normes dans des marchés non européens.
- Prendre les dispositions nécessaires pour les essais et la certification des produits fabriqués en fonction des normes européennes.
- Se renseigner sur les normes d'assurance de la qualité de la série 9000 de l'ISO.

Principales conclusions de la présente étude

- . Les normes facilitent la création de marchés et la domination de créneaux, surtout dans les marchés de la haute technologie, de l'électronique et de l'environnement.
- . Les essais et la certification continuent à poser des problèmes aux entreprises canadiennes qui fabriquent selon les normes européennes.
- . De nombreuses entreprises recommandent fortement de négocier des accords pour reconnaître mutuellement les procédures d'essai et de certification.
- . Certaines entreprises ont rencontré des obstacles car les entreprises européennes essaient d'utiliser le processus d'élaboration des nouvelles normes pour les tenir à l'écart.
- . Il y a encore des entreprises qui disent éprouver de la difficulté à déterminer quelles sont les normes pertinentes de la CEE. Le processus d'établissement des normes de la CEE manque de clarté.
- . Une présence européenne est essentielle car il y aura probablement toujours de légères différences entre les normes techniques d'un pays à un autre, même une fois l'harmonisation achevée.
- . Ces différences entre les pays sont importantes lors de la rédaction des plans stratégiques à cause du principe de la «reconnaissance mutuelle».
- . Plus votre présence en Europe sera grande, plus vous serez susceptible d'influer sur la procédure d'établissement des normes en votre faveur.
- . Même des petites entreprises ont été en mesure d'influer sur le processus en adoptant une norme particulière.
- . Les programmes d'assurance de la qualité axés sur les normes ISO 9000 deviennent essentiels dans tous les secteurs.
- . Plusieurs entreprises estimaient que le processus de la normalisation européenne n'avait fait qu'accroître les difficultés administratives afin de protéger la «forteresse Europe».



LES RAISONS D'UTILISER LES NORMES

«La concurrence est ce que l'on met dans les wagons, mais les voies ferroviaires doivent être d'écartement égal dans tout le pays, sinon il n'y a pas de marché libre.» - Joe Flaherty, Réseau CBS¹

LES NORMES VOUS PERMETTENT DE:

PÉNÉTRER DANS LES MARCHÉS EXISTANTS

Un grand nombre des entreprises contactées ont expliqué comment l'adoption de normes leur a permis d'entrer dans des marchés existants qui auparavant leur étaient fermés.

CONSERVER LES MARCHÉS ACTUELS

Il est évident, mais il faut le redire, que les normes sont une épée à double tranchant. Quand elles changent elles peuvent être utilisées pour éliminer une entreprise d'un marché auquel elle avait accès auparavant. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les nouvelles exigences essentielles européennes, qui, selon certaines entreprises canadiennes, donnent l'impression d'être manipulées par des concurrents européens qui essaient de faire obstruction à la concurrence dans la Communauté économique européenne.

RESPECTER LES RÈGLEMENTS NATIONAUX

Pour satisfaire aux exigences essentielles, les entreprises peuvent respecter la norme européenne établie par le CEN, le CENELEC et l'ETSI ou, lorsqu'il n'existe pas de norme européenne, se conformer à une norme nationale et s'appuyer sur le principe de la «reconnaissance mutuelle».

CRÉER DE NOUVEAUX MARCHÉS

Les entreprises canadiennes qui ont soutenu les nouvelles normes internationales et/ou utilisé une technologie de pointe pour fixer des normes de facto ont réussi d'une façon remarquable à créer des débouchés complètement nouveaux. Cela est surtout vrai pour les secteurs des produits de haute technologie et environnementaux.

¹ Cité dans The Media Lab, de Stewart Brand, Penguin Books.

AUGMENTER L'EFFICACITÉ

L'adoption de normes permet un plus grand contrôle des processus internes. Des entreprises ont évoqué la possibilité d'améliorer la comptabilité d'exploitation et la vérification internes, d'accroître l'efficacité, d'améliorer la qualité et d'augmenter la productivité.

ÉTABLIR DES PRATIQUES COMMUNES

L'utilisation de normes facilite l'établissement d'un langage, de pratiques et d'idéaux communs au sein de l'entreprise et entre l'entreprise, les autres sociétés, les organismes nationaux de réglementation et les organismes internationaux. Cela est important non seulement pour le contrôle susmentionné sur les processus internes, mais aussi pour les essais et la certification.



PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

«Je pense que tout cela fait partie de la même chose; la gestion de la qualité, l'amélioration de la qualité, le contrôle juste à temps et l'assurance de la qualité. La difficulté de la tâche est de dispenser aux gens une formation efficace et complète pour la mise en oeuvre d'un système d'assurance de la qualité vérifiable.»

- Malcolm Phillips, Directeur de l'enregistrement, Institut de gestion de la qualité (OMI), Mississauga, Ontario.
-

Qu'est-ce que l'assurance de la qualité ?

La norme Z299 de l'Association canadienne des normes (ACNOR) définit l'assurance de la qualité de la façon suivante: l'assurance de la qualité désigne toutes les mesures planifiées et systématiques nécessaires pour donner une assurance suffisante que les produits ou services satisferont aux exigences stipulées.

Pourquoi un programme d'assurance de la qualité ?

De tous les aspects examinés dans la présente étude sur les entreprises canadiennes et les normes, la seule proposition qui a reçu un appui presque unanime a été celle portant sur la nécessité d'avoir un programme d'assurance de la qualité fondé sur les normes de la série 9000 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) pour faire des affaires dans l'Europe des années 1990. Les normes ISO 9000 sont la base de la norme européenne d'assurance de la qualité européenne: EN 29000.

«Les Européens ont pris très au sérieux l'homologation en fonction des normes ISO 9000 d'assurance de la qualité,» dit John Kean, président de l'Association canadienne de normalisation, «Au Royaume-Uni, par exemple, avec l'aide financière du gouvernement britannique, les petites et moyennes entreprises ont pu mettre en place des systèmes de gestion de la qualité et, aujourd'hui, plus de 8 000 fabricants et organisations de services sont enregistrés. Au Canada, nous avons environ 500 à 600 entreprises ayant des activités liées à l'homologation.»

