

L'ABC des normes – pour le



Qu'est-ce qu'une norme? En quoi diffère-t-elle d'un règlement? Qui élabore les normes?

Une norme est une directive qui fixe les exigences minimales ou les meilleures pratiques. Certaines normes, comme celles qui régissent les heures d'ouverture de votre entreprise, sont des normes informelles. Les normes dont nous parlons dans *CONSENSUS* sont des normes formelles qui ont trait aux produits, aux services ou aux pratiques commerciales de votre entreprise et qui ont été élaborées par des organismes nationaux ou internationaux.

Contrairement aux règlements, ces normes formelles ne sont habituellement pas obligatoires, mais en raison des avantages qu'elles procurent sur le plan des affaires, les PME ont tout intérêt à les adopter de leur gré. Les normes sont parfois citées en référence dans les règlements. Elles deviennent alors des exigences légales.

Les normes sont élaborées par des gens qui, comme vous, possèdent un certain savoir-faire et s'intéressent aux résultats de leur application. Pour que les normes soient acceptées sur une grande échelle, les organismes qui en coordonnent l'élaboration s'efforcent d'entendre autant de points de vue pertinents que possible. Quelle que soit la taille de votre entreprise, vous avez donc voix au chapitre.

En quoi les normes intéressent-elles ma petite entreprise ou lui sont-elles utiles?

Que votre entreprise compte 3 employés ou qu'elle en ait 3 000, les normes peuvent contribuer à améliorer l'efficacité, la sécurité et la qualité de vos activités.

Si vous êtes un fabricant, les normes pourraient améliorer votre compétitivité et vous permettre de pénétrer les marchés étrangers. Si vous êtes une société de services, les normes liées à la certification de vos employés pourraient vous conférer davantage de crédibilité.

Les normes de systèmes de management relatives à la qualité, à l'environnement, à la santé et la sécurité du travail, et à la sécurité des aliments, sont d'autres exemples, pour n'en nommer que quelques-uns, de normes qui apportent une valeur et offrent des possibilités à des organismes de divers tailles et types.



Où puis-je me renseigner pour savoir quelles normes conviennent à mon entreprise?

Selon le genre d'entreprise que vous exploitez, vous aurez peut-être de nombreuses options à envisager. Le Conseil canadien des normes peut, grâce à son site web (www.ccn.ca) et à ses agents d'information, vous aider à déterminer les normes qui répondent aux besoins de votre entreprise.

Vos concurrents sont également une source d'information importante!

- Leurs produits sont-ils certifiés selon une norme particulière?
- Ont-ils recours à un laboratoire accrédité pour leurs essais?
- Ont-ils établi un système de management pour accroître la productivité, gérer les risques ou prendre en compte les préoccupations liées à l'environnement?
- Et surtout, leurs profits ont-ils augmenté ou leur marché a-t-il pris de l'expansion à la suite de l'adoption de normes?

Parler aux gens de votre secteur ou à ceux de votre association industrielle, c'est aussi une bonne façon de savoir ce que les autres font.

petites et moyennes entreprises



Où puis-je acheter des normes? Sont-elles chères?

Une fois que vous avez choisi la norme qu'il vous faut, vous pouvez en acheter un exemplaire en ligne à StandardsStore.ca, en format numérique ou sur papier. La boutique de normes StandardsStore, une initiative conjointe du Conseil canadien des normes et d'IHS Canada, vend des normes nationales et internationales. On peut également se procurer des normes directement auprès des organismes d'élaboration de normes nationaux et internationaux.

Le coût des normes varie, mais à quelques exceptions près, leur prix se situe entre 25 \$ et 140 \$.

J'ai acheté la norme dont j'ai besoin, que dois-je faire ensuite?

Lisez la norme pour savoir :

- Quelles exigences de la norme vous respectez déjà.
- Quels aspects devront être améliorés ou quels changements devront être apportés pour respecter les exigences.
- Si vous possédez les compétences et l'expérience nécessaires pour apporter tout ajustement nécessaire.

Bon nombre de petites entreprises n'ont pas besoin d'aide pour mettre en œuvre les normes. Toutefois, si vous avez des questions ou souhaitez obtenir de l'aide pour procéder aux changements nécessaires, vous pouvez utiliser les différentes ressources qui s'offrent à vous, selon le type de norme à appliquer. Dans certains cas, vous pouvez consulter des guides ou bien engager un expert dans votre domaine ou un conseiller en normalisation pour vous guider.



De quelle façon puis-je prouver que j'utilise les normes correctement?

Lorsqu'il s'agit de prouver la conformité à une norme, il y a plusieurs façons de procéder :

- Vous pouvez faire une auto-déclaration de conformité.
- Vous pouvez demander à l'un de vos clients de vérifier votre conformité.
- Vous pouvez vous faire certifier ou faire tester vos produits par un tiers.

Chaque option comporte des avantages et des inconvénients, notamment le degré de crédibilité associé à la méthode de vérification de la conformité, et le temps et l'argent à investir.

Avant de choisir la vôtre, tenez compte de vos propres besoins et de ceux de votre marché.