. Un grand nombre d'entreprises canadiennes avaient déjà réussi à décrocher des affaires parce qu'elles avaient un programme d'assurance de la qualité, ou perdu des affaires parce qu'elles n'avaient pas de programme.

. Beaucoup d'entreprises avaient mis en oeuvre des programmes pour répondre directement aux demandes des clients.

. Les normes 9000 de l'ISO deviennent rapidement une nécessité également dans de nombreux marchés non européens, comme l'Australie.

. Toutes les entreprises qui ont mis en oeuvre un programme d'assurance de la qualité homologué signalent une augmentation de la productivité et de l'efficacité. De nombreuses entreprises ont étendu le programme à des secteurs pour lesquels cela n'est pas exigé en raison de l'amélioration de l'efficacité générale.

Quels sont les programmes d'assurance de la qualité homologués existants ?

Il existe de nombreux programmes d'assurance de la qualité. Les armées canadienne et américaine ont mis au point leurs propres programmes d'assurance de la qualité. La U.S. Food and Drug Administration (FDA) administre le programme appelé Good Manufacturing Practices dans de nombreuses régions, et de grandes entreprises, Ford Motors par exemple, ont élaboré leurs propres programmes comme le Q1.

Les programmes d'assurance de la qualité qui présentent le plus d'intérêt sont les normes de la série Z299 de l'Association canadienne de normalisation (administrées par le QMI, une division de l'ACNOR) et les normes de la série 9000 de l'ISO. Les normes de la série Z299 conviennent pour les entreprises dont les activités commerciales sont principalement à l'intérieur du Canada. Les normes de la série 9000 d'ISO sont préférables pour les entreprises dont les marchés sont en grande partie à l'étranger.

De nombreuses entreprises sont homologuées en fonction d'une norme Z299 et d'une norme ISO 9000, en raison de la force de la série Z299 et du fait que la norme ISO 9000 facilite la commercialisation à l'échelle internationale. Elles signalent la similarité entre les deux et la possibilité d'obtenir des synergies par l'application des deux.

*** Les normes de la série Z299 de l'ACNOR:**

L'ACNOR a publié pour la première fois en 1975 les normes d'assurance de la qualité de la série Z299. Ces normes ont été élaborées à partir d'une base de programmes militaires de contrôle de la qualité, afin de répondre aux exigences les plus rigoureuses de l'aménagement des centrales nucléaires d'Hydro Ontario. La série a été mise à jour et publiées de nouveau en 1979, puis en 1985.

Il y a quatre niveaux d'homologation, le plus étendu étant le Z299.1 et le moins rigoureux étant le Z299.4.

*** Le QMI compte aussi deux documents de base dans la série:**

Z299.0-86 est le Guide de sélection et de mise en oeuvre des normes des programmes d'assurance de la qualité CAN3-Z299-85.

Q420-87 «Éléments des systèmes de qualité et de gestion de la qualité - Lignes directrices» est issu d'ISO 9004:1987.

*** La série ISO 9000:**

Élaborée par le comité technique 176 d'ISO, la norme a été publiée pour la première fois en 1987. La série comprend six documents, dont trois sont de la documentation de base:

ISO 8402 - Un vocabulaire des termes.

ISO 9000 - «Les normes d'assurance de la qualité et de gestion de la qualité - lignes directrices pour la sélection et l'utilisation». Ce document définit les termes et explique la philosophie générale de la série. Il offre également des conseils pour la sélection de la norme appropriée pour votre entreprise.

ISO 9004 - «Éléments des systèmes de contrôle de la qualité et de gestion de la qualité - Lignes directrices» - Ce document indique les éléments clés d'un programme de contrôle de la qualité et aide les fabricants à choisir les éléments qui sont importants à leur entreprise.

*** La norme ISO a trois niveaux en fonction desquels une entreprise peut être homologuée dans le cas d'un contrat:**

ISO 9001 - «Modèle pour l'assurance de la qualité dans la conception/la mise au point, la production, l'installation, l'entretien et la réparation»

ISO 9002 - «Modèle pour l'assurance de la qualité dans la production et l'installation»

ISO 9003 - «Modèle pour l'assurance de la qualité dans l'inspection finale et les essais»

Quel programme convient pour votre entreprise?

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences concernant la sélection, la mise en application et la vérification de la série Z299 ou de la série ISO 9000, communiquer avec:

THE QUALITY MANAGEMENT INSTITUTE (QMI)

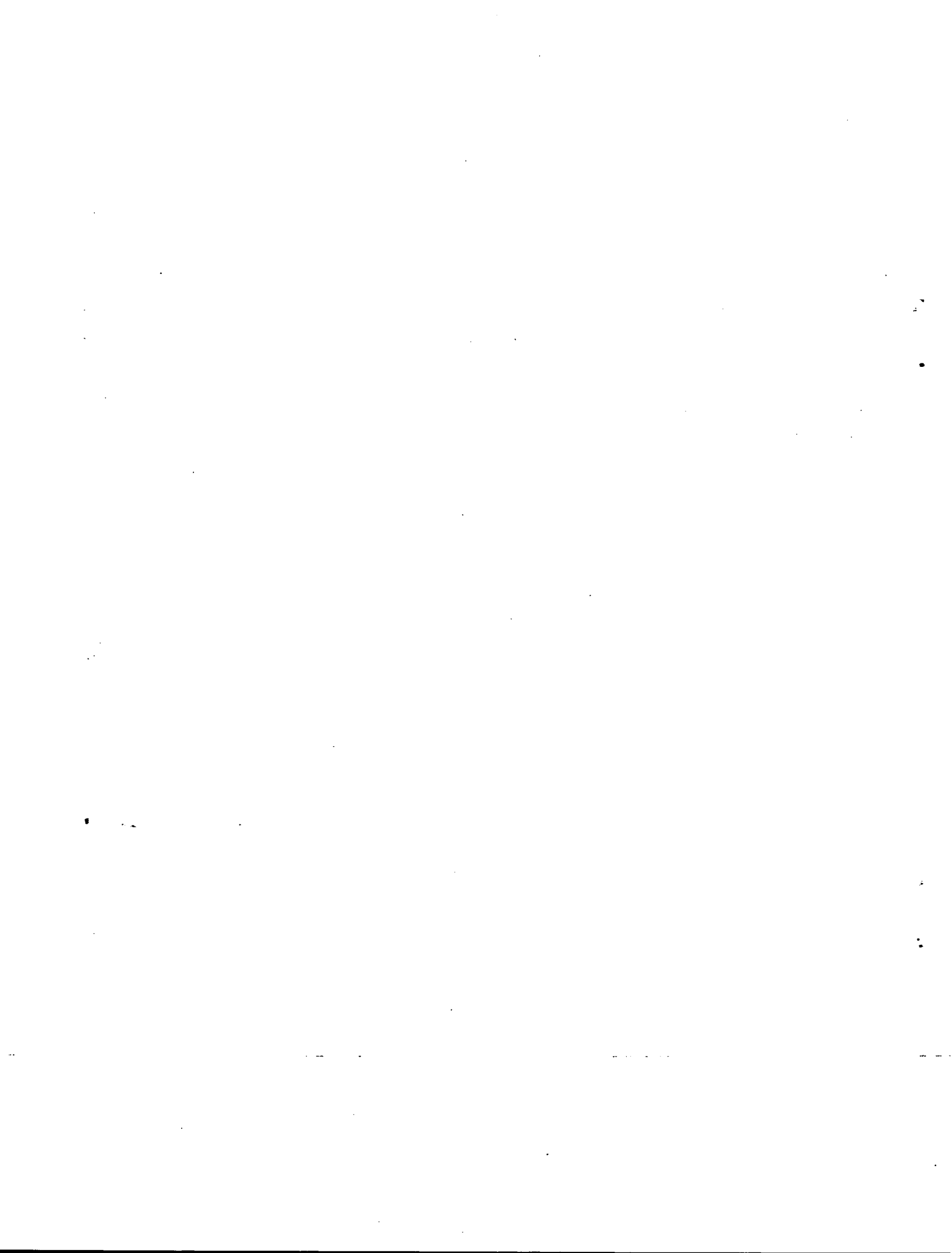
4 Robert Speck Parkway - Suite 1420

Mississauga, Ontario

L4Z 1S1

Tél.: 416-272-3920 Télécopieur: 416-272-3942

Directeur des Communications: Catherine Neville





ÉTUDES DE CAS

<u>Entreprise</u>	<u>Secteur</u>	<u>Page</u>
Canadian Forest Products Ltd.	Pâtes et papier	12
Can-Ross Environmental Products Ltd.	Produits de retenue et de nettoyage	14
Champion Road Machinery Ltd.	Niveleuses	15
Develcon Electronics Ltd.	Systèmes de gestion de réseaux d'information	17
Memotec Data Inc.	Télécommunications	19
Mitel Corporation	Télécommunications	21
SoftQuad Inc.	Logiciels	23
Solarchem Environmental Systems	Nettoyage des déchets dangereux	25
Unitron Industries Ltd.	Prothèses auditives	27
Valmet Automation (Canada) Ltd.	Calibres et systèmes de vérification	29
Wheatley Canada Ltd.	Soupapes de retenue	31

CANADIAN FOREST PRODUCTS

Mise en oeuvre d'un programme d'assurance de la qualité dans une papeterie.

«C'est de la bonne gestion.» - M. Greg Hutton, Spécialiste du contrôle de la qualité

Activités au Canada

Canadian Forest Products Ltd. a un chiffre d'affaires annuel de près de 1 milliard de dollars et fournit une gamme de produits de pâte, de papier et de bois d'oeuvre aux marchés du monde entier. Le siège de Canfor est à Vancouver.

La Prince George Pulp and Paper Mills Division de Canfor a été la première papeterie au Canada à être homologuée en fonction de la norme d'assurance de la qualité ISO 9003. En fait, le programme d'assurance de la qualité de la papeterie est homologué selon la norme canadienne Z299.4 et la norme ISO 9003. La papeterie produit du papier à sacs kraft et diverses qualités de pâtes kraft blanchies.

Activités en Europe

Une proportion importante des produits de Canadian Forest Products Ltd. est vendue en Europe. L'entreprise possède une division de commercialisation appelée Canfor Pulp Sales, qui a un bureau commercial à Bruxelles.

En 1987, Prince George Pulp and Paper a commencé à recevoir de ses clients européens les questionnaires portant sur son programme de contrôle de la qualité et le niveau d'homologation de son programme d'assurance de la qualité.

Prince George Pulp and Paper a élaboré son programme pour améliorer la qualité de ses produits et répondre aux interrogations des clients qui cherchaient à acheter un produit d'une entreprise homologuée à un programme d'assurance de la qualité. Le programme axé sur la norme ISO 9003 n'a pas été mis en oeuvre en vue de l'Europe de 1992; il se trouve simplement qu'il convient parfaitement au changement qui va s'opérer dans la perspective de l'Europe de 1992.

Points importants

M. Greg Hutton, qui a mis en oeuvre le programme d'assurance de la qualité à la papeterie, croit qu'il deviendra une nécessité (et le coût à payer) de se conformer aux normes ISO 9000 pour faire des affaires en Europe.

Ce cas démontre bien que ce ne sont pas uniquement les manufacturiers qui doivent songer à avoir un programme d'assurance de la qualité homologué:

. Étant la première papeterie à adopter un programme d'assurance de la qualité, l'entreprise et le QMI avaient beaucoup à apprendre au sujet de la différence entre mettre en oeuvre un programme de contrôle continu et se borner à une exploitation discrète.

. Les vendeurs ont constaté que le manuel d'assurance de la qualité est un instrument de vente efficace, mais il y a encore beaucoup de clients qui ne savent pas ce qu'est la série ISO 9003 et ce qu'elle signifie.

C'était la première fois que M. Hutton faisait l'expérience d'un programme de contrôle de la qualité officialisé. Voici un conseil précieux pour les autres novices;

. Il n'est pas forcément nécessaire d'être homologué en fonction des normes canadiennes et internationales. Si vous faites des affaires seulement au Canada, la norme ACNOR Z299 suffit. Si vous avez des marchés importants à l'étranger, la norme ISO 9000 est également nécessaire.

. M. Hutton a déclaré qu'il y avait deux façons de rédiger le manuel d'assurance de la qualité: confier la tâche à une équipe ou à une personne seule. Il a choisi de le rédiger lui-même, mais a précisé que le choix dépend de la nature de l'entreprise.

. Le programme d'assurance de la qualité de Canfor était plus rigoureux que les exigences des normes ACNOR et ISO dans l'intérêt de l'amélioration de la qualité.

CAN-ROSS ENVIRONMENTAL SERVICES LTD.

Exploiter les possibilités qu'offrent les nouvelles normes environnementales européennes.

«Je suis d'avis que les entreprises nord-américaines sont plus en avance que celles de nos voisins européens. Quand il s'agit de technologie environnementale, quel que soit ce qui est proposé, les Européens emboîtent le pas habituellement.» - Ted Edgar, président.

Activités au Canada

Entreprise de 18 employés dont le siège est à Oakville, Can-Ross fabrique des produits de nettoyage et de retenue des déchets dangereux, tels que des absorbants.

Activités européennes

Le marché européen constitue, à l'heure actuelle, 5 p. 100 des ventes, mais Ted Edgar, le président, prévoit que la CEE sera un important marché de croissance au cours des cinq prochaines années. M. Edgar dit que les gouvernements nationaux prendront autant de temps pour déterminer ce que toute la nouvelle législation sur l'environnement signifie exactement.

Points importants

Pour que la nouvelle législation se traduise par des bonnes affaires pour le secteur de l'environnement, elle doit être appliquée. M. Edgar pense que cela ne se produira pas du jour au lendemain.

Les entreprises nord-américaines ont une telle avance technologique sur les Européens dans ce domaine que les Européens acceptent fondamentalement les normes nord-américaines.

Pareillement, l'essai et la certification des absorbants, etc., effectués par Environnement Canada semblent satisfaire les Européens.

A mesure que le marché de l'environnement arrive à maturité en Europe, les entreprises nord-américaines peuvent escompter une concurrence plus vive de la part des entreprises européennes.

L'ACNOR travaille actuellement à l'élaboration de normes canadiennes pour les produits environnementaux.

CHAMPION ROAD MACHINERY LTD.

Comment se joue le jeu des normes.

«Nous sommes coriaces; il en faut beaucoup pour nous tenir en dehors d'un marché.» -
Tom Powell, v.p. Services techniques

Activités au Canada

Champion construit des niveleuses. Le siège et l'usine de l'entreprise sont situés à Goderich, en Ontario, et comptent 750 employés. Le chiffre d'affaires annuel est d'environ 120 millions de dollars.

Activités en Europe

La distribution des engins de Champion à travers l'Europe est assurée par des concessionnaires franchisés. L'Espagne, les Pays-Bas, l'Italie, la France, le Royaume-Uni et la Yougoslavie sont les principaux marchés. L'entreprise vend chaque année 120 à 160 unités à 90 000 \$ pièce en Europe. Cela représente 10 à 15 % des ventes annuelles.

Points importants

Un important constructeur allemand de matériel routier a réussi à interdire le marché allemand à toute la concurrence internationale. Cela est particulièrement navrant dans la perspective de l'Europe de 1992. Champion s'inquiète de ce que l'entreprise allemande se sert des nouvelles normes pour créer une «Forteresse Europe» à son avantage.

Auparavant, Champion a utilisé les concessionnaires, l'ACNOR, les publications commerciales et, en particulier, les réunions des gens de l'industrie pour se tenir au courant des changements en matière de normes.

Il y a un grand problème de transparence pour les constructeurs non allemands. Ils ne peuvent pas savoir ce que seront les nouvelles normes pour le matériel routier.

M. Bruno Lapaine, directeur des ventes, explique que les vendeurs et les concessionnaires de l'entreprise travaillent sur cette question en Europe, mais qu'ils n'ont pu rien obtenir jusqu'à maintenant. Il est convaincu que les Allemands rédigent des normes qui seront adoptées dans l'ensemble de la CEE, ce qui leur donne ainsi l'avantage.

* Cet exemple montre que, bien que le principe de la «reconnaissance mutuelle» s'applique généralement, il peut y avoir des domaines particuliers où la préférence ou un avantage artificiel du client le rend inutile.

Les aspects les plus préoccupants sont les nouveaux règlements relatifs à la pollution par le bruit et l'exigence d'avoir un programme d'assurance de la qualité fondé sur les normes ISO de la série 9000.

M. Powell estime que les normes ISO 9000 peuvent également être nécessaires dans les marchés non européens, «Un de nos vendeurs est arrivé avec une demande émanant d'Australie qui stipulait que nous soyons homologués en fonction des normes ISO 9000.»

L'essai et la certification sont un autre aspect préoccupant. Champion s'est heurté à des obstacles dans le passé pour faire certifier son matériel de sécurité pour le marché européen parce qu'il n'y a pas d'organisme canadien habilité à le faire actuellement.

M. Powell croit qu'il y aurait des avantages très nets à ce qu'un organisme canadien soit accrédité pour faire les essais afin de se conformer aux normes essentielles européennes qui sont exigées.

DEVELCON ELECTRONICS LTD.

Se mettre en place pour tirer profit des nouvelles règles relatives aux achats publics.

«Les Européens font des efforts considérables pour harmoniser leurs normes, mais il demeure important d'examiner les normes de chaque pays.»

Frank Dodd, directeur, Services techniques - Matériel

Activités au Canada

Fondée en 1969 à Saskatoon, Develcon s'est établie dans le marché nord-américain en fabriquant du matériel de gestion de réseau. L'entreprise voit maintenant l'interconnexion des réseaux locaux (LAN) comme son principal débouché de croissance.

Develcon exploite une filiale de vente aux États-Unis et commercialise ses produits dans le monde entier.

L'entreprise compte environ 130 employés.

Activités en Europe

Develcon utilise des distributeurs pour vendre ses produits dans tous les pays de la Communauté économique européenne.

Points importants

Develcon fait surtout affaire avec les gouvernements, les établissements publics et les universités. La modification des règlements relatifs aux achats des gouvernements qui permettrait aux entreprises non européennes de soumissionner à des marchés publics de la CEE (sous réserve des règles locales régissant le contenu) offre la possibilité d'un marché beaucoup plus vaste.

Les foires commerciales, les bulletins de l'industrie, les revues techniques et les réactions recueillies par ses distributeurs européens ont permis à Develcon de suivre les modifications des normes techniques.

M. Frank Dodd, directeur, Services techniques - Matériel -, pense que l'harmonisation des normes techniques en Europe contraindra son entreprise à modifier certains de ses produits.

Il pense également que les Européens ne sont pas encore parvenus à une harmonie complète, ce qui fait que les différences nationales continuent d'être une importante préoccupation.

Develcon se renseigne actuellement sur un programme d'assurance de la qualité fondé sur les normes ISO de la série 9000. M. Dodd pense que l'homologation en fonction des normes ISO 9000 sera une exigence pour faire des affaires dans le Marché unique européen.

En ce qui concerne les essais et la certification, Develcon utilise la section des approbations internationales de l'Association canadienne de normalisation pour les essais de sécurité, et les laboratoires en Europe pour les essais et la certification relatifs aux normes européennes Telco et EMI.

... peuvent
européens, d'
émanant d'A
is en fonction d

... aspect pr
ans le passé
nan, le europ
n natilité à

... ges très nets
fait les.esso
... européennes

MEMOTEC DATA INC.

Utiliser les missions commerciales pour établir une présence européenne.

«Les missions commerciales vous mettent en rapport avec des gens d'un niveau élevé que vous ne pourriez pas atteindre normalement et vous fait connaître les gestionnaires les plus brillants.»

- Adam Bardach, vice-président, Relations gouvernementales et Affaires internationales

Activités au Canada

Memotec, dont le siège social est à Montréal, compte 2 500 employés et a un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 400 millions de dollars. L'entreprise possède trois divisions: les Services de télécommunications, qui comprend Téléglobe, Téléglobe International et Téléglobe Marine; les Produits et services de télécommunication, qui fabriquent du matériel de compression et de communication de données, et la Division des systèmes et de l'informatique qui offre des services principalement aux industries de l'assurance.

Memotec a deux usines. La principale est située à Montréal et fabrique tout, sauf les modems qui sont fabriqués dans son usine des États-Unis.

Activités en Europe

Memotec utilise des distributeurs pour vendre ses produits dans tous les pays de l'Europe occidentale et l'entreprise négocie actuellement pour s'implanter en Europe de l'Est.

De plus, Memotec possède un bureau de vente à Bruxelles, doté d'un personnel de six employés.

L'entreprise a bien utilisé les missions commerciales, fédérales aussi bien que provinciales, en Europe pour y augmenter sa visibilité et établir des contacts essentiels pour les renseignements.

Points importants

Adam Bardach, vice-président, Relations gouvernementales et Affaires internationales, trouve que les missions commerciales sont une source extraordinaire de renseignements.

«Les missions commerciales provinciales peuvent donner une plus grande visibilité parce qu'il y a moins de concurrents présents et que les groupes sont plus petits,» dit M. Bardach. «En revanche, les missions commerciales fédérales vous mettent en rapport avec des spécialistes de l'industrie.»

En ce qui concerne les questions d'essais et de certification, Isaac Liberman, vice-président, Production, précise que Memotec a engagé une procédure de certification auprès du BABT, le British Approval Board for Telecommunications.

«Tout se déroule parfaitement,» de dire M. Liberman. «Nous avons déjà l'approbation de notre programme de qualité et il ne nous reste plus qu'à nous soumettre aux formalités d'essai pour la sécurité.»

«Dès que nous recevrons l'approbation du BABT,» dit M. Liberman, «nous allons examiner très sérieusement les normes ISO de la série 9000.»

MITEL CORPORATION

L'entreprise doit avoir une approche mondiale à l'égard des normes et de l'assurance de la qualité.

«Le contrôle des processus mène à une amélioration de l'efficacité et le fait de fabriquer un produit dont la qualité est reconnue internationalement est un atout.»

- Malcolm Clement, Division de l'approvisionnement en produits

Activités au Canada

Le rôle de chef de file dans le marché du matériel de données et de télécommunications a fait de Mitel une véritable entreprise internationale. Mitel compte plus de 4 000 employés dans le monde entier et a un chiffre d'affaires annuel de plus de 400 millions de dollars. Les installations de fabrication sont situées au Canada, aux États-Unis, en Europe, à Hong Kong et en Chine.

Activités en Europe

Les liens commerciaux de Mitel avec l'Europe remontent à l'établissement d'une usine dans le sud de l'Irlande, il y a plus de treize ans. Mitel possède aussi une usine en Angleterre depuis onze ans. L'entreprise a été achetée depuis par British Telecommunications plc. British Telecommunications a annoncé cette année son intention de vendre sa part dominante dans Mitel.

Points importants

Mitel illustre parfaitement comment une présence établie en Europe peut aider non seulement à se tenir au courant des modifications des normes, mais aussi à avoir véritablement une influence sur ce que ces normes seront.

. Au Royaume-Uni et au Canada, les représentants de Mitel siègent au sein de divers conseils d'administration qui se préoccupent des normes de télécommunications. M. Ian Mackie, directeur de la Division de la conception des produits, dit : «Nous ne sommes pas dans une situation où nous nous contentons d'attendre les mises à jour. Nous avons une influence directe sur le processus.»

Les essais et la certification du matériel fabriqué en Amérique du Nord et destiné à la vente en Europe continuent d'inquiéter.

. «Cela nous préoccupe dans une certaine mesure en raison de l'incertitude,» explique M. Mackie.

M. Malcolm Clement, directeur de l'assurance de la qualité pour les activités au Canada, Division des approvisionnements, a récemment mis en oeuvre un programme d'assurance de la qualité fondé sur la norme ISO 9002 à l'usine de Kanata. Voici quelques-unes de ses observations:

. Les avantages d'un programme d'assurance de la qualité sont l'amélioration du contrôle sur les processus. Il a amené la création de programmes s'y rattachant.

. Le programme ISO 9002 a rendu possible un programme de perfectionnement des fournisseurs.

. Dans un cas, le délai de fabrication a été réduit de cinq semaines à trois jours grâce au programme d'assurance de la qualité et à ses retombées.

. Mitel a appliqué la norme ACNOR Z299.2 et la norme ISO 9002 simultanément. M. Clement a constaté beaucoup de similarités et quelques différences mineures entre les deux.

. «La norme Z299 est un peu plus détaillée que l'ISO mais quiconque connaît le contrôle de la qualité devrait avoir peu de difficultés avec l'une ou l'autre,» selon M. Clement.

M. Mackie précise que Mitel envisage actuellement de mettre en application une norme ISO 9001 dans sa Division de la mise au point des produits. Il s'agit de la norme la plus rigoureuse de la série ISO 9000, qui étend le contrôle de la qualité jusqu'au stade de la conception, de l'analyse des contrats et de la commercialisation.

SOFTQUAD INC.

Créer des débouchés en adoptant une norme précise.

«Nous utilisons couramment les normes chez nous.» - Yuri Rubinsky, président

Activités au Canada

SoftQuad est un fabricant de logiciels, dont le siège social est à Toronto. L'entreprise possède également un bureau à Vancouver. SoftQuad est complètement tributaire des exportations, 72 % de son chiffre d'affaires étant réalisé aux États-Unis, 25 % en Europe et 3 % au Canada et au Japon ensemble.

SoftQuad a 32 personnes à son emploi.

Activités en Europe

Softquad compte quatre distributeurs principaux en Europe. Ils sont au Royaume-Uni, en France, en Belgique et en Allemagne.

SoftQuad a adopté la norme ISO 8879 - le langage standard généralisé de balisage - une norme mise au point pour permettre aux ordinateurs d'échanger le contenu informationnel. A certains égards, cette norme permet de procéder à une harmonisation des données en Europe et dans le monde entier.

Des co-entreprises sont envisagées.

Points importants

Même si SoftQuad est une petite entreprise, elle a adopté avec succès la norme ISO 8879 afin de créer des débouchés. Elle procède par un certain nombre de voies:

. «Les systèmes de traitement de texte et de bureautique sont un des secteurs obscurs mais essentiels dans lesquels le Canada a une avance significative. Nous jouons un rôle très actif dans le travail du comité international et un rôle important dans l'étude de ces normes faite par l'OTAN,» dit M. Rubinsky.

. Des représentants de SoftQuad siègent au sein des comités de l'ISO et, informellement, des comités techniques de plusieurs associations de fabricants qui ont décidé d'adopter les normes ISO 8879 comme normes de base.

. Softquad travaille principalement avec des intégrateurs de systèmes et des experts-conseils en informatique et en édition. Oxford University Press, la Marine américaine, la Librairie Hachette et le Swedish Telub Forum, une maison de documentation, sont parmi ses clients. La Communauté économique européenne, le gouvernement fédéral américain, le Service des fournitures et des publications de l'Administration britannique au Royaume-Uni et le Bureau des brevets d'invention européen ont adopté l'ISO 8879 comme norme type pour l'édition.

. L'établissement de procédures d'essai et de certification est en cours aux États-Unis sous la direction de la Graphics Communications Association. M. Rubinsky est directeur de l'association et plusieurs entreprises canadiennes ont contribué d'une façon importante à l'élaboration de la série d'essais du langage standard généralisé de balisage.

M. Rubinsky prévoit un taux de croissance grandissant pour les produits conformes à la norme ISO 8879 au cours des trois ou quatre prochaines années. Il escompte que l'Europe 1992 facilitera l'expansion de l'entreprise sur ce continent.

. «Nous constatons que nos distributeurs européens se placent pour travailler de plus en plus à travers l'Europe dans son ensemble. Il nous faudra donc passer plus de temps à assurer qu'ils travaillent bien ensemble,» de dire M. Rubinsky.

SOLARCHEM ENVIRONMENTAL SYSTEMS

Cibler d'une façon sélective le marché européen en matière d'environnement.

«Les sociétés industrielles avancées, comme les Pays-Bas et l'Allemagne, qui peuvent se payer ce qu'il y a de mieux vont acheter ce qu'il y a mieux.» - M. Peter W. Smith, vice-président - Commercialisation et ventes

Activités au Canada

Solarchem fabrique le matériel de nettoyage des déchets dangereux et toxiques. Le prix des systèmes varie de 100 000 dollars à 1 000 000 de dollars. Jusqu'à récemment, l'entreprise a concentré son action surtout sur le riche marché américain.

Avec 30 employés et un chiffre d'affaires d'environ 10 millions de dollars, Solarchem est une petite entreprise qui voit l'Europe comme un débouché prioritaire pour son expansion.

Activités en Europe

Solarchem s'est appuyée sur sa technologie supérieure et ses agents de vente pour se tailler un marché en Europe. Mais elle a entrepris récemment de former une co-entreprise avec une firme européenne, car l'Europe est le marché qui possède des possibilités excellentes pour les produits environnementaux.

Points importants

Au début, le partenaire européen de Solarchem sera chargé uniquement des ventes. Toute la fabrication sera d'abord faite au Canada. Cela soulève plusieurs points:

. Les Européens sont toujours si loin derrière en matière de technologie environnementale qu'ils acceptent fondamentalement les normes américaines,» dit M. Smith.

. «Mais,» ajoute-t-il, «nous commençons déjà à voir des signes de concurrence en Allemagne.»

Il est prudent, à ce stade, de se reporter au discours prononcé par M. Kurt Trampedach, président de Northern Telecom GmbH, Munich, concernant le rôle de l'avantage technologique dans le marché européen.

«Nous avons appris,» de dire M. Trampedach, «et nous continuons d'apprendre, par exemple, que la prédominance en technologie, ou le leadership en Amérique du Nord, n'est pas un gage automatique de succès en Europe.»

M. Trampedach a prononcé ce discours à la conférence intitulée «L'Europe en transition», le 15 janvier 1991, à Toronto. Il faisait allusion au secteur des télécommunications, mais ses paroles sont avisées pour les entreprises dans tous les secteurs.

Les essais et la certification en fonction des normes de l'ACNOR sont déjà courantes pour nous; nous sommes prêts à obtenir les renseignements nécessaires et à travailler en fonction des normes européennes, dit Adele Buckley, vice-présidente, Production et expansion.

. Mme Buckley estime que faire les essais des normes internationales au Canada serait d'une grande aide.

UNITRON INDUSTRIES LTD.

Établir une base d'opérations solide en Europe.

«Nous n'avons aucune difficulté à fournir le marché européen à partir de notre base allemande.»

- Fred Stork, président et directeur général

Activités au Canada

Unitron est une entreprise de taille moyenne qui fabrique des prothèses auditives. Toute la recherche et le développement, ainsi que la majeure partie de la fabrication, sont faits à l'usine de Kitchener, en Ontario, et le produit est vendu aux États-Unis, en Europe et dans d'autres marchés dans le monde.

Activités en Europe

La base centrale des activités d'Unitron pour l'Europe est située en Allemagne. Le bureau allemand s'occupe des ventes et du service, et il fabrique également des appareils sur commande.

Des agents grossistes sont établis en Italie, en France, en Suisse et en Scandinavie.

Unitron collabore avec l'Association des fabricants allemands, le Comité international de normalisation électrotechnique et l'Administration des aliments et des médicaments (FDA) aux États-Unis.

Points importants

M. Horst Arndt dirige le groupe R-D d'Unitron. Il estime qu'Europe 1992 est probablement une bureaucratie supplémentaire pour ceux qui font des affaires en Europe.

Les pays européens utilisent tous la même norme comme base, mais il y a des différences nationales. Les agents de vente locaux ont la tâche d'informer le bureau central allemand de ces différences, afin que des échantillons appropriés puissent être envoyés de l'usine canadienne pour les essais.

. C'est dans le secteur des essais et de la certification que les différences entre les pays deviennent importantes, explique M. Arndt. On ignore à l'heure actuelle si l'Europe de 1992 harmonisera les normes au point que les différences entre les normes nationales seront éliminées.

Même si Unitron doit être vérifié sous le régime des bonnes pratiques de production de la FDA, un programme d'assurance de la qualité fondé sur les normes ISO 9000 est actuellement à l'étude afin de répondre aux exigences européennes.

Unitron se tient au courant des modifications pertinentes des normes par les voies suivantes:

- * sa filiale allemande
- * des agents de vente européens
- * des revues commerciales
- * la participation à IEC-TC 29
- * les publications gouvernementales,
exemple : LES QUATRE VENTS D'EUROPE 92
- * les circulaires de la FDA.

VALMET AUTOMATION (CANADA) LTD.

Son acquisition par une entreprise finlandaise l'a sensibilisée davantage à l'Europe.

«Il faut résoudre le problème à la source» - Bob Charlton, directeur technique

Activités au Canada

Valmer, qui était à l'origine Sentrol Systems, une entreprise de la CDC, a été achetée par Valmet Automation, une entreprise finlandaise, il y a quatre ans. L'usine de Toronto est connue sous le nom de Sensor Systems Business Unit. Elle produit des calibres et des systèmes de vérification pour les machines de papeterie et l'industrie des métaux.

Valmet compte 300 employés au Canada et aux États-Unis. L'usine de Toronto a un chiffre d'affaires de 36 millions de dollars par an.

Activités en Europe

La société mère finlandaise de Valmet, en coopération avec l'usine de Toronto, possède des bureaux en Autriche, en Grande-Bretagne, en Finlande et aux Pays-Bas. A l'intérieur de ces bureaux, il y a des unités de commercialisation stratégique chargées de la vente des produits de Valmet.

Points importants

D'après les renseignements qu'elle recevait de ses représentants européens, la direction de l'entreprise a décidé qu'un programme d'assurance de la qualité en fonction de la norme ISO 9000 était nécessaire pour se préparer en vue de l'Europe de 1992.

Bob Charlton, directeur technique, a appliqué la norme ISO 9003. Il n'avait aucune expérience antérieure d'un programme de contrôle de la qualité. Ses observations pourraient être utiles à d'autres novices:

. «Il a fallu faire preuve d'imagination pour adapter la norme ISO 9003 à notre production parce que l'ISO 9003 est un document administratif très général.»

. «La norme ISO 9003 est véritablement une guillotine placée à la porte de la fabrique. Elle porte surtout sur l'inspection finale et les essais.»

. «Nous avons commencé en janvier 1990. La plupart des procédures étaient déjà en place. Il suffisait de les rationaliser et de les documenter.»

. «L'objectif est la norme ISO 9001. La norme 9003 a été en fait un processus d'apprentissage interne. Elle a permis d'acquérir un langage commun.»

. «L'avantage réel de la norme 9001 est le contrôle qu'elle donne sur la conception. Sans elle, il y a toujours le danger que l'on entreprenne la mise au point avant que l'on se rende compte des problèmes.»

Les calibres de Valmet contiennent un matériau nucléaire. Il est donc essentiel pour Valmet d'être au courant des divers règlements visant la santé et la sécurité en ce qui a trait aux matières radioactives.

. «Nous devons revoir la conception des produits pour des pays particuliers afin de respecter leurs normes nationales,» dit M. Charlton.

Ces exigences nationales signifient qu'une certification et des essais particuliers doivent habituellement être effectués par le pays en question.

. Étant donné que les plus importants clients de Valmet sont l'Allemagne, les Pays-Bas, la Finlande et l'Espagne, M. Charlton estime qu'il serait utile d'avoir un accord avec les organismes normalisateurs de ces pays pour homologuer l'ACNOR comme organisme de certification.

M. Charlton a souligné qu'avoir un programme d'assurance de la qualité était nettement un avantage du point de vue de la commercialisation et il a cité l'intérêt exprimé notamment par les clients nord-américains.

WHEATLEY CANADA LTD.

Appliquer les normes internationales pour répondre aux exigences des clients.

«Nous avons eu pas mal de retombées profitables.» - Michael Ernst, Contrôle de la qualité

Activités au Canada

Wheatley, dont le siège social est à Calgary, fabrique des soupapes de retenue pour l'industrie pétrolière. L'entreprise emploie une centaine de personnes. Wheatley offre un exemple parfait de la façon dont une petite société peut utiliser des normes pour créer des débouchés.

Activités en Europe

Les principaux débouchés de Wheatley sont au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, en raison de l'industrie pétrolière de la mer du Nord. Wheatley a une société-soeur aux États-Unis.

Points importants

Initialement, Wheatley a appliqué la norme Z299.3 de l'ACNOR pour répondre à la demande des utilisateurs finals.

Puis, sa société-soeur américaine a perdu un contrat parce que les Européens prétendaient que le programme d'assurance de la qualité Q1 était insuffisant.

Michael Ernst, qui travaille depuis huit ans dans le domaine du contrôle de la qualité, s'est mis en rapport avec l'Institut de gestion de la qualité au sujet de la norme ISO 9003.

Wheatley Canada a appliqué la norme 9003 en juillet 1989 et a presque immédiatement obtenu certains contrats de sa société-soeur américaine parce que cette dernière n'avait pas la norme ISO 9000.

M. Ernst fait les observations suivantes:

. La norme ISO 9003 se situe à peu près entre la norme Z299.4 et la norme Z299.3, toutes deux de l'ACNOR.

. L'engagement et l'appui complets des cadres est nécessaire pour appliquer une norme.

. Wheatley attribue au programme d'assurance de la qualité des augmentations de productivité, une amélioration de la qualité et des économies d'argent.

. De plus, les vendeurs peuvent donner des dates de livraison avec plus de précision, ce qui augmente la satisfaction des clients.

En raison de tous ces avantages, Wheatley a décidé d'étendre le programme d'assurance de la qualité à son service des pompes, même si les clients ne l'ont pas demandé.

Wheatley ne modifie pas sa fabrication pour répondre aux normes européennes. L'entreprise laisse au client le soin de faire les comparaisons appropriées.



SOURCES DE RENSEIGNEMENTS

Pour de plus amples renseignements sur les obstacles techniques au commerce du GATT, les notifications et les normes européennes et internationales, communiquer avec le:

Conseil canadien des normes
Division de l'information
350, rue Sparks, bureau 1200
Ottawa (Ontario)
K1P 6N7
Téléphone : (région d'Ottawa) 238-3222
Sans frais : 1-800-267-8220
Télécopieur : 613-995-4564
Télex : 053-4403

Également

Se renseigner au sujet de la base de données en direct. Financée en partie par Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada, on peut se la procurer sur le réseau Datapac et l'INET. Cette base de données fournit des renseignements sur les normes dans la législation fédérale canadienne, les ébauches des normes du CEN et du CENELEC qui ont été proposées, et les versions définitives des normes du CEN et du CENELEC.

Pour de plus amples renseignements sur les essais et la certification, communiquer avec:

L'Association canadienne de normalisation
178 Rexdale Boulevard
Rexdale (Ontario)
M9W 1R3
Téléphone : (416) 747-4000
Télécopieur : (416) 747-2473

Pour de plus amples renseignements sur la participation aux missions commerciales, d'investissement, technologiques et d'association stratégique dans les pays de la CEE, communiquer avec:

Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada
Développement du commerce et des investissements
en Europe de l'Ouest
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2
Téléphone : (613) 995-9401
Télécopieur : (613) 952-3904-07

Pour de plus amples renseignements sur les questions d'accès aux marchés se rapportant à l'Europe de 1992, communiquer avec:

Affaires extérieures et Commerce extérieur du Canada
Division des relations économiques et commerciales
avec la Communauté économique européenne
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2
Téléphone : (613) 996-2727
Télécopieur : (613) 995-1277

Pour obtenir des renseignements au sujet des publications offertes par Affaires extérieures et Commerce International, communiquer avec:

INFO EXPORT
Téléphone : 1-800-267-8376
Télécopieur : (613) 992-5791



ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

ACNOR : Association canadienne de normalisation : organisme non gouvernemental à but non lucratif d'élaboration, de certification, d'essai et d'inspection des normes. Ses normes représentent un consensus national des producteurs, des utilisateurs et des autorités réglementaires.

AELE : Association européenne de libre-échange : Autriche, Finlande, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suède et Suisse.

BABT : British Approval Board for Telecommunications.

BSI : British Standards Institute : organisme national de normalisation pour le Royaume-Uni.

CCN : Conseil canadien des normes : créé par une loi en 1970, cette société d'État a été créée pour assister le gouvernement en aidant les entreprises à tirer le meilleur avantage possible de l'utilisation des normes nationales et internationales, constituer l'organisme central gouvernemental pour la normalisation facultative, représenter le Canada dans les activités internationales de normalisation (comme l'ISO) et établir les procédures pour l'élaboration des Normes nationales du Canada et pour l'accréditation des organismes de certification et d'essai.

CE : Marque proposée qui serait apposée sur les produits qui ont satisfait aux «exigences essentielles» minimales de la Communauté économique européenne.

CEE : Communauté économique européenne : Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni.

CEI : Commission électrotechnique internationale : c'est, avec l'ISO, l'organisme international de normalisation le plus important.

CEN : Comité européen de normalisation : organisme européen de normalisation, ce n'est pas une institution de la CEE; il est composé de délégations des 18 organismes nationaux de normalisation de la CEE et de l'AELE.

CENELEC : Comité européen de normalisation électrotechnique : l'équivalent du CEN, qui élabore les normes électrotechniques européennes.

DIN : Deutsches Institut für Normung; organisme national de normalisation de l'Allemagne.

ETSI : Institut européen des normes de télécommunications : organisme européen de normalisation ouvert aux exploitants de réseau, aux fabricants, aux utilisateurs et aux organismes de recherche à l'intérieur du secteur de la CEPT (Confédération européenne des postes et télécommunications).

FDA : The Food and Drug Administration des États-Unis d'Amérique.

GATT : Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce : le GATT a fixé des obligations impérieuses en ce qui concerne les normes dans son Accord sur les barrières techniques au commerce (TBT). Le Conseil canadien des normes est le point d'information et de notification du TBT pour le Canada.

ISO : Organisation internationale de normalisation : l'organisme international d'établissement des normes. Ses membres sont les organismes de normalisation de 90 pays. Les normes élaborées sont le travail des comités techniques (CT) dont plus de 20 000 membres sont nommés par les membres de l'ISO.

QA, QAP : Assurance de la qualité, Programme d'assurance de la qualité.

QMI : Institut de gestion de la qualité : c'est une division à but non lucratif de l'Association canadienne de normalisation qui a le mandat d'améliorer la performance et la productivité des entreprises canadiennes par l'application des principes de gestion de la qualité. L'Institut fournit des vérificateurs tiers indépendants pour l'homologation du programme d'assurance de la qualité et l'accréditation des vérificateurs.

QI : Une norme américaine d'assurance de la qualité.

Z299 : La série des normes d'Assurance de la qualité des associations canadiennes de normalisation.



LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



3 5036 20023636 5

DOCS

CA1 EA16 91S76 FRE

Griffin, Andrew

Normes et assurance de la qualite
gages de succes canadiens dans le
marche europeen

43264535

Canada